



80<sup>th</sup> Anniversary  
SILPAKORN UNIVERSITY  
Creative Art and Science for All



คณะวิทยาการจัดการ  
Faculty of Management Science

# Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ  
ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

*“ Driving Sustainable Development Goals:  
Directions, Opportunities, and Challenges of Thai Entrepreneurs ”*

วันที่ 9 มิถุนายน 2566

ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี



Facebook : mssilpakorn



www.ms.su.ac.th



sumssilpakorn



sums.silpakorn

## Proceedings

### การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

#### “Driving Sustainable Development Goals: Directions, Opportunities, and Challenges of Thai Entrepreneurs”

ปีที่เผยแพร่	7 กรกฎาคม 2566
เผยแพร่และจัดทำโดย	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 โทร 0-3259-4028 โทรสาร 0-3259-4027 e-mail: mssuconf@gmail.com
แหล่งเผยแพร่	<a href="http://www.ms.su.ac.th">www.ms.su.ac.th</a>
สงวนลิขสิทธิ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

#### ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

Proceedings การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566.-- เพชรบุรี :  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2566.

1142 หน้า.

1. มหาวิทยาลัยศิลปากร -- การประชุม.

I. ชื่อเรื่อง

015.593

ISBN 978-974-641-849-2

## คำนำ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2544 โดยเปิดรับนักศึกษา ในปีการศึกษา 2545 เป็นคณะวิชาลำดับที่ 12 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สนับสนุนและส่งเสริมการผลิตผลงานวิจัย และสนับสนุนให้บุคลากร และนักศึกษา เผยแพร่ผลงานทางวิชาการรวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการเพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการ ด้านการวิจัยให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร “ความท้าทายแห่งศาสตร์ด้านการจัดการสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” จัดขึ้นเพื่อ ตอบสนองพันธกิจหลักด้านการวิจัย ตลอดจนเป็นเวทีให้ผู้เข้าร่วมงานจากหลายหลายสถาบัน ได้นำเสนอ ผลงานทางวิชาการเผยแพร่สู่สาธารณชน ผ่านการนำเสนอผลงานทางวิชาการต่อที่ประชุมวิชาการในภาค บรรยาย (Oral Presentation) ที่มีรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) ตลอดจน เป็นพื้นที่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการและทางการวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ ด้านการจัดการ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือด้านวิชาการและงานวิจัยระหว่าง มหาวิทยาลัย อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสที่ดีให้คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักวิชาการ จากสถาบัน การศึกษา ภายในประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายทางวิชาการต่อไปในอนาคต

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภายใต้หัวข้อ “Driving Sustainable Development Goals: Directions, Opportunities, and challenges of Thai Entrepreneurs” ได้รวบรวมบทความทางวิชาการที่ผ่านการพิจารณากลั่นกรอง จากผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการคัดเลือกให้นำเสนอในการประชุมวิชาการในครั้งนี้ เพื่อเป็นแหล่งรวบรวม ความรู้ทางวิชาการเพื่อเผยแพร่และอ้างอิงต่อไป สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนร่วมในการ จัดการประชุมวิชาการครั้งนี้ให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จในที่สุด

## สารสั้นจากคณบดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอต้อนรับผู้เข้าร่วมงานการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภายใต้หัวข้อ “Driving Sustainable Development Goals: Directions, Opportunities, and challenges of Thai Emtrepreneurs” ซึ่งการประชุมวิชาการครั้งนี้ ประกอบด้วยการนำเสนอผลงานทางด้านบริหารธุรกิจ การตลาด การเงิน การบัญชี การท่องเที่ยว การจัดการโรงแรม การจัดการงานนิทรรศการและงานอีเว้นท์ การจัดการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ การจัดการชุมชน รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน การวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กร การจัดการสิ่งแวดล้อมและ ความยั่งยืนสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสาขาการจัดการ รวมทั้งการปฏิบัติงานประจำสู่งานวิจัย

ในนามคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอขอบคุณ ดร.บุรณิน รัตนสมบัติ ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจใหม่และโครงสร้างพื้นฐาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่ให้เกียรติเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ ในหัวข้อ “Driving Sustainable Development Goals: Directions, Opportunities, and challenges of Thai Emtrepreneurs” และขอบคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนร่วม เพื่อให้การจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จในที่สุด ทั้งคณะกรรมการจัดงาน คณะกรรมการกลั่นกรองคุณภาพและมาตรฐานของผลงาน นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ทั้งภายนอก และภายในสถาบันที่ให้ความสนใจส่งผลงานเข้าร่วมในการนำเสนอครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 จะช่วยเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และจะสามารถเพิ่มพูนความรู้ศาสตร์ด้านการจัดการ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของสังคมและประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



## สารสันประธานคณะกรรมการอำนวยการ

ภายใต้วิสัยทัศน์ “บูรณาการความรู้ด้านการจัดการและนวัตกรรม เพื่อความยั่งยืนและคุณภาพระดับสากล” คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนางานวิจัย รวมทั้งสนับสนุนให้คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา เผยแพร่ผลงานทางวิชาการเพื่อสร้างเครือข่ายวิชาการและการเรียนรู้ อันเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและประเทศชาติ ตลอดจนจนเป็นการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพผลงานด้านการวิจัยของหน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดขึ้น ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2566 ภายใต้หัวข้อ “Driving Sustainable Development Goals: Directions, Opportunities, and challenges of Thai Emtrepreneurs” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลงานทางวิชาการของ คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักวิชาการ รวมถึงบุคคลทั่วไป ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนและสร้างเครือข่ายทางวิชาการในเรื่องการวิจัยเพื่อให้เกิดการสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณค่า ให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมต่อไปในอนาคต กำหนดรูปแบบการนำเสนอผลงานภาคบรรยาย (Oral Presentation) ซึ่งมีผู้สนใจนำเสนอผลงานทั้งสิ้น จำนวน 76 บทความ โดยเป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ของการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติทุกประการ

ในนาม คณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดการประชุมทุกท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการ วิทยาการปฐกถานำ (ดร.บุรณิ รัตนสมบัติ) ประธานประจำห้องนำเสนอ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่าน ตลอดจนผู้นำเสนอผลงานวิจัย และผู้สนใจเข้าร่วมการประชุม มา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการครั้งนี้จะเป็นการเพิ่มพื้นที่เพื่อสร้างเครือข่ายทางวิชาการ เพิ่มพูนความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการวิจัยที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการที่จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์

รองคณบดีฝ่ายวิจัย

ประธานคณะกรรมการอำนวยการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



คำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 00089/2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ  
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

ตามที่คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 ในวันศุกร์ที่ 9 มิถุนายน 2566 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนองานวิชาการ วิจัย และผลงานสร้างสรรค์ ในระดับชาติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการ ดังผู้รายนามต่อไปนี้

1. รองคณบดีฝ่ายวิจัย	ประธานกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร	กรรมการ
3. ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	กรรมการ
4. ศาสตราจารย์ ดร.นันทินิตย์ วาณิชชีวะ	กรรมการ
5. ศาสตราจารย์ ดร.บุษบา กนกศิลปกรรม	กรรมการ
6. ศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ศรีอมรศักดิ์	กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ	กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี จงเจริญ	กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์	กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี	กรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร	กรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก	กรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	กรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่มูล	กรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน	กรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล อันแผ้ว	กรรมการ
19. รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์	กรรมการ
20. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกิจ สุทธิเรืองวงศ์	กรรมการ
21. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	กรรมการ

22.	รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรริหิรัญ	กรรมการ
23.	รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์	กรรมการ
24.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล	กรรมการ
25.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรรณราย	กรรมการ
26.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต	กรรมการ
27.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราพร พรหมนิมิตกุล	กรรมการ
28.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม	กรรมการ
29.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ	กรรมการ
30.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒจรรยา	กรรมการ
31.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิณ	กรรมการ
32.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา	กรรมการ
33.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล	กรรมการ
34.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐธนา สีนทร์นรภัช	กรรมการ
35.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	กรรมการ
36.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจรรยา	กรรมการ
37.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภุต สังข์เนย	กรรมการ
38.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธาดาธิเบศร์ ภูทอง	กรรมการ
39.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล	กรรมการ
40.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภานนท์ หอมสุต	กรรมการ
41.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรีเขียว	กรรมการ
42.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภางค์	กรรมการ
43.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข	กรรมการ
44.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา มีสุข	กรรมการ
45.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม	กรรมการ
46.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัสนิพนธ์ สมบัติ	กรรมการ
47.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัสนิพนธ์ สิมะขจรบุญ	กรรมการ
48.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิวัฒน์ มะณีวงศ์	กรรมการ
49.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพล เจตโรจนานนท์	กรรมการ
50.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง	กรรมการ
51.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญรติ จันทร์ภักดิ์	กรรมการ
52.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีนรัตน์ สุขเกษม	กรรมการ
53.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	กรรมการ
54.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมษธาวิณ พลโยธี	กรรมการ
55.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล	กรรมการ
56.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล พันภัย	กรรมการ
57.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์	กรรมการ
58.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรพล พิณิจ	กรรมการ
59.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรระ จตุพร	กรรมการ

60.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์	กรรมการ
61.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิระ ศรีโยธิน	กรรมการ
62.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว	กรรมการ
63.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล	กรรมการ
64.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์	กรรมการ
65.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี	กรรมการ
66.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ	กรรมการ
67.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ	กรรมการ
68.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์	กรรมการ
69.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์	กรรมการ
70.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยามณี	กรรมการ
71.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา	กรรมการ
72.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล	กรรมการ
73.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พิระเชื้อ	กรรมการ
74.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร	กรรมการ
75.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาชวีภุชัญญ์ น้อมเนียน	กรรมการ
76.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ ทนุผล	กรรมการ
77.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จอมภักดิ์ คลังระหัด	กรรมการ
78.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร	กรรมการ
79.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงสุตา ภูสว่าง	กรรมการ
80.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวคนธ์ หนูขาว	กรรมการ
81.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อริสสา สะอาดนัก	กรรมการ
82.	อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา	กรรมการ
83.	อาจารย์ ดร.คมกริช นันทะโรจพงศ์	กรรมการ
84.	อาจารย์ ดร.จันทร์พร ช่วงโชติ	กรรมการ
85.	อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง	กรรมการ
86.	อาจารย์ ดร.ชัชฌิพงษ์ ศิริโชตินิศากร	กรรมการ
87.	อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ์ ยาวิไชย จารึกศิลป์	กรรมการ
88.	อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล	กรรมการ
89.	อาจารย์ ดร.ธีรน์วัช สุขวิลัยหิรัญ	กรรมการ
90.	อาจารย์ ดร.นพดล ไทวิชัยกุล	กรรมการ
91.	อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา	กรรมการ
92.	อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีสินนันท	กรรมการ
93.	อาจารย์ ดร.ปริญญา หุ่นโพธิ์	กรรมการ
94.	อาจารย์ ดร.ปิยะกาญจน์ สุพรรณชนะบุรี	กรรมการ
95.	อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	กรรมการ
96.	อาจารย์ ดร.ภวินธ์ธนา เจริญบุญ	กรรมการ
97.	อาจารย์ ดร.ภูชิป มีถาวรกุล	กรรมการ



98.	อาจารย์ ดร.รักชนก โสภภาพิศ	กรรมการ
99.	อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทร์ธนะกุล	กรรมการ
100.	อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ดา วีระไพบุลย์	กรรมการ
101.	อาจารย์ ดร.วัชรระ เวชประสิทธิ์	กรรมการ
102.	อาจารย์ ดร.ศรายุทธ แสนมี	กรรมการ
103.	อาจารย์ ดร.สัจจวัฒน์ จารีกศิลป์	กรรมการ
104.	อาจารย์ ดร.สุรภัทร์ พิไชยแพทย์	กรรมการ
105.	อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร	กรรมการ
106.	เภสัชกร ดร.ยุทธภูมิ มีประดิษฐ์	กรรมการ
107.	ดร.จิรภิญญา สันนิปางกูร	กรรมการ
108.	นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม	เลขานุการ
109.	นายเอกพันธ์ หวานใจ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

*Wint.*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

## สารบัญ

	หน้า
โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เอกพันธ์ หวานใจ และ ปริญญา หรุ่มโพธิ์.....	1
การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์แพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ธิดารัตน์ คำทুমใส และ ปริญญา หรุ่มโพธิ์.....	18
การให้ความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเอง ของผู้ควบคุมเวทีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ณิชาภัทร ธนาศิริยุรัตน์ และ ปริญญา หรุ่มโพธิ์.....	34
ผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ชนวรรณ เหม่งเวหา และ พิทักษ์ ศิริวงค์.....	47
เรื่องเล่าของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ ปรีชา โพธิ์พุ่ม และ พิทักษ์ ศิริวงค์.....	58
ความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่งทิพา แซ่เตียว, ภัทร์ พลอยแหวน, สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, กมลพร สอนศรี และกฤษฎณ์ รักชาติเจริญ.....	74
พฤติกรรมสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพิเศษ เพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) ประภาพร ชื้อสัจย์ และ ปริญญา หรุ่มโพธิ์.....	91
บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จารุวรรณ จิตภูธโรจน์ และ ภัทร์ พลอยแหวน, สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, กมลพร สอนศรี, และกฤษฎณ์ รักชาติเจริญ.....	106

## สารบัญ

	หน้า
แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร <i>ชนาธิป วรพงษ์, ภัทร์ พลอยแหวน, สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ,</i> <i>กฤษณ์ รักชาติเจริญ และ สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์.....</i>	122
การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และทรัพยากรมนุษย์ด้วยการออกแบบบอร์ดเกม <i>เพชร กวางใส, ภูพิงค์ แต่งจั่น, มินทฎา สุขารมย์, จักรินทร์ บุญญากานนท์,</i> <i>เจตวัฒน์ แววบัณฑิต, กฤษณา ชูมาลา, โกสินทร์ เตชะนิยม, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน.....</i>	138
คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) <i>พกริ่ง รัตนสาลี และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์.....</i>	152
การรับรู้และการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร <i>อภิชญา ไทรัตน์ และ สวรรยา ธรรมอภิพล .....</i>	172
ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับการได้เปรียบในการแข่งขัน : หลักฐานจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย <i>วรรณพร ปองสุข และ อิศราภรณ์ ทนุผล.....</i>	188
ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการประยุกต์ การบริหารฐานกิจกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย <i>วรรณวิสา ธัญญเจริญ และ อิศราภรณ์ ทนุผล .....</i>	205
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร <i>กัตติกา รัตนสันตยากุล และ ประพล เปรมทองสุข.....</i>	221
การศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุน ในสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร <i>อารยา เตมีศิลป์ และพรปรวิณี ชาญสุวรรณ.....</i>	237
การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการปัญหาคนกับช้างป่า กรณีศึกษา: การท่องเที่ยวสัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี <i>วรัญญา ยิ้มแย้ม.....</i>	253

## สารบัญ

	หน้า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ เพื่ออยู่อาศัยและการลงทุนในอนาคต กนกวรรณ เบิกบาน และ ศิระ ศรีโยธิน.....	270
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ: กรณีศึกษาบริษัท ยูโร-โอเรียนเตล เทรดิง จำกัด สุชาติ ศรีเชื้อ และ ณัฐพล พันธุ์ภักดี.....	287
รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง สนั่น เจริญยิ่ง และ พันซ์กร สิมะขจรบุญ.....	302
คุณลักษณะและภาวะผู้นำ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกิจการวิสาหกิจเพื่อสังคม สุภาวิตา กุลอุปฮาด และ ธนกฤต สังข์เฉย.....	323
การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive กรณีศึกษา: พนักงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พรชนก เขียวกิตติธนา และ จิตาภา จอเสน.....	340
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ กรณีศึกษา: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จิตาภา จอเสน และ พรชนก เขียวกิตติธนา .....	352
ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ณัชชา เรียบร้อย และ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า .....	370
การรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือน อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กาญจนา มั่นแนบ และ ธนกฤต สังข์เฉย.....	384
การประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม โดยใช้ CIPPI Model วัฒนาภรณ์ โยธจักร และ ธนกฤต สังข์เฉย.....	396
การจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์และไม่ใช่พาณิชย์อย่างยั่งยืน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ชญทกร อินทสระ นพพล อรุณรัตน์, มณฑิรา ยุติธรรม,และ สุกัญญา เสรีนันทชัย.....	410



## สารบัญ

	หน้า
การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ ด้วยแอปพลิเคชันวีเอ็มแบ็คอัฟ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กรกช อาคมศิลป์ และ อรอารีย์ อุชม.....	428
ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การ แห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สุรัสวดี จันทร์สุนทร และ ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ.....	444
การจัดกิจกรรมโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกาย เพื่อการศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นิพนธ์ ยันตะระกะ.....	458
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสิน ผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ไอรินลดา โยธานัก และ ศิริรัตน์ โกศการิกา .....	470
แนวทางการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ โดยใช้ Google App Script และ Line Application กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สรารุณี สุขเกลอ และ สิทธิพนธ์ บุญเสริมสุข.....	487
ปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของเกษตรกรที่มีอิทธิพลต่อการลดเผาอ้อย ในอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี เอกธาดา จินหลี่, ปาริชาติ พรหมโชติ และ ธนารดี คำยา.....	502
แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคม ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล คริษฐาส์ ศรีสุข และ สิทธิศักดิ์เดช ศรีสุข.....	516
การศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์จากงานสิทธิบัตร วัชรพงศ์ หนีสมุทรร และ สุพัตรา ภู่อ่อน.....	535
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา สุพรรณณี ไตรลัมพันธ์ และ หทัย กิรานุชิตพงศ์.....	548

## สารบัญ

	หน้า
การเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยจากอัคคีภัย ในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล วัชรภรณ์ ฉ่ำชื่น, รัชชพร ธัญญาวัฒนา, สุพรรณณี ไคลัมพันธ์, และ พิชญา มุขโต.....	563
การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่ เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร อนงนุช ทรงอารมย์ และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์.....	579
ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ณัฐธนา สิริหัตถ์รักษ์, เบญญาภา หล้าคำ, ณัฐชนันท์ ผลจันทร์, เยาวลักษณ์ ทวีพันธ์, เฉลิมพล พุ่มพวง และศศิگانต์ เข้าจัตุรัส.....	595
การศึกษากระบวนการของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน สุธิดา ปิติโกศ และ จุล ธนศรีวินิชชัย.....	613
รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ธนพล ศิริवासัน, นิตากร ไกศล, มนต์สินี บุญมีศรีสง่า และ ระชานนท์ ทวีผล.....	632
การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาอุทยานหินเขางูจังหวัดราชบุรี ปรววรรณ ทิพย์เที่ยงแท้, ปิยวัฒน์ อังสนาวสิน, มนต์สินี บุญมีศรีสง่า และระชานนท์ ทวีผล.....	644
คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ณัฐธยาน์ ตูรงค์, วริยาพร ขาวรัตน์, บุญชริกา กรรภิมย์, มนต์สินี บุญมีศรีสง่า และ ระชานนท์ ทวีผล.....	656
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ต อรจิรา รื่นเสื่อ, มนต์สินี บุญมีศรีสง่า และ ระชานนท์ ทวีผล .....	673
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันการจองที่พักของครุอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร วรุณธร แผงประเสริฐ, พรอชญา ฉายชวงษ์, มนต์สินี บุญมีศรีสง่า และระชานนท์ ทวีผล.....	684

## สารบัญ

	หน้า
แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการหอพักเพื่อป้องกันการตั้งครุภที่ไม่พึงประสงค์ของนักศึกษา: กรณีศึกษาวิทยาลัยศิลปศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ธนสิน ชูตินธรานนท์.....	696
อิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ณิชากรีย์ สุริยชัยมณีกุล และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ.....	708
ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม ฐิตารีย์ เสนาะคำ และ พรทิพย์ เปี่ยมคุ้ม.....	723
การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยแนวคิดโคเซ็น กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน ณัฐวุฒิ ทันทา.....	740
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ เบญญาภา เกษมธนภิตติ และ ปาณิศา วิชุงษ์.....	756
การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน ในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ เชาวลิต ตริภคทอง, ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, รัชมขล ทองหล่อ, อรุษา ผ่องศิลป์ และจิราพร หาญทน	773
อิทธิพลของ Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง พิมลนาฏ บุญทอง และ ศิริรัตน์ โภคการิกา.....	788
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, เชาวลิต ตริภคทอง, รัชมขล ทองหล่อ, ชนาภา ฉายโชติเจริญ, ชนัญญา พลตงนอก, ญาณิศา กองสี และสิริรามล กลิ่นแก้ว.....	804
การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นซีจากการติดตามผู้มีอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์ ศุภลักษณ์ ศรีสำอางค์, จีราภา สตะเวทิน และ อริสรา บัณฑิตภิมย์.....	823





## สารบัญ

	หน้า
การพัฒนาภูมิทัศน์เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี <i>คุณณัฐ ทรัพย์นาวิณ และ อนุรักษ สิงห์ชัย</i> .....	964
สถานการณ์การทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของสตรีไทยที่สมรสแล้ว <i>วริษา กังสวัสดิ์ และ ปัทพร สุคนธมาน</i> .....	977
การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนชุมชน กรณีศึกษาชุมชนวัดติตตวัด เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร <i>ศิลปกรรม ประภากร</i> .....	997
การประเมินประสิทธิภาพการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา <i>ธัญนิดา แสงใส และ พิชญ รัชฎาวงศ์</i> .....	1004
การพัฒนาการดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษา ในยุคดิจิทัลของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล <i>รัชชพร ธัญญาวัฒนา วัชรารภรณ์ ฉ่ำชื่น และสุพรรณณี ไตล์มพันธ์</i> .....	1017
การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า ภายในบริเวณอาคารหอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล <i>หทัย กิรานุชิตพงศ์ สุพรรณณี ไตล์มพันธ์ และ วัชรารภรณ์ ฉ่ำชื่น</i> .....	1030
การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ อย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักขโลก มหาวิทยาลัยมหิดล <i>ศรีษฐาส์ ศรีสุข และ สิทธิศตเดช ศรีสุข</i> .....	1047
การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ :กรณีศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล <i>กาญจนาวิภา กลิ่นชู และ จุฑาทิพย์ ศิริณพวงศ์</i> .....	1065
ปัจจัยความสำเร็จการขอทุนสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศ กรณีศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล <i>ณภาลัยณัฐ คงคาร์ตัน และ ศิริอร กลางลำโรง</i> .....	1076
แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล <i>วรากร ลีลาสัย และ วรณวิมล สิทธิโชคสัมพันธ์</i> .....	1086

## สารบัญ

	หน้า
แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล	
<i>รัฐนันท์ ก็นสา</i> .....	1101
แนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาเพื่อความเป็นพลเมืองโลก	
<i>จุฬารักษ์ เครือจันทร์ สุชาติดา จันทร์วัน และ รุ่งพร เหมือนแดง</i> .....	1114
การดูแลและการเข้าถึงบริการสุขภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลแบบองค์รวม ในศตวรรษที่ 21	
<i>กนกรัตน์ นพโสภณ และ เพชรต์ คุณาพันธ์</i> .....	1128

## โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF FACTORS AFFECTING ACADEMIC POSITION INTENTION OF  
ACADEMIC STAFFS, SILPAKORN UNIVERSITY

เอกพันธ์ หวานใจ<sup>1</sup> และ ปริญญา หรุ่นไพร์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการเป็นส่วนสำคัญของบุคลากรสายวิชาการในระดับอุดมศึกษา งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติหรือเจตคติ แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และ 3) เพื่อทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 250 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก โดยมีเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของทัศนคติหรือเจตคติ แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ การพัฒนาตนเองด้านวิชาการ และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 2) มีการยอมรับสมมติฐาน ทั้ง 5 สมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คือ ทัศนคติหรือเจตคติ แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ส่งผลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ และ 3) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง มีค่าผลของโมเดลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์คือ  $CMIN/df = 2.495$ ,  $RMR = 0.067$ ,  $GFI = 0.876$ ,  $TLI = 0.910$ ,  $CFI = 0.937$  และ  $RMSEA = 0.077$  ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปวางแผนด้านนโยบาย ทั้งนี้ ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจบุคลากรสายวิชาการให้สร้างผลงานที่มีคุณภาพเพื่อเข้าสู่กระบวนการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

**คำสำคัญ :** ทัศนคติ; แรงจูงใจ; ความก้าวหน้าในอาชีพ; การเป็นที่ยอมรับนับถือ; การพัฒนาตนเองด้านวิชาการ; การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

Academic position intention of academic staffs is very essential of academic staffs in higher education. The objectives of this research are 1) to study the level of Attitudes, Motivation, Career advancement, Recognition, Self-development and Academic position intention of academic staff of Silpakorn University; 2) to study the effects of Attitudes, Motivation, Career advancement, Recognition, Self-development and Academic position intention of academic staff of Silpakorn University. This is quantitative research and the sampling group are 250 academic staffs in Silpakorn University. The research tools are questionnaires and the quota sampling was designed, then convenience sampling was employed. Data analysis was analyzed by descriptive analysis and was investigated by Structural Equation Model. The research results reveal that 1) the results showed that the levels of Attitudes, Motivation, Career advancement, Recognition, Self-development and Academic position intention were high; 2) the hypothesis testing, the fifth hypotheses were supported: the effects of Attitudes, Motivation, Career advancement, Recognition, Self-development and Academic position intention of academic staffs at the statistically significant level of 0.01; and 3) the result of the Structural Equation Model indicated that the model fit to the empirical data by the indicators of CMIN/df = 2.495, RMR = 0.067, GFI = 0.876, TLI = 0.910, CFI = 0.937 และ RMSEA = 0.077. The implication of this study will be the direction for the higher education administrator to plan the policy. Furthermore, human resource department should support and motivate the academic staffs in order to create the quality work into the academic position process.

**Keywords:** Attitude; Motivation; Career Advancement; Recognition; Self-Development; Academic Position Intention



## 1. บทนำ

เป้าหมายการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) 17 เป้าหมาย มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เพื่อนำประเทศไทยไปสู่การบรรลุเป้าหมาย “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งการดำเนินนโยบายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นั้น ครอบคลุมมิติการพัฒนาทั้งด้านการพัฒนาคน (People) ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง (Prosperity) ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) ด้านสันติภาพและความยุติธรรม (Peace) และด้านความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) โดยกำหนดเป็น 6 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ชาติที่ 1 ความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติที่ 2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ยุทธศาสตร์ชาติที่ 4 การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติที่ 5 การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) จะเห็นได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเป็นสถาบันในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ในด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อนำความรู้ที่ได้รับนั้นไปพัฒนาชุมชนและประเทศชาติต่อไป ดังที่สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก มีพระราชหัตถเลขาไว้ว่า "มหาวิทยาลัยเป็นสมอต้นความคิด ของชาติ"

ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาในแต่ละแห่งจึงต้องมีการบริหารจัดการองค์การของตนเองให้มีความโดดเด่น สามารถทัดเทียมกับสถาบันอุดมศึกษาแห่งอื่นในภาวะการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อให้สามารถบรรลุมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทเป็นตัวแปรสำคัญต่อภารกิจดังกล่าว คือ อาจารย์ โดยมีหน้าที่หลักประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม จากหน้าที่หลักที่กล่าวมาข้างต้น อาจารย์มหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะทางวิชาการ/วิชาชีพ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับตนเองอยู่เสมอ อีกทั้งจะเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของอาจารย์ที่มีความเป็นมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการและสังคม ซึ่งตัวชี้วัดศักยภาพมาตรฐานการศึกษาที่สำคัญและส่งเสริมความเชื่อมั่นทางวิชาการของมหาวิทยาลัยตัวหนึ่งที่บ่งชี้ถึงระดับความเชี่ยวชาญทางวิชาการและเป็นความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ คือ การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ (พรชลิศา ยะจะนะ, 2564) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ตำแหน่ง คือ ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ (ราชกิจจานุเบกษา, 2536)

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งจากหลาย ๆ มหาวิทยาลัยที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยในปี 2561 มหาวิทยาลัยศิลปากร มีทั้งหมด 5 วิทยาเขตประกอบด้วย 13 คณะวิชา 1 บัณฑิตวิทยาลัย และ 1 วิทยาลัย มีสาขาวิชาที่หลากหลาย ครอบคลุมทั้งศิลปะการออกแบบ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (งานวิเทศสัมพันธ์, 2565) ทั้งนี้ จากข้อมูลกองทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 พฤษภาคม 2565) พบว่ามีจำนวนบุคลากรสายวิชาการทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 1,287 คน มีอาจารย์ที่ยังไม่ได้เข้าสู่การขอตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 637 คน หากพิจารณาเทียบสัดส่วนกับบุคลากรสายวิชาการทั้งมหาวิทยาลัยแล้วคิดเป็นร้อยละ 49.49 ซึ่งยังถือว่าต้องมีการ

พัฒนาให้มีการเข้าสู่กระบวนการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ ให้มีสัดส่วนการดำรงตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้ง ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีการจัดทำหลักสูตรใหม่หรือมีกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องมีอาจารย์ในหน่วยงานเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558 หรืออาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ หนึ่งในคุณวุฒิและคุณสมบัติของอาจารย์ยังปรากฏในเรื่องของการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งทางวิชาการยังสะท้อนถึงความสามารถทางวิชาการของอาจารย์สำหรับการผลิตผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ (ไพรินทร์ ต้นพุด และ จุฑาทิพย์ ศรีทรัพย์, 2565) ที่บ่งชี้ถึงการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการวิจัยซึ่งเป็นหนึ่งด้านของการประเมินการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (World Class University Rankings) จาก QS Stars University Rating System

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาเรื่อง “โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาไปใช้ในการกำหนดเป็นนโยบายหรือแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาหลักเกณฑ์กระบวนการ ขั้นตอน การพัฒนาบุคลากรในการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการได้ อีกทั้ง เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ กระบวนการ การเข้าสู่การข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับของทัศนคติหรือเจตคติ แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.2 เพื่ออิทธิพลของทัศนคติหรือเจตคติ แรงจูงใจ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.3 เพื่อทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude)

ทัศนคติ (Attitude) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Aptus” มีความหมายว่า ไฉนเอียง หรือการกระทำให้เหมาะสม และตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายว่า “แนวความคิดเห็น” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2565) ทั้งนี้ มีนักทฤษฎีและนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติหรือเจตคติไว้หลากหลาย เช่น ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของมนุษย์ซึ่งบ่งถึงสภาพของจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (นันทชกรณ พฤษ์เรืองกิจ และ บุรชัย อัครทวีบุญ, 2561) หรือบางครั้งมีผู้ใช้หรือเรียกชื่ออีกอย่างหนึ่งว่าเจตคติ คือ การสร้างสิ่งสมมติทางจิตใจและอารมณ์ ซึ่งแสดงออกทางลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถอนุมานได้จากการกระทำของมนุษย์เท่านั้น (RICHARD, 2020) ซึ่งคุณลักษณะ

ที่สำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 ทัศนคติเป็นสภาวะการณีก่อนที่พฤติกรรมจะโต้ตอบต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ประการที่ 2 ทัศนคติมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ประการที่ 3 ทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกับความรู้นึกคิด ทั้งในรูปแบบของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงออกทางความรู้สึก และประการที่ 4 ทัศนคติมีคุณสมบัติใจที่จะทำให้บุคคลประเมินผลและเลือกสิ่งใด-สิ่งหนึ่ง (เอกพันธ์ ศรีเจริญ, 2563) ในปัจจุบันการวัดทัศนคตินั้นนิยมใช้เทคนิคการวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (Likert 's Technique) มาตราวัดนี้ให้ผู้ตอบประมาณค่าความรู้สึก (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเริ่มจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีการกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนของแต่ละข้อไว้ เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน หรือคะแนนกลับกันจาก 1 คะแนน จนถึง 5 คะแนนเมื่อทัศนคติเป็นลบ คะแนนทัศนคติที่ได้จากการรวบรวมในแต่ละข้อ (Summative Model) ถ้าได้คะแนนสูง แสดงว่ามีทัศนคติที่เป็นบวก ซึ่งดัชนีจะบอกทิศทางและปริมาณของทัศนคติได้ การใช้วิธีการของ ลิเคิร์ต เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายเพราะสะดวกและสร้างได้ง่ายกว่าวิธีการของ เทอร์สตัน รวมถึงมีความเชื่อถือได้ และมีความแม่นยำสูง (Boone Jr และ Boone, 2012) ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม ทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ เป็นแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคลากรสายวิชาการทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ที่สามารถรับรู้หรือตีความได้จากสิ่งที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation)

มีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามและความหมายของแรงจูงใจ เช่น Kidd (1973) กล่าวว่า คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำในภาษาละติน “Movere” โดยความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ “to move” ซึ่งมีความหมายว่า “สิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำให้บุคคลเกิดการแสดงออกหรือลงมือทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในทุกวงการ ซึ่งสอดคล้องกับ Førsund, Lovell and Schmidt (1980) ที่ให้ความหมายแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการโน้มน้าวให้บุคคลแสดงออกซึ่งความพยายามที่จะสนองตอบความต้องการบางอย่างให้ประสบผลสำเร็จ” และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผู้กล่าวถึงได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยทาง McLeod (2007) ที่ได้ได้อธิบายว่าความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจความต้องการต่าง ๆ ในทัศนะของมาสโลว์จะแบ่งออกได้เป็นระดับต่าง ๆ กัน ทฤษฎี ของมาสโลว์เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างกว้างขวางในนามของ “Maslow's Hierarchy of Needs” ซึ่งมาสโลว์กำหนดสมมติฐานไว้ว่า (1) มนุษย์เป็นสัตว์อย่างหนึ่งที่มีความต้องการและไม่สิ้นสุด (2) ความต้องการของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป และ (3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามความสำคัญ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม แรงจูงใจในงานวิจัยนี้ หมายถึงแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ (Motivation) หมายถึง สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรสายวิชาการมีความต้องการในการผลิตผลงานทางวิชาการ

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Progression)

ความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นแรงขับเคลื่อนหรือการตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล (Internal Instinct) ซึ่งทาง London and Stumpf (1982) ได้ให้ความหมายความก้าวหน้าในอาชีพการงานไว้ว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือการเปลี่ยนแปลงบทบาทที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน การเลื่อนระดับขั้น การเลื่อนตำแหน่ง หรือการขึ้นเงินเดือน ตลอดจนความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง ซึ่งอาจออกมา

ในรูปของอำนาจหน้าที่หรือสถานภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็นเป้าหมายในอาชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2561) ที่กล่าวว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ คือ การที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนด ความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมทางวิชาการ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ และ นโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า ทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่จะพัฒนาความสามารถของตนเอง ให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานต้องมีการใฝ่หาความรู้ โดยการ ฝึกอบรม ทำให้เกิดความริเริ่มงานและการเรียนรู้ งาน รวมถึงการเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่บุคลากรสายวิชาการได้รับการ สนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ การมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้สูงขึ้นหรือมีมากขึ้น

### 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นที่ยอมรับนับถือ (Recognition)

Foster (1973) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการยอมรับนับถือว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยขั้นตอนการรับรู้การยอมรับเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ ทดลองปฏิบัติงานแน่ใจว่าสิ่งนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การยอมรับนับถือเป็นพฤติกรรมของแต่ละ บุคคล ในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการ และมีระยะเวลา และ ศิริพร นุชสำเนียง และ วรุณี ชุมวรรฐายี (2561) ได้ให้ความหมายของการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ หรือการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลในองค์กร การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้อ ความสามารถ เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ (สุธิรา อัครสายวิรุณ, 2560) ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม การเป็นที่ยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรสายวิชาการได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจ ความเคารพนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง (Self-development)

Pedler and Boydell (1981) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่า เป็นการพัฒนาตนเองและด้วย ตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Angus et al, (1990) ที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตนเองเป็นการพัฒนาส่วนบุคคล ผู้พัฒนาเป็นผู้รับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเองในเบื้องต้น รวมถึงการเลือกวิธีการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น การพัฒนาตนเองเน้นการมีอำนาจเหนือตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการของจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม เป็นการเพิ่มสมรรถนะ และความตั้งใจที่จะควบคุมและรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง และกระบวนการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการ ในการศึกษาหาความรู้และการรับรู้ตามศักยภาพและตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในการสืบค้นหาความรู้ด้วย ตนเอง การมีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การวางแผน วิธีการเรียนและการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ (อินตา ศิริวรรณ, 2563) อีกทั้ง การพัฒนาตนเองมีความสำคัญไม่เพียงแต่ทำให้พฤติกรรมที่มีปัญหา หดหายไปเท่านั้น แต่เพื่อประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาที่จะเกิดในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตเป็นการ เตรียมตัวให้พร้อมเพื่อจะมีอิสระที่จะเลือกทำพฤติกรรมเพื่อสิ่งที่ดีที่สุดของตนตามธรรมชาติที่ตั้งใจแล้ว คนทุกคนล้วน ต้องการเป็นคนที่มีสมบูรณ์แบบ หรืออย่างน้อยต้องการมีชีวิตที่มีความสุขและประสบความสำเร็จตามความต้องการของ ตนเอง และพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (ศุภพงศ์ สอนสังข์ และ พีรเทพ รุ่ง कुमार, 2021)

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ หมายถึง การเตรียมความพร้อม และความตั้งใจของ บุคลากรสายวิชาการที่จะยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการในระดับที่สูงขึ้น ตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และ วิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2564

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

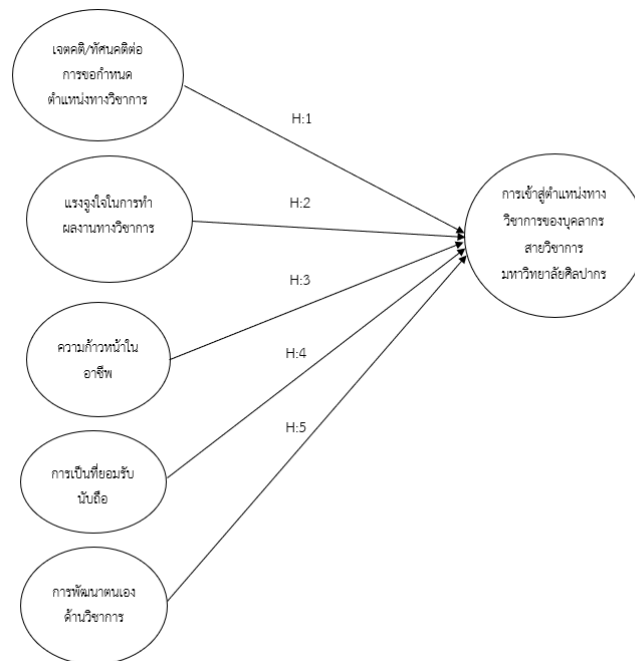
H1: ทักษะคติหรือเจตคติต่อการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทาง วิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

H2: แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากร สายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

H3: ความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

H4: การเป็นที่ยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

H5: การพัฒนาตนเองด้านวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสาย วิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จาก 13 คณะวิชา 1 วิทยาลัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวนทั้งสิ้น 1,287 คน (ข้อมูลจากกองทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ณ วันที่ 9 พฤษภาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยทาง Bagozzi and Yi (2012) กล่าวว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างควรมีจำนวน 200 ตัวอย่างขึ้นไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน เป็นตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ ที่ปฏิบัติงานจาก 13 คณะวิชา 1 วิทยาลัย การสุ่มตัวอย่าง ในขั้นแรก ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามออนไลน์และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Design) เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่กำหนด

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส คณะวิชาที่สังกัด เงินเดือนในปัจจุบัน ประเภทของบุคลากร ลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ มีข้อคำถาม จำนวน 4 ด้าน ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ ฐิตาภา ทองไชย (2562) ปัทมา ชื่นโท (2559) และอารีรัตน์ บุญรัตน์ (2561) ดังนี้ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 4 ข้อ ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ประกาศ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ กัญญา โฉมศรี (2560) ดังนี้ ด้านแรงจูงใจภายนอก จำนวน 4 ข้อ และด้านแรงจูงใจภายใน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ จรรจรจิรา เกตุรุ่ง (2559) และชไมพร คงโพ (2559)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นที่ยอมรับนับถือ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ จรรจรจิรา เกตุรุ่ง (2559) และชไมพร คงโพ (2559)

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ซึ่งปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ ฐิตาภา ทองไชย (2562)

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ ฐิตาภา ทองไชย (2562) ฐิตาภา ทัพวงศ์ (2564) และชัยยุทธ กลีบบัว (2552)



ส่วนที่ 2-6 จะมีลักษณะคำถามเป็นการประเมินแบบรวมค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับความคิดเห็นของ Likert ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ แบบสอบถามหรือแบบวัดมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC ของข้อคำถามมีค่า IOC สูงกว่า 0.50 ทุกข้อ หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบวัดไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งทุกตัวแปรมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Fornell and Larcker (1981) ได้แก่ ทศนคติหรือเจตคติ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.921 แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.849 ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905 การเป็นที่ยอมรับนับถือ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.907 การพัฒนาตนเองด้านวิชาการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.735 และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.879 และจากการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (CFA) พบว่า องค์ประกอบของทุกตัวแปรมีน้ำหนักตามองค์ประกอบมาตรฐานมากกว่า 0.5

### 5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) ด้วยการสร้างแบบสอบถามใน Google Form โดยดำเนินการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังคณะวิชา จำนวน 13 คณะ และ 1 วิทยาลัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง ผ่าน URL และ QR Code ของแบบสอบถามในหนังสือขอความอนุเคราะห์ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ทั้งนี้ สำหรับการวิจัยดังกล่าวได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศ เฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดภายในประเทศ ตามหมายเลขใบรับรอง COE 65.1025-181

### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

## 6. สรุปผลการวิจัย

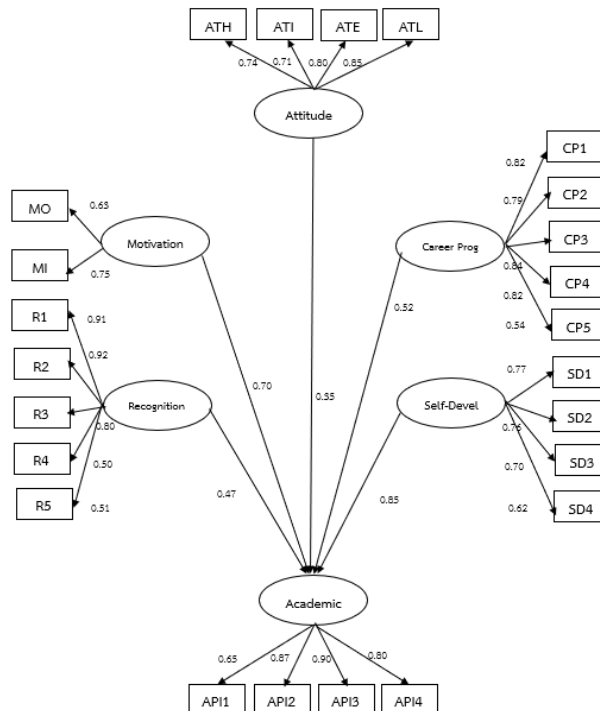
จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 250 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 และมีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 มีเงินเดือนในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 96.400

ระดับของทัศนคติหรือเจตคติต่อการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติหรือเจตคติต่อการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ด้านแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ด้านการเป็นที่ยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และด้านการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติหรือเจตคติต่อการข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเริ่มจากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าค่า CMIN/df = 2.495, RMR = 0.067, GFI = 0.876, TLI = 0.910, CFI = 0.937 และ RMSEA = 0.077 ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทั้งหมด แสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้ง 5 สมมติฐาน



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง

จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้วยโมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Beta ( $\beta$ )	CR	p-value	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: ทักษะคติหรือเจตคติต่อการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.15	5.693	0.00**	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.23	6.546	0.00**	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: ความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.21	6.305	0.00**	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4: การเป็นที่ยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.18	5.737	0.00**	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5: การพัฒนาตนเองด้านวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.34	8.056	0.00**	ยอมรับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติหรือเจตคติต่อการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.15 ค่า CR = 6.546 และค่า p-value = 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ทักษะคติหรือเจตคติต่อการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.23 ค่า CR = 6.546 และค่า p-value = 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ 2

**สมมติฐานที่ 3** ผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.21 ค่า CR = 6.305 และค่า p-value = 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ความก้าวหน้าในอาชีพที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ 3

**สมมติฐานที่ 4** ผลการศึกษาพบว่า การเป็นที่ยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.18 ค่า CR = 5.737 และค่า p-value = 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่า การเป็นที่ยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ 4

**สมมติฐานที่ 5** การพัฒนาตนเองด้านวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.34 ค่า CR = 8.056 และค่า p-value = 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาตนเองด้านวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ 5

## 7. การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 ศึกษาระดับของทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า

ด้านทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 จากรายละเอียดพบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องของการได้รับโอกาสในการเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพ/ความสามารถการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อเข้าสู่การขอตำแหน่งทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 จากรายละเอียดพบว่า การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการผลิตผลงานทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 จากรายละเอียดพบว่า ความคาดหวังที่จะขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ด้านการเป็นที่ยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 จากรายละเอียดพบว่า การได้รับยอมรับนับถือในความรู้ ความสามารถและการทำงาน จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 จากรายละเอียดพบว่าการตระหนักถึงความสำคัญในการทำผลงานทางวิชาการเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ด้านการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 จากรายละเอียดพบว่า ท่านมีความประสงค์ในเข้าสู่การขอตำแหน่งทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ ความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับนับถือ และการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ ที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ทัศนคติหรือเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่าการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น จะต้องมาจากทัศนคติหรือเจตคติที่ดีของผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ ทั้งในประเด็นของผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนช่วยสนับสนุนในการเพิ่มศักยภาพและความสามารถให้บุคลากรในหน่วยงานประสบความสำเร็จในการขอตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา วัฒนศักดิ์, กรองทิพย์ นาควิเชตร, วรสิทธิ์ รัตนวราหะ และมานะ สีนธวงษานนท์ (2561, น. 150-165) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ และปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่า แรงจูงใจไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอกล้วนมีผลต่อการส่งเสริมหรือผลักดันให้ผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบตามพันธกิจหลักของหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เชียง เกษิต, บุญเรียง ขจรศิลป์, วารุณี ลัภนโชคติ (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์ กลุ่มสาขาวิชาบริหารพาณิชยศาสตร์การบัญชี การจัดการการท่องเที่ยว และเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน : การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลิตภาพการวิจัยสูงสุด ในระดับอาจารย์ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการวิจัย ( $\beta=1.217$ )

**สมมติฐานที่ 3** ความก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรมีความคาดหวังที่จะขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง และยังเป็นการพัฒนาศักยภาพและความเชี่ยวชาญตามความต้องการและสนใจของตนเอง และเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของอาจารย์ที่มีความเป็นมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณฐมน แก้วอำดี, พระครูพิจิตรศุกภาพ, พระมหาสุพจน์ สุเมโธ และแวตวา ชลรัตน์ (2564, น. 212-225) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทผู้บริหารที่มีต่อแรงจูงใจในการทำผลงานทาง

วิชาการของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการของครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ระดับด้านความต้องการความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการความเคารพนับถือ

**สมมติฐานที่ 4** การเป็นที่ยอมรับนับถือ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เพราะว่า การที่บุคลากรมีตำแหน่งทางวิชาการจะเป็นที่ยอมรับในวงทางการศึกษา ว่ามีความสามารถทางวิชาการ รวมถึงการมีค่านำหน้าชื่อที่ปรากฏว่าบุคลากรผู้นั้นอยู่ในตำแหน่งทางวิชาการในระดับใด ซึ่งถือว่าเป็นเกียรติและเป็นที่ยอมรับกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งงานวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมบัติ อา รียาศาล (2561) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งการศึกษานี้มีหลักแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การใช้ทฤษฎีจูงใจที่มีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ การเป็นที่ยอมรับทางสังคม ถือว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น รวมไปถึงความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงหรือฐานะทางสังคม (Esteem or status needs) เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป นอกจากนี้ ในเรื่องของทฤษฎีองค์ประกอบ (Two Fact Theory) ของเฮอริชเบิร์ก ในด้านปัจจัยค้ำจุน ถือได้ว่าการยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นตัวสนับสนุนของการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งทฤษฎีทั้งสองนี้สามารถสนับสนุนสมมติฐานการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

**สมมติฐานที่ 5** การพัฒนาตนเองด้านวิชาการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรมีการตระหนักถึงความสำคัญในการทำผลงานทางวิชาการเพื่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และประเด็นความสนใจในการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการทำผลงานทางวิชาการ ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะทางวิชาการ/วิชาชีพ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับตนเองอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา วัฒนศักดิ์, กรองทิพย์ นาควิเชตร, วรสิทธิ์ รัตนวราหะ และมานะ สิ้นธวงษานนท์ (2561, น. 150-165) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านเจตคติต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการ และปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาการ

นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าค่า  $CMIN/df = 2.495$ ,  $RMR = 0.067$ ,  $GFI = 0.876$ ,  $TLI = 0.910$ ,  $CFI = 0.937$  และ  $RMSEA = 0.077$  ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทั้งหมด แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## 8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยอื่นทั่วประเทศ ซึ่งอาจจะจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยที่เป็นภาครัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชน

2. ควรเพิ่มการวิจัยด้านคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ที่ประสบความสำเร็จในการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ จะทำให้ได้รับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการสำหรับการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการได้



## บรรณานุกรม

- กฤษฎา วัฒนศักดิ์, และคณะ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัย เอกชน. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา, 12(3), 150-165.
- งานวิเทศสัมพันธ์. (2565). คณะวิชาและวิทยาเขต. เข้าถึงเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 จาก <https://www.inter.su.ac.th/th/เกี่ยวกับ/คณะวิชาและวิทยาเขต>
- จิตรา จันทราเกตุวิ และ วริษฐา อันโต. (2565). แรงจูงใจและการเห็นคุณค่าในตนเองที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานวิจัยของอาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตปริมณฑล. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 16(1), 161-175.
- เจียง เกาซิด, บุญเรียง ขจรศิลป์, วารุณี ลัภนโชคดี (2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์กลุ่มสาขาบริหารพาณิชยศาสตร์การบัญชี การจัดการการท่องเที่ยว และเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน : การวิเคราะห์เชิงสาเหตุพระระดับ. วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 15(1), 180-194.
- ณัฐมน แก้วอำดี, และคณะ. (2564). บทบาทผู้บริหารที่มีต่อแรงจูงใจในการทำผลงานทางวิชาการของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต 1. วารสารวิชาการ มจร บุรีรัมย์, 6(1), 212-225.
- นันทชกรณ์ พลฤษ์เรื่องกิจ และ บุรชัย อัสทวิบุญ. (2561). ทศนคติต่อการเข้าศึกษาในโครงการรัสเซียศึกษาของนักศึกษาปีการศึกษา 2561 [วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัสเซียศึกษา คณะศิลปศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัญญา ชูช่วย (2564). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการผลิตผลงานวิจัยของอาจารย์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 40(5), 42-53.
- พรชลิศา ยะจะนะ. (2564). การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7(9), 287-302.
- ไพรินทร์ ต้นพุ่ม และ จุฑาทิพย์ ศรีทรัพย์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 28(2), 158-172.
- ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรรณธ์ รัตนพิมลพลแสน, และคณะ. (2564). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6(3), 303-318.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2561). ระเบียบมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พ.ศ. 2561. เข้าถึงเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2561 จาก <http://www.suric.su.ac.th/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2536). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้ตำแหน่งทางวิชาการเป็นคำนำหน้านาม พ.ศ. 2536. เข้าถึงเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 จาก <http://hrm.ru.ac.th/index.php/2015-06-16-12-09-10/289-5-0003>
- ลัดดาวัลย์ สำราญ, และคณะ. (2561). การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพของเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลผู้สูงอายุ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(29), 119-134.
- ศิริพร นุชสำเนียง และ วรุณี ชุมวรรฐายี. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร, 1(1), 36-54.

- ศุภพงศ์ สอนสังข์ และ พีรเทพ รุ่งคุณากร. (2021). กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จในอาชีพของนักออกแบบผลิตภัณฑ์. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 18(2), 249-263.
- สมบัติ อาริยาศาล. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา. Journal of Roi Kaensam Academi, 3(2), 33-46.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). เกี่ยวกับ SDGs. เข้าถึงเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2565 จาก <https://sdgs.nesdc.go.th/เกี่ยวกับ-sdgs/>
- อินถา ศิริวรรณ. (2563). กระบวนการพัฒนาตนเอง [สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต 2563]
- อุษณี สืบพันธุ์โพธิ์ (2563). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง, 10(3), 242-257.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (2012). Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models. Journal of the Academy of Marketing Science, 40(1), 8-34.
- Førsund, F. R., Lovell, C. K., & Schmidt, P. (1980). A survey of frontier production functions and of their relationship to efficiency measurement. Journal of econometrics, 13(1), 5-25.
- Harry N Boone Jr & Deborah A Boone. (2012). Analyzing likert data. The Journal of extension, 50(2), 48.
- James Robbins Kidd. (1973). How adults learn.
- M Perloff Richard. (2020). DYNAMICS OF PERSUASION: Communication and Attitudes in the Twenty-first Century, International Student Edition. Routledge.
- Manuel London & Stephen A Stumpf. (1982). Managing careers (Vol. 4559). Addison Wesley Publishing Company.
- Mike Pedler & Tom Boydell. (1981). What is self-development. Management Self-development: concepts and practices, Westmead.
- Mustafa Albay & Mustafa Serbes. (2017). Importance of career planning and development in education. International Journal of Social Sciences & Educational Studies, 4(2), 149-154.

## การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE SELF TECHNOLOGY TO ACHIEVE EDUCATION SUCCESS DURING CORONAVIRUS 2019 PANDEMIC OF  
STUDENTS FROM THE FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCES, SILPAKORN UNIVERSITY

ธิดารัตน์ คำทุมใส<sup>1</sup> และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยاپรากฎการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาถึง 1) การใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม การสังเกต การค้นคว้าเอกสาร ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 35 คน ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษา โดยการใช้ความมีวินัยในตนเอง การปรับตัวและการใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การใช้ความฉลาดรู้ การใช้เครือข่ายความสัมพันธ์ของกลุ่มเพื่อน การจัดระเบียบในการเรียน และการแบ่งเวลาความรับผิดชอบ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนของนักศึกษาได้แก่ ปัญหาจากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย การขาดอุปกรณ์ในการเรียน ปัญหาการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาการปรับตัวที่ต้องเรียนโดยลำพัง การทำรายงานตามที่ได้รับมอบหมาย การสอบวัดผล และการติดการใช้อุปกรณ์มือถือ

**คำสำคัญ :** เทคโนโลยีแห่งตัวตน, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019, ความสำเร็จการศึกษา, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

This research is conducted in the form of qualitative research through methodology of phenomenology. The objectives of this research are: 1) to use the self-technology to achieve educational success during Coronavirus Disease 2019 pandemic; 2) to find problems and obstacles of the use of the self-technology to achieve educational success during Coronavirus Disease 2019 pandemic (COVID-19) of students of Faculty of Management Science, Silpakorn University. Data were collected by using focus group, observation, and documentary research. There are 35 key informants. The results reveal that students create the self-technology to achieve educational success by applying self-discipline, self-adjustment, emotional flexibility, utilization of literacy, utilization of peer group, learning organization, divisions of time and responsibilities. Problems and obstacles of the use of self-technology of students are the problems on unfortunate circumstances, lack of educational aid, internet connection, self-adjustment to self-learning, reporting of assignments, examination, and addiction to mobile devices.

**Keywords:** Self Technology, Coronavirus 2019 Pandemic, Education Success, Faculty of Management Sciences, Silpakorn University

## 1. บทนำ

ปัจจุบันสังคมโลกและสังคมไทยเข้าสู่ในโลศตวรรษที่ 21 อันเป็นยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มีหลากหลายมิติ ไม่ใช่เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านใดด้านหนึ่ง ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องกันไป เป็นลูกโซ่ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อวิถีชีวิตของ ผู้คนและสังคม ก่อให้เกิดยุคของสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ผู้คนตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็นของการเรียนรู้ และพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มุ่งสู่ความก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน การศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลในทางบวก ทำให้ประเทศสามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นการปฏิรูปการศึกษาจึงเป็นปัจจัย สำคัญที่จะทำให้ประเทศพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการเรียนสอนและกระบวนการในการพัฒนาคน เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีและทันสมัยเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป (ธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน และเฉลิมขวัญ สิงห์ทวี, 2562)

การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของประเทศไทยสอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้อง นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคน ดี เก่ง มีคุณภาพ พร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา สำหรับวิถีชีวิตในศตวรรษที่ 21 มีภายใต้สังคมไทยที่มีสภาพแวดล้อม ที่เอื้อและสนับสนุนต่อการพัฒนาให้เป็นพลเมืองดีของชาติ นิยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มี เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความ พร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้าน และมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคม และผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะ ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกร ยุคใหม่ และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีฟตามความถนัดของตนเอง (ราชกิจจานุเบกษา, 2561)

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา ที่สอดคล้องและบูรณาการกันตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อเป็นกลไกและกรอบแนวทางการพัฒนาระบบอุดมศึกษา ซึ่งมีทิศทางการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างคน มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถ เรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต และมีทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ปรับบทบาท มหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นฟันเฟืองสำคัญสำหรับการสร้างคน สร้างองค์ความรู้ และการสร้าง นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ท้าทายของประเทศผ่านการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจกลุ่มมหาวิทยาลัย เปลี่ยนหลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้ รวมทั้งจัดระบบและการบริหารจัดการ (นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์

วิจัยและนวัตกรรม, 2562) ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งทางด้านความมั่นคง ด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือแม้กระทั่งสิ่งแวดล้อมต่างๆที่ผลต่อการดำรงชีวิตของผู้คน

จากวิกฤตของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงเป็นวงกว้างอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มยืดเยื้อเป็นเวลายาวนาน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและระบบการจัดการศึกษาที่ไม่สามารถหยุดการพัฒนาและการเรียนรู้ของนักศึกษา กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) จึงออกประกาศมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโรคโควิด-19 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในการดูแลนิสิต นักศึกษา และบุคลากรของสถาบันการศึกษา โดยให้หยุดการเรียนการสอนทุกรูปแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนจากปกติเป็นแบบออนไลน์ โดยสมบูรณ์ทุกหลักสูตร ยกเลิกการฝึกงาน ปรับรูปแบบการสอบและการประเมินผล การเรียนแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบตามปกติ (onsite) ร่วมกับการเรียนทางไกล (online) ได้ตามความพร้อม และสามารถจัดการเรียนการสอนตามรูปแบบปกติ เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดดีขึ้น โดยต้องปฏิบัติตามมาตรการและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2563)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ยึดหลักมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามประกาศของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม โดยคณะวิชาได้กำหนดแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยงดการเรียนการสอนในห้องเรียนและปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอน การสอบและประเมินผลเป็นแบบออนไลน์ทั้งหมด และปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานในสัดส่วนที่เหมาะสม เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดคลี่คลายแล้ว สอดคล้องตามประกาศของมหาวิทยาลัยศิลปากร เกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2563 และฉบับต่อมาตามความเปลี่ยนแปลงของระดับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ซึ่งมีเนื้อหาที่ครอบคลุมการดำเนินงานของส่วนงาน การจัดการเรียนการสอน การใช้อาคาร และสถานที่ การจัดการกิจกรรมทางวิชาการและกิจกรรมที่มีคนจำนวนมาก ในทุกวิทยาเขต (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2563)

จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้นักศึกษาต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และการเรียนรูปแบบใหม่ นักศึกษาจำนวนมากประสบปัญหาในการเข้าเรียนเนื่องจากไม่สามารถปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากความไม่พร้อมทางด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพเศรษฐกิจของครอบครัว อาทิ อุปกรณ์การเรียนและสถานที่เรียนที่ไม่เหมาะสม ทำให้ไม่สามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บางรายไม่สามารถรับสภาพกับการเปลี่ยนแปลงและการเรียนแบบใหม่ได้ ทำให้นักศึกษาขาดเรียน ไม่สนใจเรียน แต่ในขณะเดียวกัน นักศึกษาบางรายสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างดี นักศึกษาที่มีความยืดหยุ่น ยอมรับและเข้าใจในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเรียนการสอนตามรูปแบบที่สถานศึกษากำหนดได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงบางรายมีวิธีและกระบวนการเรียนที่ตัวนักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาเป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอน และกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงมีความสนใจ

ที่จะศึกษา “การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” เพื่อให้ทราบถึงการปรับตัวของนักศึกษา และกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาที่นำไปสู่ความสำเร็จในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะนำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเสนอแนะ ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา และปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันกับนักศึกษาในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)

การเรียนรู้ คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดที่เกิดจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน และการเรียนรู้เกิดขึ้นโดยการค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งนั้นอยู่ในความสนใจและความต้องการของตนเอง สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562) ที่ให้ความหมายของ การเรียนรู้ ว่าเป็นการแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงแนวทางที่มีอยู่ให้ดีขึ้นทุก ๆ ครั้งหลังจากผ่านรอบของการถูกประเมิน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดด้วยการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดกระบวนการที่ดีในองค์กรและ ส่วนของราชการ ขณะที่ โชติเวชญ์ อึ้งเกลี้ยง, และคณะ (2562) ที่อธิบายว่าการเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนและแบบแผนเพื่อให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสร้างประสบการณ์เมื่อบุคคลเข้าไปปฏิสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อม การฝึกหัด และการทดลองฝึกคิด

การเรียนรู้จึงเป็นพื้นฐานของมนุษย์ที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดซึ่งเกิดจาก ประสบการณ์หรือการฝึกฝน และการเรียนรู้เกิดขึ้นโดยการค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตนเอง อาจจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และไม่ต้องการรอรับความรู้จากผู้อื่นเพียงอย่างเดียว หรือการเรียนรู้แบบเป็นกลุ่ม โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนหรือ จากผู้รู้ ซึ่งการเรียนรู้สิ่งนั้นอยู่ในความสนใจและความต้องการของตนเอง เช่น การฟัง การการอ่าน การใช้เทคโนโลยี การ ปฏิบัติ เป็นต้น และเป็นการตัดสินใจเรียนรู้ด้วยในรูปแบบหรือกิจกรรมที่ตัวเองสนใจและถนัด โดยการเรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพเกิดจากสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการ พัฒนา ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม สอดคล้องกับ สุชีรา วิบูลย์สุข (2560) แสดงความเห็นไว้ว่า การเรียนรู้ ด้วยการนำตนเองมีความสำคัญและเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนที่ไม่ต้องการรอรับความรู้จากผู้อื่นเพียงอย่างเดียว เป็นการ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ได้ตามความต้องการ รวมทั้งมีอิสระด้วยรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ หรือการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองจึงมีลักษณะเด่นในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการเรียนรู้ได้เป็นอย่างมาก ผู้เรียนที่เรียนรู้ด้วยการนำตนเองนั้นจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ มากขึ้น เรียนได้ดีขึ้น เกิดความยืดหยุ่นในการเรียนรู้เพราะสามารถเรียนรู้ได้ตามรูปแบบที่ตนเองถนัด และที่สำคัญที่สุด



การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองจะพัฒนาบุคคลให้มีทักษะการแสวงหาความรู้ ถึงแม้จะสำเร็จการศึกษาจากในระบบโรงเรียน ก็ยังสามารถแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาวิชาชีพของตน ช่วยให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน

### 3.2 แนวคิดเทคโนโลยีแห่งตัวตน (self-Technology)

เทคโนโลยีแห่งตัวตน คือลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือลักษณะเฉพาะของตัวตนที่ถูกสร้างผ่านเทคนิคและการปฏิบัติผ่านการรับรู้ตัวตนของมนุษย์ที่มีติดตัวมาตั้งแต่กำเนิดและที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน เป็นสิ่งที่มีการพัฒนาตลอดชีวิต ซึ่งเทคโนโลยีแห่งตัวตนเป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็ยคุณลักษณะทางด้านความฉลาดรู้ ความมีวินัยในตนเอง ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ การวางแผนชีวิต รวมถึงการเรียนรู้ จากประสบการณ์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม คุณลักษณะดังกล่าวจึงเป็นแนวทางและแรงผลักดันในการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของบุคคลที่เกิดขึ้นภายในตัว ซึ่งเป็นพลังอำนาจภายในของตนเองที่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลสามารถเรียนรู้และประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง สอดคล้องกับ ฐิตินันท์ บ. คอมมอน (2560) ได้อธิบายความหมายเทคโนโลยีของตัวตนไว้ว่า ตัวตน (Self) ของมนุษย์และการรับรู้ตัวตนของมนุษย์เป็นสิ่งที่มีการพัฒนาตลอดชีวิต พัฒนาการในการเรียนรู้และรู้จักตนเองนี้จะเกิดขึ้นผ่านการขัดเกลาทางสังคมตลอดเวลาของการเติบโต โดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่ช่วงวัยรุ่น จะถือว่าเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของมนุษย์ในการสำรวจตัวตน (Self) และ การสร้างอัตลักษณ์ (Identity) ของตนเอง และสอดคล้องกับ ญัฐพัชร์ อภิรุ้งเรืองสกุล และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2561) ที่เชื่อว่า เทคโนโลยีแห่งตัวตน สำหรับการศึกษา ที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์จะช่วยให้สามารถสร้างตัวตนของตนเองเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จหรือแนวทางที่ตัวบุคคลได้ดำเนินการตัดสินใจที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยตนเองนั้นผ่านการบอกเล่าต่าง ๆ ของแต่ละคนแต่ละพื้นที่จะมีความแตกต่างกันออก ดังนั้นแล้วการจะมองความเป็นตัวตนของตัวเราก็คงจะไม่ได้ไปสอดคล้องกับการเป็นตัวตนของผู้อื่นเช่นกัน โดยมีลักษณะตัวตนที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวสู่ความสำเร็จการศึกษา

### 3.3 แนวคิดความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)

กรมสุขภาพจิต (2563) ได้ให้ความหมาย ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการกลับคืนสภาพเดิม คำว่า “Resilience” ยังไม่มีการกำหนดเป็นคำในภาษาไทยที่แน่นอน จึงมีผู้ใช้ในภาษาไทยหลากหลาย เช่น ความสามารถในการฟื้นพลังความเข้มแข็งทางจิตใจ ความหยุ่นตัวทางอารมณ์และจิตใจ ความยืดหยุ่น เป็นต้น แต่สิ่งสำคัญ คือความหมายของ resilience ที่เป็นกระบวนการปรับตัวและฟื้นตัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ยากลำบากหรือวิกฤตได้สำเร็จ แสดงให้เห็นถึงการเอาชนะปัญหาอุปสรรคของชีวิตโดยใช้พลังสุขภาพจิตที่ดีที่เข้มแข็ง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีความอดทนต่อความยากลำบากทั้งปวง ในช่วงที่กำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติของชีวิต ทั้งช่วยสร้างกำลังใจให้ลุกขึ้นสู้และลงมือแก้ไข้ปัญหา ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คือ ความสามารถและลักษณะเฉพาะของบุคคลในการปรับตัวและรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างรวดเร็ว โดยสามารถต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตและกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข

การที่บุคคลจะฟื้นคืนสภาพทางอารมณ์จากวิกฤตต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้นั้น จำเป็นจะต้องมีพลังยึดพลังยึด พลังสู้ ควบคู่ไปกับองค์ประกอบที่เป็นความรู้สึกรู้จัก 3 ด้าน คือ ด้านที่ฉันทิ ด้านที่ฉันทิ และด้านที่ฉันทิสามารถทำงานควบคู่กันอย่างสอดคล้องและลงตัว ซึ่งสอดคล้องกับกรมสุขภาพจิต (2563) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยสรุปว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ การมีจิตใจที่ไม่อ่อนไหวง่าย อดทนต่อความกดดันและมีวิธีจัดการกับอารมณ์ได้ 2) ด้านกำลังใจ มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย มีความหวังและกำลังใจ 3) ด้านการจัดการกับปัญหาการมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา และมีแนวทางในการแก้ไข้ปัญหาการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) รวมทั้งการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด โดยผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่การศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selection) ด้วยการเลือกพื้นที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกและกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย

4.1.1 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2565 และมีเกรดเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.20 จำนวน 15 คน

4.1.2 อาจารย์ประจำที่ครอบคลุมในแต่ละสาขาวิชาของระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 10 คน

4.1.3 เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการประสานงานหลักสูตรการเรียนการสอน และการให้บริการนักศึกษา จำนวน 10 คน

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้รับข้อมูลหรือคำตอบที่ตรงกับความ เป็นจริง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

4.2.1 ตัวผู้วิจัย เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัย โดยผู้วิจัยต้องมีความไวต่อทฤษฎี และมีความพร้อมทางด้านร่างกาย

4.2.2 ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยสร้างบรรยากาศในการสนทนาและควบคุมการสนทนาได้เป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดความเป็นกันเองมากที่สุด

4.2.3 ผู้จัดบันทึก เป็นผู้ที่อยู่ร่วมการสนทนากลุ่มตลอดเวลา ทำหน้าที่ในการจัดบันทึกเพียงอย่างเดียวและเป็นผู้ถอดเทปการสนทนาด้วยตนเอง เพื่อความเข้าใจในสิ่งที่ได้บันทึกและมีเนื้อหาสาระในเทปที่ตรงกัน และผู้อำนวยความสะดวกสำหรับการนัดหมาย การต้อนรับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

4.2.4 เครื่องมือบันทึกเสียง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัย และก่อนการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มก่อนที่จะบันทึกเสียง

4.2.5 กล้องถ่ายภาพ เพื่อช่วยให้การนำเสนอข้อมูลของผู้วิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มก่อนที่จะบันทึกภาพ

4.2.6 สมุดจดบันทึก และปากกา

4.2.7 แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม

##### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสอบถามข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม

4.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยมีการใช้คำถาม (Interview Guide) เป็นลักษณะของการเปิดกว้างไม่จำกัดข้อความ (Open – Ended Question Interview) และครอบคลุมประเด็นวิจัย ประกอบกับการสังเกต บันทึกภาพ และบันทึกเสียง

4.3.3 การสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่ม โดยสร้างแนวคำถามอย่างกว้าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสนทนา และข้อความต่าง ๆ สามารถยืดหยุ่นได้ไม่มีการกำหนดตายตัว โดยการสนทนากลุ่มมีลักษณะของการพูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเองมากที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ร่วมสนทนาเกิดความกังวลใจในการให้คำตอบหรือตอบคำถามที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการซักถามในประเด็นและข้อความต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนลำดับตามสถานการณ์หรือตามความเหมาะสม

#### 4.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลตลอดกระบวนการวิจัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยใช้วิธีการเทคนิคสามเส้า (Triangulation) เริ่มตั้งแต่การเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ การสังเกตการทำทาง พฤติกรรม และบรรยากาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ให้ข้อมูล เพื่อนำมาประกอบกับการแปลความหมายร่วมกับการถอดเทปหรือการลงภาคสนาม และกลับไปอ่านข้อมูลหรือสอบถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เมื่อได้ข้อมูลมาในแต่ละครั้งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และนำข้อมูลไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการเทคนิคสามเส้า (Triangulation Technique) ที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 3 วิธี ดังนี้ (ชาย โพลิตา, 2562)

4.4.1 การใช้หลายวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Method Triangulation) โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในเรื่องเดียวกันจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน ด้วยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลจากเอกสาร แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบยืนยัน

4.4.2 แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน (Data Sources Triangulation) โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลที่ได้นำมาจากแหล่งที่ต่างกัน ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลที่เหมือนกันตั้งแต่เวลา สถานที่ และตัวบุคคล แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบยืนยัน

4.4.3 แนวคิดและทฤษฎีที่ต่างกัน (Theory Triangulation) โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่มีความหลากหลายมาเป็นแนวทางในการอภิปรายข้อมูลที่ได้นำมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับข้อมูลที่ได้นำมาจากการสนทนากลุ่มและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อหาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูล ด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่เดียวกันหรือเป็นประเภทเดียวกัน แล้วนำมาจัดประเภทของข้อมูล และเชื่อมโยงมโนทัศน์ เพื่อเตรียมนำเสนอผลการศึกษา

#### 4.6 จริยธรรมในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ยึดจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethics in Human Research) ซึ่งเป็นหลักจริยธรรมทั่วไป (Ethical Principles) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นความลับ เพื่อปกป้องศักดิ์ศรีความ

ปลอดภัย และเป็นอยู่ที่ดีของผู้ที่ให้ข้อมูล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ หลักการเคารพในความ เป็นมนุษย์ (Respect for Person) หลักคุณประโยชน์ไม่เป็นโทษ (Beneficence and Non-Maleficence) และหลัก ความยุติธรรม (Justice) ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าอบรมในหลักสูตร “จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ด้านสังคมศาสตร์” ของคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2565 หมายเลขใบรับรอง COE 65.1028-184 จากสำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร สำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

## 5.สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

### 5.1 การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษา

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รัฐบาลได้ใช้มาตรการป้องกันการแพร่ ระบาดของโรค ด้วยการออกประกาศให้มหาวิทยาลัยต้องจัดการเรียนการสอนออนไลน์ นักศึกษาต้องเรียนหนังสืออยู่ ภายในหอพักหรือแยกย้ายกันกลับไปเรียนที่บ้าน ในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ นักศึกษาต้องปรับเปลี่ยนตัวเองในด้านการเรียน ไปตามรูปแบบที่สถานศึกษากำหนด ซึ่งความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีทั้งรูปแบบการเรียนออนไลน์ทุกรายวิชา เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคมีความรุนแรง และการเรียนแบบผสมผสานทั้งแบบออนไซต์และออนไลน์ เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดีขึ้น ความเปลี่ยนแปลงทำให้นักศึกษาต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนของ ตนเอง สร้างการรับรู้และยอมรับความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เรียนรู้และปรับตัวเพื่อให้สำเร็จการศึกษา โดยใช้ความฉลาดรู้ ความมีวินัยในตนเอง การแบ่งเวลาและความรับผิดชอบ การจัดระเบียบของการเรียน เครือข่าย ความสัมพันธ์ของกลุ่มเพื่อน ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีและสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนนำไปสู่ ความสำเร็จในการศึกษาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังนี้

#### 5.1.1 ความมีวินัยในตนเอง

นักศึกษามีคุณลักษณะและวิธีการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตน โดยควบคุมพฤติกรรมของตนเอง มีวินัยในตนเองที่จะต้องเข้าเรียนทุกครั้ง ไม่ขาดเรียน รู้หน้าที่ว่าจะต้องทำอะไรก่อนโดยลำดับความสำคัญในการเรียน และการทำกิจกรรม จัดสรรและแบ่งเวลาเข้าเรียนทุกรายวิชาตามตารางการเรียนการสอน เมื่อเข้าเรียนแล้วก็จะตั้งใจ เรียน พยายามทำความเข้าใจเนื้อหา หากไม่เข้าใจก็จะพยายามถามอาจารย์ผู้สอนหรือเพื่อนที่รู้ ในระหว่างที่เรียน มีการตรวจสอบคะแนนเพื่อประเมินผลตัวเอง และวางแผนการเรียนในรายวิชา มุ่งทำคะแนนให้อยู่ในระดับที่สูง ทบทวนเนื้อหาทั้งก่อนเรียนและหลังเรียน มุ่งมั่น ตั้งใจอ่านหนังสือเตรียมตัวสอบ เพื่อจะได้มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ เกียรตินิยม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากแรงกระตุ้นภายในของตัวนักศึกษาเองที่มุ่งสู่ความสำเร็จการศึกษาตามแผนที่ วางไว้และมีผลการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ระดับเกียรตินิยม

#### 5.1.2 การปรับตัวและการใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นเทคโนโลยีแห่งตัวตนหรือวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาได้ทำความเข้าใจถึงความรู้สึกและอารมณ์ของตนเอง รู้จักการแสดงออกที่เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ มีความเข้าใจ รับรู้ และยอมรับถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยนักศึกษสามารถปรับตัวและเรียนรู้การใช้ชีวิตในการเรียนที่ต้องเปลี่ยนแปลง

แม้ว่าต้องเผชิญกับปัญหาและความยากลำบากในการดำเนินชีวิตและการเรียน แต่ก็สามารถรับมือและปรับตัวตามสถานการณ์ได้ ด้วยการเรียนรู้การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการเรียน รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยให้การดำเนินชีวิตประจำวันง่ายขึ้นในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อรู้สึกว่าคุณเองเกิดความท้อแท้ หดงอกำลังใจในการเรียน นักศึกษาสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยการปรับตัวและเลือกมองในด้านดีของสิ่งที่เกิดขึ้น พยายามที่จะพึ่งพาตัวเองให้อยู่รอดและสามารถเข้าเรียนได้ตามที่วางแผนไว้ เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นจนสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขในสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน

### 5.1.3 การใช้ความฉลาดรู้

นักศึกษาสามารถรับรู้และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนสอนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) นักศึกษาใช้ความฉลาดรู้ของตนเองในการยอมรับสถานการณ์และเรียนรู้ที่จะปรับตัว มีความตื่นตัวเพื่อเตรียมความพร้อมกับการเรียนในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ด้วยการวางแผนการเรียน การจัดสรรเวลาเรียน การทำกิจกรรมนอกเหนือการเรียน การทำงานเดี่ยว รายงานกลุ่ม การทบทวนเนื้อหารายวิชา เรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับการเรียนรูปแบบใหม่ แม้ว่าในช่วงแรกนักศึกษาบางคนไม่มั่นใจว่าจะเรียนรู้เรื่องหรือเข้าใจเนื้อหาวิชาได้ แต่เมื่อยอมรับและปรับตัวแล้วจึงหาแนวทางและวิธีการเรียนที่เหมาะสมกับตนเอง โดยแต่ละบุคคลมีวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความใฝ่รู้ และการมุ่งสู่ความสำเร็จการศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยม ซึ่งใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความเฉลียวฉลาดในการเรียนรู้สู่ความสำเร็จตามที่ได้มุ่งหวังแตกต่างกันไป ดังนั้นความฉลาดรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่นำพานักศึกษาไปสู่ความสำเร็จได้

### 5.1.4 การใช้เครือข่ายความสัมพันธ์ของกลุ่มเพื่อน

นักศึกษาใช้เครือข่ายความสัมพันธ์ของกลุ่มเพื่อนในการทำรายงานกลุ่มเก็บคะแนน คอยแจ้งเตือนเมื่อมีกำหนดส่งงานหรือสอบเก็บคะแนน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญของเนื้อหาเพื่อทบทวนบทเรียนจากที่เรียนมาทั้งระหว่างเรียนและเตรียมตัวก่อนมีการสอบทั้งกลางภาคและปลายภาค เพื่อให้ได้คะแนนตามเป้าหมายที่วางไว้

### 5.1.5 การใช้วิธีการจัดระเบียบในการเรียน

นักศึกษาปรับตัวตามสภาพแวดล้อมและเรียนรู้รูปแบบการเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป พยายามเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าเรียนทุกครั้งไม่ว่าจะเป็นรูปแบบออนไลน์หรือออนไซต์ วางแผนและจัดระเบียบการเรียนของตนเองอย่างชัดเจน จัดสรรเวลาในการทำรายงานเพื่อเก็บคะแนน ระหว่างเรียนก็จะตั้งใจเรียนเพื่อให้ตัวเองมีความรู้ความเข้าใจ เมื่อถึงช่วงใกล้สอบนักศึกษาจะหยุดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมุ่งมั่นและตั้งใจอ่านหนังสือ ทบทวนเนื้อหาที่เรียนมาจากการที่ได้ทำสรุปประเด็นสำคัญไว้ หลังจากการสอบเสร็จจึงแบ่งเวลาไปทำกิจกรรมผ่อนคลายความเครียด

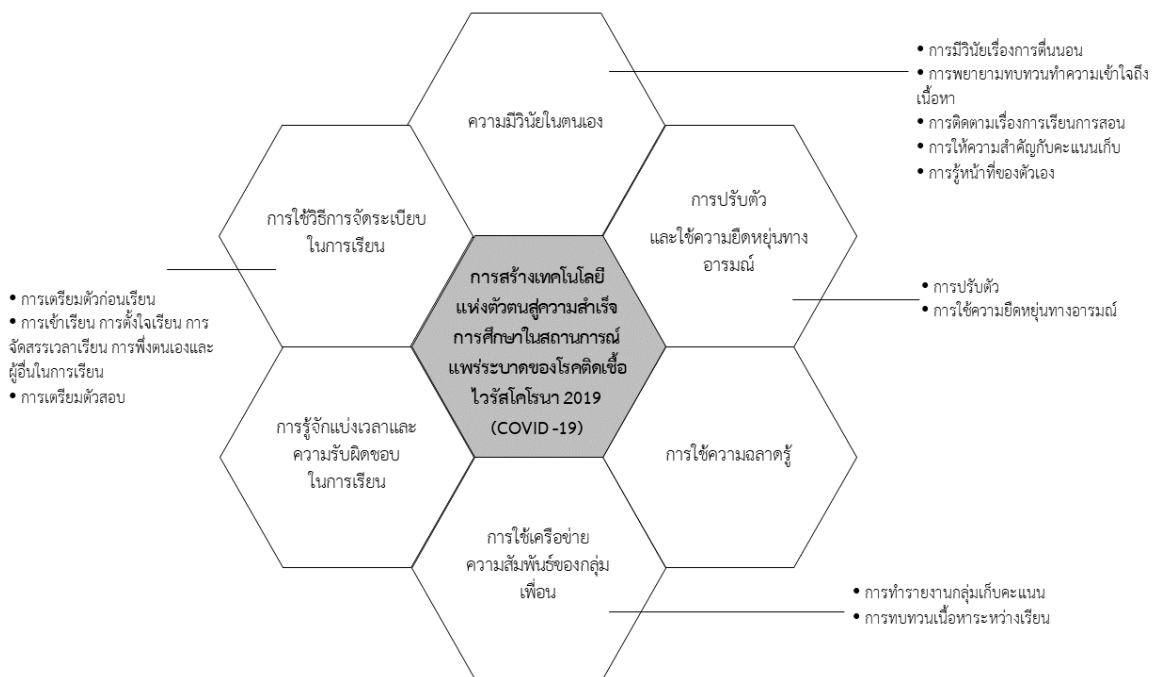
### 5.1.6 การรู้จักแบ่งเวลาและความรับผิดชอบในการเรียน

นักศึกษารู้หน้าที่ของตนเอง รู้จักแบ่งเวลาในการเรียนและการทำงาน รับผิดชอบตัวเองในการเข้าเรียนและการทำงาน ตั้งใจทำงานให้เสร็จและส่งทันตามเวลาที่รายบุคคลและงานกลุ่ม ลงมือปฏิบัติตามแผนการเรียนของตนเองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

## 5.2 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตน

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนสอนในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) สร้างปัญหาและอุปสรรคแก่นักศึกษาหลายด้าน ซึ่งมีนักศึกษาจำนวนมากไม่สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนออนไลน์และการสอบวัดผล ประกอบกับความไม่พร้อมของอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่จำเป็นต้องใช้ในการเรียน สร้างภาระค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัว อีกทั้งการเรียนออนไลน์ทำให้นักศึกษาต้องเรียนตามลำพัง ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในเวลาเรียน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนนักศึกษาต้องขาดหายไป การทำงานเป็นกลุ่มเกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความเครียด เบื่อหน่าย ไม่กระตือรือร้น และท้อแท้ต่อการเรียน นอกจากนี้ การปรับตัวด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) นักศึกษาต้องใช้อุปกรณ์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ในการทำงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะแสวงหาความรู้และการดำเนินชีวิต จึงเกิดการติดอุปกรณ์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ที่ต้องใช้งานตลอดเวลาติดต่อกันเป็นเวลานาน และส่งผลให้นักศึกษาขาดทักษะในการเข้าสังคมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน อาจารย์ และสังคมรอบตัว

จากผลการวิจัย เรื่อง การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยขอสรุปเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 1 การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษาในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอน ทำให้นักศึกษาเกิดกระบวนการเรียนรู้ ที่จะต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองตามสถานการณ์ โดยนักศึกษาใช้ความฉลาดรู้ สร้างวินัยในตนเอง ควบคุมพฤติกรรมตนเอง รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ตั้งใจเรียน จัดสรรแบ่งเวลาในการเรียนและการทำกิจกรรม จัดระเบียบในการเรียนเพื่ออ่านหนังสือและทบทวนเนื้อหาเพื่อเตรียมตัวสอบ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ โชติเวชญ์ อึ้งเกลี้ยง, และคณะ (2562) ที่กล่าวว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนและแบบแผนเพื่อให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสร้างประสบการณ์เมื่อเข้าไปปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การฝึกหัด และการทดลองถูกผิด และจิตินันท์ บ. คอมม่อน (2560) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีของตัวตน เป็นตัวตนของมนุษย์ และการรับรู้ตัวตนของมนุษย์เป็นสิ่งที่มีการพัฒนาตลอดชีวิต พัฒนาการในการเรียนรู้และรู้จักตนเองนี้จะเกิดขึ้นผ่านการขัดเกลาทางสังคมตลอดช่วงเวลาของการเติบโต โดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นจะถือว่าเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของมนุษย์ในการสำรวจตัวตน (Self) และ การสร้างอัตลักษณ์ (Identity) ของตนเอง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัชร์ อภิรุ่งเรืองสกุล และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2561) และพาฝัน นุห์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2555) ที่กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนเพื่อความสำเร็จในการเรียนเป็นการสร้างอัตลักษณ์ของตนเองขึ้นมาใหม่ ด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านการเรียน มุมมอง ตั้งใจเรียน แสวงหาโอกาสเพื่อสร้างอนาคตด้วยการศึกษา รู้จักปล่อยวางและมองโลกในแง่ดี สร้างเครือข่ายสู่ความสำเร็จในการทำงาน มีปฏิสัมพันธ์พหุและรู้สึกจริงใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ยานกุลวงศ์ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักศึกษาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา พบว่านักศึกษามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รับผิดชอบต่อหน้าที่และการกระทำของตนเอง มีการจัดการเวลาอย่างมีวินัย ทั้งในด้านการศึกษาเชิงทฤษฎีและการฝึกซ้อมทักษะทางด้านกีฬา เพื่อให้ตนเองมีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญ และรักษาทักษะของนักกีฬาให้คงที่ กำหนดเป้าหมายหลังจบการศึกษาและพยายามทำให้สำเร็จ

ในด้านการปรับตัวและใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ นักศึกษามองในแง่ดีของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แม้ว่าในช่วงแรกมีปัญหาและอุปสรรค ทั้งในเรื่องของการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการเรียน รวมถึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ และขาดความมั่นใจในตัวเองในการเข้าสังคม นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และมีแนวทางในการปรับตัวโดยพยายามศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์และการใช้งานโปรแกรมการเรียนออนไลน์ มองในแง่ดีของการเรียนออนไลน์ และสร้างแรงบันดาลใจในการศึกษาโดยตั้งเป้าหมาย วางแผนจัดระเบียบการเรียน จัดสรรเวลา และพยายามทำให้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นกระบวนการปรับตัวและฟื้นตัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ยากลำบากหรือวิกฤตได้สำเร็จ ซึ่งเป็นความสามารถและลักษณะเฉพาะของบุคคลในการปรับตัวและรับมือกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างรวดเร็ว โดยสามารถต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตและกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ แสนสุภา, และคณะ (2563) ที่ศึกษาการปรับตัวของนักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19 พบว่านักศึกษามีการปรับตัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการเรียน ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ซึ่งการปรับตัวมีผลต่อการเรียนและความสำเร็จทางการศึกษาของนักศึกษาและนำไปสู่การดำเนิน

ชีวิตอย่างปกติสุข และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา มณีวงศ์ (2564) ที่ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนออนไลน์แอปพลิเคชันไลน์ ในช่วงวิกฤต COVID 19 พบว่าในช่วงวิกฤตนักศึกษาสามารถปรับตัวใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการเรียนได้ถึงร้อยละ 85 และนักศึกษามีมุมมองต่อการเรียนว่าเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหารและอื่น ๆ แต่ต้องจ่ายเงินเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีปัญหาจากสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านอุปกรณ์การเรียน สัญญาณอินเทอร์เน็ต สถานที่และสภาพแวดล้อมในการเรียนที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง และไม่ให้เป็นภาระของผู้ปกครอง มีข้อเสนอแนะดังนี้

7.1.1 คณะวิชาและมหาวิทยาลัยควรให้ทุนสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาอุปกรณ์การเรียน รวมทั้งการคืนเงินค่าลงทะเบียนการศึกษาเป็นบางส่วน เพื่อไม่ให้เป็นภาระของผู้ปกครอง หรือสนับสนุนอุปกรณ์และบริการอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาสามารถนำไปใช้งานได้ทุกที่อย่างสะดวก รวมถึงจัดระบบและรูปแบบเนื้อหาการเรียนรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

7.1.2 คณะวิชาควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาทักษะที่จำเป็น และการใช้ชีวิตในสังคม เพื่อให้ นักศึกษาสามารถปรับตัวได้ดีขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในปรากฏการณ์ลักษณะเดียวกัน

7.1.3 คณะวิชาสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางและช่วยเหลือนักศึกษาในการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับตัวในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จการศึกษา ของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2565 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาข้อมูลของนักศึกษาที่อยู่ระหว่างการเรียน และยังไม่สำเร็จการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการเรียนรู้ การปรับตัวและความยืดหยุ่นทางอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาในปรากฏการณ์ลักษณะเดียวกัน

7.2.2 การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและการปรับตัวของนักศึกษา เมื่อต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ความเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ เพื่อเป็นกรณีปรากฏการณ์ที่หลากหลาย เพราะประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ที่นำไปสู่การเรียนรู้ และการปรับตัวที่จะนำไปสู่การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของบุคคลเพื่อความสำเร็จที่หลากหลายของแต่ละบุคคล ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาในการนำไปประยุกต์ใช้ อย่างเป็นประโยชน์ และส่งผลให้สำเร็จการศึกษาได้ตามที่มุ่งหวัง

7.2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมและเทคโนโลยีแห่งตัวตนของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลในเชิงปริมาณด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนเพื่อสำเร็จการศึกษา และนำข้อมูลไปพัฒนาเป็นแนวทางในการศึกษาสู่ความสำเร็จการศึกษา



7.2.4 การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่การสำเร็จการศึกษา ในครั้งต่อไปสามารถศึกษาเพิ่มเติมความสำเร็จในด้านอื่นได้อีก เช่น ความสำเร็จในการทำงาน ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2563). เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี พลังสุขภาพจิต RQ:Resilience Quotient. สำนักวิชาการสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรรณิการ์ แสนสุภา, และคณะ. (2563). การปรับตัวของนักศึกษาในสถานการณ์ โควิด 19. *Journal of MCU Humanities Review*, 6(2), 83-97.
- กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)). [https://www.mhesi.go.th/index.php/content\\_page/item/3033-2019-covid-19.html](https://www.mhesi.go.th/index.php/content_page/item/3033-2019-covid-19.html)
- คณะกรรมการการนานาชาติว่าด้วยการศึกษาในศตวรรษที่ 21. (2560). การเรียนรู้ : ชุมทรัพย์ในตน = learning : the treasure within. สำนักงานเลขาธิการศึกษา.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2563). แนวปฏิบัติในสถานการณ์ระบาดของ Covid-19 ฉบับที่ 1 (ภาค 1/2564) การจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2564.
- เฉลิมขวัญ เมฆสุข. (2552). การใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนเพื่อความสำเร็จในการศึกษาของนักศึกษาเพศทางเลือก [วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- โชติเวชญ์ อึ้งเกลี้ยง, และคณะ. (2562). กระบวนการเรียนรู้สู่เยาวชนนักคิด สร้างสรรค์. *PSDS Journal of Development Studies*, 2(2), 178-216.
- ฐิตินันท์ บ. คอมมอน. (2560). โซเชียลมีเดีย: เทคโนโลยีแห่งตัวตน และการสร้างอัตลักษณ์ในยุคสังคม หลังสมัยใหม่. *Suthiparithat (Journal of Business and Innovation: SJBI)*, 31(97), 247-258.
- ณัฐพัชร์ อภิรุ้งเรืองสกุล และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2561). เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จของเด็กจากชุมชนแออัด. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 608-621.
- ธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน และ เฉลิมขวัญ สิงห์วี. (2562). การสังเคราะห์การเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐาน: บูรณา การความรู้จิตวิทยาชุมชนสู่การบริการสังคมสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์*, 45(1), 229-268.
- นิตยา มณีนังค์. (2564). ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยความสำเร็จการเรียนออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ ในช่วงวิกฤต COVID 19. *วารสารครุศาสตร์สาร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 161-173.
- พาฝัน นุห์ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2555). การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของนักศึกษาผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็น คณะครุศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร [การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580).
- ศิริลักษณ์ ยานกุลวงศ์. (2557). พฤติกรรมความรับผิดชอบของนักศึกษาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562. [https://psdg.mof.go.th/view/attachment/file/3134393832/%E0%B9%80%E0%B8%81%E0%B8%93%E0%B8%91%E0%B9%8C\\_PMQA\\_2562.pdf](https://psdg.mof.go.th/view/attachment/file/3134393832/%E0%B9%80%E0%B8%81%E0%B8%93%E0%B8%91%E0%B9%8C_PMQA_2562.pdf)

สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม  
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ  
นวัตกรรม พ.ศ. 2563-2570.

สุชีรา วิบูลย์สุข. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์  
ศิริราชพยาบาล. *Siriraj Medical Bulletin*, 10(2), 83-89.

## การให้ความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเอง ของผู้ควบคุมเวทีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

SELF-GIFT DEFINITION AND SELF-GIFT PROCESS  
OF BACK STAGE DURING CORONAVIRUS DISEASE 2019 PANDEMIC

ณิชภัทร ธนาศิริยุรัตน์<sup>1</sup> และ ปริญญา หรุ่มโพธิ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา เพื่อศึกษาถึง 1) ความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) การค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูล (Documentary Research) ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ ในสายงานคอนเสิร์ต มีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือที่เรียกว่า ผู้ควบคุมเวที จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ควบคุมเวที ให้ความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองคือ สิ่งที่เกิดจากแรงกระตุ้นภายในจิตใจ แตกต่างกัน ตามความชอบหรือรสนิยมส่วนตัว เป็นการปรุงแต่งเติมรสชาติของชีวิตวัยทำงานของผู้ควบคุมเวที ชั่วโงมการทำงานที่ไม่ปกติ เหมือนมนุษย์เงินเดือน รางวัลจึงเป็นเหมือนแรงกระตุ้น แรงจูงใจ ที่ออกมาจากภายในจิตใจ ตั้งแต่การวางแผนเป้าหมายการทำงานจนประสบผลสำเร็จ และได้มอบรางวัลให้แกตนเองเพื่อตอบแทนตนเอง เพื่อวางแผนทางการเงินให้ชีวิตและเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเอง คือ กระบวนการที่ใส่ใจดูแลใจของตนเองมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการพักผ่อนท่องเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ซื้อสินค้าให้กับตนเอง การดูแลสุขภาพของตนเองเพื่อตอบแทนตนเองและร่างกายจากความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย การทำงานที่ไม่เป็นเวลาของผู้ควบคุมเวที ทั้งนี้ กระบวนการของแต่ละบุคคล แตกต่างไปตามรสนิยมและรายรับที่ได้เข้ามาเพื่อจัดสรรปันส่วนให้เกิดเป็นรางวัลแก่ตนเอง

**คำสำคัญ :** การให้ความหมาย,รางวัลแก่ตนเอง,ผู้ควบคุมเวที,โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

This research was conducted in the form of quantitative research through methodology of phenomenology in order to study on: 1) self-gift definition of back stage during Coronavirus Disease 2019 pandemic; 2) self-gift process of back stage during Coronavirus Disease 2019 pandemic. Data were collected by using in-depth interview, non-participant observation, and documentary research. There were 18 key informants. The results revealed that back stage defined their self-gift as things generated by intrinsic motives that were varied by personal preference or taste helping to fantasize taste of working life of back stage. Unlike salary men, they had abnormal working hours therefore gifts were compared as motivation from their mind started from goal planning to achievement, self-gift, and financial palling for life and work motivation. Self-gift process was the process with more attention paid to self-care including relaxation, travelling to other provinces or overseas, purchasing products for themselves, and self-health care for rewarding themselves and their bodies after facing with fatigue, exhaustion, and non-scheduled works of back stage. Process of each person was varied by taste and income for allocating as self-gift.

**Keywords:** Definition, Self-Gift, Back Stage, Coronavirus Disease 2019

## 1. บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างและครอบคลุมผู้คนจำนวนมากกว่าวิกฤตใด ๆ ที่เคยเกิดขึ้น ผู้คนล้วนได้รับผลกระทบทางใดทางหนึ่ง ไม่มากก็น้อย ปัญหาการว่างงานเริ่มเป็นที่กังวลเมื่อข้อมูลกำลังแรงงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สช.) แสดงให้เห็นถึงอัตราการว่างงานที่เพิ่มสูงถึงร้อยละ 2 ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 โดยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การว่างงานของไทยอยู่ในอัตราร้อยละ 0.6 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดว่ามีแรงงานที่เสี่ยงถูกเลิกจ้าง 8.4 ล้านคน จากการระบาดของโควิด-19 ในไตรมาสที่ 2 และ 3 ของปี 2563 ทั้งนี้ไม่รวมเกษตรกรกว่าหกล้านคนที่ได้รับผลกระทบจากภัยแล้งแล้ว ภาคส่วนสำคัญของไทยได้รับกระทบอย่างหนัก รายงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ คาดการณ์ว่าแรงงานไทยกว่าหกล้านคนขึ้นไปจะตกงาน จากการได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา, 2565)

ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อแรงงานแต่ละภาคธุรกิจมีความรุนแรงที่ไม่เท่ากัน ทางสมพันธ์แรงงานนอกระบบในประเทศไทย (FIT) รายงานว่า ธุรกิจขนาดเล็กมีรายได้เพียงร้อยละ 20 หรือน้อยกว่านั้นของรายได้ก่อนการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีหลายธุรกิจต้องลดชั่วโมงทำงานหรือให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน และมีแรงงานจำนวนหนึ่งที่เผชิญกับสถานะตกงานโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ คนที่ทำงานอยู่ในการจ้างงานนอกระบบที่มีความเสี่ยงอยู่แล้วยิ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากขึ้นอีก (ณัฐวงศ์ เรืองโรจน, 2564)

ความเปราะบางของแรงงานนอกระบบ เป็นผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้โครงการประกันสังคม เช่นเดียวกับแรงงานในระบบ มีสัดส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งของการจ้างงานในประเทศไทยหรือคิดเป็นมากกว่า 20 ล้านคน แรงงานนอกระบบในประเทศไทยส่วนใหญ่หมายถึงคนที่ประกอบธุรกิจครัวเรือน ธุรกิจส่วนตัว ได้รับค่าจ้างรายวัน หรือทำงานมีสัญญาที่ไม่รวมความคุ้มครองตามหลักประกันสังคม บางครั้งเราจะได้ยินคำเรียก การจ้างงานนอกระบบ ว่า Freelance “นักประกอบอาชีพอิสระ” ถูกใช้ครั้งแรก ในนิยายอิงประวัติศาสตร์ชื่อดังเรื่อง Ivanhoe แต่งโดย Sir Walter Scott ในปี 1820 เป็นเรื่องราวในยุคกลางของอังกฤษ ซึ่งนิยายเรื่องนี้ได้กล่าวถึงฟรีแลนซ์ ว่าเป็นอาชีพที่ถือหอกต่อสู้นหลังม้าโดยไม่ได้สังกัดกับขุนนางใด ๆ เลือกรับจ้างต่อสู้ตามความต้องการของตน โดย Lance ในภาษาอังกฤษ นั้นแปลว่า ทวนหรือหอก พอนำคำมารวมกันก็กลายเป็นคำคุณูปอย่างคำว่า ฟรีแลนซ์นั่นเอง ส่วนในปัจจุบันนั้น Freelance หรือ Freelancer คือผู้ควบคุมเวทที่ไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยงานองค์กรใด ๆ ฟรีแลนซ์จะต้องจัดตารางเวลาการทำงานของตนเอง และรับเงินจากผู้ว่าจ้าง ตกตามความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย อาจหมายถึง ลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับค่าตอบแทนรายครั้งหรือระยะสั้น อาชีพเหล่านี้มีมากมาย รวมถึงเกษตรกร คนขายของริมถนน คนงานก่อสร้าง มอเตอร์ไซค์รับจ้าง เป็นต้น จำนวนแรงงานนอกระบบที่เพิ่มขึ้นถือเป็นประเด็นสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแอปพลิเคชันออนไลน์ที่รองรับการทำงานนอกระบบนี้เพิ่มขึ้น สภาวะแวดล้อมสังคมของไทยก้าวสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น โดยมีแรงงานนอกระบบคิดเป็นประมาณร้อยละ 28 ของการจ้างงานในกรุงเทพฯ และคิดเป็นร้อยละ 42 ของเมืองหลักอื่น ๆ ในไทย (มณฑลลี กปิลกาญจน์, 2564)

การให้รางวัลแก่ตัวเองเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากผู้ให้และผู้รับคือบุคคลเดียวกัน ถือเป็นโอกาสสำคัญในการมอบของขวัญขึ้น ๆ หนึ่ง เป็นสิ่งของหรือการบริการต่าง ๆ ที่มีคุณค่าต่อจิตใจและมีความหมายพิเศษ การเสริมสร้างความสุขเพื่อทดแทนความรู้สึกข้างในจิตใจที่ประสบปัญหาการทำงานการดำเนินชีวิต และการแข่งขันตลอดเวลา ประกอบกับการ

วางแผนการเงินเป็นแนวคิดที่ทำให้เราเตรียมความพร้อมและนำชีวิตสู่ความมั่นคงทางการเงินซึ่งควรเริ่มจากการปลูกฝังนิสัยการออมและการใช้เงินที่ดีควรมีวินัยตั้งแต่เด็ก ๆ เมื่อเข้าสู่วัยทำงานต้องรู้วิธีการวางแผนและจัดสรรเงินให้เพียงพอในการใช้จ่ายประจำวันการใช้จ่ายในอนาคต การวางแผนการเงินจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่จะทำให้สามารถดำเนินในแต่ละช่วงของชีวิตได้อย่างดี มีสุขภาพทางการเงินที่ดี ความมั่นคงในชีวิตหลายคนมองถึงการมีรายได้สูง ๆ หรือคนที่ใช้ชีวิตอย่างสุขสบาย เพราะสิ่งเหล่านี้เปรียบเสมือนเครื่องหมายแสดงฐานะทางสังคมที่เป็นสื่อให้เห็นถึงความมั่งคั่งร่ำรวยของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง การมีชีวิตที่มีความสุขและมีความสุขสบายนั้น จะต้องมีการวางแผนทางการเงินที่มั่นคงในอนาคต ดังนั้นคนเราจึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนการเงินที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงไปของ สภาพเศรษฐกิจในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการวางแผน การเงินยังต้องมีความสำคัญมากขึ้นเพื่อให้เราพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (ธัญวลัย โสคาพิทย์พรชัย, ฌรัฐภูมิ อันทระกุล, 2563)

ผู้ประกอบการอาชีพอิสระอาจไม่ได้มีสถานะเป็นพนักงานหรือลูกจ้างประจำ ไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยงาน องค์กร หรือบริษัทใด ๆ ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ จะต้องจัดตารางเวลาการทำงานของตนเอง การรับเงินจากการจ้างงาน ไม่มีกำหนดหรือขอบเขตของรายได้ที่แน่นอน ซึ่งผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้กำหนดเงินและวันที่รับเงิน ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ สามารถกำหนดขอบเขตการรับจ้างงานด้วยตัวเองได้เช่นกัน และอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของทางฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ที่สำคัญรายได้ในแต่ละเดือนที่ไม่แน่นอนมากน้อยแตกต่างกันไปตามปริมาณงาน เมื่อมีรายได้ที่แตกต่างกันการวางแผนทางการเงินจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง เช่น ต้องมีวิธีการจัดสรรรายได้ที่ได้มาแต่ละครั้งเป็นเงินออม เงินลงทุน เงินอนาคตเงินใช้ชีวิตในแต่ละวัน หรือแม้กระทั่งการให้รางวัลแก่ตนเอง ผู้ควบคุมเวที เป็นอีกหนึ่งอาชีพของผู้ประกอบการอาชีพอิสระซึ่งมีรายได้มากน้อยตามปริมาณงานที่ได้รับจ้างจากผู้จัดงาน ผู้ประกอบการ ออกแชนซ์ ดังนั้นผู้ประกอบการอาชีพอิสระจึงมีรายได้ที่ไม่แน่นอน จำเป็นต้องวางแผนการใช้ชีวิตประจำวันและอนาคตให้มีความสอดคล้องกับรายได้

ผู้ควบคุมเวที เป็นอีกหนึ่งอาชีพอิสระที่มีหน้าที่ ดำเนินงาน ควบคุม สร้างสรรค์ และเหมาะสมสำหรับคนไม่กลัวเวที เพราะงานนี้ต้องอยู่ใกล้เวทีและขึ้นลงอยู่บ่อย ๆ คอนเสิร์ตเป็นการพัฒนาความสามารถของศิลปินเพื่อการสร้างสรรค์การแสดงในรูปแบบนาฏศิลป์ประยุกต์โดยกระบวนการทำงานที่ทีมงานต้องนำเสนอและรับฟังความคิดเห็นร่วมกัน ตลอดจนแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทางการแสดงทั้งหมดที่อยู่เบื้องหลังฉากเวที ผู้ควบคุมเวทีต้องมีประสบการณ์ ความรู้ ความรอบคอบและสมาธิ ควบคุมการแสดงบนเวทีตั้งแต่การฝึกซ้อมจนถึงสิ้นสุดวันแสดง ทั้งนี้การดำเนินงานยังครอบคลุมถึงส่วนด้านหลังของฉากการแสดงบนเวที เครื่องดนตรี อุปกรณ์ประกอบฉาก การปล่อยควันรื้ออง/นักแสดง เพื่อให้การแสดงดำเนินการได้อย่างราบรื่นตลอดระยะเวลาการโชว์ซึ่งในขณะที่สถานการณ์โควิดระบาดในวงกว้างและมีความรุนแรงมากกว่าวิกฤตใด ๆ ที่เคยเกิดขึ้น ผู้ควบคุมเวที เป็นกลุ่มอาชีพแรก ๆ ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว เช่น การยกเลิกงานที่กำลังจะเกิดขึ้นในวันรุ่งขึ้น ยกเลิกงานการแสดงทุกรูปแบบที่วางแผนและจองคิวล่วงหน้าหลายเดือน ตลอดระยะเวลาการระบาดของโรคติดต่อหรือจนกว่าสถานการณ์จะควบคุมได้ ภายใต้คำสั่งรัฐบาลที่กำหนดเป็นมาตรการ ทำให้รายรับหรือรายได้ที่เข้ามาประจำจากการวางแผนการรับงานต้องหยุดชะงักไม่สามารถดำเนินการต่อได้ การดำรงชีวิตการใช้จ่ายต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง บางคนมีเงินออมที่ได้จัดสรรไว้ในอนาคต บางคนมีครอบครัวที่พอมีฐานะอาจได้รับผลกระทบที่ไม่รุนแรงมากนัก และบางคนมีภาระหนี้สินที่เพิ่งเริ่มต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง การให้ความหมายรางวัลแก่ตนเองและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวทีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้ทราบถึงความหมายและ



กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวทีในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งผู้ควบคุมเวทีต้องเผชิญกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การใช้ชีวิตความเป็นอยู่ตลอดจนด้านสาธารณสุข อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันที่ต้องรับมือและเตรียมพร้อมต่อวิกฤตครั้งนี้

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2.2 เพื่อศึกษากระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้รางวัลแก่ตนเอง

การให้รางวัลแก่ตนเอง มีความหมายในเชิงจิตวิทยาเป็นแรงจูงใจในทางบวก เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลการวางแผนและตั้งเป้าหมาย ที่กำหนดปัจจัยให้มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานที่ทุ่มเททั้ง พละกำลัง แร่กาย และแรงใจ ต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ การให้รางวัลแก่ตนเองจึงเป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการสร้างกำลังใจ และสร้างแรงผลักดันต่อตนเอง ของขวัญที่พิเศษที่สุดไม่จำเป็นต้องมีมูลค่ามากมายแต่ควรเป็น สิ่งของที่มีคุณค่าทางจิตใจ สอดคล้องกับ ปิระดา ธรรมวิระพงศ์ (2562) ได้ให้ความหมายการให้รางวัลตัวเองไว้ว่า ลงทุนกับตัวเองไม่ว่าอย่างไรก็คุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสุขภาพ สรรหาวัตถุดิบดี ๆ อาหารดี ๆ มาบำรุงร่างกายและ บำรุงจิตใจของเรา การหาเพลงเพื่อผ่อนคลาย หาหนังดู หากิจกรรมที่ชอบทำ หาหนังสือดี ๆ มาเติมความรู้ และกำลังใจ กับตัวเองรับรองว่าคุ้มค่ากับการทำงานที่แลกไปและวิภากรม เอกรัตนธัญ (2560) เป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองแล้ว ยังเป็นแรงผลักดันในการศึกษา การทำงาน การดำเนินชีวิต การที่มีแรงบันดาลใจที่ตี้นั้นทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองมีศักยภาพ จนประสบความสำเร็จในชีวิตและพร้อมที่จะตอบแทนตนเอง

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ส่งผลให้เป็นแรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่ทำให้มนุษย์บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ของตน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชีวิตในสังคม ที่มีความต้องการ ความประสงค์ ความอยากได้ต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ทำให้ เกิดแรงผลักดันจากภายในที่ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจได้กระทำ เพื่อให้การตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ มีคุณค่าและ ความหมายนั้นจะลดความสำคัญลงไป สอดคล้องกับบุรินทรวรวิทย์ พวนอ้อย (2564) ที่กล่าวว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Abraham H. Maslow ความต้องการจากระดับขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพและเมื่อได้รับการตอบสนอง หรือมีความพึงพอใจในระดับหนึ่งแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที ในขณะที่ นันทนา จงดี (2560) พบว่า ทฤษฎีความต้องการ ERG Clayton P. Alderfer ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ใหม่ คือ กลุ่มที่ต้องการอยู่รอด, กลุ่มที่ต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น และกลุ่มที่ต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า

### 3.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำ การแสดงออกที่บ่งบอกถึงความต้องการใช้สินค้าเพื่ออุปโภคหรือบริโภคเกิดจากการได้รับสิ่งกระตุ้น สิ่งสนับสนุนให้ค้นหา จนการเลือกซื้อ ตลอดจนการเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้ ซึ่งต้องดำเนินการตัดสินใจซื้อที่มีอยู่ก่อนซึ่งมีผลต่อการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสอดคล้องกับวนัสพร บุบุผาทอง (2563) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เมื่อเกิดโรคแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งประชาชนและภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวอย่างมากเพื่อรับมือกับการระบาดของโรค ในขณะเดียวกันความคาดหวังของประชาชน ต่อบทบาทของภาครัฐก็เปลี่ยนไปเช่นกันโดยพฤติกรรมปรับตัวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงภาวะผิดปกตินี้เกิดจากการที่ผู้คนให้คุณค่ามากขึ้น

### 3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือ พลังที่อยู่ภายใน ผลักดัน พลังสนับสนุนให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ทั้งยังเป็นรูปแบบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของ แรงผลักดันที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ตนเองเกิดการขับเคลื่อนลักษณะของนิสัยผ่านพฤติกรรมต่าง ๆ ขณะที่ปิยวรรณ งามสง่า (2564) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในตัวบุคคลที่ถูกกระตุ้นเป็นแรงผลักดันให้บุคคลดำเนินการหรือกระทำสิ่งต่าง ๆ ออกมาทางพฤติกรรมในด้านการทำงานทิศทางในการกระทำ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม โดยมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย ให้เป็นผลสำเร็จออกมาตามเป้าหมายที่ต้องการด้วยความเต็มใจของบุคคล

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล)

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) มีการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ ในสายงานด้านคอนเสิร์ต ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือที่เรียกว่า ผู้ควบคุมเวที (Back Stage) จำนวน 18 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ตัวผู้วิจัย ได้เตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้รับข้อมูลหรือคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง และการรู้ถึงบริบทผู้ให้ข้อมูลเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องทำการศึกษาก่อนการเข้าไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

4.2.2 ความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ เช่น เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูปรูป สมุดจดบันทึก

4.2.3 แนวคำถามในการสัมภาษณ์

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา และค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์

4.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสนทนาโดยมีการใช้คำถาม (Interview Guide) เป็นลักษณะของการเปิดกว้างไม่จำกัดข้อความ (Open – Ended Question Interview) และครอบคลุมประเด็นที่ทำการวิจัย ประกอบกับการสังเกต บันทึกภาพ และการใช้เครื่องบันทึกเสียง

4.3.3 การสัมภาษณ์ (interview) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการสร้างแนวคำถามอย่างกว้าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ และข้อความต่าง ๆ สามารถยืดหยุ่นได้ไม่มีการกำหนดตายตัวการพูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเองมากที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลเกิดความกังวลใจในการให้คำตอบหรือตอบคำถาม ซึ่งอาจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการซักถามในประเด็นและข้อความต่าง ๆ อาจมีการปรับเปลี่ยนลำดับไปได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามความเหมาะสม

4.3.4 การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตสิ่งต่าง ๆ และการจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการบันทึกภาพเหตุการณ์ เพื่อนำมาตีความและพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ อีกครั้ง

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จากการจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เพื่อหาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อหาข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่เดียวกันหรือเป็นประเภทเดียวกัน หลังจากที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลและนำข้อมูลที่ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง

#### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethics in Human Research) ซึ่งเป็นหลักจริยธรรมทั่วไป (Ethical Principles) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นความลับ เพื่อปกป้องศักดิ์ศรีความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ที่ให้ข้อมูล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ หลักการเคารพในความเป็นมนุษย์ (Respect for Person) หลักคุณประโยชน์ไม่เป็นโทษ (Beneficence and Non-Maleficence) และหลักความยุติธรรม (Justice) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอรับการอบรมในหลักสูตรหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำหรับนักศึกษา และนักวิจัย ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศ เฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดภายในประเทศ เพื่อให้เป็นเอกสารรับรองสำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

### 5. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

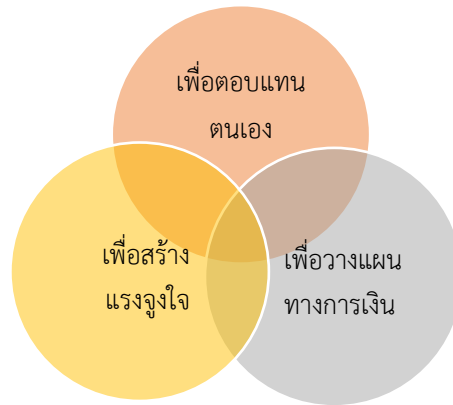
5.1 ความหมายการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่าความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเองที่เกิดจากแรงกระตุ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล แตกต่างกันตามความชอบหรือรสนิยมส่วนตัว เพื่อเป็นการปรุงแต่งเติมรสชาติของชีวิตด้วยทำงานของผู้ควบคุมเวที ที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ ชั่วโหมงการทำงานที่ไม่ปกติ เหมือนมนุษย์เงินเดือน และการพักผ่อนไม่เพียงพอยิ่งส่งผลให้เกิดความอ่อนเพลีย เหนื่อยล้า ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รางวัลจึงเป็นเหมือนแรงกระตุ้น แรงจูงใจ ที่ออกมาจากภายในจิตใจ ตั้งแต่การวางแผน การรับงานในแต่ละสัปดาห์ หากการทำงานในสัปดาห์นั้นมีงานเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ก็จะตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้นจากภายในจิตใจทำงานจนประสบผลสำเร็จ และได้มอบรางวัลให้แก่ตนเองด้วยการพักผ่อนต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ การทานอาหารอร่อยที่ตนเองชอบ การดูแลสุขภาพออกกำลังกาย การซื้อสินค้าหรือบริการที่ตนเองชอบตามรสนิยมส่วนตัว ตลอดจนการวางแผนชีวิตในอนาคต จากความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเอง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเองได้ 3 ความหมาย ดังนี้

5.1.1 รางวัลเพื่อตอบแทนตนเอง ผู้ควบคุมเวที ได้ให้ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเองคือ รางวัลที่ได้เพื่อตอบแทนตนเอง หรือความสุข ตั้งแต่ตั้งเป้าหมาย วางแผน จนทำให้เป้าหมายนั้น ประสบผลสำเร็จ ส่งผลให้เป็นแรงจูงใจทางบวกที่ได้ลงมือทำตามความคาดหวัง ความตั้งใจพยายาม ที่ต้องดิ้นรนทำงานเพื่อให้มีรายได้เข้ามาในแต่ละวันที่ผู้ควบคุมเวที ต้องทำงาน เหน็ดเหนื่อย พักผ่อนอย่างไม่เพียงพอ สิ่งนั้นมันส่งผลให้เป็นแรงจูงใจทางบวกที่ได้ทำลงมือตามความหวัง ความตั้งใจ หรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ในรูปแบบการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคตามรสนิยมของแต่ละบุคคล การทานอาหารที่อร่อย เพื่อเป็นการปรุงแต่งรสชาติของชีวิตผู้ควบคุมเวที

5.1.2 รางวัลเพื่อวางแผนทางการเงินให้ชีวิต ผู้ควบคุมเวที ได้ให้ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเอง คือ การวางแผนทางการเงินให้ชีวิต ด้วยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสาธารณสุข ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจที่พลิกผันไปอย่างรวดเร็ว ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ประกอบกับรายได้ที่ไม่มั่นคงในหน้าที่ของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ผู้ควบคุมเวที ที่ต้องอาศัยบริษัท ออกแกลนซ์ เพื่อจัดงานในรูปแบบคอนเสิร์ตงานอีเว้นท์ ตลอดจนพิธีเปิดงานสินค้าต่าง ๆ นั้นไม่สามารถกำหนดรายได้ที่แน่นอนได้ ผู้ควบคุมเวทีจึงได้ตระหนัก ได้ว่า รางวัลแก่ตนเอง ในรูปแบบการวางแผนทางการเงินให้ชีวิตทั้งแบบออมทรัพย์ ฝากประจำ ตลอดจนซื้อกองทุน ประกันสุขภาพ ประกันชีวิตในระยะยาว ทั้งนี้เพื่ออนาคตข้างหน้าที่ไม่สามารถคาดการณ์ขึ้นได้

5.1.3 รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ควบคุมเวที ได้ให้ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเอง คือ แรงจูงใจในการทำงาน ตามที่ยุคสมัยเริ่มเปลี่ยนแปลงการทำงานในสภาวะที่มีการแข่งขันสูงขึ้น ไม่ว่าจะด้วยจำนวนประชากรที่ให้ความสนใจกับการทำงานในรูปแบบอาชีพรับจ้างอิสระ ไม่ใช่งานประจำ ก็สามารถหารายได้ได้ตามวิธีการใช้ชีวิตที่เลือกได้ของผู้คนในปัจจุบัน ผู้ควบคุมเวที เป็นอีกหนึ่งอาชีพที่อยู่กับศิลปิน ดารา ความบันเทิง และเสียงดนตรี ส่งผลทำให้ผู้คนสนใจในอาชีพนี้ไม่น้อย ผู้ควบคุมเวที จึงมีแรงกดดันที่เกิดจากความคาดหวังใจของตนเองที่ต้องดิ้นรนสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับ จึงจะส่งผลให้บริษัทออกแกลนซ์ แจกจ่ายงานเข้ามาอย่างต่อเนื่อง การตั้งเป้าหมายของรางวัลจึงเป็นการสร้างแรงจูงใจ แรงผลักดันให้สมปรารถนาตามที่ตนเองได้ตั้งเป้าในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง



ภาพที่ 1. ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที

## 5.2 กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

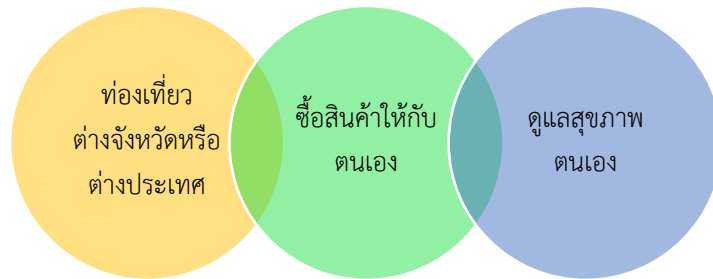
กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระบวนการที่ใส่ใจดูแลใจของตนเองมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการพักผ่อนท่องเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ด้านซื้อสินค้าให้กับตนเอง ด้านการดูแลสุขภาพของตนเอง เพื่อตอบแทนตนเองและร่างกายจากความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย จากการทำงานที่ไม่เป็นเวลาของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ทั้งนี้กระบวนการของแต่ละบุคคลของผู้ควบคุมเวที แตกต่างไปตามรสนิยมและรายรับที่ได้เข้ามาเพื่อจัดสรรปันส่วนให้เกิดเป็นรางวัลแก่ตนเอง จากกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ผู้วิจัยได้วิเคราะห์กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองได้ ดังนี้

5.2.1 พาตนเองไปพักผ่อนท่องเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ผู้ควบคุมเวที มีกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเอง ที่แตกต่างกันไปตามไลฟ์สไตล์ รสนิยม ความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งการพักผ่อนที่ผู้ควบคุมเวที ต้องการคือการได้พาตัวเองไปพักผ่อนท่องเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ เพื่อเติมพลัง แรงใจ แรงกาย ในการให้ร่างกายและจิตใจได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ในรูปแบบที่ได้รับการบริการจากสถานที่ที่เลือกพักผ่อนหรือจากอากาศบริสุทธิ์ที่ได้รับเข้าสู่ร่างกาย มันอาจจะส่งผลให้จิตใจได้รับการเยียวยาจากความอ่อนล้าของการทำงานนี้กดดันภายใต้สถานการณ์ที่ควบคุมได้ยากของงาน ผู้ควบคุมเวที จึงเลือกการพาตนเองไปพักผ่อนท่องเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ตามกำลังทรัพย์ที่ได้วางแผนไว้

5.2.2 ซื้อสินค้าให้กับตนเอง ผู้ควบคุมเวที มีกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองที่แตกต่างกันตามกำลังทรัพย์และความชอบส่วนตัว ซึ่งมีผลมาจากความต้องการภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองได้ในรูปแบบที่ต่างกันออกไป ผู้ควบคุมเวที บางคนแค่ได้พาตนเองหรือครอบครัวไปทานอาหารที่อร่อยร่วมกันบ้างในบางครั้งบางครา ก็ถือว่าเป็นกระบวนการที่ให้ตนเองได้รับรางวัลจากสิ่งนั้น บางคนมีความต้องการต่อยอดของการใช้สินค้าที่ได้ตัดสินใจซื้อตามคุณภาพราคาอาจจะสูง เพราะเป็นสิ่งที่เราสามารถชิมมันเพื่อหารายได้กลับเข้ามาให้ตนเองได้อีก ในรูปแบบสินค้าเช่น รองเท้า เสื้อผ้า กระเป๋า โทรศัพท์ เพราะเป็นปัจจัยสินค้าที่มีคุณภาพและสำคัญต่อภาพลักษณ์ในการทำงาน เพื่อหารายได้กลับเข้ามาได้อีกแน่นอน และการซื้อสินค้าสามารถตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการที่เป็นเป้าหมายของการทำงานได้เป็นอย่างดี

5.2.3 ดูแลสุขภาพตนเอง ผู้ควบคุมเวที มีกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองในเรื่องของการดูแลสุขภาพตนเอง ตามช่วงอายุ และประสบการณ์ทำงานในลักษณะงานเช่นนี้ ซึ่งที่แน่นอนผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ต้องยอมรับกับ

การไม่มีสวัสดิการดูแลสุขภาพ โรคภัยไข้เจ็บ เหมือนอย่างวิถีของมนุษย์เงินเดือน เพราะเช่นนั้นผู้ควบคุมเวที จึงต้องคำนึงถึงโรคภัยไข้เจ็บ ตลอดจนการทำงานที่มีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา บริษัทอ็อกไกเนส มีสวัสดิการ การดูแลทีมงานด้วยการซื้อกรมธรรม์อุบัติเหตุให้ในแต่ละงาน ก็สามารถเพียงพอต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคอื่น ๆ ได้ ผู้ควบคุมเวที จึงให้ความสนใจกับการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย ภายจากเวลาว่าง การทานวิตามินเสริม การทานอาหารที่มีประโยชน์ เพื่อให้ร่างกายได้มีภูมิคุ้มกันและมีความ พร้อมรับมือกับโรคภัยไข้เจ็บที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2 กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้ความหมายและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระใน สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษา การให้ความหมายและกระบวนการให้ รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อสังคม สาธารณสุข และเศรษฐกิจเป็นวงกว้าง ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ ผู้ควบคุมเวที แรงงานนอกระบบที่มีความเสี่ยงอยู่แล้วยังได้รับผลกระทบมากขึ้นอีก การให้รางวัลแก่ตนเองในสภาวะปัจจุบัน คือ ความรู้สึก ความต้องการ ความสุขที่คุ้มค่าส่งผลมาจากแรงกระตุ้น แรงจูงใจ อยู่ภายใต้จิตใจที่อ่อนล้าจากการดำเนิน ชีวิตหรือทำงานในยุคสมัยที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รางวัลที่ได้คือความสุขตั้งแต่ ตั้งเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อขับเคลื่อนให้ร่างกายและจิตใจ ดำเนินต่อไปเพื่อสิ่งนั้น หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นการสร้าง แรงจูงใจทางบวก ในการใช้ชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ความสุขก็ออกมาจากผลสำเร็จของงาน ความท้าทายในการ แก้ปัญหา การมีอิสระในการทำงานและอำนาจในการตัดสินใจ เหมาะสมกับการได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับหน้าที่ ของผู้ควบคุมเวที เป็นความสุขที่ได้ตอบแทนตนเอง ดูแลตนเอง ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อมอบสิ่งดี ดีให้กับตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของธนภูมิ อยู่เจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การให้ความหมายและที่มาของ ความหมาย รูปแบบและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอวัดเพลง จังหวัด ราชบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเอง คือการแสวงหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความ คุ้มค่ากับการทำงานด้วยความลำบาก ตรากตรำ รวมถึงการออกปฏิบัติงานในแต่ละครั้งที่มีความเสี่ยงของภารกิจต่างๆ รางวัลเปรียบเสมือนสิ่งที่มีความพิเศษที่สุดในช่วงหนึ่งของชีวิตที่มีคุณค่าต่อจิตใจของผู้ซื้อ และบุคคลรอบข้าง อย่างเช่นครอบครัว คนรักและญาติพี่น้องซึ่งอาจจะเปลี่ยนเป็นสินค้าเพื่อการอุปโภคหรือบริโภค สิ่งของที่มีมูลค่า การ ท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ อีกทั้งยังเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ตนเองมีพลังกำลังต่อสู้ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้ ตนเองสามารถทำงานตรงตามวัตถุประสงค์อย่างที่ตั้งใจได้ และงานวิจัยของจันทร์ตรี แยมเดช (2560) ได้ศึกษา



เรื่อง การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน พบว่า ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบคือ ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความชอบ ความสามารถและความถนัด ความพึงพอใจกับงานที่ทำ ความท้าทายในการแก้ปัญหา การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้ควบคุมเวที ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้ควบคุมเวทีตระหนักถึงคุณค่าของตนเองในด้านของสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ ประกอบกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งไม่มีใครจะคาดเดาได้ว่าในอนาคตจะเกิดอะไรขึ้น เพื่อตอบแทนร่างกายและจิตใจ จากการทำงานที่เหน็ดเหนื่อย อ่อนเพลีย ความเครียดที่สะสม กับการทำงานที่มีเวลาที่ไม่แน่นอนของอาชีพรับจ้างอิสระ ผู้ควบคุมเวทีจึงมีกระบวนการให้รางวัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลในรูปแบบ การพักผ่อนท่องเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ การซื้อสินค้าที่ตนเองชอบ การดูแลสุขภาพ การได้ดูแลตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้การทำงานในผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Abraham H. Maslow (1970) ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมาตามลำดับขั้นของความต้องการที่มีลักษณะจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด หรือเมื่อความต้องการนั้นมีความพอใจในระดับหนึ่งแล้วก็จะมีความต้องการในระดับขั้นต่อไปจนกว่าระดับขั้นนั้นจะเป็นที่พอใจแก่ตัวเอง ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ จัดลำดับขั้นตามความต้องการออกเป็น 5 ชั้น 1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) 2. ความต้องการต่อชีวิตและความปลอดภัย (Security or safety needs) 3. ความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) 4. ความต้องการยกย่องชื่อเสียง (Esteem Needs) 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) หากความต้องการในขั้นต้น ได้รับการตอบสนองมาโดยลำดับ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างบริบูรณ์ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงในระดับนี้ก็จะเกิดขึ้น บุคคลที่ประสบความสำเร็จ ในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และศักยภาพของตน มีความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงตนเองเสมอ พลังแรงขับของเขาจะผลักดันให้เขาแสดงพฤติกรรม ที่ตรงกับความสามารถของตนออกมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชมขล ทองหล่อ, กัญญ์ลีลนา สุกุลภินันท์ (2561) เรื่อง การให้ความหมาย และกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้สูงอายุที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าการให้รางวัลแก่ตนเองมีความหมายในเชิงจิตวิทยา ประกอบด้วย การสร้างแรงจูงใจทางบวก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักสร้างแรงจูงใจทางบวกเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำธุรกิจมากที่สุด และรองลงมา คือ การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลักซื้อสินค้าหรือบริการทันที โดยไม่มีการคิดหรือเตรียมการล่วงหน้าออกจากรั้วนั้นยังพบว่าผู้สูงอายุได้ให้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีถึงกระบวนการของการให้รางวัลแก่ตนเองประกอบ คือ การตั้งเป้าหมายและการกำหนดรางวัล, การแสวงหาข้อมูล, การปฏิบัติตามแผน, การให้รางวัลแก่ตนเอง และการประเมินคุณค่าและพบว่าการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่คุณสูงอายุต้องการให้รางวัลแก่ตนเองมากที่สุด



## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การให้ความหมายและกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ หรือผู้ควบคุมเวที หากมีบริษัทองค์กร ภาครัฐคุ้มครองดูแล สนับสนุนผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระในด้านต่าง ๆ อาทิ การดูแลเรื่องสัญญาการจ้าง สิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ที่ทำให้สามารถอยู่รอดในสภาวะที่มีการแข่งขันสูงเพื่อต่อบรรยากาศชีวิตการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

### 7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ผู้ควบคุมเวที ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีอาชีพรับจ้างอิสระอีกหลากหลายอาชีพที่ได้รับความสนใจ โดยงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมในกลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระอื่น ๆ นอกเหนือจากสายงานด้านความบันเทิง

7.2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งในอนาคตนั้นควรทำการศึกษาและเจาะจงถึงระบบอุปถัมภ์นั้นมีส่วนสำคัญในการอยู่รอดทางอาชีพรับจ้างอิสระหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความอยู่รอดทางอาชีพสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระ อีกทั้งยังเป็นการเปิดประตูสู่นโยบายการจ้างตั้งหน่วยงานดูแลสนับสนุนผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระในอนาคต

7.2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้ความหมายของการให้รางวัลแก่ตนเองและกระบวนการให้รางวัลจึงควรมีการศึกษาปัจจัยหรือประเด็นในด้านอื่น ๆ เช่น ความรักในอาชีพของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ความเป็นตัวตนของผู้มีอาชีพรับจ้างอิสระ ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงาน เพื่อศึกษาและเป็นแนวทางของสายอาชีพรับจ้างอิสระที่เป็นที่น่าสนใจในปัจจุบันอยู่ไม่น้อย

## บรรณานุกรม

- กัญจน์ลลิตา สุกุลอินันท์,รัชมงคล ทองหล่อ. (2561). “การให้ความหมาย และกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเองของผู้สูงอายุ ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”. Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts),ปีที่ 11 ฉบับที่ 2. หน้า 2531-2544.
- จันทร์ตรี แยมเดช ,ปริญญา หุ่นโพธิ์. (2560). “การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล”.วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ณัฐวงศ์ เรืองโรจน. (2564). “ผลกระทบของการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อหน่วยงานราชการทหาร ค่ายจักรพงษ์ อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี”. นิสิตวััง ปีที่ 23 ฉบับที่ 2, หน้า 31-41.
- ธนภูมิ อยู่เจริญ” (2559). “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกระบวนการให้รางวัลแก่ตนเอง ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี”. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา การประกอบการมหาวิทยาลัยศิลปากร
- ธัญวลัย โสดาทิพย์พรชัย ,ณัฐวุฒิ ฮันตระกูล(2563). “การวางแผนทางการเงินที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดิงตามหลัก เศรษฐกิจพอเพียงของประชาชนชุมชนตลาดน้อยกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทนา จงดี. (2560). “แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุรินทร์วรวิทย์ พ่วนอยู่.(2565). “แรงจูงใจการทำงานในยุคปรกติใหม่”.วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 5 ฉบับที่ 4, หน้า 227-244.
- ปิยวรรณ งามสง่า. (2564). “การใช้อำนาจของผู้บริหารกับแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร”.วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปิระดา ธรรมวีระพงศ์. (2562). ให้กำลังใจตัวเอง เข้าถึงเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม เข้าได้จาก <https://cheewajit.com>
- มณฑลลี กปิลกาญจน์. (2564). “แรงงานนอกระบบ ผลกระทบและความท้าทายในยุค COVID-19” (2564) เข้าถึงเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม เข้าได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications>
- วันสพร บุษพาทอง. (2563). “การตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการศูนย์บริการโตโยต้านครปฐม ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วิภาภมล เอกรัตนธัญ.(2560) “การให้ความหมายและที่มาของการให้รางวัลแก่ตนเองในกลุ่มชายรักชายที่ประกอบอาชีพ ไรต์ตี้. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา.(2565). “การปรับตัวในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) เพื่อเตรียมพร้อมสู่ new normal สำหรับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล”. สถาบันวิจัย ญาณสังวร ปีที่ 13 ฉบับที่ 1, หน้า 85-104.

## ผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

IMPACT AND ADJUSTMENT OF FOOD AND BEVERAGE RESTAURANT BUSINESS OPERATIONS  
AT COVID-19 CRISIS SITUATION

ธนวรรณ เหม่งเวหา<sup>1</sup> และ พัทธ์ชัย ศิริวงศ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจบริการประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มประกอบด้วย 8 ด้านด้วยกัน 1) ด้านผลประกอบการ 2) ด้านต้นทุน 3) ด้านกลุ่มลูกค้า 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ 6) ด้านกำลังซื้อของลูกค้า 7) ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ 8) ด้านการลงทุน และจากผลการวิจัยผู้ประกอบการมีการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มจากผลกระทบที่ได้รับ เพื่อให้ธุรกิจสามารถประกอบกิจการต่อไป โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนเพื่อรองรับและจัดการความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤติที่ไม่อาจคาดเดาได้ เพื่อให้ธุรกิจคงอยู่และดำเนินต่อไปได้

### Abstract

The purpose of this research was to study the impact and adaptation of food and beverage business operations in response to the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) crisis. The study employed a qualitative research design with a specific case study methodology, known as the Case Study Approach. The key informants for the study were operators in the food and beverage service business. Data were collected through interviews and observations. The results revealed that the impact of food and beverage business operations encompassed eight aspects: 1) Performance, 2) Cost, 3) Customer group, 4) Personnel, 5) Business model, 6) Customer purchasing power, 7) Period of service opening, and 8) Investment. Based on the research findings, entrepreneurs have adjusted their food and beverage business operations to mitigate the received impacts. They have emphasized the importance of planning to support and manage risks during emergencies, including unpredictable crises, in order to sustain and keep their businesses running smoothly.

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## 1. บทนำ

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แพร่กระจายไปทั่วโลกได้สร้างผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งห่วงโซ่ระหว่างประเทศทั่วโลก เนื่องจากในหลายประเทศมีมาตรการการปิดพรมแดนและการห้ามเคลื่อนย้ายผู้คน ส่งผลทำให้การท่องเที่ยวหยุดชะงักอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน และคนหลายล้านคนต้องเผชิญกับโอกาสที่จะตกงาน เนื่องจากสถานการณ์ส่งผลต่อภาคธุรกิจอย่างรุนแรง บางแห่งจำเป็นต้องลดขนาดธุรกิจลงหรือร้ายแรงขนาดต้องปิดกิจการ ส่งผลต่อภาวะการว่างงาน ทั้งนี้รัฐบาลทุกประเทศได้พยายามออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเข้มข้น เพื่อหลีกเลี่ยงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงอย่างไรก็ตามการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีระยะเวลายาวนานยากต่อการคาดการณ์ทิศทางในการดำเนินการของผู้ประกอบการ จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นถือได้ว่าวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นับเป็นปรากฏการณ์ “หงส์ดำ” ที่เกิดขึ้นกะทันหันและคาดการณ์ไม่ได้ทำให้ยากต่อการตั้งรับและจัดการความเสี่ยง (เสาวณี จันทะพงษ์, 2564)

ภาคเศรษฐกิจได้รับผลกระทบอย่างมาก ส่งผลต่อผู้ประกอบการในหลายภาคส่วน หนึ่งในภาคธุรกิจที่สำคัญที่ได้รับผลกระทบคือ ภาคธุรกิจบริการไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจรีสอร์ทและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสถานบันเทิง ธุรกิจเกี่ยวกับการจัดอีเวนต์หรือจัดงาน ก็ล้วนแล้วแต่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ปัจจุบันสำหรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงมีสายพันธุ์ใหม่อุบัติขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตและบริบทต่าง ๆ ของผู้ประกอบการภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจบริการมีหลากหลายประเภทแต่ธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจถึงแนวทางการปรับตัวจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือธุรกิจร้านอาหารที่พบว่ามีกิจการดำเนินธุรกิจ มียอดขายลดลงที่มากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ โดยลูกค้ามีความกลัวโรคระบาดทำให้ไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ ส่วนพนักงานกังวลที่ร้านอาหารจะถูกปิดจากมาตรการของรัฐ จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งสำหรับผู้วิจัย จึงให้ความสนใจในการศึกษาหัวข้อ “แนวทางในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” เพื่อเป็นการศึกษาว่าผู้ประกอบการจะมีแนวคิดและวิธีการปรับตัวอย่างไร และให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปในสภาวะวิกฤติของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “แนวทางการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดตลอดจนผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการ ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากไม่ใช่เฉพาะรูปแบบทางกายภาพเท่านั้น แต่จากอดีตจนถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในแต่ละยุคสมัยมีปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมากมาย สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิตของผู้คนก็มีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์

ภาคธุรกิจก็ล้วนแล้วแต่มีการปรับตัวให้ก้าวทันสถานการณ์ต่าง ๆ ธุรกิจเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ส่งผลให้สังคมเกิดการ พัฒนาปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา (นวกฤทธิ์ ตุ่มม่วง, 2563) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกันคุณภาพ และด้านการเอาใจใส่ เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพ การบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคำนึงและให้ความสำคัญ เพื่อเป็นการเพิ่มความท้าทายให้กับธุรกิจ และทันต่อการ เปลี่ยนแปลง (แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาทกิจ, 2564) ดังนั้นการประกอบธุรกิจในองค์กรต่าง ๆ จึงเน้น ถึงความสำคัญของ คุณภาพบริการที่มอบให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพ การให้บริการเป็นหน้าที่และบทบาทหลักที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ (โสภิษฐา เต็มรัตน์, 2561)

แนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) ความหมายคือการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ คือ ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม ความยืดหยุ่น ตามแนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ นั้น มีความซับซ้อน ลึกซึ้ง และเป็นระบบที่เข้าใจได้ยาก ต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี นอกจากนี้ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติยังหมายถึงความสามารถนำมาใช้เมื่อต้องเอาชนะปัญหา อุปสรรค หรือความยากลำบากที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้คนเราสามารถผ่านพ้นภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ร้าย ๆ ต่าง ๆ ไปได้ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นการพลิก วิกฤตให้เป็นโอกาส โดยสามารถยกระดับทางด้านความคิด จิตใจ และการดำเนินชีวิตไปในทางที่ดีขึ้นหลังเหตุการณ์ ผ่านพ้นไป โดยมีการฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจได้อย่างรวดเร็ว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ มีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี สามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขอีกครั้ง (กรมสุขภาพจิต, 2563) อย่างไรก็ตามการนำแนวคิดและทฤษฎีการ ฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมาเป็นแนวคิดหลักในการกำหนดกลยุทธ์สำคัญของบริษัทหรือองค์กรย่อมเป็นผลดีในการสร้างเกาะ ป้องกันที่ดีเมื่อเจอสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิด

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ จากสถานการณ์ในปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในกระแสการเปลี่ยนแปลง หลายอย่างที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจและแนวทางวิถีการใช้ชีวิตของเรา ทุกคน สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ถึงเวลาแล้วที่จะต้องทำความเข้าใจและเตรียม รับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลงในภาพใหญ่ที่กระทบไปในทุกภาคส่วน ผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจว่าสิ่งที่มากระทบตัวเราเป็นการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นหรือเป็นเรื่องที่ใหญ่กว่านั้นเพื่อจะ รับมือได้ถูกต้อง นั้นหมายถึงจะต้องเข้าใจสถานการณ์และรู้จักที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลง ที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจไทยประกอบด้วยเรื่องที่สำคัญ บริษัทและองค์กรควรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการ ปรับตัวโดยเฉพะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยพบว่าสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก พบว่าส่วนประสมทางการตลาดที่มีการนำมาใช้มากที่สุด คือการจัดกิจกรรมทางการตลาดและเพิ่มช่องทางการขาย ออนไลน์ และหมวดการจัดการโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการรับมือและช่วยเหลือพนักงานลูกค้า และสาธารณะ อีกทั้งพบว่าการเลือกนำกลยุทธ์การปรับตัวมาใช้ 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) กลยุทธ์ด้านการวางแผน 2) ด้านการตลาด 3) ด้านการเงิน 4) ด้านการทำงานองค์กร และ 5) ด้านการป้องกัน (ภูซงค์ สิริพิพัฒน์กุล, 2563)

แนวคิดการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจ เป็นการนำหลักการมาประยุกต์ ใช้ในด้านต่าง ๆ 1) การนำหลักพอประมาณมาใช้ก่อนการทำธุรกิจ โดยวิเคราะห์ในสิ่งที่ตนมี ไม่ว่าจะ เป็น ประสพการณ์ ความชำนาญ ความสามารถทางการเงิน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการนำมาใช้ 2) การนำหลักการมีเหตุผล การดำเนิน กิจกรรมทั้งหลายต้องมีเหตุและผลอย่างเหมาะสม มีมาตรฐานรองรับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของลูกค้า 3) การนำหลักการ ค้ำกันเป็นการเตรียมตัวสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ธุรกิจจำเป็นต้องมีความ ยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ มีแผนสำรองหรือแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับ 4) การนำหลักเงื่อนไขความรู้มา

ปรับใช้ โดยผู้ดำเนินธุรกิจต้องศึกษาอย่างเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการจะทำ เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ 5) การนำเงื่อนไขคุณธรรมมาประยุกต์ใช้สำหรับดำเนินธุรกิจ โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายและมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ (ปาริชาติ คุณปลื้ม ,2564)

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในจังหวัดราชบุรี 2 คน พนักงานภายในร้าน และลูกค้าที่มาใช้บริการ จากทั้ง 2 ร้าน จำนวน 18 คน ในขั้นตอนการคัดเลือกผู้ประกอบการ มีเงื่อนไขการคัดเลือกจากร้านที่ยังคงเปิดดำเนินการอยู่ในช่วงที่มีสถานการณ์โควิดเกิดขึ้น และสัมภาษณ์พนักงานในร้าน และลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจเพื่อประกอบข้อมูลในการวิเคราะห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวผู้วิจัย ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของการวิจัย แนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ เครื่องบันทึกภาพ เครื่องบันทึกเสียง และแบบสังเกตภาคสนามในส่วนของกรอบการตั้งคำถามเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) ความสามารถปรับตัวในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นกรอบหลักในการตั้งคำถามว่าผู้ประกอบการมีปรับตัวตามแนวคิดนี้อย่างไรจึงสามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ในสถานการณ์วิกฤต แล้งจึงนำบทสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้รับรวบรวม การสังเกต มาวิเคราะห์ร่วมกับวรรณกรรม และทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า ซึ่งมีวิธีการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) หาความสอดคล้องของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งจาก เว็บไซต์ หนังสือ วารสาร บทความ รวมทั้งการสัมภาษณ์จากแหล่งโดยตรง ว่ามีแนวทางไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่อย่างไร หากมีความสอดคล้องและแนวทางไปในทิศทางเดียวกัน ถือได้ว่าข้อมูลที่น่านำมาความถูกต้องน่าเชื่อถือ 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล (Method triangulation) มีการดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน ในประเด็นการรวบรวมเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบในเรื่องเดียวกัน

#### 5. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยเพื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ นำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ถึงผลกระทบและการปรับตัวของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการนำข้อมูลมาพิจารณาวิเคราะห์กับ แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปราย และสรุปผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ผลกระทบของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประกอบไปด้วย 8 ด้านดังต่อไปนี้

5.1.1 ด้านผลประกอบการ ผู้ประกอบการธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ต้องประสบปัญหากับมาตรการควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค ที่ส่งผลให้มีการออกมาตรการให้งดการนั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน อีกทั้งลูกค้ามีพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนไปจากความกลัว งดการพบปะภายนอก ส่งผลให้ทั้งกลุ่มลูกค้าประจำและกลุ่มลูกค้าหมุนเวียนหายไป ยอดขายจึงลดลงอย่างรวดเร็วจากการที่ลูกค้าไม่สามารถนั่งที่ร้านได้



5.1.2 ด้านต้นทุน พบว่าผู้ประกอบการมีต้นทุนทั้งในเรื่องของสถานที่ ค่าจ้างพนักงาน วัตถุดิบในการทำอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับค่าใช้จ่ายในการเช่าสถานที่และพนักงานเป็นค่าใช้จ่ายที่คงที่ตลอดทั้งในสภาวะการณ์ปกติและในสถานการณ์การแพร่ระบาด ถึงแม้ต้นทุนในเรื่องวัตถุดิบจะสามารถปรับเปลี่ยนและวางแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ แต่ในส่วนต้นทุนค่าเช่าและค่าจ้างพนักงานยังคงที่เท่าเดิม ในขณะที่เดียวกันผลประกอบการรายได้กับลดลง

5.1.3 ด้านกลุ่มลูกค้า ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคร้ายอย่างรวดเร็ว ผู้คนส่วนใหญ่เกิดความกลัวในการพบปะผู้คน บริษัท ๆ หน่วยงานต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้มีการทำงานที่บ้านหรือที่เรียกว่า work form home ทำให้การเดินทางออกนอกบ้านของผู้คนน้อยลง ซึ่งก็ส่งผลกระทบต่อลูกค้าทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าหมุนเวียนหายไปด้วย เนื่องจากลูกค้าบางส่วนก็มาจากการแวะพักจากการทำงาน มาสังสรรค์และพูดคุยกันที่ร้าน

5.1.4 ด้านบุคลากร การแพร่ระบาดของโรคค่อนข้างรวดเร็วและมีการติดต่อกันได้ง่าย จึงทำให้หากมีพนักงานที่ติดเชื้อ จำเป็นต้องหยุดงานอย่างน้อย 7 วัน เพื่อพักฟื้นรักษาตัวและลดการกระจายความเสี่ยง ทำให้หลายครั้งต้องพบกับปัญหาในการขาดแคลนพนักงานได้

5.1.5 ด้านรูปแบบการขาย จากมาตรการที่ควบคุมไม่ให้ใช้บริการภายในร้าน ทำให้รูปแบบการขายตามปกติของผู้ประกอบการได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถนั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในร้านได้ จึงต้องขายสินค้าในรูปแบบซื้อกลับบ้าน หรือจัดส่งเท่านั้น รูปแบบการขายดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการมีรายได้ลดลงมาก เพราะการใช้บริการที่ร้านลูกค้าใช้จ่ายมากกว่า โดยเฉพาะร้านเครื่องดื่ม แต่การปรับตัวดังกล่าวช่วยให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปได้ชั่วคราว

5.1.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า การที่ภาครัฐใช้มาตรการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ทำให้ลูกค้าขาดรายได้จากการทำงาน หรือรายได้จากการประกอบกิจการที่ลดลงหรือบางรายต้องปิดกิจการชั่วคราว ทำให้ต้องประหยัดค่าใช้จ่าย กำลังซื้อสินค้าตามปกติจึงลดลง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย

5.1.7 ด้านระยะเวลาการเปิด-ปิด บริการ จากมาตรการควบคุมเวลา ให้ผู้คนอยู่เฉพาะในที่พักอาศัยช่วงกลางวัน เพื่อลดการเดินทางและลดการพบปะกันของผู้คน ทำให้ลูกค้าของร้านต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ต้องเร่งรีบมากขึ้น ไม่สามารถรับประทานอาหารนอกบ้าน และมีการควบคุมอย่างเข้มงวดสำหรับธุรกิจบริการช่วงการคืนเพื่อลดความเสี่ยงเรื่องการแพร่กระจายของเชื้อโรค ทำให้ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มถูกจำกัดเวลาเปิด-ปิดร้าน ที่ส่งผลต่อการประกอบการโดยตรง

5.1.8 ด้านการลงทุน จากสถานการณ์เศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลให้ผู้คนใช้จ่ายด้วยความระมัดระวังมากขึ้น ทำให้รายได้จากการขายลดลง สภาพคล่องทางการเงินของผู้ประกอบการจึงลดลงไปด้วย ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มบางรายจึงต้องกู้เงินจากแหล่งเงินกู้ต่าง ๆ การยืมเงินจากญาติ หรือ เพื่อนเพื่อน เพื่อประคับประคองธุรกิจให้อยู่รอดส่งผลให้ผู้ประกอบการบางรายจำเป็นต้องตัดสินใจปิดกิจการลง เนื่องจากไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้เพราะผลประกอบการขาดทุนเป็นจำนวนมาก

5.2 การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการปรับตัวดังนี้

5.2.1 ด้านผลประกอบการ จากผลประกอบการที่ลดลงเนื่องจากไม่สามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบปกติได้จากมาตรการควบคุม ละพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไป จึงมีการวางแผนปรับรูปแบบธุรกิจโดยเน้นตอบสนองความต้องการในรูปแบบปัจจุบันด้วยกัน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์การขาย ปรับลดราคาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ วางแผนการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ สร้างรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อย่างเช่น



บริการจัดส่งโดยไม่มีค่าบริการ กระบวนการเหล่านี้ทำให้ธุรกิจมีช่องทางการจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งรายเดิมและรายใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

5.2.2 ด้านต้นทุน ส่วนของต้นทุนที่สามารถจะปรับเปลี่ยนได้สำหรับธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม คือในส่วนของต้นทุนวัตถุดิบ ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับรูปแบบผลิตภัณฑ์และการขายที่ปรับเปลี่ยนไป ลดการซื้อในปริมาณมาก แต่ปรับเปลี่ยนเป็นการประเมินวันต่อวัน เนื่องจากสถานการณ์อยู่ในช่วงที่คาดการณ์ยาก

5.2.3 ด้านกลุ่มลูกค้า การเพิ่มบริการจัดส่งอาหารถึงที่ ทำให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้นกว่าการขายเฉพาะหน้าร้าน ถึงแม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการได้ใช้กลยุทธ์สื่อสารการตลาดในพื้นที่ของสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม รวมทั้งใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย การแนะนำสินค้าใหม่ ในช่องทางดังกล่าวด้วย

5.2.4 ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 ของพนักงานภายในร้านด้วยการลดจำนวนพนักงานลงจากจำนวนปกติในการทำงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนตารางเวลาการทำงานให้เข้ากับจำนวนลูกค้าที่มาบริการน้อยลง

5.2.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการจำหน่าย ให้มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า มีการจัดการส่งเสริมการขายปรับราคาให้ดึงดูดและตอบโต้ รวมไปถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์

5.2.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า เมื่อลูกค้ามีกำลังการซื้อน้อยลง ก็จำเป็นต้องปรับลดราคาสินค้าแต่ในขณะเดียวกันยังคงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม ควรมีการกำหนดราคาให้ได้มาตรฐานและตอบโต้ความต้องการของลูกค้า

5.2.7 ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ มาตรการควบคุมเวลาส่งผลให้ระยะเวลาในการจำหน่ายและบริการลดลง ดังนั้นอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิดปิดของร้านให้เร็วขึ้น

5.2.8 ด้านการลงทุน ในสถานการณ์ช่วงการแพร่ระบาด นอกจากมีมาตรการควบคุมธุรกิจ ก็ยังมีมาตรการช่วยเหลือสำหรับผู้ลงทุนหรือผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องตามข่าวสารในเพื่อเข้าสู่มาตรการช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้และพยายามหาช่องทางใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจเพื่อกระจายความเสี่ยง

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลกระทบของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และยังคงพัฒนา กลายพันธุ์ใหม่ ทำให้ลูกค้าเกิดความเกรงกลัวในการใช้ชีวิตตามปกติ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า การแพร่ระบาดที่รวดเร็ว ส่งผลให้ภาครัฐต้องมีมาตรการควบคุมต่าง ๆ ซึ่งเป็นมาตรการที่ลดการรวมกลุ่มของผู้คนธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม จึงเป็นธุรกิจบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหาในหลายด้านซึ่งผลกระทบเหล่านั้นประกอบไปด้วย 8 ด้านดังต่อไปนี้

6.1.1 ด้านผลประกอบการ ยอดขายลดลงจากการมาตรการควบคุมธุรกิจและอิทธิพลจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้า

6.1.2 ด้านต้นทุน ในขณะที่ผลประกอบการลดลง รายรับที่ได้ลดไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันรายจ่ายหลายอย่างยังคงเดิมไม่ว่าจะเป็น ค่าเช่าสถานที่ ค่าจ้างพนักงาน ค่าวัตถุดิบต่าง ๆ

6.1.3 ด้านกลุ่มลูกค้า มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานทำให้การเดินทางออกนอกบ้านของผู้คนน้อยลง รวมทั้งมาตรการลดการรวมกลุ่ม ซึ่งก็ส่งผลกระทบต่อลูกค้าทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าหมุนเวียนหายไปด้วย

6.1.4 ด้านบุคลากร เกิดความเสี่ยงในการติดเชื้อได้ง่าย ซึ่งทำให้เกิดสถานการณ์ขาดแคลนพนักงาน

6.1.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ มาตรการที่ควบคุมไม่ให้นั่งภายในร้าน ส่งผลต่อรูปแบบการขายตามปกติได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถนั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่ร้านได้

6.1.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า เศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทำให้ผู้คนระมัดระวังในการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น และให้ความสำคัญกับราคาที่เหมาะสมและสินค้าที่มีความจำเป็นก่อนเท่านั้น

6.1.7 ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ ทำให้ช่วงเวลาในการบริการและการขายลดลงไปตามมาตรการ ลูกค้ามีความเร่งรีบมากขึ้นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อเวลา

6.1.8 ด้านการลงทุน สถานการณ์เศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ สภาพคล่องทางการเงินของผู้ประกอบการลดลง บางรายจะมีการกู้เงินไม่จำเป็นการกู้เงินในการทำธุรกิจ หรือการลงทุนในการดำเนินชีวิต ที่จำเป็นต้องมีการชำระในทุกเดือน เป็นรายจ่ายที่แน่นอนในขณะที่รายรับลดลง

6.2 การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในสภาวะวิกฤติจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การปรับตัวเป็นสิ่งสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงเพื่อให้ธุรกิจสามารถประกอบกิจการต่อไปได้ในสภาวะของการแพร่ระบาดที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสภาพเศรษฐกิจโดยเฉพาะธุรกิจบริการได้รับผลกระทบอย่างมากอีกทั้งด้วยระยะเวลาขอบเขตการแพร่ระบาดที่ไม่สามารถตอบได้ชัดเจนว่าจะยาวนานเพียงใด ผู้ประกอบการควรมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดการปิดตัวหรือธุรกิจต้องหยุดชะงักลง ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้เข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวของธุรกิจอยู่ตลอดเวลา การรู้จักปรับตัวทั้งทางด้านจิตใจเพื่อการตั้งรับแก้ปัญหาและดำเนินธุรกิจต่ออย่างเข้มแข็ง กระบวนการปรับตัวตามหลักการการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (resilience) เป็นกระบวนการสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจ วิธีคิด กระบวนการแก้ปัญหา ความสามารถในการปรับเปลี่ยน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในสถานการณ์ที่เลวร้าย ก่อให้เกิดความตึงเครียด ถือเป็นกระบวนการจัดการผลกระทบให้อย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องแข่งขันกับความกดดันและเวลา เพื่อให้สถานการณ์สามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ผลกระทบในแต่ละด้านที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญ จึงมีการนำแนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติโดยใช้หลักการยืดหยุ่นต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในกระบวนการต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อพลิกฟื้นสถานการณ์ทางธุรกิจให้สามารถ เป็นการประยุกต์ใช้ ความรู้ ความเข้าใจ มาปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเผชิญกับปัญหาอุปสรรค เพื่อตอบรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยจากกระบวนการแนวคิดทฤษฎีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ เป็น

การปรับเปลี่ยนโดยแข่งขันกับเวลา เพื่อให้ธุรกิจฟื้นตัว โดยแบ่งกระบวนการแก้ปัญหาในเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้  
1) การลดความเสี่ยง 2) การปรับเปลี่ยน 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด

6.2.1 ด้านผลประกอบการ จากผลประกอบที่ลดลงเนื่องจากไม่สามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบปกติได้ จากมาตรการควบคุม และพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไป จึงมีการวางแผนปรับรูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยเน้นตอบสนองความต้องการในรูปแบบปัจจุบันด้วยการ โดยมีการปรับเปลี่ยนดังนี้ 1) การลดความเสี่ยง ลดราคาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อกระตุ้นยอดขาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน 2) การปรับเปลี่ยน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์การขาย วางแผนการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด สร้างรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อย่างเช่น บริการจัดส่งฟรี กระบวนการปรับเปลี่ยนเหล่านี้ทำให้ธุรกิจมีช่องทางการจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งรายเดิมและรายใหม่ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางที่นำมาต่อยอดในอนาคตในการทำธุรกิจ

6.2.2 ด้านต้นทุน ส่วนของต้นทุนที่สามารถจะปรับเปลี่ยนได้สำหรับธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม คือในส่วน of ต้นทุนวัตถุดิบ 1) การลดความเสี่ยง ลดการซื้อในปริมาณมาก แต่ปรับเปลี่ยนเป็นการประเมินวันต่อวัน เนื่องจากสถานการณ์อยู่ในช่วงที่คาดการณ์ยาก ลดค่าใช้จ่ายพนักงานในส่วนของเงินส่วนแบ่งจากการขายสินค้าโดยมีการตกลงพูดคุยสร้างความเข้าใจ 2) การปรับเปลี่ยน เลือกรับซื้อวัตถุดิบที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับรูปแบบผลิตภัณฑ์และการขายที่ปรับเปลี่ยนไป 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด วางแผนต่อยอดเมนูที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนประเมินต้นทุนวัตถุดิบตามสถานการณ์ได้ง่าย

6.2.3 ด้านกลุ่มลูกค้า 1) การปรับเปลี่ยน การเพิ่มบริการจัดส่งถึงที่ ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น ถึงแม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น 2) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด ประชาสัมพันธ์การขายก็เป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดลูกค้าให้ความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ เพื่อต่อยอดกลุ่มลูกค้าในอนาคต

6.2.4 ด้านบุคลากร 1) การลดความเสี่ยง บุคลากรหรือพนักงานภายในร้านจำเป็นต้องมีมาตรการในการทำงานเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงของการติดเชื้อ 2) การปรับเปลี่ยน ปรับเปลี่ยนตารางเวลาการทำงานพนักงานให้มีความยืดหยุ่นตามมาตรการควบคุม รวมทั้งการเปลี่ยนตารางงานให้มีพนักงานเหมาะสมกับกิจกรรมในแต่ละวัน

6.2.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจ 1) การลดความเสี่ยง งดกิจกรรมการขายหน้าร้านตามมาตรการควบคุม 2) การปรับเปลี่ยน เพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้มีบริการส่งสินค้าถึงบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า มีการจัดการส่งเสริมการขายปรับราคาให้ดึงดูดและตอบโต้ภัย รวมไปถึงทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์ 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด เพิ่มช่องทางกิจกรรมการขายในอนาคตที่หลากหลายทั้งในรูปแบบหน้าร้านและขายทางออนไลน์ในระยะยาว เพื่อโอกาสต่อยอดทางธุรกิจ

6.2.6 ด้านกำลังซื้อของลูกค้า 1) การลดความเสี่ยง เมื่อลูกค้ามีกำลังการซื้อน้อยลง ก็จำเป็นต้องปรับลดราคาสินค้าแต่ในขณะเดียวกันยังคงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม ควรมีการกำหนดราคาให้ได้มาตรฐานและตอบโต้ภัยความต้องการของลูกค้า 2) การปรับเปลี่ยน มีการส่งเสริมการขายตามสถานการณ์ สร้างความหลากหลายในการเลือกซื้อ เพื่อลูกค้าได้มีโอกาสตัดสินใจที่หลากหลาย 3) การกลับสู่สภาวะปกติ/พัฒนาต่อยอด การปรับเปลี่ยนเมนูสร้างความหลากหลายทั้งรูปแบบบริการ และราคาโดยประเมินจากสถานการณ์ เป็นการต่อยอดระยะยาวในการตอบโต้ภัยความต้องการลูกค้าในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

6.2.7 ด้านระยะเวลาการเปิดบริการ การลดความเสี่ยง ลดเวลาการให้บริการเปิดปิดของร้านตามมาตรฐานควบคุมของรัฐ โดยลดเวลาให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง เนื่องจากมาตรการควบคุมเวลาส่งผลให้ระยะเวลาในการจำหน่ายและบริการลดลง

6.2.8 ด้านการลงทุน การปรับเปลี่ยน ในสถานการณ์ช่วงการแพร่ระบาด นอกจากมีมาตรการควบคุมธุรกิจก็ยังมีมาตรการช่วยเหลือสำหรับผู้ลงทุนหรือผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องตามข่าวสารในเพื่อเข้าสู่มาตรการช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้และพยายามหาช่องทางใหม่ ๆ ในการประกอบธุรกิจเพื่อกระจายความเสี่ยง

จากการปรับตัวตามหลักการการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้ธุรกิจอยู่รอดต่อไปซึ่งแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจยังสอดคล้องกับการศึกษาของภุชงค์ สิริพิพัฒน์กุล (2563) ที่กล่าวว่ากลยุทธ์การปรับตัว 5 ด้าน ได้แก่ 1) กลยุทธ์ด้านการวางแผน ผู้ประกอบการมีการวางแผนปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าในหลากหลายกลุ่มมากขึ้น 2) ด้านการตลาด มีการวางแผนปรับเปลี่ยนการส่งเสริมการขายในรูปแบบใหม่ เพื่อดึงดูดความสนใจและเพิ่มยอดขาย 3) ด้านการเงิน มีการประเมินปรับเปลี่ยนเพื่อลดต้นทุนที่สามารถจะทำได้ อีกทั้งปรับแผนการลงทุนอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ 4) ด้านการทำงานองค์กร ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และสร้างความเข้าใจในการทำงาน 5) ด้านการป้องกัน นำสิ่งที่เผชิญมาเป็นบทเรียนในการเตรียมตัวและวางแผนปรับเปลี่ยนในระยะยาว ซึ่งกลยุทธ์ทั้งหมดเหล่านี้สามารถนำมาปรับใช้ให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดผ่านกระบวนการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการเลือกใช้กลยุทธ์การปรับตัวของบริษัทเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติ มีลักษณะการเลือกใช้ที่เหมือนและแตกต่างกันออกไปตามขนาดของบริษัท สิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งคือการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของแต่ละบริษัท ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นบทเรียนและแนวทางการรับมือในการดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดภาวะวิกฤติในอนาคต นอกจากนี้การให้ความสำคัญในด้านการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการยังคงไว้คือในเรื่องของคุณภาพการบริการในทุกสถานการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย เดชทองคำ (2563) กล่าวว่า อุตสาหกรรมบริการเป็นหนึ่งในภาคธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในทางเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึง ธุรกิจร้านอาหารด้วยนั้น เมื่อเกิดวิกฤติการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ การให้ความสำคัญกับ คุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินต่อไป ยิ่งในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยังคงแพร่ระบาดและส่งผลกระทบต่อเนื่องในทุกภาคส่วนธุรกิจ

นอกจากนี้การแก้ปัญหาที่ยังสอดคล้องกับแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการทำธุรกิจนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ (ปาริชาติ คุณปลื้ม ,2564)

1) การนำหลักพอประมาณ ผู้ประกอบการนำความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และความสามารถทางการเงิน มาประเมินสถานการณ์ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ใหม่ โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม คำนึงถึงความคุ้มค่าในการนำมาใช้ และพยายามลดการเพิ่มรายจ่ายหรือต้นทุน ในสถานการณ์ที่วิกฤติ ปรับเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

2) การนำหลักการมีเหตุผล ผู้ประกอบการวางแผนดำเนินกิจกรรมอย่างมีเหตุและผล แต่ยังคงให้ความสำคัญกับมาตรฐานทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับลูกค้า สร้างความประทับใจในการใช้บริการ เลือกซื้อ

3) การนำหลักการคุ้มกัน เป็นการเตรียมความพร้อมเมื่อต้องเจอวิกฤติหรือการเปลี่ยนแปลง กระทั่งหันซึ่งตามมาด้วยผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้องมีแนวคิดในการยืดหยุ่น สามารถปรับตัว

ให้เข้ากับสถานการณ์ได้ มีแผนสำรองหรือแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับ มีการวางแผนปรับกลยุทธ์ในอนาคต เตรียมความพร้อมด้านการเงิน ความพร้อมด้านพนักงาน มีการฝึกฝนให้พนักงานสามารถทำงานได้หลายบทบาท มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเพิ่มโอกาสในการติดต่อกับลูกค้า กรณีช่องทางใดช่องทางหนึ่งเกิดปัญหา

4) การนำหลักเงื่อนไขความรู้มาปรับใช้ โดยผู้ดำเนินธุรกิจต้องศึกษาอย่างเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการจะทำ เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ผู้ประกอบการมีนำข้อมูลลูกค้าเดิมมาวิเคราะห์ รวมทั้งการติดตามข่าวสาร หาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับกลยุทธ์และการปรับเปลี่ยน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้

5) การนำเงื่อนไขคุณธรรมมาประยุกต์ใช้สำหรับดำเนินธุรกิจ โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายและมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการยังคงให้ความสำคัญกับมาตรฐานบริการ การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับลูกค้า และพนักงานในร้าน ถึงแนวทางการปรับเปลี่ยน ให้ข้อมูลรายละเอียดอย่างชัดเจน มีการสื่อสารทางการตลาดอย่างตรงไปตรงมากับลูกค้า และให้ความสำคัญกับมาตรฐานความสะอาดและมาตรฐานสินค้าที่เหมาะสมกับราคา

การปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบทั้ง 8 ด้าน เป็นการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนสอดคล้องกับการวิจัยของ ปารีชาติ คุณปลื้ม (2564) ที่พบว่า ประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้ผู้คนเกิดการเรียนรู้ที่จะปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งปัจจุบัน และอนาคต พฤติกรรมของผู้คนถูกปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นส่งผลให้ภาคธุรกิจเองจำเป็นต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยน และพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ธุรกิจตอบสนองต่อวิถีชีวิตผู้คนในยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ตามสถานการณ์วิกฤตที่เป็นอุปสรรคและสร้างปัญหาก็ย่อมมีทางออกเสมอ ถ้าหากผู้ประกอบการเข้าใจ และรู้จักปรับเปลี่ยน สร้างธุรกิจให้มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้ทันตามสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจที่วางแผนไว้ภายหลังจากสถานการณ์โควิด และสอดคล้องกับแนวทางของกรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวว่า การปรับตัวได้เร็วในสถานการณ์โควิดมีแนวคิดประกอบด้วย 4 แนวทาง คือ การเร่งปรับตัวช่องทางในธุรกิจ การขยายพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค การพัฒนาโลจิสติกส์ และขยายแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยพบว่าโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง และมีโรคอุบัติใหม่ที่มีความร้ายแรง สร้างความเสียหายที่ยากสำหรับการควบคุมผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการวางแผนเพื่อรองรับและจัดการความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤตที่ไม่อาจคาดเดาได้ เพื่อให้ธุรกิจคงอยู่และดำเนินต่อไปได้

### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงทัศนะ มุมมอง แนวทางการปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบการในการพลิกฟื้นหรือสร้างความยั่งยืนในธุรกิจร้านอาหาร หรือธุรกิจบริการอื่น ๆ ในพื้นที่ต่าง ๆ

## บรรณานุกรม

- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤติ COVID-19. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, ปีที่ 21 (ฉบับที่ 3), 317-326.
- นวฤทธิ์ ตุ่มม่วง. (2563). ผลกระทบและการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจส่งออกดอกไม้ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี หลังสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID – 19. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, ปีที่ 12 (ฉบับที่ 2), 99-110.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2564). การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจ. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, ปีที่ 10 (ฉบับที่ 2), 50-61.
- ภุชงค์ สิริพิพัฒน์กุล. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวต่อผลกระทบจากโควิด-19 ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2563. สารศาสตร์ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (ฉบับที่ 2), 451-464.
- ไศยภัสรา เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสาวณี จันทะพงษ์. (2564). แรงสื้เบียด : ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In : หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. 26 ต.ค. 2564.
- แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และอุมาวรรณ วาทกิจ. (2564). คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ปีที่ 11 (ฉบับที่ 1), 87-99.



## เรื่องเล่าของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

THE STORY TELLING OF SCOTTISH FOLD BREEDING BUSINESS

ปรีชา โพธิ์พุ่ม<sup>1</sup> และ พิทักษ์ ศิริวงศ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาบทบาทและแนวทางการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ 2) เพื่อระบุปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold) ผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านี้เน้นการเพาะพันธุ์แมวที่ได้รับการรับรองสายพันธุ์ที่ขึ้นทะเบียนจากองค์กรหรือสมาคมที่มีชื่อเสียงโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังมีการใช้ช่องทางตลาดและการสื่อสารออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีบรรยายและใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ในการแสวงหาความจริง การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยการสัมภาษณ์และการสังเกต และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยระบุว่าบทบาทและแนวทางธุรกิจของผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมวพันธุ์สก๊อตติช โพลด์ เน้นย้ำถึงบทบาทในฐานะผู้พัฒนาสายพันธุ์ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานระดับสูงและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม นอกจากนี้ การศึกษายังระบุปัจจัยสำคัญ 5 ประการที่เป็นความท้าทายและเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านี้ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านราคา 2) ความท้าทายด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ 3) ปัญหาด้านความต้องการของลูกค้า 4) ปัญหาสุขภาพแมว และ 5) ความยากลำบากในการเพาะพันธุ์แมว

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



## Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) To study the roles and approaches of Scottish Fold cat breeding entrepreneurs for achieving success in their business. 2) To identify and address obstacles and solutions pertaining to running a Scottish Fold cat breeding farm. These business operators specifically focus on cats breeding that have received recognition as registered breeds from reputable organizations or associations. They also employ online marketing and communication channels as part of their entrepreneurial activities.

This research utilized a qualitative research method, employing a narrative approach and utilizing behavioral and social science research methods to seek truth. Data collection involved interviews and observations. The collected data was analyzed using conceptual theories and relevant literature.

The findings of the study indicate that the role and business approach of Scottish Fold cat breeding operators emphasize their role as breed developers, with a focus on conducting business in accordance with high standards and ethical practices. Furthermore, the study identified five key factors that pose challenges and obstacles for these business operators, which include: 1) price-related issues, 2) sales and public relations challenges, 3) customer demand problems, 4) cat health issues, and 5) difficulties in cat breeding due to refusal.

## 1. บทนำ

จากอดีตจนถึงปัจจุบันสัตว์เลี้ยงเริ่มเข้ามามีบทบาทและความสำคัญ จึงส่งผลให้การประกอบธุรกิจเพาะพันธุ์สัตว์เลี้ยงในปัจจุบันเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความน่าสนใจ และมีแนวโน้มได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งตลาดการซื้อขายในปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงฟาร์มเพาะพันธุ์ได้มากยิ่งขึ้น สำหรับการเพาะพันธุ์สัตว์เลี้ยงนั้นเป็นธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงหลักสวัสดิภาพสัตว์เป็นสิ่งสำคัญ ทั้งในส่วนของหลักการการเพาะพันธุ์ สุขลักษณะของอาหารและน้ำ รวมถึงความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่เพาะเลี้ยง เพื่อสุขภาพร่างกายที่ดีของสัตว์เลี้ยงอีกด้วย (เกษตรกรก้าวหน้า, 2562)

ผู้ประกอบการฟาร์มแมวที่ประสบความสำเร็จ มักเริ่มต้นจากการเลี้ยงเป็นงานอดิเรกควบคู่กับการเพาะพันธุ์จำหน่ายไปพร้อมกัน การเลี้ยงแมวเชิงธุรกิจจะต้องเอาใจใส่และให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ทั้งโภชนาการ สภาพแวดล้อม และสุขภาพของสัตว์เลี้ยง (เกษตรกรก้าวหน้า, 2562) อีกทั้งมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยงของ ปรภัสสร สัจจาอักษรมนตรี (2564) กล่าวว่าลักษณะของการดำเนินชีวิตของผู้คนปรับเปลี่ยนไปในวงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เกิดกระแสการรับเลี้ยงหรือการซื้อสัตว์เลี้ยงมากขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมนี้เติบโตอย่างมาก และจากการศึกษาพบว่าส่วนผสมทางการตลาด (7PS) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อแมวสายพันธุ์แท้ของผู้บริโภค ประกอบกับงานวิจัยของยุทธการ เอี่ยมณี (2563) กล่าวว่าปัจจุบันมีธุรกิจสัตว์เลี้ยงมากมายที่สะท้อนความต้องการที่สูงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงพยาบาลสัตว์ คลินิกสัตว์ สถานบริการรับฝากเลี้ยง ธุรกิจรับส่งสัตว์เลี้ยง โรงแรมที่พัก ธุรกิจอุปกรณ์ เป็นต้น จากงานวิจัยเหล่านี้พบการขยายตัวของอุตสาหกรรมสัตว์เลี้ยง ดังนั้นธุรกิจสัตว์เลี้ยงเป็นธุรกิจที่น่าสนใจในสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้เลี้ยงแมวพันธุ์สก๊อตติช โพลด์ ซึ่งได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสตลาดและติดต่อกับฟาร์มต่าง ๆ ในฐานะลูกค้า ได้เล็งเห็นถึงโอกาสและอุปสรรค ปัญหา จึงมีความสนใจศึกษาความเป็นมา บทบาทและแนวทางการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสู่การเป็นผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการพัฒนาสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ที่ประสบความสำเร็จ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาบทบาทและแนวทางการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสู่การประสบความสำเร็จของผู้ประกอบการเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold)

2.2 เพื่อระบุปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold)

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “เรื่องเล่าของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold)” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ตลอดจนผลงาน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดประเด็นศึกษาดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเล่า ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ได้รับความนิยม เพราะการเล่าเรื่อง ไม่ใช่แค่เรื่องของภาษาเพื่อสื่อสารเท่านั้น แต่การเล่าเรื่องกระทำผ่านภาษา อุดมการณ์ ค่านิยม มายาคติชุดต่าง ๆ ในการประกอบสร้างความรู้และความจริง (ขจิตขวิญญู กิจวิสาละ, 2564) นอกจากนี้การเล่าเรื่องเป็นวิธีการและเป็นเครื่องมือ ชนิดหนึ่งในการนำความรู้และ

ประสบการณ์ออกมาเล่าสู่ให้บุคคลอื่นฟังเพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นศึกษาในเรื่องนั้น ๆ (ศิลาชัย เกษมเทวินทร์, 2562)

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีโครงสร้างของธุรกิจไม่มีความซับซ้อนมาก นักการบริหารธุรกิจขนาดย่อมสามารถใช้แรงงานครอบครัวมาช่วยในการผลิตสินค้าและบริการ ทำให้ต้นทุนค่าแรงงานต่ำ และมีความคล่องในการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจขนาดย่อมมีอิสระในการทำงาน ทำให้สามารถตัดสินใจในเรื่องการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของธุรกิจได้ทันที (ศิลาชัย เกษมเทวินทร์, 2562)

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สำหรับธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งหมายถึงการให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพ สีสวดลายตามความต้องการและความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการให้บริการทางด้านข้อมูลของผู้ขายเป็นสำคัญอีกด้วย เพื่อประกอบการตัดสินใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ ทั้งช่องทางการขาย สถานที่ ราคา ก็ล้วนแต่ส่งอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (ปรภัสสร สัจจาอัครมนตรี, 2564)

แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดออนไลน์ (Online Marketing) เป็นการจัดกิจกรรมทางการตลาดบนอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยระบบการเชื่อมโยงของ Website ในการดำเนินกิจกรรมหลักในการทำงาน เช่น การเปิดร้านสินค้า การแสดงรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ การชำระสินค้า การสร้างกลยุทธ์การขาย การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เป็นต้น โดยลักษณะการทำตลาดออนไลน์ มีความสำคัญไม่น้อยกว่าในการทำตลาดในรูปแบบอื่น ๆ อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งนำมาประยุกต์เข้ากับการบริหารธุรกิจ อีกทั้งการตลาดออนไลน์ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประชาสัมพันธ์จัดจำหน่าย และให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสินค้าหรือบริการที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก ด้วยความสามารถที่จะสื่อสารได้รวดเร็ว แต่เข้าถึงบุคคลจำนวนมากในระยะเวลานับสั้น (เกวลิน อังคนานนท์ และ ถอม ห่อวงส์สกุล, 2564)

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อนำมาซึ่งสินค้าและบริการที่ต้องการในรูปแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ มีรูปแบบการใช้งานและช่องทางการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคจึงมีพฤติกรรมในลักษณะรูปแบบการค้นหาข้อมูล การเปรียบเทียบ และความพึงพอใจหลังบริการ (จักรินทร์ นิตรัตน์ภักดี และ ธนกร ลิ้มศรีณย์, 2562)

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคนที่เลี้ยงสัตว์เลี้ยงเสมือนสมาชิกคนหนึ่งในครอบครัว (Pet Humanization/Pet Parent) เกิดจากในปัจจุบันแนวโน้มมีคนที่หันมาให้ความสนใจในการเลี้ยงสัตว์เลี้ยงมากขึ้น เรียกได้ว่าเกิดกระแสการเลี้ยงสัตว์เลี้ยง ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้พฤติกรรมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงเสมือนบุคคลในครอบครัว มองสัตว์เลี้ยงเป็นสมาชิกสำคัญของครอบครัว พร้อมทุ่มเงินดูแลเลี้ยงดูเพื่อให้สัตว์เลี้ยงอยู่สบาย (Krungthai COMPASS, 2564) ผู้เลี้ยงจะมีความรักความผูกพันกับสัตว์เลี้ยงของตนมาก มีการนิยามพฤติกรรมการเลี้ยงดังกล่าวไว้ว่าเป็น “Petriarchy” หรือที่เรียกกันว่า “ทาสหมา ทาสแมว” (Morgan Stanley, 2021)

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยศึกษา “เรื่องเล่าของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โฟลด์ (Scottish Fold)” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการวิทยาแบบเรื่องเล่า (Narrative Approach) ด้วยกระบวนการแสวงหาความจริงโดยวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โฟลด์ ที่มีการเพาะพันธุ์แมวที่ได้รับการรับรองสายพันธุ์ที่ขึ้นทะเบียนจากองค์กรหรือสมาคมที่มีชื่อเสียงโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ยังมีการใช้ช่องทางการตลาดและการสื่อสารออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 2 คน และสัมภาษณ์ลูกค้าจำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ประเด็นคำถาม เครื่องบันทึกเสียง เครื่องมือการจดบันทึก อุปกรณ์สำหรับถ่ายภาพ สำหรับการตั้งคำถามมีกรอบการตั้งคำถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ โดยแบ่งคำถามเป็น 2 ส่วนคือส่วนของผู้ประกอบการและส่วนของลูกค้า โดยแยกประเด็นคำถาม 3 ประเด็น 1) คำถามเกี่ยวกับความเป็นมาของจุดเริ่มต้น 2) คำถามเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการและการเลือกซื้อของลูกค้า 3) คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการและข้อเสนอแนะและความคาดหวังของลูกค้า การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยข้อมูล 2 ประเภทคือข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และสังเกตโดยตรง ทั้งแบบมีส่วนร่วม (Participation observation) และแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participation observation) และข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวม งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหนังสือ บทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา ข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำมาผ่านกระบวนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลว่าถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่ และน่าเชื่อถือได้เพียงใด ก่อนที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ โดยรูปแบบที่ผู้วิจัยเลือกใช้มีรายละเอียดดังนี้ ด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) การใช้มุมมองของทฤษฎีต่าง ๆ มาพิจารณาข้อมูลชุดเดียวกัน (Theory Triangulation) เป็นการใช้มุมมองของทฤษฎีแตกต่างกันมาพิจารณาตีความข้อมูลชุดเดียวกัน ด้านข้อมูล (Data Triangulation) การเปรียบเทียบและตรวจสอบความแน่นอนของข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้อีกมาเปรียบเทียบ เป็นการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่มาต่างๆ โดยการนำมาหาความเหมือนหรือความแตกต่างของข้อมูล แล้วจึงนำมาหาข้อสรุปข้อมูลที่มีความสอดคล้องกัน ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) การเก็บข้อมูลด้วยวิธีที่แตกต่างกันออกไปในประเด็นเรื่องเดียวกัน โดยมีการเก็บข้อมูลจาก 3 วิธี ดังนี้ 1) เก็บข้อมูลจากหนังสือ วรรณกรรม บทความ 2) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยตรง และ 3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์โดยตรง

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ความเป็นมาของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

จุดเริ่มต้นของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์นั้น เริ่มต้นจากความรักสัตว์และชื่นชอบอยากหาสัตว์เลี้ยงมาเลี้ยงเป็นสมาชิกในครอบครัว จึงทำให้มีการค้นหาข้อมูล สรรหาฟาร์มเพื่อรับเลี้ยง ซึ่งสำหรับสายพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ เป็นสายพันธุ์ที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ และมีอุปนิสัยขี้อ้อน ขี้เล่น จึงเป็นสายพันธุ์ที่มีความนิยมอย่างมากในหมู่คนเลี้ยงแมว โดยเริ่มจากรับน้องแมวมา 1 ตัวต่อมาเมื่อเลี้ยงไปเรื่อย ๆ อยากที่จะหาเพื่อนหาคู่ให้ผสมพันธุ์ จาก 1 คู่เริ่มมีการเพิ่มจำนวนแมวในบ้าน นำมาสู่การพัฒนาต่อยอดไปสู่การดำเนินธุรกิจในรูปแบบธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์แมว

เมื่อเริ่มเข้าสู่วงการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ สำหรับฟาร์มที่มีมาตรฐานจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมีการขึ้นทะเบียนฟาร์มกับสมาคมแมวต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งสมาคมในประเทศไทย และสมาคมในต่างประเทศที่มีเครือข่ายและองค์กรที่ดูแลอยู่ในประเทศไทยอีกด้วย สมาคมต่าง ๆ เหล่านี้จะมีการดำเนินการออกใบรับรองสายพันธุ์ให้กับน้องแมวแต่ละตัวของฟาร์ม รวมทั้งมีการกำหนดข้อปฏิบัติมาตรฐานต่าง ๆ ในการจัดการฟาร์มและการเพาะพันธุ์อย่างได้มาตรฐาน และคำนึงถึงจรรยาบรรณในการเพาะพันธุ์ นอกจากนี้สมาคมยังมีการจัดประกวดเพื่อรับรองสายพันธุ์เพื่อนำแมวมา

แข่งขันเก็บคะแนนขึ้นอันดับทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลกเพื่อการันตีสำหรับแมวที่จะนำไปพัฒนาสายพันธุ์ต่อ อีกทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์การพัฒนาสายพันธุ์อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยส่วนมากที่ผ่านในประเทศไทยมักจะเริ่มต้นจากการนำเข้าพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์เพื่อนำมาตั้งต้นสายในการพัฒนาสายพันธุ์ต่อ การดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวให้ได้มาตรฐานและประสบความสำเร็จนั้นผู้ประกอบการจะต้องรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา อีกทั้งต้องมีจรรยาบรรณในการเพาะพันธุ์

## 5.2 บทบาทและแนวทางการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

ผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ ที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น มักมองบทบาทของตนเองว่าไม่ใช่แค่เพียงเป็นผู้ประกอบธุรกิจแต่ยังคงเป็นผู้พัฒนาสายพันธุ์ในวงการเพาะพันธุ์อีกด้วย การวางบทบาทตนเองให้เป็นผู้พัฒนาสายพันธุ์นั้นหมายถึงการดำเนินธุรกิจด้วยจรรยาบรรณของการเป็นนักพัฒนาสายพันธุ์ที่ต้องคำนึงถึงมาตรฐานในการพัฒนาและมาตรฐานในการเลี้ยงดู ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมความเป็นอยู่ สุขภาพและอาหารการกิน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับข้อปฏิบัติกฎกติกาในการดำเนินธุรกิจฟาร์มตามเงื่อนไขของแต่ละสมาคม นอกจากนี้บทบาทของผู้ประกอบการยังมีส่วนในการช่วยสร้างมาตรฐานในตลาดอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับกลุ่มลูกค้า การเพาะพันธุ์อย่างมีคุณภาพเพื่อสร้างมาตรฐานในตลาดเพาะพันธุ์ ส่งเสริมการกำหนดราคามาตรฐานตามความเหมาะสม ซึ่งการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ หากต้องการประสบความสำเร็จในระยะยาวและอยู่ในตลาดได้อย่างยั่งยืน จึงควรมีการวางแผนในการเพาะพันธุ์ มีการวางแผนสำรอง รวมทั้งแผนการเงินด้านค่าใช้จ่าย เนื่องจากอาจมีปัญหาปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลให้ต้องมีการปรับแผนในการเพาะพันธุ์ได้ตลอดเวลา อีกทั้งต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพมาตรฐานลูกแมวภายในฟาร์ม นอกจากนี้การให้บริการหลังการขายก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยสร้างมาตรฐานให้กับฟาร์มของผู้ประกอบการ และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการจึงมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7PS ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ มีการให้ความสำคัญกับมาตรฐานลักษณะของสายพันธุ์ รวมทั้งการคำนึงถึงสุขภาพสัตว์เลี้ยงโดยการตรวจสุขภาพและฉีดวัคซีนให้ลูกค้าก่อนส่งมอบ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าในการวางแผนผสมที่หลากหลาย และแจ้งแผนผสมผ่านการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบเพื่อเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจ 2) ด้านราคา มีการอธิบายและสื่อสารนัยทางด้านราคาให้ลูกค้าทราบถึงที่มาที่ไปของราคาที่ถูกระบุขึ้นตามมาตรฐานเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าถึงราคาที่ถูกต้องขึ้น โดยมีการกำหนดราคาตามฟอร์มมาตรฐาน 3) ด้านช่องทางการจำหน่าย เป็นในลักษณะผ่านช่องทางรูปแบบออนไลน์ เป็นการสื่อสารและติดต่อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ อาทิเช่น เฟสบุ๊ก ติ๊กต็อก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีการจัดโปรโมชั่นผ่านชำระ หรือชำระผ่านบัตรเครดิต การให้ส่วนลดสำหรับการแนะนำต่อหรือแม้แต่การมาซื้อครั้งถัดไป รวมทั้งของแถมต่าง ๆ ตอนส่งมอบลูกแมวหรือแม้แต่การจัดส่งฟรี 5) ด้านบุคคล ผู้ประกอบการและพนักงานที่ดูแลฟาร์มจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในการเลี้ยงดู รู้ถึงการดูแลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย การสังเกตความผิดปกติต่าง ๆ 6) ด้านการนำเสนอทางกายภาพ การนำเสนอการขายหรือการแสดงให้เห็นถึงความสวยงามสะอาดของสถานที่ดูแล และการถ่ายรูปหรือคลิปประชาสัมพันธ์สำหรับการขายที่มีความโดดเด่นน่าดึงดูดให้ผู้คนที่เห็นและสนใจและอยากจะเข้ามาสอบถาม 7) ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในทุกกระบวนการตั้งแต่เริ่มขายจนส่งมอบ รวมไปถึงการบริการหลังการขายที่คอยเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำต่างๆสำหรับลูกค้าที่รับลูกแมวภายในฟาร์มไปดูแล

### 5.3 เป้าหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

เป้าหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ คือการให้ความสำคัญกับการเพาะพันธุ์ให้ได้ลักษณะตามที่ตั้งเป้าไว้ และการสร้างสายการเพาะพันธุ์ที่มีความแข็งแรงของสายพันธุ์ นอกไปกว่านั้นแล้ว สิ่งหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งคือการส่งมอบลูกแมวในฟาร์มให้ไปอยู่กับครอบครัวที่สามารถดูแลได้อย่างดีและเหมาะสม จะเห็นได้ว่าจะมีการตั้งเงื่อนไขที่ช่วยคัดกรองลูกค้าที่จะรับแมวภายในฟาร์มของตนเอง รวมทั้งการตั้งราคาก็เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการนำมาคัดกรองผู้ที่รับลูกแมวในฟาร์มไปด้วย เนื่องจากการเลี้ยงดูจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายพอสมควร อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับกำไรไปมากกว่าความต้องการส่งมอบลูกแมวในฟาร์มที่ตั้งใจเลี้ยงดูไปยังครอบครัวที่อบอุ่นและเห็นลูกแมวเติบโตใช้ชีวิตอย่างมีความสุข ดังนั้นความสำเร็จของผู้ประกอบการเหล่านี้คือการส่งมอบความรักและความสุขไปยังครอบครัวใหม่

### 5.4 ปัญหา และอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold)

#### 5.4.1 ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

5.4.1.1 ปัญหาด้านราคา เป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งตามกลไกตลาดในปัจจุบันที่มีการเพาะพันธุ์ลูกแมวในปริมาณที่มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามปัญหาด้านราคาที่มีการกำหนดราคาที่ต่ำกว่ามาตรฐานเดิมอยู่มาก ซึ่งเป็นราคาที่ต่ำกว่าความเป็นจริงของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากหากเลี้ยงดูอย่างได้มาตรฐานและประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของกฎกติกาอย่างมีจรรยาบรรณ ราคาที่ต่ำเกินจริงจึงเป็นเรื่องที่อาจจะต้องคำถามถึงมาตรฐานในการเลี้ยงดูของผู้เพาะพันธุ์

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ปัญหาเรื่องราคาต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จริงๆ เรื่องนี้ก็มีกระทบบ้างอาจจะหาบ้านให้ลูกแมวได้ช้าลงบ้าง แต่ก็ไม่ได้เป็นผลให้ทางฟาร์มลดราคาตาม ด้วยเราเองก็มีกลุ่มลูกค้าที่เข้าใจถึงที่มาของราคาที่เป็นไปตามมาตรฐานแมวและมาตรฐานการเลี้ยงดูของฟาร์ม” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“สำหรับผมก็ยังคงราคาตามเกณฑ์มาตรฐานของฟาร์มเช่นเดิม ซึ่งผมให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณ อีกทั้งผมมีกลุ่มลูกค้าฟาร์มเป็นหลักที่เข้าใจและพร้อมซื้อ ด้วยเชื่อมั่นในมาตรฐานและสายพันธุ์ของฟาร์มผม” (ต่าย, 2566)

5.4.1.2 ปัญหาความท้าทายด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะบนช่องทางออนไลน์ เป็นปัญหาที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องหนักใจ เนื่องจากในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ หรือการสื่อสารเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงในแพลตฟอร์มออนไลน์สาธารณะต่าง ๆ มีเงื่อนไขและข้อจำกัดค่อนข้างเยอะ ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้มักส่งผลให้เกิดการปิดกั้น ไปจนถึงการปิดแบบถาวรในหลายครั้งที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหากับบัญชีของแพลตฟอร์มมีการแจ้งเตือนหรือมีการดำเนินการปิดทั้งชั่วคราวและถาวร ทำให้สับสนเสี่ยงจากการขาดการติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเดิม ๆ เสี่ยงต่อการต้องเริ่มต้นใหม่ในการสร้างช่องทางสื่อสารและค้าขายออนไลน์อยู่ตลอดเวลา



ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ปัญหาปิดกันเป็นปัญหาที่ฟาร์มหลาย ๆ ฟาร์มก็เจอ ด้วยข้อจำกัดการโพสต์เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงค่อนข้างมีเงื่อนไขเยอะ เสี่ยงต่อกันโดนปิดกันหรือปิดถาวร ก็มีบางฟาร์มหันกลับมาออกบูธ ประชาสัมพันธ์ ในส่วนของฟาร์มเราเองก็จะหันไปติดต่อกับลูกค้าทางไลน์ แต่ก็จะมีอาการผิดปกติต่าง ๆ ผ่านทางเฟซบุ๊ก” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ในส่วนของฟาร์มผมปัจจุบันถ้าโพสต์ตามกลุ่มค่อนข้างขวยยาก อาจจะด้วยโดนปิดกันเยอะขึ้น ดังนั้นผมเลยหันมาเปิดเว็บไซต์ซึ่งก็ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี” (ต่าย, 2566)

5.4.1.3 ปัญหาด้านความต้องการของลูกค้า เนื่องจากว่าแมวสายพันธุ์สก๊อตติช โพลด์ มีความหลากหลายทั้งลักษณะหูซึ่งมีทั้งหูพับและหูตั้ง ลักษณะสีและลวดลาย กลุ่มลูกค้าจึงมีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมาก ดังนั้นในส่วนนี้ผู้ประกอบการจะเน้นเรื่องการสร้างจุดเด่นของสายบริดที่ฟาร์มว่าจะเน้นจุดเด่นในลักษณะลวดลายของการเพาะพันธุ์แบบใด เช่น เน้นแมวตาสองสี เน้นแมวลายแทปบี้ เน้นแมวตากลมโต เป็นต้น แต่ทั้งนี้ก็ควรเป็นลักษณะที่ถูกต้องตามมาตรฐาน นอกจากนี้สิ่งที่ช่วยได้อีกอย่างคือการวางแผนการผสมที่มีความหลากหลายของคู่พ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ ซึ่งผู้ประกอบการต้องมีการจัดทำข้อมูล และเก็บรายละเอียดในแต่ละครอกเพื่อหาคู่ที่เหมาะสมต่อการผสมพันธุ์ให้ตรงตามเป้าหมายของฟาร์ม

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“แมวสายพันธุ์สก๊อตติช โพลด์ มีความหลากหลาย เช่น แบบหูตั้ง แบบหูพับ และหลายสี ทำให้ความต้องการแมวของลูกค้ามีความหลากหลายตามไปด้วย” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“แมวสายพันธุ์นี้ค่อนข้างจะหลากหลายทั้งสีทั้งรูปแบบ สีตาอีก ลูกตัวเองก็จะมีความต้องการกันคนละแบบคนละเสปค บางทีมาไม่ตรงช่วงที่ทางฟาร์มมีก็ต้องรอไปก่อน” (ต่าย, 2566)

5.4.1.4 ปัญหาด้านต้นทุนในการเลี้ยงดู เป็นปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งของผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมว โดยเฉพาะอย่างยิ่งแมวสายพันธุ์สก๊อตติช โพลด์ เนื่องจากในการเพาะพันธุ์แมวสายพันธุ์นี้ จะต้องเป็นการผสมพันธุ์ระหว่างแมวหูพับกับแมวหูตั้งเท่านั้น ซึ่งมีเหตุให้ผู้ประกอบการหลายฟาร์มมีจำนวนพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ในฟาร์มที่จะนำมาจับคู่ผสมในจำนวนมาก โดยมักมีจำนวนไม่น้อยกว่า 10 ตัว ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายรายเดือนในการเลี้ยงดูที่ค่อนข้างสูงด้วยราคาอาหารและทรายแมวที่ต้องใช้ในทุก ๆ เดือนมีราคาตามเกรดและคุณภาพของสินค้าเหล่านั้น และโดยส่วนมากฟาร์มที่ได้มาตรฐานจะนิยมใช้เกรดอาหารที่เป็นเกรดตั้งแต่เกรดพรีเมียมขึ้นไป เนื่องจากส่งผลดีต่อสุขภาพแมวในระยะยาว ดังนั้นราคาก็จะสูงตามเกรดสินค้าไปด้วย จากจำนวนแมวที่มีอยู่ในฟาร์มจำนวนมาก บางฟาร์มจึงประสบปัญหาต้นทุน และได้รับอิทธิพลจากปัญหาราคาขายแมวที่ต่ำจนเกินไปในตลาดปัจจุบัน

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ต้นทุนการดูแลแมวภายในฟาร์มค่อนข้างสูงเลยทีเดียว ทั้งค่าอาหาร ค่าวัคซีน ค่าดูแลเวลาลูกแมวหรือแมวในฟาร์มป่วย ถึงแม้ในตลาดจะมีให้เลือกหลากหลายแต่ส่วนใหญ่เราก็จะเลือกสินค้าที่มีมาตรฐานและดีต่อสุขภาพแมวในระยะยาว” (เป้, 2566)



ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ต้นทุนหลักๆก็จะเป็นในเรื่องค่าอาหาร ค่าทรายแมว ค่าดูแลบำรุง อาหารเสริมต่าง ๆ ซึ่งก็เป็นค่าใช้จ่ายที่สูงพอสมควร” (ต่าย, 2566)

5.4.1.5 ปัญหาสุขภาพแมว เป็นปัญหาหนึ่งของผู้ประกอบการจะประสบได้ตลอดถึงแม้จะเตรียมตัว และดูแลอย่างดีขนาดไหน เนื่องจากแมวเป็นสัตว์ที่เกิดความเครียดและภูมิตกได้ง่าย ซึ่งนำมาซึ่งโรคภัยและนำมาสู่การรักษา ส่งผลเกี่ยวข้องกับต้นทุนในการดูแลอีกด้วย

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ปัญหาสุขภาพแมวเป็นเรื่องที่พบบ่อย ฟาร์มเราเองก็มีเจอเพราะแมวป่วยง่าย เครียด นิดหน่อยก็ภูมิคุ้มกันตก แถมยังมีพวกโรคประจำสายพันธุ์ พวกโรคทางพันธุกรรมที่ต้องระวังอีกด้วย” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ปัญหาสุขภาพสำหรับแมวนี้เป็นเรื่องปกติที่พบได้บ่อยมาก แต่ก็เป็นที่ปัญหาที่ควรจะต้องดูแลและให้ความสำคัญ เพราะแมวสายพันธุ์นี้ป่วยง่ายต้องดูแลเสริมภูมิตลอด” (ต่าย, 2566)

5.4.1.6 ปัญหาความยากลำบากในการเพาะพันธุ์แมว เป็นปัจจัยที่ค่อนข้างควบคุมได้ยากเนื่องจากอาจเป็นสาเหตุมาจากตัวพ่อพันธุ์แม่พันธุ์เอง หรือปัญหาจากสภาพแวดล้อม แต่ปัญหานี้กลับส่งผลต่อการวางแผนผสมพันธุ์ของผู้ประกอบการธุรกิจมากเลยทีเดียว เนื่องจากอาจทำให้ในช่วงที่วางแผนการขายไม่มีลูกแมวสำหรับจำหน่ายนั่นเอง

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“เป็นปัญหาในการวางแผนผสมพันธุ์ที่ค่อนข้างคาดเดายาก เพราะมีทั้งปัจจัยที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ ซึ่งบางทีก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของแมวแต่ละตัว หรือสภาพแวดล้อม” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ปัญหาแมวไม่ผสมพันธุ์นี้บางทีก็เป็นเพราะตัวเมียไม่ยอมผสม หรือบางครั้งก็เป็นเพราะตัวผู้ขึ้นผสมไม่เป็น หรืออาจจะเป็นเพราะสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม เป็นเรื่องที่คาดเดายากและทำให้ต้องเปลี่ยนคู่ผสมก็มี” (ต่าย, 2566)

## 5.4.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

5.4.2.1 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านราคา ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการสร้างจุดเด่น และมาตรฐานของฟาร์ม โดยต้องมีเป้าหมายของการเพาะพันธุ์ที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของฟาร์ม อาทิเช่น ลักษณะใบหน้า ลักษณะโครงสร้าง ลักษณะสีและรูปแบบ เป็นต้น เพื่อดึงดูดความน่าสนใจและการสร้างการรับรู้ในตลาด ที่ทำให้ลูกค้าต้องนึกถึง นอกจากนี้ยังต้องมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจเพื่อสื่อสารข้อมูลต่างๆให้ลูกค้าเข้าใจและเชื่อมั่น ในการเลือกซื้อลูกแมวจากฟาร์มของตน

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ฟาร์มเราให้ความสำคัญกับมาตรฐานฟาร์มแมว และสุขภาพแมวรวมทั้งสุขภาพชีวิต หลังจากย้ายบ้าน การกำหนดราคาตามมาตรฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เราใช้คัดกรองบ้านให้หนึ่ง ดังนั้นปัญหาราคาคาดตลาดในทั่วไป เราก็มุ่งเน้นการอธิบายถึงเหตุผลที่มาที่ไปของราคาตามมาตรฐาน” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ผมยึดราคาตามมาตรฐานเดิมของฟาร์ม ด้วยถึงแม้ราคาตลาดจะผันผวน แต่โดยส่วนตัวทางฟาร์มมีลูกค้าประจำที่เข้าใจและเชื่อมั่น ให้ความไว้วางใจกับฟาร์มอยู่แล้ว เพราะผมเน้นในเรื่องมาตรฐานสายพันธุ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของฟาร์มผมเอง” (ต่าย, 2566)

5.4.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาความท้าทายด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ ปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่ถูกปิดกั้นในปัจจุบัน ผู้ประกอบการมีการปรับเปลี่ยนในรูปแบบการนำเสนอในลักษณะคอนเทนต์เพื่อดึงดูดมากกว่าการพิมพ์ข้อความที่สับสนต่อการถูกปิดกั้น การสร้างคลิปที่น่าสนใจ หรือแม้แต่มีการตั้งกลุ่มเฉพาะหรือแพลตฟอร์มค้าขายส่วนตัวเลี้ยงโดยเฉพาะ อาทิเช่น การสร้างเว็บไซต์ของตนเองหรือการสร้างแอปพลิเคชันค้าขาย

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“โดยส่วนใหญ่ของทางฟาร์มจะเน้นสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์แต่ก็จะมีการโปรสุรูปควบคู่กันไปด้วย ด้วยทางเราก็มีลูกค้าประจำที่ติดตามและมีการแนะนำกันมาเรื่อย ๆ” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“การโพสต์ขายในกลุ่มก็มีบ้างแต่ด้วยโดนปิดกั้นเยอะ ก็จะมาเปิดเว็บไซต์ซึ่งลูกค้าให้ความสนใจอย่างมาก ปัจจุบันลูกค้าใหม่ๆก็ตามมาจากเว็บไซต์” (ต่าย, 2566)

5.4.2.3 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการมีแนวทางการแก้ปัญหาคือการวางแผนผสมพันธุ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังคงมีการสร้างจุดเด่นของสายเพาะพันธุ์ของฟาร์มตนเองให้เป็นเอกลักษณ์ มีการนำเข้าหรือเพิ่มพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ที่มีความแตกต่างกันในลักษณะสีและลวดลาย เพื่อเพิ่มโอกาสเกิดของลูกแมวในลักษณะที่หลากหลายและมีจุดเด่นมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ด้วยลูกค้ามีความต้องการหลากหลาย เราก็จำเป็นต้องมีคู่ผสมพันธุ์ที่หลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้ามากขึ้น โดยก็จะมีการวางแผนการผสมพันธุ์ในหลากหลายคู่” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ในส่วนของผมปัญหาเรื่องนี้ผมเน้นสร้างเอกลักษณ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ก็ให้ความสำคัญกับความหลากหลายในการวางแผนผสมด้วย” (ต่าย, 2566)

5.4.2.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านต้นทุนในการเลี้ยงดู ผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมวส่วนใหญ่ มักมีจำนวนแม่พันธุ์และพ่อพันธุ์ในฟาร์มมากกว่า 10 ตัวขึ้นไปส่งผลต่อต้นทุนในการเลี้ยงดู การซื้อปลอกจึงเป็นสิ่งที่ไม่นิยม

มากนัก ผู้ประกอบการมักเลือกติดต่อจากโรงงานหรือติดต่อเซลล์โดยตรงเพื่อขอราคาพิเศษสำหรับฟาร์ม นอกจากนี้ผู้ประกอบการบางรายก็มีการสั่งผลิตเองโดยตรงด้วยเช่นกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ส่วนตัวทางฟาร์มจะซื้อในราคาส่ง มีการติดต่อผ่านเซลล์หรือบริษัทเอง เนื่องจากจะได้ราคาที่ถูกกว่า แต่ก็ยังคงจะเลือกผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อสุขภาพในระยะยาว” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“ส่วนที่ฟาร์มจะมีที่สั่งซื้อจากเซลล์และโรงงาน นอกจากนี้ก็ยังมีที่ผลิตทำเองประเภทบราฟ แต่ก็ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหารที่ดีต่อสุขภาพและแมวในฟาร์มต้องขึ้นชอบด้วย” (ต่าย, 2566)

5.4.2.5 แนวทางการแก้ไขปัญหาสุขภาพแมว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการแบ่งสัดส่วนของสถานที่อย่างชัดเจนและพยายามแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ มากกว่าการเลี้ยงรวมกันทั้งหมด ที่สำคัญจะต้องมีการฉีดวัคซีนให้ครบ และต่อเนื่องประจำปีอย่างตลอด ให้ความสำคัญกับการตรวจสุขภาพและคอยสังเกตอาการไม่พึงประสงค์ต่างๆ การให้ความสำคัญกับสุขอนามัยภายในฟาร์ม และอาหารการกินที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“ต้องมีการตรวจสุขภาพ และฉีดวัคซีนเป็นประจำ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาด เพราะแมวเป็นสัตว์ที่ป่วยง่ายเราจะให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องพวกนี้ การพูดคุยกับสัตวแพทย์ และขอคำแนะนำเบื้องต้นในการรักษาก็เป็นสำคัญ” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“การเตรียมความพร้อมสำหรับขึ้นพื้นฐานทั้งยาและอุปกรณ์เป็นเรื่องสำคัญ ที่ต้องควบคู่ไปกับการตรวจสุขภาพ ฉีดวัคซีน การดูแลทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ” (ต่าย, 2566)

5.4.2.6 แนวทางการแก้ไขปัญหาความยากลำบากในการเพาะพันธุ์แมว ปัญหาที่มีทั้งส่วนที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ในส่วนที่ควบคุมได้ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของทั้งพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม แสง อุณหภูมิที่เหมาะสม อาหารที่เหมาะสม เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการผสมพันธุ์ หรือแม้แต่การช่วยฝึกลูกสำหรับพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ฟาร์มที่นำมาผสมในครั้งแรก

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 กล่าวว่า

“เป็นเรื่องที่ควบคุมอยากแต่เราก็พอที่จะสามารถช่วยเพิ่มโอกาสด้วยการจัดสถานที่ที่เหมาะสม การเตรียมความพร้อมพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ก่อนผสม โดยเฉพาะในเรื่องของสุขภาพความแข็งแรง” (เป้, 2566)

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 กล่าวว่า

“เลือกและจับคู่ที่พร้อมจะผสม ในสถานที่ที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยก็เป็นสิ่งที่พอจะทำได้เพื่อเพิ่มโอกาสความเป็นไปได้” (ต่าย, 2566)

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 บทบาทและแนวทางการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสู่การประสบความสำเร็จของผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold)

### 6.1.1 ความเป็นของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ มักเริ่มจากการอยากรหาสัตว์เลี้ยงมาเลี้ยงสักตัวเป็นเพื่อนหรือเข้ามาเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของครอบครัว และการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกสมาชิกที่จะเข้ามาในบ้าน จึงเริ่มมีการศึกษาหาข้อมูล ด้วยอุปนิสัยและเอกลักษณ์ของแมวสายพันธุ์นี้จึงเป็นที่น่าดึงดูดและน่าสนใจที่ทำให้ผู้ที่สนใจเลี้ยงแมวอยากจะเข้ามาเป็นสมาชิกในครอบครัว เริ่มจาก 1 ตัวและมีความต้องการขยายเพิ่มขึ้น จนมาถึงการเข้าสู่ตลาดการแข่งขันแมวประกวดและนำมาซึ่งการนำตนเองไปสู่โลกของคนรักแมวที่เลี้ยงสัตว์เลี้ยงประเภทนี้เสมือนสมาชิกในครอบครัว ผู้ประกอบการจึงมองเห็นรูปแบบธุรกิจที่มาพร้อมกับความรักและการส่งมอบความสุขสำหรับกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับสัตว์เลี้ยงเหมือนสมาชิกครอบครัว ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเลี้ยงสัตว์ที่สอดคล้องกับแนวคิดการวิจัยของ KrungthaiCOMPASS (2564) ซึ่งพบว่าในปัจจุบันเกิดกระแสการเลี้ยงสัตว์เสมือนสมาชิกในครอบครัว (Humanization/Pet Parent) ที่พร้อมจะทุ่มเงินดูแลเลี้ยงดูเพื่อให้สัตว์เลี้ยงอยู่สบาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Morgan Stanley (2021) พบว่าผู้เลี้ยงสัตว์ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับสัตว์เลี้ยงของตนเสมือนสมาชิกในครอบครัวด้วยความรักความผูกพันเหมือนลูก ซึ่งได้มีการนิยามพฤติกรรมการเลี้ยงดังกล่าวว่าเป็น ทาสหมาทาสแมว (Patriarchy)

### 6.1.2 บทบาทและแนวทางการดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ วางบทบาทของตนเองไม่ใช่เพียงเป็นนักธุรกิจในตลาดแต่ที่สำคัญคือการเป็นนักพัฒนาสายพันธุ์อีกด้วย ซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานในการเพาะพันธุ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสมาคมต่าง ๆ มีทั้งสมาคมในประเทศไทยและต่างประเทศ ไม่ใช่แค่เพียงความสวยงามตามมาตรฐานแต่เป็นการให้ความสำคัญด้านสุขภาพของสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังต้องหาข้อมูลความรู้ในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ด้วยการค้นคว้าอ่านงานวิจัยและเข้าร่วมอบรม ซึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการนำมาดำเนินธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ให้ประสบความสำเร็จตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7PS ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญสุขภาพมาตรฐานของลูกแมวในการส่งมอบ และสร้างทางเลือกให้ลูกค้าได้มีโอกาสตัดสินใจด้วยการประชาสัมพันธ์หรือส่งแผนการผสมพันธุ์ให้ลูกค้าทราบ 2) ด้านราคา มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจถึงราคาที่สะท้อนการเลี้ยงดูและมาตรฐานฟาร์ม 3) ด้านช่องทางการจำหน่าย เป็นในลักษณะผ่านช่องทางรูปแบบออนไลน์ เป็นการสื่อสารและติดต่อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีการส่งเสริมการตลาดอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญต้องตอบสนองความต้องการและสามารถดึงดูดการตัดสินใจของลูกค้าให้กลับมาซื้อซ้ำหรือแนะนำต่อ 5) ด้านบุคคล ผู้ประกอบการและพนักงานที่ดูแลฟาร์มจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในการเลี้ยงดูและเพาะพันธุ์อย่างได้มาตรฐาน รู้ถึงการดูแลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย การสังเกตความผิดปกติต่างๆ เป็นต้น 6) ด้านการนำเสนอทางกายภาพ เป็นการนำเสนอการขายโดยแสดงให้เห็นถึงความสวยงามสะอาดของสถานที่ดูแล และการถ่ายรูปหรือคลิปประชาสัมพันธ์สำหรับการขายที่มีความโดดเด่นน่าดึงดูดให้ผู้คนที่เห็นสนใจและอยากจะเข้ามาสอบถาม 7) ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในทุกกระบวนการตั้งแต่เริ่มขายจนส่งมอบ รวมไปถึงทั้งการบริการหลังการขายที่คอยเป็นที่เลี้ยงให้คำแนะนำต่างๆ สำหรับลูกค้าที่รับลูกแมวภายในฟาร์มไปดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรภัสสร สัจจจักร

มนตรี (2564) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจสัตว์เลี้ยงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญกับกายภาพ ลวดลายความต้องการและความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจกับส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่นๆ ทั้งช่องทางการขาย ราคา ก็ล้วนแต่ส่งอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

### 6.1.3 เป้าหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า นิยามเป้าหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์แมวสก๊อตติช โพลด์ นั้นไม่ใช่ในเรื่องของกำไรเพียงอย่างเดียว แต่เน้นในเรื่องของการพัฒนาสายพันธุ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้มาตรฐาน อีกทั้งการให้ความสำคัญกับการมีจริยบรรณในการเป็นผู้พัฒนาสายพันธุ์ ด้วยการดำเนินธุรกิจที่อยู่บนหลักการมาตรฐาน นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ประกอบการคือการได้ส่งต่อลูกแมวที่เลี้ยงดูมาไปสู่ครอบครัวใหม่ที่สามารถดูแลได้อย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงการเป็นมากกว่าผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แต่เปรียบเสมือนการเป็นพ่อเป็นแม่หรือเป็นคุณตาคุณยายที่ได้ส่งมอบคนในครอบครัวไปยังครอบครัวใหม่ ได้เห็นลูกแมวในบ้านเติบโตไปอย่างมีความสุข

## 6.2 ปัญหา และอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ (Scottish Fold)

### 6.2.1 ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ ต้องประสบพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ในหลากหลายด้าน ประกอบด้วย ปัญหาด้านราคา ที่เป็นไปตามกลไกตลาดที่มีผู้ให้ความสนใจเพาะพันธุ์เพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ราคาก็ยังต่ำกว่าราคามาตรฐานเดิมที่มีมาตลอด ปัญหาด้านปัญหาความท้าทายด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ ด้วยการสื่อสารในแพลตฟอร์มที่นิยมในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมีข้อจำกัดสำหรับการสื่อสารเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงในลักษณะการขาย โดยเฉพาะถ้อยคำที่สุ่มเสี่ยงที่ถูกจำกัดต่างๆ ส่งผลให้ยากต่อการประชาสัมพันธ์การขายหรือสื่อสารกับกลุ่มลูกค้า ปัญหาด้านความต้องการของลูกค้า ด้วยความหลากหลายของลักษณะรูและสีขนลวดลาย ทำให้การเพาะพันธุ์ค่อนข้างวางแผนยากในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ปัญหาด้านต้นทุนในการเลี้ยงดู ราคาสินค้าสำหรับสัตว์เลี้ยงในปัจจุบันมีต้นทุนการเลี้ยงดูที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในกลุ่มที่เลี้ยงเหมือนสมาชิกในครอบครัวซึ่งรวมถึงฟาร์มที่มีการเพาะพันธุ์อย่างมาตรฐานและคำนึงถึงสุขภาพและความเป็นอยู่ของสัตว์เลี้ยงภายในฟาร์ม ปัญหาด้านสุขภาพแมว ด้วยแมวเป็นสัตว์ที่เครียดและภูมิิตกง่าย ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งแมวสายพันธุ์สก๊อตติช โพลด์ ที่มีปัญหาทางพันธุกรรมเกี่ยวกับกระดูก ปัญหาความยากลำบากในการเพาะพันธุ์แมว ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ออย่างหนึ่งที่มีผลทำให้การวางแผนผสมพันธุ์ไม่เป็นที่ต้องการ ส่งผลให้มีลูกแมวจำหน่ายตามช่วงที่วางแผนไว้

### 6.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจฟาร์มเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก๊อตติช โพลด์ มีแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ดังนี้

6.2.2.1 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านราคา ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการสร้างจุดเด่นและมาตรฐานของฟาร์มเพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของฟาร์มดึงดูดความน่าสนใจ นอกจากนี้การสร้างการรับรู้ในตลาดที่ทำให้ลูกค้าต้องนึกถึงก็เป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้งยังต้องมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจเพื่อสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าเข้าใจและเชื่อมั่นในการเลือกซื้อลูกแมวจากฟาร์มของตน ด้วยถึงแม้จะมีการกำหนดราคาต่ำกว่ามาตรฐานการขายปกติ

ในตลาดอยู่มาก แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการเล็งเห็นว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของตนจะให้ความสำคัญกับคุณภาพหรือลักษณะมาตรฐานและความเชื่อมั่นของฟาร์มจากการบริการและการให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ดังนั้นการให้ความสำคัญในมาตรฐานและการสื่อสารทำความเข้าใจของการกำหนดราคาให้ลูกค้าทราบ ทำให้ฟาร์มยังคงมีลูกค้าที่เชื่อมั่นและเข้าใจ จึงมีการนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ฌักทรี ต.รุ่งเรือง (2564) ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสัตว์เลี้ยงในลำดับต้น ๆ คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์

6.2.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาปัญหาความท้าทายด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ ด้วยจากปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่ถูกปิดกั้นในปัจจุบัน ผู้ประกอบการมีการปรับเปลี่ยนในรูปแบบการนำเสนอในลักษณะคอนเทนต์เพื่อดึงดูดมากกว่าการพิมพ์ข้อความที่สับสนเสี่ยง การสร้างคลิปที่น่าสนใจ หรือแม้แต่มีการตั้งกลุ่มเฉพาะหรือแพลตฟอร์มค้าขายสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ ซึ่งอย่างไรก็ตามยังคงเป็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายและรวดเร็ว เพียงแต่อาจจะมีการปรับเปลี่ยนในลักษณะของการสื่อสารหรือปรับเปลี่ยนแพลตฟอร์ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วิไล วิทย์วิโรศักดิ์ และ ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2563) ซึ่งพบว่าเกี่ยวกับอิทธิพลของการสื่อสารเรื่องเกี่ยวกับสัตว์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การสื่อสารเร็วมากขึ้น โดยปราศจากอุปสรรคทั้งทางภูมิศาสตร์ ระยะทางติดต่อสื่อสาร ได้รวดเร็ว กว้างไกลมากขึ้นและค่าใช้จ่ายถูกลง

6.2.2.3 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการมีแนวทางการแก้ปัญหาคือการวางแผนผสมพันธุ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังคงมีการสร้างจุดเด่นของสายเพาะพันธุ์ของฟาร์มตนเองให้เป็นเอกลักษณ์ มีการนำเข้าหรือเพิ่มพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ที่มีความแตกต่างกันในลักษณะสีและลวดลาย เพื่อเพิ่มโอกาสเกิดของลูกแมวในลักษณะที่หลากหลายและมีจุดเด่นมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อนำมาแก้ปัญหาในด้านความต้องการด้วยการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปรภัสสร สัจจาอำครมนตรี (2564) ส่วนผสมทางการตลาด (7PS) มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อของผู้บริโภค โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล

6.2.2.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านต้นทุนในการเลี้ยงดูผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมวส่วนใหญ่ มักมีจำนวนแม่พันธุ์และพ่อพันธุ์ในฟาร์มมากกว่า 10 ตัวขึ้นไปส่งผลต่อต้นทุนในการเลี้ยงดู ผู้ประกอบการมักเลือกติดต่อผลิตจากโรงงานหรือติดต่อเซลล์โดยตรงเพื่อขอราคาพิเศษ แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการก็ยังคงให้ความสำคัญกับคุณภาพเกรดอาหารที่ดีต่อสุขภาพสัตว์เลี้ยงในระยะยาว และความชื่นชอบของสัตว์เลี้ยงภายในฟาร์ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิรายุ ทะรุณรัมย์ และ ปาไลดา ศรีศรีกำพล (2564) ในการเลือกซื้ออาหารสำหรับสัตว์เลี้ยง ราคาที่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับประโยชน์ และรสชาติที่สัตว์เลี้ยงชื่นชอบ

6.2.2.5 แนวทางการแก้ไขปัญหาสุขภาพแมวผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการแบ่งสัดส่วนของสถานที่อย่างชัดเจนและพยายามแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ มากกว่าการเลี้ยงรวมกันทั้งหมด ที่สำคัญจะต้องมีการฉีดวัคซีนให้ครบ และต่อเนื่องประจำปีอย่างตลอด ให้ความสำคัญกับการตรวจสุขภาพและคอยสังเกตอาการไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ การให้ความสำคัญกับสุขอนามัยภายในฟาร์ม ให้ความสำคัญกับอาหารการกินที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

6.2.2.6 แนวทางการแก้ไขปัญหาปัญหาความยากลำบากในการเพาะพันธุ์แมว ปัญหานี้มีทั้งส่วนที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ในส่วนที่ควบคุมได้ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของทั้งพ่อพันธุ์



และแม่พันธุ์ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม แสง อุณหภูมิที่เหมาะสม อาหารที่เหมาะสม เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการผสมพันธุ์ หรือแม้แต่การช่วยฝึกฝนสำหรับพ่อพันธุ์แม่พันธุ์ฟาร์มที่นำมาผสมในครั้งแรก

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทราบความเป็นมาของผู้ประกอบการธุรกิจเพาะพันธุ์ แมวสก็อตติช โพลด์ รวมทั้งบทบาทและการดำเนินธุรกิจไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของผู้ประกอบการ และปัญหา อุปสรรครวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวความคิดเห็นต่อไปนี้ จากการศึกษาวิจัยจะพบปัญหาในเรื่องของข้อมูลลักษณะมาตรฐานทางสายพันธุ์ที่ถูกต้องค่อนข้างยังไม่แพร่หลายในวงกว้างสำหรับคนทั่วไป โดยมากมักจะเป็นข้อมูลเชิงลึกในวงแคบ ทำให้ผู้คนทั่วไปหรือกลุ่มคนที่สนใจแต่ไม่ได้อยู่ในวงการประกวดหรือเพาะพันธุ์อาจจะยังไม่เข้าถึงข้อมูลมากนัก ทำให้อาจจะยังไม่เข้าใจเหตุผลของการกำหนดมาตรฐานและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ จึงมีข้อมูลไม่มากในการเลือกซื้อ ดังนั้นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในวงกว้างมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย เพื่อเป็นการส่งเสริมมาตรฐานและรักษามาตรฐานของสายพันธุ์ ให้คนทั่วไปที่มีความสนใจได้เข้าใจมากขึ้น

### 7.2 ข้อเสนอการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเน้นการศึกษาในผู้ประกอบการเพาะพันธุ์แมวสายพันธุ์สก็อตติช โพลด์สายพันธุ์เดียวกัน แต่ในปัจจุบันมีการนำเข้ามาสายพันธุ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น บางฟาร์มจะมีหลายสายพันธุ์ภายในฟาร์มเดียวกัน ซึ่งจะมีเงื่อนไขและรูปแบบการเพาะพันธุ์ที่แตกต่างกันไป รวมถึงการจัดการสถานที่ให้มีความเหมาะสม ดังนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับฟาร์มที่มีการเพาะพันธุ์ในหลายสายพันธุ์ว่ามีการดำเนินธุรกิจและจัดการรูปแบบธุรกิจ รวมถึงการจัดการเพาะพันธุ์อย่างไร



## บรรณานุกรม

- เกวลิน อังคนานนท์ และ ถอม ท่องศ์สกุล. (2564). แนวทางการทำการตลาดออนไลน์สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ผ่านเฟซบุ๊กเพจ.วารสารวิทยาการจัดการ ,ปีที่ 8 (ฉบับที่ 2), 172-202.
- เกษตรกรก้าวหน้า (2562). ฟาร์มแมว มืออาชีพ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: แม่บ้าน.
- ขจิตขวัญ กิจวิศาละ. (2564). ศาสตร์การเล่าเรื่องในสื่อสารศึกษา. วารสารศาสตร์ฉบับเรื่องเล่าด้วยใจเธอ, ปีที่ 14 (ฉบับที่ 3), 9-85.
- จักรินทร์ นิตรัตน์ภักดี และ ชนกร ลิ้มศรีณย์. (2562). อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโมบาย แบนด์กิ้ง กรณีศึกษา : เขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ,ปีที่ 10 (ฉบับที่ 2), 120-143.
- ณภัทร ต.รุ่งเรือง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสัตว์เลี้ยงทางเลือก (Exotic Pet) ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุทธการ เอี่ยมณี. (2563). แผนธุรกิจให้บริการอาบน้ำตัดขนและโรงแรมสุนัข “Koinu Spa and Hotel”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรภัสสร สัจจาอัครมนตรี. (2564). ความชอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อแมวพันธุ์แท้ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิไล วิทยวีรศักดิ์ และยุบล เป็ญจรงค์กิจ. (2563). อิทธิพลของการสื่อสารเรื่องเกี่ยวกับสัตว์ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์. วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา, ปีที่ 13 (ฉบับที่ 2), 115-135.
- ศิลป์ชัย เกษมเทวินทร์. (2562). เรื่องเล่าผู้ประกอบการค้าส่งรองเท้าสตรีในตลาดสำเพ็ง เขตสัมพันธวงศ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Morgan Stanley. (2021) สืบค้นจาก <https://www.morganstanley.com/ideas/us-pets-investing-trend>
- Krungthai COMPASS. (2564) สืบค้นจาก<https://www.efinancethai.com/LastestNews/LatestNewsMain.aspx?release=y&ref=M&id=TXZ2VFBRQW53WUE9>

ความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE NEW NORMAL WAY OF LIFE AND QUALITY OF WORK LIFE OF  
MAHIDOL UNIVERSITY INTERNATIONAL COLLEGE EMPLOYEES

รุ่งทิพา แซ่เตียว<sup>1</sup> ภัทร์ พลอยแหวน<sup>2</sup> สมบูรณ์ ศิริสรธรธีรญา<sup>3</sup>  
กมลพร สอนศรี<sup>4</sup> และกฤษณ์ รักษาติเจริญ<sup>5</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และ 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methods) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 160 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารที่มีบทบาทในการกำกับดูแลด้านการบริหาร การวางแผน และด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน 4 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โอกาสและการพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย และการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยทุกด้าน ได้แก่ การทำงานที่บ้าน (Work from Home) การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2,3,4,5</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ในระดับปานกลาง 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีดังนี้ การปรับเปลี่ยนมุมมองเรื่องเป้าหมายการทำงานโดยมุ่งประสิทธิผลของงานเป็นหลัก การจัดทำแผนรับมือเพื่อรองรับเหตุที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ การปรับแนวคิการทำงานให้เป็นแบบยืดหยุ่นให้บุคลากรมีอิสระด้านเวลามากขึ้น การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และมุ่งเน้นการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจในเชิงป้องกัน

**คำสำคัญ :** วิถีชีวิตแบบปกติใหม่/ คุณภาพชีวิตการทำงาน

## Abstract

The objectives of this research were to study 1) the opinion level towards the New Normal way of life and the level of the quality of work life of Mahidol University International College employees 2) the comparison of the New Normal way of life by mean of personal factors 3) the relationship between the quality of work life and the New Normal way of life of Mahidol University International College employees and 4) the finding for guidelines to develop the quality of work life according to the New Normal way of life of Mahidol University International College employees. This research was quantitative and qualitative research by using a specific sampling method, in-depth interview and questionnaire. The sampling consisted of 160 of Mahidol University International College employees and the Four key informants are executives who oversee in Management, Planning and Human Resources of Mahidol University International College.

The results were as follows: 1) The aspect of the New Normal way of life of Mahidol University International College employees were evaluated at a high level consist of: 'Work from home', and 'Use of technology and online transactions. For the evaluated at a highest level consist of: 'Social Distancing' and 'Hygiene and self-protection'. Aspects of the quality of working life of Mahidol University International College employees were evaluated at a high level consist of: 'receiving sufficient and fair payment for work', 'development of individual performance', 'advancement stability of job', 'democracy in the organization', 'the balance between working life and personal life' and 'the benefit to society'. For the evaluated at a highest level consist of: 'safe and healthy work environment' and 'social integration or cooperation. 2) Different of genders and ages had different aspect of 'Work from Home' at a statistically significant level of .05. Difference of level of education had different aspects of 'work from home', 'use of technology and online transactions', and 'hygiene and self-protection' at a statistically significant level of .05. 3) Relationship between the quality of work life and the New Normal way of life of Mahidol University International College employees was observed between New Normal way of life factors including 'Work from Home', 'Social Distancing', 'Use of technology and online transactions' and 'Hygiene and self-protection' was significantly positively

correlated at the .01 level with the quality of working life at a moderate level. 4) Guidelines for developing the quality of work life according to the New Normal way of life of Mahidol University International College employees, which define changing the perspective of goals with a focus on job effectiveness, the creation of backup plans to support unanticipated circumstances, flexibility work concepts, promote technological literacy to increase opportunities and enhance the capabilities of the staff and focus on taking care of physical and mental health in a preventive way.

**Keywords:** New Normal Way of Life/Quality of Work Life

## 1. บทนำ

การเกิดขึ้นของโรคอุบัติใหม่ (Emerging Disease) ได้แก่ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการพบการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อเดือนธันวาคม 2562 ซึ่งต่อมาได้มีการแพร่กระจายไปยังประเทศอื่น ๆ ในทวีปเอเชีย และเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดดังกล่าวเป็น "การระบาดใหญ่" หรือ pandemic การแพร่ระบาดลุกลามไปอย่างรวดเร็วทั่วทุกภูมิภาคของโลก ถือเป็นภาวะฉุกเฉินระหว่างประเทศ ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวิถีชีวิตของคนทั่วโลก

จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้สังคมไทยก้าวเข้าสู่ยุคการใช้วิถีชีวิตแบบ New Normal หรือ "ความปกติใหม่" การป้องกันการแพร่ระบาดเป็นเรื่องสำคัญในการกำหนดมาตรการของแต่ละประเทศ ในประเทศไทยได้มีการเร่งดำเนินการตามมาตรการป้องกัน COVID-19 โดยมีส่งเสริมให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกแห่งดำเนินการตามมาตรการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และตามมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลอย่างรวดเร็วที่สุด รวมทั้ง ขอความร่วมมือจากภาคเอกชนในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบถึงการป้องกันการแพร่ระบาดและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยกัน

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลของ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีชื่อเสียงในด้านความเป็นสถาบันนานาชาติ และมีลักษณะกายภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของ อาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบที่มีความทันสมัย มีบุคลากร นักศึกษา อาจารย์ชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในสาขาที่หลากหลาย จึงทำให้บุคคลภายนอกมีมุมมองและความคาดหวังต่อวิทยาลัยฯ ด้านการมีสวัสดิการความเป็นอยู่ที่ดี การจัดการด้านนโยบายค่าตอบแทนที่ดี การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นตัวสะท้อนว่าบุคลากรของวิทยาลัยฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

แต่เนื่องจากการดำเนินชีวิตในรูปแบบวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บุคลากรของ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในรูปแบบเดิมได้ มาตรการและนโยบายที่กำหนดขึ้น มีผลกระทบต่อทั้งในด้านบวกและด้านลบ รวมทั้ง ทำให้รูปแบบการทำงานมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก เช่น การทำงานที่ต้องอาศัยทักษะใหม่ ๆ การจัดสรรเวลาการทำงาน สุขอนามัยในที่ทำงาน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป และคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างยิ่ง ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ยังไม่มีการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลในอนาคต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.4 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

### 3. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ (New Normal) ดังนี้

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ (New Normal)

โดยทั่วไปแล้ว "New Normal" หมายถึง รูปแบบการใช้ชีวิตที่ปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยใน "New Normal" จะต้องมีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรคอย่างเคร่งครัด เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือบ่อย ๆ และการเว้นระยะห่างทางสังคม นอกจากนี้ "New Normal" ยังมีการใช้เทคโนโลยีและการทำงานระยะไกลหรือ Work from home ในการประกอบอาชีพ เป้าหมายของ "New Normal" คือการเรียนรู้และปรับตัวให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ในสถานะที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยมุ่งเน้นการป้องกันและควบคุมโรคเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตปกติได้อย่างปลอดภัยในระยะยาว

กรมสุขภาพจิต (2563) มีการนำเสนอเกี่ยวกับแนวทางชีวิตวิถีใหม่ของคนไทยไว้ ดังนี้ 1) การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต 2) การเว้นระยะห่างทางสังคม 3) การดูแลสุขภาพใจสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้าง 4) การสร้างสมดุลชีวิต

สุภาภรณ์ พรหมบุตร (2563) กล่าวถึง ความเปลี่ยนแปลงที่พบเห็นและเป็นวิถีชีวิตใหม่ในสังคมแบบ New Normal ได้แก่ การสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยก่อนออกจากบ้าน การทำงานออนไลน์ การเรียนออนไลน์ อาคารสถานที่ที่มีการตั้งจุดคัดกรอง ร้านอาหารนั่งแยกโต๊ะและมีการซื้อกลับบ้านมากขึ้น การใช้ธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น การเว้นระยะในการเดินทางสาธารณะ การใช้บริการส่งของถึงบ้าน ( Delivery)

#### 3.2 แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิต

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของ Abraham H. Maslow ว่าเป็นความต้องการของมนุษย์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ความปลอดภัย สังคม เกียรติยศ และการให้ความผืนของตนเป็นจริง เมื่อมนุษย์ได้รับสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแล้ว ไม่ว่าจะในด้านร่างกายและจิตใจ จะนำมาซึ่งความสุข ความพอใจเท่ากับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั่นเอง

กรมสุขภาพจิต (2564) ได้มีการจัดทำเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต WHOQOL – BREF –THAI โดยวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

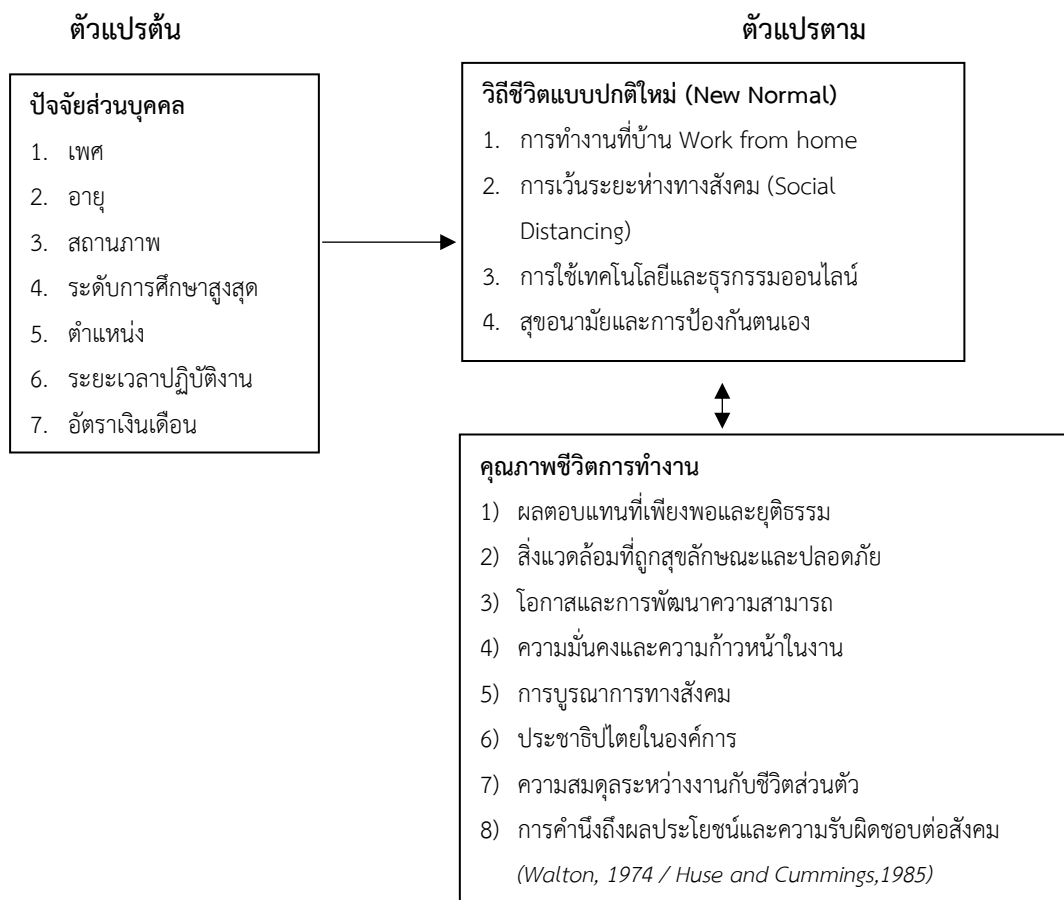
### 3.3 แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1974) ได้นิยามคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยคำนึงถึงลักษณะและแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม และสังคมขององค์กรที่ทำงานประสบผลสำเร็จ

คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านตามทฤษฎีของ Walton คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี 4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

Huse and Cummings (1985 อ้างโดย บุญยมาศ แสงเงิน, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะสำคัญที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบ ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ลักษณะการบริหารงานมีความยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และภาคภูมิใจในองค์กร

#### กรอบแนวคิดการวิจัย





#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีการศึกษาจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามการวิจัยสอบถามบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 160 คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.965

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ และคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติค่า t-test และวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และมีบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลด้านการบริหาร การวางแผนและด้านทรัพยากรบุคคล ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมทั้ง เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบายของวิทยาลัยนานาชาติ แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ที่ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่มีผลกระทบต่อบุคลากร และวิธีการบริหารจัดการ รวมทั้ง ถอดบทเรียนจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกันกับผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสังเคราะห์ให้ได้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## 5. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 5.1 ระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ (n = 160)

รายการ	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	3.94	.701	มาก
ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)	4.32	.482	มากที่สุด
ด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์	4.10	.606	มาก
ด้านสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง	4.56	.486	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.462</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , SD = .462) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , SD = .486) รองลงมา คือ ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , SD = .482) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการทำงานที่บ้าน (Work from home) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , SD = .701)

### 5.2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (n = 160)

รายการ	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	3.93	.679	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	4.21	.534	มากที่สุด
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	4.10	.606	มาก
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	4.15	.507	มาก
ด้านการบูรณาการทางสังคม	4.21	.551	มากที่สุด
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	4.04	.574	มาก
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.05	.565	มาก
ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.04	.560	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>.449</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 แสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = .449$ ) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .551$ ,  $.534$ ) รองลงมา คือ ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = .606$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = .679$ )

### 5.3 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และด้านสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และด้านสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับปัจจัยสถานภาพ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด/ปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ไม่ต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และด้านสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง

### 5.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวม

วิถีชีวิตแบบปกติใหม่ (New Norm)	คุณภาพชีวิตการทำงาน		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
การทำงานที่บ้าน (Work from Home)	0.529**	.000*	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)	0.486**	.000*	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์	0.730**	.000*	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
สุขอนามัยและการป้องกันตนเอง	0.654**	.000*	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์ ด้วยวิธีสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อการทำงานที่บ้าน (Work from Home) การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง มีความสัมพันธ์ปานกลางทางบวก มีค่า  $r = 0.529, 0.486, 0.730$  และ  $0.654$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 5.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่มีผลกระทบต่อบุคลากร และวิธีการบริหารจัดการ รวมทั้ง ถอดบทเรียนจากประสบการณ์ สรุปได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการเสนอความคิดเห็นและถอดบทเรียนจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ร่วมกันกับผลการศึกษาเชิงปริมาณพบแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- 1) ควรมีการปรับเปลี่ยนมุมมองของผู้บริหารในทุกระดับบังคับบัญชา โดยเฉพาะเรื่องเป้าหมายของการทำงาน ให้มุ่งเน้นที่ประสิทธิผลของงานเป็นหลัก มากกว่าคำนึงถึงชั่วโมงการทำงาน
- 2) สามารถถอดบทเรียนและใช้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 มาเป็นต้นแบบในการจัดทำแผนรับมือที่ชัดเจน เพื่อรองรับเหตุที่ไม่ได้คาดการณ์และอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- 3) ควรมีคณะทำงาน ในรูปแบบของคณะกรรมการที่มีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องในการดำเนินนโยบายภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ และควรให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) การเปลี่ยนรูปแบบการประชุมสำคัญ เป็นรูปแบบออนไลน์ ผู้เข้าร่วมประชุมมีความสะดวกมากกว่าในอดีต
- 5) การผ่านประสบการณ์จากสถานการณ์นี้ ทำให้วิทยาลัยฯ ได้เรียนรู้ว่าต้องมีบทบาทในการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่ตอบรับกับความต้องการของบุคลากร เช่น การทดลองใช้แนวคิดเรื่องเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระด้านเวลาการปฏิบัติงานมากขึ้น ได้สร้างสมดุลชีวิตระหว่างการทำงานกับชีวิตประจำวันได้มากขึ้น นำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคลากรมากยิ่งขึ้นด้วย
- 6) การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มโอกาสและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เช่น การจัดโครงการหรือการอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มพูนทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7) วิทยาลัยนานาชาติ ต้องให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพใจ มุ่งเน้นที่การป้องกัน การจัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการมีสุขภาพที่ดีเพิ่มเติม หรือที่ดำเนินการอยู่แล้วให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ซึ่งแนวทางการพัฒนาในภาพรวมดังกล่าวโดยเฉพาะบทบาทของผู้นำ สอดคล้องกับบุญเรือน ทองทิพย์ (2563) ศึกษาวิจัย เรื่อง โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การแบบ New Normal พบว่า การพัฒนาองค์การแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ผู้นำควรมี 5 คุณลักษณะ คือ 1) ใช้หัวใจและสมองในการนำพาองค์กรในช่วงวิกฤต 2) ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง 3) ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วไม่ใช่ว่าความสมบูรณ์แบบ 4) สร้างความเชื่อใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และ 5) มองหาโอกาสเพื่อเตรียมพร้อมรับกับรูปแบบ New Normal ที่กำลังจะเกิดขึ้น

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

### 6.1 การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งบุคลากรมีความเข้าใจและยอมรับกับการปรับตัวตามสถานการณ์อย่างดี สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการศึกษาของ ทนงค์ดี แสงสว่างวัฒนะ นิชนันท์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บดีรัฐ (2563) ซึ่งศึกษาวิจัย เรื่อง “New Normal” วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19: การงาน การเรียน และธุรกิจ พบว่า การใช้ชีวิตภายใต้สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จำเป็นต้องมีปรับตัวและการป้องกันตนเองไม่ให้แพร่เชื้อให้ผู้อื่น ต้องปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิต ในด้านการทำงานพนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงานโดยทำที่บ้าน และใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนโยบายเกี่ยวกับการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ของวิทยาลัยนานาชาติ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ในสถานที่ทำงาน มีความชัดเจน บุคลากรรับทราบนโยบาย มีการให้ความร่วมมือและความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ วิทยาลัยฯ ยังมีความพร้อมและการสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันแจกให้กับบุคลากร โดยเฉพาะในช่วงแรก ที่มีความขาดแคลนและหาซื้อได้ยาก เช่น หน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น การให้ความสำคัญกับนโยบายดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับข้อมูลจากกรมสุขภาพจิต (2563) จากหนังสือเรื่อง “องค์ความรู้การดูแลสุขภาพใจในสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ใจพร้อม ไม่ยอมป่วย” กล่าวถึง มาตรการ “การเว้นระยะห่างทางสังคม” (social distancing) ซึ่งได้รับการพิสูจน์แล้วว่าสามารถป้องกันการระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดความรุนแรงของการระบาด และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องปฏิบัติด้วย

ผลการวิจัย พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การทำงานที่บ้าน (Work from Home) และ การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในภาพรวมสถานที่ปฏิบัติงาน (ที่บ้าน) ของบุคลากรส่วนใหญ่ มีความพร้อม สามารถปฏิบัติงานโดยสามารถคงประสิทธิภาพการทำงาน และผลงานเป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้ง วิทยาลัยฯ มีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ช่วยในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับผลสำรวจของศูนย์วิจัย กสิกรไทย (2564) พบว่า ในด้านบวกของการทำงานที่บ้าน ช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น มีเวลาอยู่กับครอบครัว สามารถบริหารเวลาระหว่างชีวิตประจำวันกับการทำงาน (Work Life Balance) ได้ การทำงานมีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ต้องประชุมตลอดเวลา สุขภาพดีขึ้น และมีความยืดหยุ่นด้านเวลาทำงาน

### 6.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรวิทยาลัยนานาชาติมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อุบลวรรณ สงกรานตานนท์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านการบูรณาการทางสังคม อาจเป็นเพราะวิทยาลัยนานาชาติให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของ

สถานที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน สถานที่สะดวก สะอาด และมีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานเหมาะสมและเพียงพอ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในการปฏิบัติงานที่วิทยาลัยนานาชาติ สอดคล้องกับ ชบาไพร สุวรรณชัยรบ และดร.สุวิทย์ อุดมพาณิชย์ (2563) ศึกษาวิจัย เรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดสกลนคร ซึ่งพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงาน มีประสิทธิภาพได้ การปฏิบัติงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องอยู่ภายใต้บรรยากาศองค์การที่ดีและจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นด้วย

ผลการวิจัย พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม บุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลต่ออัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้น บุคลากรมีค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันสูงขึ้น ทำให้มีความคาดหวังในเรื่องของการปรับอัตราเงินให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการใช้จ่ายและสอดคล้องกับอัตราภาวะเงินเฟ้อ สอดคล้องกับทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ซึ่งศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แม้ว่าบุคลากรได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนเงินเดือน ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้น

### 6.3 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อาจเป็นเพราะผู้หญิงมีความรับผิดชอบงานบ้าน ทำให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ กฤตพล สุธิภัทรกุล (2566) กล่าวในบทความออนไลน์ เรื่อง วิจัยชี้ “ผู้หญิง” ยังต้องทำงานบ้าน แม้จะหาเงินได้มากกว่า “ผู้ชาย” ผลการศึกษาใหม่ พบว่า ผู้หญิงส่วนมากยังคงใช้เวลาหลังจากการทำงาน หมดไปกับการทำงานบ้าน และเลี้ยงลูก ในขณะที่สามีกลับมีเวลาว่างมากขึ้น แต่ไม่ได้ช่วยทำงานบ้าน สำหรับด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ไม่ต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) เนื่องจากระดับอายุที่ต่างกัน ทำให้มีความแตกต่างกันทางสังคม ครอบครัว การปรับตัวการทำงานในสถานที่ (บ้าน) ซึ่งไม่คุ้นเคย และมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ปัจจัยระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ต่างกัน ในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพร้อมและศักยภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 สอดคล้องกับพิมพ์ณดา เลิศปรภณธีรทัต (2562) ศึกษาวิจัย



เรื่องทัศนคติที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่มีงานทำในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ทัศนคติที่มีต่อการทำงานต่างกัน ทักษะการรับรู้ การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร รวมถึง มีความรู้และประสบการณ์ในหลาย ๆ ด้านแตกต่างกันด้วย สำหรับด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ไม่ต่างกัน

สำหรับปัจจัยสถานภาพ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด/ปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ไม่ต่างกันทุกด้าน ทั้งในด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และสุขอนามัย และการป้องกันตนเอง

#### 6.4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิถีชีวิตแบบปกติใหม่กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิจัย พบว่า วิถีชีวิตแบบปกติใหม่ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ด้านการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ และด้านสุขอนามัยและการป้องกันตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลางทุกด้าน สามารถอธิบายโดยภาพรวมได้ว่า อาจเป็นเพราะในช่วงสถานการณ์โควิด-19 บุคลากรได้รับผลกระทบจากทั้งทางด้านบวกและด้านลบ การทำงานที่บ้านไม่ได้ลดประสิทธิภาพการทำงาน แต่สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ การอยู่บ้านช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น บุคลากรสามารถแบ่งเวลาระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานได้ สอดคล้องกับบุญเรือน ทองทิพย์ (2563) ศึกษาวิจัย เรื่อง โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การแบบ New Normal พบว่าการแก้ปัญหาในเบื้องต้นของผู้นำ คือ “การลดค่าใช้จ่ายของบริษัท” ควบคู่กับการดูแลพนักงานขององค์กรให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด ด้วยการใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การทำงาน Work From Home หรือ Social Distancing ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของสำนักงาน และพนักงานยังสามารถทำงานได้โดยสามารถลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสที่อาจพบเจอระหว่างการเดินทาง แต่ในขณะเดียวกันการทำงานที่บ้านอาจ มีอุปสรรคเรื่องสภาพแวดล้อมพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน และอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มจากค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทั้งที่การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการยังคงเดิม

สำหรับด้านการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีข้อสังเกตว่าในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 รูปแบบการใช้ชีวิตเปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง องค์กรจำเป็นต้องหาแนวทางเพื่อให้การบริหารจัดการต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมออนไลน์ จึงเป็นการตอบโจทย์การทำงานในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ วิทยาลัยนานาชาติ มีความพร้อมในระบบและบุคลากรด้าน IT สามารถสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ สอดคล้องกับผลการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกร (2564) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า สิ่งที่พนักงานต้องการการสนับสนุนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง IT และอุปกรณ์ในการทำงาน (48.9%) เช่น โน้ตบุ๊ค ระบบข้อมูล หรือความช่วยเหลือด้านเทคนิค เมื่อเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนี้ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการเปิดโอกาสให้วิทยาลัยฯ นำศักยภาพและความพร้อมด้าน IT มาสนับสนุนรูปแบบการจัดกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้ง การอบรมเพิ่มทักษะและพัฒนาความรู้ ซึ่งต้องปรับให้ตรงกับกลุ่มบุคลากรในทุกระดับด้วย



## 6.5 การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการเสนอความคิดเห็นและถอดบทเรียนจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ร่วมกันกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ควรพิจารณาเพิ่มค่าครองชีพให้กับบุคลากรโดยให้สอดคล้องกับอัตราค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้ ควรจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยวิทยาลัยนานาชาติ ต้องให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพใจ มุ่งเน้นที่การป้องกัน การจัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการมีสุขภาพที่ดีเพิ่มเติม หรือโครงการและกิจกรรมที่ได้ดำเนินการอยู่แล้วให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การจัดทำประกันสุขภาพกลุ่ม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายฟรี เช่น Fitness Center โครงการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพใจ เป็นต้น

ด้านสิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย วิทยาลัยนานาชาติ ควรมีคณะทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการที่มีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินนโยบายด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ (สะดวก สะอาด ปลอดภัย) และควรให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ จากความพร้อมของวิทยาลัยฯ ในการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์และการใช้เทคโนโลยี วิทยาลัยฯ ควรมีการส่งเสริมให้มีโครงการหรือการอบรมเพิ่มทักษะและศักยภาพด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรทุกระดับ รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการต่อยอดการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การอบรม/การจัดประชุมออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความรู้ และการติดต่อสื่อสารกันที่สามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นต้น จะช่วยทำให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กร ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน วิทยาลัยนานาชาติ สามารถถอดบทเรียนและใช้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 มาเป็นต้นแบบ ในการจัดทำแผนรับมือและแผนพัฒนาความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน เพื่อรองรับเหตุที่ไม่ได้คาดการณ์และอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าการทำงานที่วิทยาลัยนานาชาติ มีความมั่นคง

ด้านการบูรณาการทางสังคม วิทยาลัยนานาชาติ ควรปรับรูปแบบกิจกรรมและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การจัดกิจกรรมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การใช้โซเชียล (Line / Instagram / Facebook) เป็นต้น เพื่อลดช่องว่างการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรระหว่างหน่วยงาน

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร วิทยาลัยนานาชาติควรมีการปรับเปลี่ยนมุมมองของผู้บริหารในทุกระดับบังคับบัญชา โดยเฉพาะเรื่องเป้าหมายของการทำงาน ให้มุ่งเน้นที่ประสิทธิผลของงานเป็นหลัก มากกว่าคำนึงถึงชั่วโมงการทำงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยไม่มีผลกระทบกับการประเมินผลงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การผ่านประสบการณ์จากสถานการณ์นี้ ทำให้วิทยาลัยฯ ได้เรียนรู้ว่าต้องมีบทบาทในการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่ตอบรับกับความต้องการของบุคลากร เช่น การทดลองใช้แนวคิดเรื่องเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระด้านเวลาการปฏิบัติงานมากขึ้น ได้สร้างสมดุลชีวิตระหว่างการทำงานกับชีวิตประจำวันได้มากขึ้น นำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคลากรมากยิ่งขึ้นด้วย

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม วิทยาลัยนานาชาติควรส่งเสริมพันธกิจในการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร โดยเฉพาะกับชุมชนโดยรอบวิทยาลัยฯ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมกับสังคม

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย พบว่า แม้ผลของการวิจัยด้านวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่เพื่อให้บุคลากรของวิทยาลัยนานาชาติได้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า วิทยาลัยนานาชาติ ควรมีการกำหนดแนวนโยบายสำคัญ ดังนี้

7.1.1 นโยบายส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าวิทยาลัยนานาชาติ อาจจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ เช่น ภัยพิบัติ หรือโรคระบาด เป็นต้น โดยให้ครอบคลุมด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

7.1.2 นโยบายการจัดเตรียมและการวางแผนรับมือที่ชัดเจน เพื่อรองรับเหตุที่ไม่ได้คาดการณ์และอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยมีการสื่อสารแผนรับมือ ให้กับบุคลากรรับทราบแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรของวิทยาลัยนานาชาติต่อไป

7.1.3 นโยบายส่งเสริมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ในกลุ่มอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) รวมทั้งกลุ่มบุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติ เพื่อให้การวิจัยมีความหลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรต่อไปได้

7.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้สถานการณ์หรือปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปรับองค์กรภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

## บรรณานุกรม

- กฤตพล สุธีภัทรกุล (2566) วิจัยชี้ “ผู้หญิง” ยังต้องทำงานบ้าน แม้จะหาเงินได้มากกว่า “ผู้ชาย”. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/1064283>
- กรมสุขภาพจิต. (2563). e-New: บทความด้านสุขภาพจิตและจิตเวช “New Normal ชีวิตวิถีใหม่”. สืบค้นจาก [https://www.dmh.go.th/sty\\_lib/news/articles/view.asp?id=2288](https://www.dmh.go.th/sty_lib/news/articles/view.asp?id=2288)
- กรมสุขภาพจิต.(2563). “องค์ความรู้การดูแลสุขภาพใจในสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ใจพร้อม ไม่ยอมป่วย”. สืบค้นจาก <https://dmh.go.th/covid19/pnews/files/องค์ความรู้การดูแลสุขภาพใจ.pdf>
- กรมสุขภาพจิต. (2564). เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย, ตระหนักไม่ตระหนก covid-19 ตระหนักไม่ตระหนกก้าวผ่านวิกฤติ covid-19.สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/test/whoqol/>
- เฉลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนนท์. (2560). ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด. วารสารธุรกิจปริทัศน์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2560)
- ชบาไพร สุวรรณชัยรบ และดร.สุวิทย์ อุดมพานิชย์.(2563). บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดสกลนคร. วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) ปีที่ 20 ฉบับที่ 3: กรกฎาคม-กันยายน 2563
- ทัศนีย์ ชาตไทย. (2559). รายงานผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ทองศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์, โชติ บดีรัฐ. (2563). "New Normal" วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19: การงาน การเรียน และธุรกิจ. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น : ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (2563) : กันยายน-ธันวาคม
- บุญเรือน ทองทิพย์. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์กรแบบ New Normal. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ ปีที่ 5 ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2563)
- บุษยามาศ แสงเงิน. (2559). องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/380162>
- พิมพ์ธาดา เลิศปกรณธีรทัต. (2562). ทศนคติที่ีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่มีงานทำในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-7/6114152039.pdf>
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และจรัมพร โห้ลำยอง. (2555). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข. นครปฐม: โรงพิมพ์ธรรมดาเพลส จำกัด
- ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค. (2563). รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. ฉบับที่ 291 วันที่ 20 ตุลาคม 2563
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). Work From Home วิธีการทำงานยุคนี้ ที่ยังต้องหาจุดสมดุล. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx>
- สุภาภรณ์ พรหมบุตร. (2563). New Normal กับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2563). ราชบัณฑิตบัญญัติศัพท์คำว่า “New normal”. สืบค้นจาก <https://royalsociety.go.th/บัญญัติศัพท์-new-normal/>
- อุบลวรรณ สงกรานตานนท์. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Walton, Richard, E. (1974). Improving the quality of work life. Harvard Business Review.

## พฤติกรรมสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพิเศษ เพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)

CREATIVE BEHAVIORS TOWARDS A SUSTAINABLE ORGANIZATION: THE CASE STUDY OF THE OFFICE OF  
THE ROYAL DEVELOPMENT PROJECTS BOARD (ORDPB)

### ประภาพร ซื่อสัตย์<sup>1</sup> และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิหยาปรากฏการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาถึง 1) กระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) 2) ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานอย่างสร้างสรรค์และความยั่งยืนของสำนักงาน กปร. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มีการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 13 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 3 คน (ระดับอำนวยการกลุ่มขึ้นไป) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานด้านภารกิจหลัก และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานภารกิจสนับสนุนจำนวนภารกิจละ 5 คน (เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ปฏิบัติงานด้านภารกิจนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 3 ปี)

ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) มีกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากร กปร. ประกอบด้วย การสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดี การสร้างการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ การสร้างเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของสำนักงาน กปร. 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และปัจจัยด้านความร่วมมือร่วมใจ และพฤติกรรมที่ทำให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหาร คือ การปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรการแสดงออกต่อพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ คือ Output ที่เกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคล ทัศนคติที่เปรียบเสมือน Input ถ้าหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อคน ต่องาน ต่อองค์กร การแสดงออกต่อพฤติกรรมก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดี และพฤติกรรมที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรถึงจะเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน กรณีศึกษา สำนักงาน กปร. สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพในเรื่องความพร้อมและการจัดอบรมที่เฉพาะเจาะจง ด้านความขัดแย้งในเรื่องการทำงาน การปฏิบัติตัวของเพื่อนร่วมงาน หรือการยอมรับของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการเติบโตในสายงานของตนเอง ด้านความหลากหลายของช่วงอายุ (Gap Generation) ในการทำงาน และด้านการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมของ สำนักงาน กปร. ถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เนื่องจากไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้น

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผู้บริหารควรส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากร และแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืนต่อไป

**คำสำคัญ :** กระบวนการทำงาน ,พฤติกรรมองค์กร, พฤติกรรมสร้างสรรค์ , องค์กรยั่งยืน

## Abstract

This qualitative research study utilizes a phenomenological approach to investigate two primary objectives within the context of the Office of the Royal Development Projects Board (ORDPB). Firstly, it aims to explore the creative work process of personnel, and secondly, to identify the problems and obstacles that impact this creative work process, thereby affecting the sustainability of the Office of the RDPB. Data for this study was collected through in-depth interviews, participatory observation, and analysis of pertinent documents. Thirteen key informants participated in the study, including three executives holding significant positions within the organization. Additionally, the sample comprised Main Task Group Officers and personnel from support mission groups, with five individuals assigned to each mission.

The study findings revealed that the Office of the RDPB implements a creative work process for its personnel. This process includes fostering positive attitudes, developing awareness of the relationship with job attributes, enhancing learning abilities, and establishing individual goals aligned with the organization. Five factors have been identified as influential in fostering a creative work process within the Office of the RDPB: executive policies, communication, work motivation, loyalty, and cooperation. From an executive standpoint, the behavior that encourages a creative work process among personnel is manifested through various forms of conduct. The output resulting from these behaviors is directly influenced by the attitudes of individuals, which can be considered as input. When personnel maintain positive attitudes towards their colleagues, work, and the organization, their behaviors exhibit excellence. However, these behaviors must also be beneficial to the organization to be truly regarded as creative. Collectively, these behaviors contribute to fostering a creative and sustainable organization, as exemplified by the Office of the RDPB case study.

The study identifies four areas that pose challenges and obstacles to the creative work process and, consequently, the organization's sustainability. These areas include capacity development through preparedness and specialized training, the conduct of colleagues and their acceptance of authority, as well as personal professional growth, the diverse age groups (referred to as the Generation Gap) within the workplace, and non-compliance with the ethical standards set by the Office of the PRC. These behaviors are considered undesirable as they impede the cultivation of creative behaviors. Based on these findings, it is recommended that executives actively promote work behaviors that foster a

creative work process among personnel. Moreover, concerted efforts should be made to address and overcome the problems and obstacles that impede the creative work process, thereby fostering creative behavior for the long-term sustainability of the organization.

**Keywords:** Work Procedure, Organizational Behavior, Creative Behavior, Sustainable Organization.

## 1. บทนำ

การทำงานในยุคปัจจุบันที่สภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามกระแสโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้นระบบการพัฒนาข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญที่จะสนับสนุนให้ส่วนราชการมีบุคลากรคุณภาพสูง มีความพร้อมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยการเปลี่ยนแปลงการทำงานของยุคดิจิทัลของภาครัฐ มีหลายบริบทที่ต้องคำนึงถึงในการพัฒนาบุคลากร เช่น ทิศทางของประเทศในภาพรวม มิติการบริหารกำลังคนภาครัฐ มาตรฐานจริยธรรมภาครัฐ และทิศทางการปรับเปลี่ยนภาครัฐ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่ผลักดันให้ภาครัฐต้องมีกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านหลักการ แนวคิด เป้าหมาย และวิธีการ รวมทั้งลักษณะของบุคลากรภาครัฐในอนาคต เพื่อให้บุคลากรจะสามารถใช้ เป็นกรอบในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ทันต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้ง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต่อไป

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565 เป็นกรอบแนวทางให้บุคลากรภาครัฐใช้ในการบริหารจัดการการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และให้หน่วยงานและผู้บริหารภาครัฐใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีกรอบความคิด (Mindsets) และทักษะ (Skillsets) ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงของโลกและบริบทประเทศในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถร่วมกันสร้างระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ที่เหมาะสมในการส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในบริบทการทำงาน สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังของผู้รับบริการและประชาชน โดยมีเป้าหมาย คือ หน่วยงานและบุคลากรภาครัฐได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนในฐานะ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” เป็นภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมีขนาดเล็กและโปร่งใส และสร้างผลผลิตและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาประเทศและยกระดับชีวิตของประชาชน (สำนักงาน ก.พ., 2565) ดังนั้น การพัฒนาบุคลากร จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Behavior) ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดและริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ และมีการแสดงออกให้เห็นถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในองค์กรได้ (Yashu Wu, 2018) หากบุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์มากและไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน ก็จะส่งผลให้เกิดกระบวนการทางความคิด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อม รวมทั้งความขัดแย้งภายในองค์กร พฤติกรรมสร้างสรรค์จะทำให้บุคลากรปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปสู่การบริหารองค์กรให้ยั่งยืนต่อไปได้

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) เป็นหน่วยงานกลางในการรับและประมวลพระราชดำริ เพื่อการประสานการดำเนินงานสนองพระราชดำริ พร้อมทั้งดำเนินการเผยแพร่และขยายผล ติดตามและประเมินผลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และส่งเสริมการพัฒนาตาม



แนวพระราชดำริ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนได้ปฏิบัติงานร่วมกันสนองพระราชดำริอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ความมั่นคงของประเทศและพิทักษ์รักษา และเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ (สำนักงาน กปร., 2565) ซึ่งปัจจุบันสำนักงาน กปร. มีปัญหาการขอโอนย้ายและการลาออกมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น (กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กปร., 2565) ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล และยังพบปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย สวนทางกับปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี และการทดแทนบุคลากรที่ได้โอนย้ายไปแล้ว ก็ไม่ได้รับการจัดสรรมาเพิ่มเติมโดยทันที สร้างภาระในการทำงานมากขึ้นไป ทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ รวมถึงความทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และไม่พึงพอใจกับลักษณะงานที่ไม่ตรงตามความต้องการของตนเอง ทำให้สำนักงาน กปร. ขาดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรเปรียบเสมือนเป็น “ต้นทุนขององค์กร” ที่จะต้องดำเนินการสรรหา คัดเลือก เพื่อทดแทนอัตรากำลังที่หายไป รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะตามตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงาน

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษา เรื่อง “พฤติกรรมสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)” เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนพฤติกรรมสร้างสรรค์ที่บุคลากรขององค์กรพึงมี เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรต่อไป และเป็นการสร้างความผูกพันและแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่มีต่อองค์กรมากเพิ่มขึ้น ซึ่งจะลดปัญหาการขอโอนย้ายและการลาออกให้มีแนวโน้มที่ลดลง และเป็นหลักปฏิบัติให้แก่ผู้ปฏิบัติงานปัจจุบันและอนาคตต่อไปด้วย

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการทำงานอย่างสร้างสรรค์และความยั่งยืนของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.)

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมแสดงออกของบุคคล และยังได้สรุปความสำคัญของพฤติกรรมต่อองค์กรว่า เป็นการบริหารกระบวนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ต้องใช้บุคคล การวางแผน การจัดองค์กรและการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทรัพยากรบุคคลที่มีปัจจัยความต้องการทางด้านอารมณ์และความรู้สึก หากการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้บุคลากรทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายและภารกิจขององค์กร ตลอดจนสามารถแข่งขันจะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ (พจนีย์ จันท์, 2563) โดยแบ่งการจัดการพฤติกรรมองค์การใน 3 ระดับ กล่าวคือ ระดับบุคคล เป็นการกำหนดลักษณะงานที่มอบหมายให้มีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ขอบเขตงานที่ชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน มีเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถบรรลุ

ได้ ระดับกลุ่ม เป็นการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล ลักษณะทีมงาน มีบทบาทและภาระงานที่ชัดเจน และการส่งเสริมการฝึกอบรมในการทำงานเป็นทีมพร้อมทั้งเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในการทำงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันในหน่วยงานต่าง ๆ และระดับองค์กร เป็นการกำหนดแบบแผนเพื่อ การปฏิบัติงานร่วมกันในระดับองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างการบริหาร การวางแผน ควบคุม การใช้ อำนาจบังคับบัญชา วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีในการทำงานและการสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างหน่วยงานภายใน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (ธนชัย ยมจินดา และคณะ, 2564)

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ คือ การแสดงออกถึงความคิดริเริ่มของบุคคลในการสร้างสิ่งใหม่ หรือคิดวิธีการใหม่ ๆ โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม การแสดงออกดังกล่าว มาจากความรู้ ความสามารถ ของแต่ละบุคคลในการมองเห็นโอกาส และพร้อมที่เรียนรู้สิ่งใหม่ ซึ่งจะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของ องค์กร และภายใต้แนวคิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น จำเป็นต้อง เริ่มต้นจากการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีวิธีคิด พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ให้เกิด ประโยชน์ (กนกนารา พวงประยงค์, 2561) ซึ่งมีปัจจัยที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ แรงจูงใจภายในของ บุคคลที่เกิดขึ้นจากความปรารถนา ความรู้สึกยินดี และความพอใจในการทำงาน รวมถึงความสนใจเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นอาจเกิดจากแรงขับเคลื่อนของบุคคล หรือการกระตุ้นและส่งเสริมจากภายนอกก็ได้ โดยปัจจัยที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมและสภาพในการทำงาน สัมพันธภาพในองค์กร และผลตอบแทนสวัสดิการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา โอกาสความก้าวหน้าในงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส เหมาะสม มีการให้โอกาสในการก้าวหน้าในสายงานและการให้โอกาสไปอบรมพัฒนาตนเองอย่าง (วรญา สารณียกิจ, 2565)

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความยั่งยืน

องค์กรแห่งความยั่งยืนว่า เป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัว ผ่านกระบวนการพัฒนาและบูรณา การตนเอง โดยไม่ได้เพิ่มภาระให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดสามารถผ่านพ้นวิกฤตต่าง ๆ และเติบโต ได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง มีการสร้างวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ที่ชัดเจนในการนำยึดแนวไปปฏิบัติ จนเกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยจะต้องสร้างความสมดุลขององค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ (Economy) ด้านสังคม (Sociality) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุน ความร่วมมือร่วมใจและขับเคลื่อนจากบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (อนพัทธ์ พูลสวัสดิ์ และคณะ, 2563)

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยามีรายละเอียดดังนี้

4.1 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหาร (ระดับผู้อำนวยการกลุ่มขึ้นไป) จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ด้านภารกิจหลัก จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานด้านสนับสนุน จำนวน 5 คน (เจ้าหน้าที่ต้องเป็นข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ผู้ปฏิบัติงานด้านภารกิจนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 3 ปี) จำนวนทั้งสิ้น 13 คน

4.2 เครื่องมือในการใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ทราบถึงกระบวนการทำงาน อย่างสร้างสรรค์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการ

ทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร โดยนำข้อคำถามที่เขียนขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบถึงความเหมาะสมและความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษาก่อนที่จะนำไปใช้

4.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่กลุ่มงานด้านภารกิจหลัก เจ้าหน้าที่งานด้านภารกิจสนับสนุน โดยการสร้างแนวคำถามอย่างกว้าง ๆ และข้อคำถามต่าง ๆ สามารถยืดหยุ่นได้ไม่มีการกำหนดตายตัว ใช้การซักถาม และการพูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเองมากที่สุด อาจมีการปรับเปลี่ยนลำดับไปได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามความเหมาะสม

4.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยแบบสามเส้า (Triangulation) ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ การสังเกตกิริยา ท่าทาง พฤติกรรม และบรรยากาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล และนำแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการอภิปรายข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 4.5 การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethics in Human Research) ซึ่งเป็นหลักจริยธรรมทั่วไป (Ethical Principles) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นความลับ เพื่อปกป้องศักดิ์ศรีความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ที่ให้ข้อมูล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ หลักการเคารพในความเป็นมนุษย์ (Respect for Person) หลักคุณประโยชน์ไม่เป็นโทษ (Beneficence and Non-Maleficence) และหลักความยุติธรรม (Justice) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำหรับนักศึกษาและนักวิจัยของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศ เฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดภายในประเทศเพื่อใช้เป็นเอกสารรับรองสำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

## 5. สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ สรุปได้ดังนี้

### 5.1 กระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสำนักงาน กปร.

บุคลากรของสำนักงาน กปร. มีกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ดังนี้

#### 5.1.1 กระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสำนักงาน กปร.

กระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากร กปร. ประกอบด้วยการสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดี การสร้างการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ การสร้างเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร ดังนี้

1) การสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อองค์กร ต่องาน และต่อตัวบุคคลเมื่อบุคลากรมีทัศนคติที่ดีจะเกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างเช่น การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ ความร่วมมือร่วมใจ ซึ่งบุคลากรของสำนักงาน กปร.

มีคุณลักษณะดังกล่าว เนื่องจากการทำงานต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งบุคคลภายนอกและภายในองค์กร การที่มีทัศนคติที่ดีจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน และต่อความสัมพันธ์เพื่อสร้างเครือข่ายในการทำงานต่อไป

2) การสร้างการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน บุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสบการณ์รับรู้ถึงความหมายของงาน ว่างานที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่าหรือมีความสำคัญเพียงใด และมีประสบการณ์รับรู้ถึงความรับผิดชอบของงาน ว่าตนสามารถปฏิบัติงานและความอิสระในการคิดสร้างสรรค์ของผลงานด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด รวมถึงการรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของตนเอง จากการแบ่งงานตามโครงสร้างการทำงานตามภารกิจและการแบ่งส่วนราชการภายใน ทำให้บุคลากรรับทราบถึงหน้าที่และลักษณะงานของตนเองได้อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร นำไปสู่ประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

3) การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้จะมีการนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยมีการพัฒนาด้านความคิดและกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ หรือการหาโอกาสให้กับตัวเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและต่อองค์กรในการทำงาน บุคลากรสำนักงาน กปร. มีการพัฒนาตนเองเวลาเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนของสังคม เทคโนโลยี โดยสำนักงาน กปร. ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคคลเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติจึงได้มีการจัด “สถาบันอนุชิตพิพรรธน์” เป็นหน่วยงานภายในทำหน้าที่เป็นสถาบันหลักในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา ชุมชนและประชาชน ให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ รวมถึงเป็นศูนย์กลางการจัดการองค์ความรู้ด้านการพัฒนาตามแนวพระราชดำริและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4) การสร้างเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมที่มีเป้าหมายต่อองค์กร จะมีแรงขับเคลื่อนและแรงจูงใจที่สูง จะใช้ความพยายามและความสามารถในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ บุคลากรของสำนักงาน กปร. ทุกคนตระหนักรู้ถึงเป้าหมายหลักขององค์กร ซึ่งพันธกิจขององค์กรเป็นงานที่สนองพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ สมดังพระราชดำริที่พระราชทานไว้ บุคลากรสำนักงาน กปร. จึงมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำแม้จะเป็นฟันเฟืองเล็กแต่ก็ช่วยขับเคลื่อนให้บรรลุพันธกิจขององค์กรได้

#### 5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

จากผลการศึกษาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืนฯ การเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรประกอบไปด้วย การมีทัศนคติ การรับรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ และเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

##### 1) ด้านนโยบายผู้บริหาร

นโยบายของผู้บริหาร เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จะต้องวางแผนเชิงปฏิบัติการ ในการสั่งการ ดูแล กำกับและควบคุมให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในภาพรวมขององค์กร หากหลักในการทำงานของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกัน ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจต่องาน บุคลากรก็พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารของสำนักงาน กปร. ให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกๆระดับในการรับฟังข้อเสนอความคิดเห็นและปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ทำให้การทำงานของแต่ละส่วนงานมีทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้จริง จึงช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในการทำงานได้รวดเร็วขึ้น

## 2) ด้านการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญการทำงานไม่ว่าจะเป็นสื่อสารกับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคล/หน่วยงานภายนอกจะต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันทั้งสองฝ่าย การสื่อสารที่ดีจะต้องรู้บริบท และจะต้องเลือกรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมด้วย ต้องรู้จักการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการสื่อสารให้การทำงานง่ายขึ้น เกิดประโยชน์ต่องานของตนเอง แต่ก็ต้องใช้อย่างระมัดระวังต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน เพราะการสื่อสารที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาได้เช่นกัน ซึ่งสำนักงาน กปร. มีการจัดสัมมนาประจำปีทุกปีเพื่อเป็นพื้นที่ให้บุคลากรทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการบริหารงานของสำนักงาน กปร. ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรของสำนักงาน กปร. ซึ่งเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) รวมถึงเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ทำให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนความกล้าคิด กล้าทำ กล้าเสนอความคิดเห็นในการทำงาน มากกว่าทำงานตามคำสั่ง ทำให้ได้งานที่ดีและเกิดความสร้างสรรค์ในงาน ดังนั้น การสื่อสารที่ดีจะสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร รวมถึงเชื่อมโยงไปสู่การจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึที่ดี และจงรักภักดีต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดบรรยากาศในองค์กรที่ดีและเหมาะสม จะนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 3) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจหลักของบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานราชการ คือ ความมั่นคงในอาชีพ ประกอบกับค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นแรงขับเคลื่อนในการทำงาน รวมถึงความภาคภูมิใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงาน กปร. เป็นหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงต่ออาชีพ มีสิทธิสวัสดิการของรัฐทั้งตัวเองและครอบครัว และมีการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรนอกเหนือสิทธิสวัสดิการของรัฐ เช่น การมอบเงินเยี่ยมบุคลากรในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร สมรส หรือบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร เป็นต้น รวมถึงการส่งข้าราชการที่มีผลการปฏิบัติราชการและพฤติกรรมที่ดีเป็นตัวแทนหน่วยงานเข้ารับการคัดเลือกเป็นข้าราชการดีเด่น และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนที่เป็นธรรม แรงจูงใจดังกล่าวจึงส่งผลให้เกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติราชการอย่างเต็มความสามารถ

## 4) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีขององค์กรเกิดจากการรับรู้และความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในแง่ของความเชื่อมั่นต่อผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อตัวบุคคล ต่องาน ต่อองค์การ ต่อบรรยากาศการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งเร้าต่อพฤติกรรมและความรู้สึกที่ส่งผลต่อความรัก ภักดี และศรัทธาต่อองค์กร ยิ่งบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการแสดงออกไม่ว่าทางคำพูดหรือการกระทำจะออกไปในทางสร้างสรรค์และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรประเทศชาติ เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รักและหวงแหน อยากทำงานให้ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ตนเองสามารถปฏิบัติ จนก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

## 5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ

การที่คนในองค์กรร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานหรือร่วมกิจกรรมภายในองค์กร โดยไม่ได้มองว่าเป็นงานของกองใดกองหนึ่ง ถ้างานนั้นเป็นงานส่วนรวมขององค์กร ทุกคนพร้อมที่จะเข้ามาช่วยด้วยความสมัครใจ โดยไม่ต้องร้องขอ เป็นเหมือนวัฒนธรรมส่วนหนึ่งขององค์กรไปแล้ว บุคลากรสำนักงาน กปร. มีการทำงานเป็นทีม และ



คอยช่วยงานซึ่งกันและกัน หากเป็นงานขององค์กร บุคลากรทุกคนจะไม่มีแบ่งแยกแต่จะช่วยเหลือกันเพราะคิดว่าเป็นงานของสำนักงาน กปร. ถ้าหากบุคลากรทุกคนช่วยกันงานก็ที่ว่ายากก็สำเร็จโดยง่าย

### 5.1.3 พฤติกรรมที่ทำให้เกิดกระบวนการทำงานสร้างสรรค์ของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหาร

จากผลการศึกษาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืนฯ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่กำกับดูแลภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนในประเด็นของพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหาร คือ การปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรการแสดงผลออกต่อพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ คือ Output ที่เกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคล ทัศนคติก็เปรียบเสมือน Input ถ้าหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อคน ต่องาน ต่อองค์กร การแสดงผลออกต่อพฤติกรรมก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดี และพฤติกรรมที่ดีจะต้องเป็นประโยชน์ต่อองค์กรถึงจะเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง นอกจากนี้ บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานของยุคดิจิทัลของภาครัฐไทย ซึ่งสำนักงาน กปร. เล็งเห็นถึงความสำคัญโดยจัดตั้งสถาบันอนุชิตพิพรรณ์ โดยจัดหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และส่งบุคลากรไปอบรมหลักสูตรภายนอกเพื่อพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านความรู้ ทักษะ และศักยภาพของการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด พฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคลากร ในมุมมองของผู้บริหารดังกล่าวข้างต้น เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์และนำไปสู่ความยั่งยืนในสำนักงาน กปร. เนื่องจากสำนักงาน กปร. เป็นหน่วยงานกลางในการประสานความร่วมมือเพื่อสนองพระราชดำริจึงต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ตามที่กล่าวมา

## 5.2 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของสำนักงาน กปร. จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่กลุ่มงานด้านภารกิจหลัก และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานด้านภารกิจสนับสนุน กปร. จำนวน 13 ราย ที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สามารถสรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

### 1) การพัฒนาศักยภาพ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) บุคลากรของสำนักงาน กปร. ยังไม่มีความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีในด้านทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้อุปกรณ์ ที่จะต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นการประชุมออนไลน์ การสั่งงาน หรือการส่งงาน ซึ่งจะต้องทำงานผ่านเทคโนโลยีทั้งหมด และในปัจจุบันสำนักงาน กปร. ได้กำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่มีความจำเป็นต่อการทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นในลักษณะเฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานเท่านั้น เนื่องจากบุคลากรเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะที่นอกเหนือภารกิจหลักของตนเองก็มีส่วนสำคัญในการทำงานเช่นกัน

### 2) ความขัดแย้ง

บุคลากรเกิดการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมต่อตนเอง ทั้งเรื่องการทำงาน การปฏิบัติตัวในระดับบุคคลต่อเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาการยอมรับ รวมถึงการเติบโตในสายงานของตนเอง บุคลากรบางคนเลือกที่จะนิ่งเฉยต่อความขัดแย้งโดยเลือกที่จะกลับมาทบทวนปัญหาว่าเกิดมาจากตนเองหรือไม่ และมีความคิดว่าการนิ่งเฉยเป็นผลดีมากกว่าการตอบโต้ เพราะในที่สุดแล้วความจริง

จะปรากฏขึ้นเอง สำหรับบางคนก็จะเลือกหนทางที่ทำให้ตนเองรู้สึกถึงความเป็นธรรม แต่ก็ไม่ได้แสดงออกทางพฤติกรรมที่ตอบโต้หรือขัดแย้งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งในอนาคตจะส่งผลให้บุคลากรมีการโอนย้ายหน่วยงาน ทำให้ขาดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรเปรียบเสมือนเป็น “ต้นทุนขององค์กร” ที่จะต้องดำเนินการสรรหา คัดเลือกเพื่อทดแทนอัตรากำลังที่หายไป รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้ความรู้และทักษะตามตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงาน

3) ความหลากหลายของช่วงอายุ (Gap Generation) ในที่ทำงาน ตั้งแต่ Gen B (Baby Boom) ถึง Gen Z ในระดับของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาจะอยู่ในช่วงของ Gen B และ Gen X มีลักษณะการทำงานที่ความยึดติดในเรื่องของกฎระเบียบ มีความคิดในลักษณะการทำงานจากประสบการณ์และตัวตนของตนเองเป็นหลัก ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็น Gen Y และ Gen Z ซึ่งเป็นคนที่มีความคิดและความมั่นใจในตนเองสูง และคิดว่าทำงานได้ดีกว่าคนในยุคก่อนส่วนมากไม่ยอมรับความคิดเห็นของรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์มาก่อน จึงทำให้เกิดปัญหาช่วงวัย (Gap Generation) ในการทำงาน ผู้บริหารควรปรับจิตวิทยาในการบริหารงานของแต่ละภารกิจงานเพื่อให้สามารถลดช่องว่างระหว่างวัย และสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อนำข้อดีของแต่ละ Generation มาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน

4) การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมของสำนักงาน กปร. บุคลากรต้องมีการรับรู้กฎระเบียบ ต้องประพฤติปฏิบัติให้ถูกค่านองคลองธรรม เพราะการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบุคคล และส่งผลต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร การแสดงออกดีหรือไม่ดีนั้น ส่งผลต่อการขับเคลื่อนของการทำงาน และมุมมองต่อภาพลักษณ์ขององค์กรจากบุคคลภายนอก การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ สำนักงาน กปร. ซึ่งต้องไม่กระทำการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมอย่างเคร่งครัด

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืนฯ จากการศึกษาพบว่า การเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรสำนักงาน กปร. ประกอบด้วย การสร้างทัศนคติที่ดี การสร้างการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ การสร้างเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลักขณา สิริวัฒน์ (2561) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมองค์การ พบว่านิยามพฤติกรรมองค์การเป็นการแสดงออกของมนุษย์ในองค์การ เช่น เจตคติ การรับรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ และเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์การ การแสดงออกจากพฤติกรรมของมนุษย์ดังกล่าวทำให้เกิดกระบวนการการทำงานอย่างสร้างสรรค์ได้เนื่องจากเมื่อบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทราบถึงพันธกิจขององค์กรก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามพันธกิจขององค์กร

กระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ฯ ดังกล่าวข้างต้นมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ฯ ประกอบด้วย นโยบายผู้บริหาร การสื่อสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความร่วมมือร่วมใจ ซึ่งการเกิดกระบวนการการทำงานอย่างสร้างสรรค์ฯ ต้องอาศัยปัจจัยที่กล่าวมาทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบกันเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดกระบวนการการทำงานอย่างสร้างสรรค์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg งานวิจัยของเดซงค์ โพธิสุวรรณ และชุตินาถ ทองจีน (2561) พบว่า ในด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) การบริหารจัดการขององค์การ การรับรู้และการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) การที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้ความสามารถ รวมถึงมีเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีนโยบายที่ชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นไป



ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งนโยบายจากผู้บริหารจะถ่ายทอดลงมาถึงผู้ปฏิบัติได้นั้นต้องมีการสื่อสารที่ดี ชัดเจน และเกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสมมาตร สมาคม (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทยเกี่ยวกับแนวคิดลักษณะการสื่อสารว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การหรือเส้นทางของข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในองค์การ ทั้งที่อยู่ในรูปของวจนภาษาและอวัจนภาษา ถูกจัดว่าเป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ประกอบกันเป็นองค์การ โดยรูปแบบและกิจกรรม การสื่อสารในองค์การนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์การ รูปแบบการบริหารและบรรยากาศภายในองค์การ โดยหน้าที่ของผู้บริหารคือการสร้างการสื่อสารกับบุคลากร บรรยากาศการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการแบ่งปันข่าวสาร ความคิด และทัศนคติ กล่าวคือ ผู้บริหารต้องสร้าง “การมีส่วนร่วมหรือการร่วมกัน” กับบุคคลอื่น เพื่อให้การสื่อสารในองค์การประสบความสำเร็จ

นอกจากนั้นแรงจูงใจในการทำงานยังเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ฯ ซึ่งนอกจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการดังกล่าวแล้วในขณะเดียวกันแรงจูงใจยังเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ฯ ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดซงค์ โปธิสุวรรณ และชุตินาวดี ทองจีน (2561) ได้สรุปแรงจูงใจในการทำงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กรความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่าความพอใจและไม่พอใจในงานที่ทำไมได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่มตามทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg ที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และลักษณะของงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแรงจูงใจจากภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจอย่างแท้จริงซึ่งสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อบุคลากรในองค์กรประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่คอยรักษาให้บุคลากรไม่เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่บุคลากรต้องการได้รับการตอบสนองซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจขึ้นประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ การบริหารจัดการขององค์กร การรับรู้และการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการบังคับบัญชา

ความจงรักภักดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกที่ส่งผลต่อความรัก ภักดี และศรัทธาต่อองค์กร ยิ่งบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรจะแสดงออกพฤติกรรมในทางที่สร้างสรรค์ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สอดคล้องกับความจงรักภักดีของเดซงค์ โปธิสุวรรณ และชุตินาวดี ทองจีน (2561) และพีรยสิทธิ์ รัตนธรรม และนนท์ สหยา (2564) ความจงรักภักดีต่อองค์กร จากความศรัทธาต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ และความศรัทธาต่อองค์กรที่ได้สนองงานพระราชดำริ ได้ทำงานช่วยเหลือประชาชน สังคม และประเทศชาติ เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีความผูกพันรักและหวงแหนต่อองค์กร

ปัจจัยสุดท้าย คือ ความร่วมมือร่วมใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ-ที่ทำให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ฯ เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สูงองค์กรแห่งความยั่งยืนฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณา สารณียกิจ (2565) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านสุขภาวะที่ดีและความสุขขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในบุคลากรภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสุขภาวะที่ดีและความสุขขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (WE) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร (PA) ปัจจัยด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ (WM) และปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน (HW) ส่งผลต่อความยั่งยืนในบุคลากรภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

เรื่องการสื่อสารเป็นหัวใจในการทำงาน โดยมีสื่อสารภายในกับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารภายนอกกับประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจน การสื่อสารกับบุคคลใดต้องพิจารณาระดับความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้ของอีกฝ่ายก่อนและเลือกการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความเข้าใจของข้อมูลที่ตรงกันทั้งสองฝ่าย จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการทำงาน และสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเรื่องความร่วมมือร่วมใจในการทำงานหรือร่วมกิจกรรมในงานส่วนรวมขององค์กร

พฤติกรรมที่ทำให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหาร คือ การมีทัศนคติที่ดี ต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รู้หน้าที่และภารกิจงานของตนเอง การพัฒนาบุคลากร การประสานงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาจะก่อให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์และนำไปสู่พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืนต่อไป

ประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของสำนักงาน กปร. สามารถสรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพ ความขัดแย้ง ความหลากหลายของช่วงอายุ (Gap Generation) และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน เช่น ผิดวินัยทางราชการ และมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิญธร นาคพิน และวิลาวัลย์ สมบูรณ์ (2562) ได้ให้ความหมายความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ความขัดแย้งเชิงบวก ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้องค์กรเกิดความรอบคอบ มีความคิดเห็นใหม่ ๆ สามารถที่จะหาทางออกในเชิงสมานฉันท์ ความขัดแย้งเชิงลบ จะส่งผลกระทบต่อให้องค์กรเกิดความเสียหายทำให้เกิดการแตกแยก ทำลายบรรยากาศในการทำงาน สะท้อนรูปลักษณะความขัดแย้งออกมา องค์กรต้องมุ่งเน้นบริหารจัดการความขัดแย้งดังกล่าว เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้น และควรวางวิธีที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันคิดแก้ไขปัญหา โดยเปลี่ยนความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ต่อองค์กรต่อไปได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินา สุภาวะไตร (2565) ได้ศึกษาและสรุปแนวคิดของ Adams โดยได้สรุปการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า บุคคลจะเปรียบเทียบกับบุคคลต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับการทำงานของตนเอง เช่น อายุงาน ประสบการณ์ ความอาวุโส สติปัญญา ความสามารถ และอื่น ๆ กับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน การยกย่อง คำชมเชย การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของตัวบุคคลเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่บุคลากรอาจรับรู้ว่ามีเสมอภาคก็ได้ ดังนั้น บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อทำให้เกิดรู้สึกว่ามีเสมอภาค การปฏิบัติต่อบุคลากร ผู้บังคับบัญชาต้องทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียม เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับบุคคลอื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคลากรของสำนักงาน กปร. ควรส่งเสริมกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทัศนคติที่ดี การสร้างการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ การสร้างเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร เพื่อประโยชน์ในการใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูลในการ

ปฏิบัติงาน ลดความเป็นตัวตนของแต่ละคน หรือแต่ละกองให้เป็นการทำงานเพื่อองค์กร ที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์และนำมาซึ่งความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของบุคลากร คือ การมีทัศนคติ การรับรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ และเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

3. ในประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคลากร เป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้บุคลากรมีความคิดที่จะโอนย้าย หรือลาออกจากองค์กร ผู้บริหารจึงต้องหาแนวทางหรือมีนโยบายเพื่อช่วยลดหรือขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้ข้อมูลในเรื่องที่จะเกิดความขัดแย้งให้บุคลากรได้มีความเข้าใจมากขึ้นในแต่ละเรื่อง เช่น ข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งทางสำนักงาน กปร. มีการประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานเพื่อให้บุคลากรมองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง เป็นต้น

4. การเลือกช่วงเวลาเข้าสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล ควรเป็นเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ไม่ควรเป็นเวลาของผู้สัมภาษณ์หรือผู้ให้ข้อมูลสะดวกในเวลาการทำงาน เพราะทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม จากข้อมูลที่ได้มีการแตกประเด็นที่หลากหลาย ควรนำการวิจัยเชิงปริมาณมาควบคู่กันไปด้วย โดยนำผลการวิเคราะห์จากวิจัยเชิงปริมาณที่มีผลมากที่สุดและ/หรือน้อยที่สุด มาเจาะประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตรงประเด็น มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และมีความน่าเชื่อถือให้กับงานวิจัยในครั้งต่อไปได้

2. การศึกษาวิจัยนี้เป็นเรื่องพฤติกรรมที่สร้างสรรค์สู่องค์กรแห่งความยั่งยืน ผู้ศึกษาวิจัยพบว่ามีปัจจัยและตัวแปรที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ โดยงานวิจัยในอนาคตควรนำประเด็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร มาศึกษาเพิ่มเติมด้วยเพื่อให้งานวิจัยมีความชัดเจน และมีประเด็นเสริมให้เกิดสัมฤทธิ์ต่อองค์กรต่อไป

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของแต่ละองค์กร ซึ่งสามารถนำผลการศึกษามาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางสู่ความยั่งยืนขององค์กร

4. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากสำนักงาน กปร. ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ผู้ที่สนใจอาจนำผลการศึกษาดังกล่าวไปศึกษาข้อมูลของภาคเอกชนผู้ที่สนใจอาจนำผลการศึกษาดังกล่าวไปศึกษาข้อมูลกับองค์กรอื่น เพื่อศึกษาถึงผลการศึกษาที่แตกต่างไปจากเดิม

5. ควรศึกษากระบวนการอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจทำให้เกิดการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อนำมาซึ่งความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- กนกวรา พวงประยงค์. (2561). บทบาทของเศรษฐกิจสร้างสรรค์และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์. วารสารพัฒนาศาสตร์, ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน, 220-252.
- กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (2565). แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีงบประมาณ 2565 สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ.
- ชุดิมา สุภาวะไทร. (2565). การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และการรับรู้ความยุติธรรมที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ และชุดิมาวดี ทองจีน. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน, 69-80.
- ธนชัย ยมจินดา และคณะ. (2564). ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. วารสารจันทร์เกษมสาร, ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน, 141-157.
- พีรยสภ์ รัตนธรรม และนนท์ สหยา. (2564). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร:กรณีศึกษาบริษัท เอปซี จำกัด. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม, 15-32.
- พจนีย์ จันที. (2563). พฤติกรรมการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อปัญหาในการบริหารงบประมาณ ของคณะกรรมการธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานวิจัยจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2561). การศึกษาพฤติกรรมองค์กร. วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม, 7-16.
- วรญา สารานิกิจ. (2565). การศึกษาปัจจัยด้านสุขภาวะที่ดีและความสุขขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในบุคลากรภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต การจัดการ, วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/node/1842/faq>
- สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. (2565). ประวัติสำนักงาน กปร.. สืบค้นจาก <http://www.rdpb.go.th/Office>
- สิญาธร นาคพิน และวิลาวณีย์ สมบูรณ์. (2562). การบริหารความขัดแย้งในองค์กรภาครัฐ ยุคประเทศไทย 4.0. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม, 21-46.
- สมมาตร สมาคม. (2562). ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร:กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อนพัทธ์ พูลสวัสดิ์. (2563). ตัวแบบวัฒนธรรมองค์การแห่งความยั่งยืน. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน- ธันวาคม, 109-119.

Yashu Wu. (2018). The Influence of Paternalistic Leadership on the Creative Behavior of Knowledge Workers-Based on the Perspective of Psychological Contractual Perception. Open Journal of Business and Management, Vol.6 No.2 April 30, 478-487.

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน  
ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)  
ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

EXPECTED ROLES AND ACTUAL ROLES OF VILLAGE HEALTH VOLUNTEERS UNDER THE SITUATION OF  
THE CORONAVIRUS INFECTION (COVID-19) IN DAMNOEN SADUAK DISTRICT, RATCHABURI PROVINCE

จากรุวรรณ จิตภูธรโรจน์<sup>1</sup> ภัทร์ พลอยแหวน<sup>2</sup>

สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญญ์<sup>3</sup> กมลพร สอนศรี<sup>4</sup> และกฤษณ์ รักษาติเจริญ<sup>5</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการ LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ และด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ และด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพื้นที่รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** บทบาทที่คาดหวัง/ บทบาทที่ปฏิบัติจริง/ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2-5</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This research objectives were 1) to study the level of expected roles and actual roles of Village Health Volunteers under the situation of the Coronavirus infection (COVID-19) in Damnoen Saduak District, Ratchaburi Province and 2) to compare the expected roles and actual roles of Village Health Volunteers under the situation of the Coronavirus infection (COVID-19) in Damnoen Saduak District, Ratchaburi Province classified by personal factors. This is quantitative research and the sampling consisted of 398 residents living in Damnoen Saduak District, Ratchaburi Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics were used to analyze the collected data including frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, One - way analysis of variance, and LSD.

The results showed that: 1) the expected roles of village health volunteers under the situation of the coronavirus infection (COVID-19) in overall and each aspect namely; 'health promotion' and 'surveillance prevention and control of COVID-19' were at the highest level. The actual roles of village health volunteers under the situation of the coronavirus infection (COVID-19) in overall and each aspect namely; 'health promotion' and 'surveillance prevention and control of COVID-19' were at a high level. 2) Different genders, age, marital status, occupation, average monthly income, and service area had difference in the expected roles at a statistically significant level of 0.05 but there was no difference with educational level. Different age, educational level, occupation, and service area had difference in the actual roles at a statistically significant level of 0.05 but there was no difference with genders, marital status, and average monthly income. The expected roles and actual roles were significantly different in overall and each aspect at a statistically significant level of 0.05.

**Keywords:** Expected Roles/ Actual Roles/ Village Health Volunteers/ Coronavirus 2019



## 1. บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือที่หลายคนรู้จักในชื่อ โควิด-19 เป็นโรคที่ก่อให้เกิดอาการทางระบบทางเดินหายใจ พบการระบาดครั้งแรกในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งเป็นองค์การชำนาญพิเศษของสหประชาชาติที่รับผิดชอบการประสานงานด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ ประกาศให้การระบาดของโรคโควิด-19 เป็น "ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ" (Public Health Emergency of International Concern หรือ PHEIC) เพื่อให้ตระหนักถึงความรุนแรงของโรคและมีการร่วมมือในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด ต่อมาในวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นการระบาดครั้งใหญ่ (Pandemic) เนื่องจากมีการแพร่ระบาดลูกกลมไปทั่วโลกส่งผลให้มีการติดเชื้อและการเสียชีวิตจำนวนมาก (กองระบาดวิทยา และกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค, 2564)

ประเทศไทยพบการติดเชื้อโควิด-19 รายแรกเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง กระทรวงสาธารณสุขได้แถลงยืนยันว่าติดเชื้อโควิด-19 ในวันที่ 13 มกราคม 2563 หลังจากนั้นการระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการรายงานผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ซึ่งทำให้รัฐบาลต้องประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ในวันที่ 26 มีนาคม 2563 โดยรัฐบาลประกาศมาตรการสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การอยู่ในบ้านตามเวลาที่กำหนด (Lockdown) ไม่อนุญาตให้มีการชุมนุม ปิดสถานบันเทิง ร้านค้า และกำหนดการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินให้ยุติลงได้โดยเร็วและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น (กองระบาดวิทยา และกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค, 2564)

จังหวัดราชบุรีเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมสูงอยู่ในอันดับที่ 7 จากทั้งหมด 78 จังหวัดในประเทศไทย โดยมีผู้ติดเชื้อสะสมทั้งหมด 42,076 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 24 ธันวาคม 2564) (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2564) อำเภอดำเนินสะดวกเป็นหนึ่งในอำเภอของจังหวัดราชบุรี พบว่ามีผู้ป่วยสะสมจำนวน 4,790 ราย ซึ่งมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับอำเภอบางแพะที่เป็นอำเภอใกล้เคียง ซึ่งมีผู้ป่วยสะสมจำนวน 1,920 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 24 ธันวาคม 2564) (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2564) การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในอำเภอดำเนินสะดวกที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมมากเกิดจากประชาชนที่เดินทางไปทำงานต่างพื้นที่เดินทางข้ามพื้นที่ไปมาเพื่อกลับภูมิลำเนา แรงงานไทยในต่างประเทศ จำเป็นต้องเดินทางกลับประเทศไทยไปกักตัวที่บ้าน (home quarantine) ณ ภูมิลำเนาของแต่ละคน ตามนโยบายของรัฐบาลไทยในขณะนั้น ส่งผลทำให้พื้นที่ในระดับหมู่บ้าน กลายเป็นพื้นที่ที่ต้องรับความเสี่ยงจากผู้คนที่มาจากพื้นที่ โดยกลุ่มบุคคลที่เป็นหน้าด่านแรกที่รับภาระเป็นหน้าด่านในการติดต่อสื่อสารเพื่อควบคุมและยับยั้งการระบาด สืบค้นหรือค้นหา คัดกรอง แยกกัก กักกัน คุ่มไว้สังเกต ผู้ที่มีความเสี่ยงและผู้ติดเชื้อ คือกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (ภักตรา บุรารักษ์, สุพรรณิ เบอร์เนล และกนกวรรณ เอี่ยมชัย, 2564)

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหรือที่เรียกสั้นๆว่า อสม. ถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการหยุดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับชุมชน ได้รับการยกย่องจากองค์การอนามัยโลก (WHO) ว่า "สามารถควบคุมโรคโควิด-19 ได้ดี" เพราะมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นกำลังสำคัญประจำอยู่ทุกจังหวัดในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ถือว่ามีส่วนสำคัญในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับท้องถิ่นและชุมชนลดลง ซึ่งการระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกแรก และระลอกที่ 2 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ร่วมมือกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านผู้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพอนามัย (Change

agents) การสื่อสารสาธารณสุข การแนะนำเผยแพร่ความรู้ การวางแผน และประสานกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุข ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทำหน้าที่ติดตามกลุ่มเป้าหมายที่มีการเดินทางมาจากกรุงเทพฯและปริมณฑล และกลุ่มที่มีการเดินทางมาจากต่างประเทศ มีการเคาะประตู จำนวน 591,058 คน มีการให้คำแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับป้องกันโควิด-19 จำนวน 7,424,625 คน ผลลัพธ์ของกิจกรรมดังกล่าวทำให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติได้รับการจัดลำดับที่ 4 ของโลกในการควบคุมโควิด-19 (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินทางสาธารณสุขในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

บทบาท หมายถึง ตำแหน่งหรือฐานะของบุคคลในการดำเนินชีวิตหรือการทำงาน กำหนดได้โดยสังเกตทั้งพฤติกรรม การกระทำ และการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น ๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง การทำตามตามบท การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู บทบาทอาสาสมัครสาธารณสุข

Cohen (1979, อ้างถึงใน เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์, 2564, หน้า 48) ได้อธิบายเรื่องลักษณะของบทบาทไว้ ดังนี้

1. บทบาทที่ถูกกำหนด (prescribed role) คือ การที่สังคมได้กำหนดเฉพาะเจาะจงให้เราปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใดบทบาทหนึ่งนั้น ถึงแม้ว่าบุคคลบางคนจะไม่ได้ประพฤติปฏิบัติตามบทบาทที่คาดหวังโดยผู้อื่น เรายังยอมรับว่าจะต้องปฏิบัติไปตามบทบาทที่สังคมกำหนดให้

2. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (enacted role) เป็นวิธีที่บุคคลได้แสดงหรือปฏิบัติออกมาจริงตามตำแหน่งของเขา ความไม่ตรงกันของบทบาทหน้าที่ถูกกำหนดกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงอาจมีสาเหตุมาจากบุคคลขาดความเข้าใจในส่วนของบทบาทที่ต้องการ (lack of understanding) ความไม่เห็นด้วย (not to conform) หรือไม่ลงรอยกับ บทบาทที่ถูกกำหนด และบุคคลไม่มีความสามารถ (inability) ที่จะแสดงบทบาทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม. คือ ประชาชนจิตอาสา ที่ได้รับการคัดเลือกจากชาวบ้านในชุมชน ให้ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพอนามัยของคนในชุมชน และผ่านการอบรมตามหลักสูตรของกระทรวงสาธารณสุข

โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 1 คน ดูแลประชาชน โดยเฉลี่ย 10 - 15 หลังคาเรือน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีบทบาทในระยะแรก คือ เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ (Change Agent) ในชุมชน ให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวมทั้งให้บริการด้านสุขภาพเบื้องต้นแก่ประชาชนในชุมชน โดยเชื่อมโยงการทำงานกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ มีคำขวัญที่กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของ อสม. คือ “แก้อาการร้าย กระจายข่าวดี ชี้อบริการประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างดี” ในระยะต่อมาได้มีการพัฒนาและส่งเสริมบทบาทของ อสม. จาก “การเป็นผู้ให้บริการ” ให้เป็น “อสม. นักพัฒนา” เป็นแกนนำในการสร้าง สุขภาพชุมชน โดยสร้างทีมสุขภาพ วิเคราะห์ปัญหา วางแผน และดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนา สุขภาพอนามัยของประชาชน กว่า 4 ทศวรรษที่ผ่านมา อสม. มุ่งมั่นพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานของ ประเทศไทยด้วยจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ ยอมรับทั้งในประเทศและระดับสากล จนองค์การ อนามัยโลกชื่นชมและยกย่องให้ “Village Health Volunteer” หรือ อสม. ของประเทศไทย ว่าเป็น “UNSUNG HERO” ซึ่งหมายถึงผู้ที่ทำประโยชน์ แก่สังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน (ปิดทองหลังพระ) (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564)

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้พัฒนาองค์ความรู้ แนวทาง และกำหนดบทบาทให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

ช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2563 เป็นช่วงแรกๆ ที่เริ่มมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย เนื่องจากเป็นโรคอุบัติใหม่ ประชาชนยังขาดความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 การป้องกันตนเอง การกำหนดกลยุทธ์จึงมุ่งเน้นการสร้างความรู้ให้กับประชาชน โดยการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับประชาชน และส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นแกนนำร่วมกับชุมชนในการจัดกิจกรรมปรับสภาพแวดล้อมเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีการจัดกิจกรรม “สัปดาห์รณรงค์ทำความสะอาด” (Big cleaning week) เพื่อสร้างการรับรู้ให้ประชาชน ในการป้องกันตนเอง และลดปัจจัยเสี่ยงในการแพร่ เชื้อโรคโควิด-19 จัดทำหนังสือราชการถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อขอความร่วมมือให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเฝ้าระวัง สถานการณ์ และให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการดูแล ป้องกันตนเอง ตลอดจนรณรงค์ทำความสะอาด (Big cleaning week) ชุมชน (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564)

ช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2563 การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำนวนมากเดินทางกลับประเทศไทย มีการ Lockdown พื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง ทำให้ประชาชนเดินทางกลับภูมิลำเนาในต่างจังหวัด จึงจัดกิจกรรม “อสม. เคาะประตูบ้านต้านโควิด 19” ให้ อสม. เคาะประตูบ้านเพื่อให้ความรู้ แจ้งข่าวสาร และคำแนะนำประชาชนในการป้องกันตนเอง และค้นหากลุ่มเสี่ยงที่เดินทางเข้าไปภายในชุมชน และติดตามสังเกตอาการกลุ่มเสี่ยง ณ ที่พักอาศัย (Quarantine) จนครบ 14 วัน

นอกจากนี้ยังมีการคิดค้นวิธีการจัดส่งยารักษาโรคให้แก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งพักอยู่ที่บ้านตามนโยบาย “อยู่บ้านหยุดเชื้อ เพื่อชาติ” ลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จนเกิดเป็นนวัตกรรม “Grab Drug Delivery” โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและโรงพยาบาลชุมชน จะจัดยาแล้วให้ อสม. แต่ละพื้นที่รับ เพื่อนำไปแจกจ่ายให้ ผู้ป่วยในหมู่บ้าน ซึ่งวิธีการจัดส่งยาของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก็จะมีวิธีการผูกถุงยา

ไม้ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ต้องสัมผัสกับผู้ป่วย ทำให้ลดโอกาสการแพร่เชื้อฯ ได้เป็นอย่างดี (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2563)

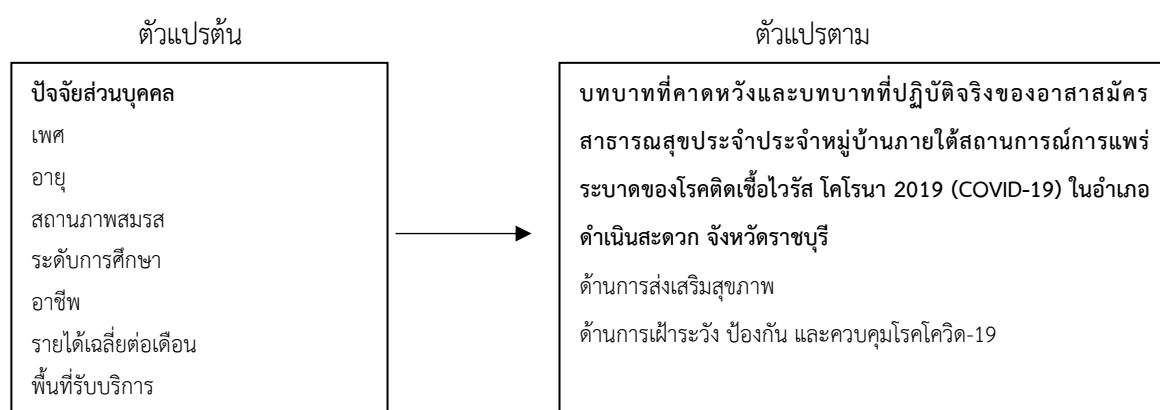
ช่วงเดือนพฤษภาคม-พฤศจิกายน 2563 เป็นช่วงที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถควบคุมได้ รัฐบาลมีมาตรการผ่อนปรน แต่ต้องปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด โดยเน้นการเฝ้าระวัง พฤติกรรมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีการปรับวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) เพื่อป้องกัน โรคโควิด-19 การดูแลประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ด้านจิตใจจากโรคโควิด-19 และการเตรียมความพร้อมป้องกันการระบาดระลอกใหม่ การขับเคลื่อนตำบลวิถีชีวิตใหม่ ปลอดภัยจากโควิด-19 และดำเนินการตำบลวิถีใหม่ ปลอดภัยโควิด-19 รวมทั้งได้มีการจัดกิจกรรมรณรงค์เตรียมความพร้อม อสม. เฝ้าระวังป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกที่ 2 (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564)

ช่วงเดือนธันวาคม 2563 - มีนาคม 2564 ในช่วงนี้ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จึงกำหนด อสม. และ อสต. เป็นแกนในการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและ ควบคุมโรคโควิด-19 และในช่วงนี้ประเทศไทย ได้เริ่มมีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ให้กับประชาชน จึงเพิ่มบทบาทของ อสม. ในการเชิญชวนประชาชนให้ลงทะเบียนเพื่อรับการฉีดวัคซีนป้องกัน โรคโควิด-19 รวมทั้งได้มีการจัดกิจกรรม Kick off “อสม. พร้อมบอกต่อ เรื่องวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19” (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564)

ตั้งแต่ช่วงเดือนเมษายน 2564 ในช่วงนี้เกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกที่ 3 มีความรุนแรงมากกว่า 2 ระลอกที่ผ่านมา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีการกำหนดให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิญชวนประชาชนฉีดวัคซีน และการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงหลังสงกรานต์ โดยจัดให้มีสัปดาห์รณรงค์ “หลังสงกรานต์คนอยู่บ้านต้อง ปลอดภัย และเชิญชวนคนไทยฉีดวัคซีนช่วยชาติ” และมอบหมายภารกิจ “อสม. ทุกคน ชวนทุกคนรอบครัว ร่วมใจกันไปฉีดวัคซีนโควิด-19” (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564)

และมาตรการ “รู้เร็ว รักษาเร็ว ลกการแพร่เชื้อ” รัฐบาลมอบหมายให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กระจาย ATK (Antigen Test Kit) ให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง เพื่อใช้ในการตรวจโควิด-19 ด้วยตนเอง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจึงมีบทบาทสำคัญในการให้คำแนะนำกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในการใช้ชุดตรวจ ATK ทั้งวิธีการใช้ชุดตรวจ การแปลผลที่ถูกต้อง และการกำจัดอย่างถูกวิธี รวมทั้งการประสานงานส่งต่อผู้ที่ตรวจพบการติดเชื้อให้เข้าสู่ระบบการรักษา ได้แก่ โรงพยาบาลที่สามารถรองรับได้ การแยกกักรักษาตัวที่บ้าน (Home Isolation : HI) หรือการแยกกักรักษาตัวในชุมชน (Community Isolation : CI) ต่อไป (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

#### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 91,128 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คำนวณขนาดประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากร 398 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยกำหนดให้ตำบลเป็นชั้นภูมิ แล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ให้กระจายไปในแต่ละตำบลอย่างเป็นสัดส่วน

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ และด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาในข้อคำถาม จากนั้นหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Coefficient of Alpha) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ 0.957 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อส่งขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงสาธารณสุข อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประสานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ทำการศึกษา แจกคิวอาร์โค้ด (QR Code) แบบสอบถามออนไลน์ (Google form) พร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ช่วยแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์(Google form) ให้กับประชาชนผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลช่วยตอบแบบสอบถามประชาชนใช้เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 10 นาที

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.4.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ และด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4.3 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยใช้สถิติ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่รับบริการ และในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference)

4.4.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ด้วย Paired Samples t – test

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา จำนวน 398 คน พบว่าเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีสถานภาพโสด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 อาชีพเกษตรกร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และมีพื้นที่รับบริการตำบลคอนกรวย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

5.2 ผลการศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริง

(n=398)

บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	บทบาทที่คาดหวัง			บทบาทที่ปฏิบัติจริง		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการส่งเสริมสุขภาพ	4.29	.65	มากที่สุด	3.91	.90	มาก
ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19	4.30	.66	มากที่สุด	3.91	.87	มาก
รวม	4.30	.64	มากที่สุด	3.91	.87	มาก



จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ ,  $SD=.64$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ ,  $SD=.66$ ) รองลงมาคือด้านการส่งเสริมสุขภาพ ( $\bar{X}=4.29$ ,  $SD=.65$ )

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ,  $SD=.87$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ,  $SD=.90$ ) รองลงมาคือ ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 ( $\bar{X}=3.91$ ,  $SD=.87$ )

### 5.3 ผลการเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังแตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวัง ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ประชาชนที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงแตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.4 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	บทบาทที่คาดหวัง		บทบาทที่ปฏิบัติจริง		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านการส่งเสริมสุขภาพ	4.29	.65	3.91	.90	-7.145	.000*
ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19	4.31	.66	3.91	.87	-7.572	.000*
รวม	4.30	.644	3.91	.87	-7.496	.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตาราง 2 พบว่า การเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

### 6.1 ผลการศึกษาาระดับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

6.1.1 ผลการศึกษาาระดับบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวัง ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการส่งเสริมสุขภาพ กล่าวได้ว่าจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่มีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีการรายงานผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นทุกวัน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านถือเป็นบุคลากรด่านหน้าที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีบทบาทในการส่งเสริมสุขภาพ และการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคในชุมชน ประชาชนจึงความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังในระดับมากที่สุด เพราะถ้าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในระดับมากที่สุดจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงต่อการติดโควิด-19 ในชุมชนให้มีจำนวนลดลง ไม่สอดคล้องกับ วารุณี แสงวัฒนะ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่าบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

6.1.2 ผลการศึกษาาระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริง ด้านการส่งเสริมสุขภาพ มาอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 กล่าวได้ว่าอาสาสมัครสาธารณสุขมีการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีและมีส่วนสำคัญในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การระบาดของโรคโควิด-19 ในชุมชนลดลง แต่การปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความเสี่ยงสูงที่จะเป็นผู้ติดเชื้อ จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมากแต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด สอดคล้องกับเยวาลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์ (2564) ศึกษาบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ผลการวิจัยพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการปฏิบัติงานตามบทบาท โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกันโรค และด้านการส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วิทยา ชินบุตร และนภัทร ภัคศิรวิชัย (2564) ศึกษาบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตาม

นโยบายรัฐบาล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการปฏิบัติงานตามบทบาทอยู่ในระดับมาก โดยด้านการป้องกันโรค และด้านการส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก

## 6.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.2.1 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่รับบริการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศที่แตกต่าง มีบุคลิกและอารมณ์ต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นที่ต่างกัน อายุเป็นตัวกำหนดประสบการณ์และประสบการณ์มีผลต่อความคิดเห็นที่ต่างกัน สถานภาพสมรสมีผลในการตัดสินใจของประชาชน คนโสดมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่สมรสหรือแยกกันอยู่/หย่าร้าง เพราะคนโสดสามารถตัดสินใจได้เองโดยไม่ต้องปรึกษาใครจึงมีผลต่อความคิดเห็นที่ต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นที่ต่างกัน เนื่องจากความต่างทางสังคมระหว่างกลุ่มอาชีพส่งผลให้มีความรู้และความเข้าใจที่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงมักมีการแสดงความคิดเห็นมากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย เพราะผู้ที่มีรายได้สูงมักมีโอกาสมากกว่าในการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายและมีคุณภาพสูง รวมถึงมีโอกาสในการศึกษาและทำความเข้าใจข้อมูลได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย ซึ่งส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน พื้นที่รับบริการแต่ละที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่นั้นแตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ แตกต่างเพราะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่างๆของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าย่อมมีช่องทางการรับรู้ที่มากกว่า และระดับการศึกษา ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วารุณี แสงวัฒน์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ในเขตอำเภอ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า อายุ รายได้ต่อเดือน และตำบลที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สหทัยา ถึงรัตน์ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อส.ม.) ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัยได้ว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อส.ม.) ที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ ต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ อุกฤษณ์ วงศ์กวีวิทย์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทที่คาดหวังและ

บทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเขตอำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง สรุปผลการวิจัยได้ว่า เพศ อาชีพหลักต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเขตอำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

6.2.2 เปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีโอกาสในการรับรู้บทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุที่แตกต่าง มีการรับรู้เรื่องราวรอบตัวที่ไม่เหมือนกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างมีความรู้และการเข้าถึงข้อมูลที่ต่างกันส่งผลต่อความเข้าใจและความคิดเห็นต่างกัน อาชีพที่มีความรู้เฉพาะด้านอาจมีความเข้าใจและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน พื้นที่รับบริการของประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่ละพื้นที่ที่แตกต่างส่งผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุมลรัตน์ ขนอม (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังมีโครงการจ่ายค่าป่วยการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลักที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่เป็นจริงของ อสม. แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พัฒน์นรี รัตนจารณ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข เปรียบเทียบตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สรุปผลการวิจัยได้ว่า เพศ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วารุณี แสงวัฒน์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ในเขตอำเภอบางป้อ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า ตำบลที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ วิทยา ชินบุตร และนภัทร ภักดี สรวิชญ์ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามนโยบายรัฐบาล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี สรุปผลการวิจัยได้ว่า อสม.ที่มี สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

### 6.3 เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่ปฏิบัติจริง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีการแพร่ระบาดทั้ง 3 ระลอกที่ผ่านมา อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นกำลังสำคัญในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโควิด-19 และส่งเสริมสุขภาพ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าบทบาทที่ปฏิบัติจริง ซึ่งความคาดหวังของประชาชนอาจเป็นการสนับสนุนและการกระตุ้นให้การปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ สุพัตรา ศรีชุม (2560) การศึกษาบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามการรับรู้และความคาดหวังของประชาชน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัยได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้และความคาดหวังแตกต่างกัน โดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมุทร์ต้น ขนอม (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังมีโครงการจ่ายค่าป่วยการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า คะแนนเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งภาพรวมและรายด้านในทุกด้าน

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า บทบาทที่คาดหวังของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยมีการจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่และสถานการณ์ มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเรียนรู้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจากพื้นที่อื่น ๆ ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ และเสริมสร้างทักษะส่วนบุคคล เช่น ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม

7.1.2 การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการประเมินผลของการปฏิบัติงานด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19 และด้านการส่งเสริมสุขภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและพัฒนาแผนปฏิบัติงานในอนาคต

7.1.3 การบูรณาการความร่วมมือระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ชุมชน และหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล แบ่งปันทรัพยากร และร่วมกันดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

## 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในกลุ่มอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพ

7.2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

## บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564) 10 จังหวัด ติดเชื้อโควิด-19 สูงสุด. สืบค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.facebook.com/photo/?fbid=441970940756700&set=pcb.441970987423362>.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). สถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ภายในประเทศ. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/covid19-daily-dashboard>.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2564). บทบาทกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID - 19. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2564, จาก [https://www.nhso.go.th/storage/downloads/main/156/3\\_210625\\_บทบาท\\_สบส\\_ในการแพร่ระบาดของCOVID\\_19\\_อธิบดีกรมสนับสนุน15.pdf](https://www.nhso.go.th/storage/downloads/main/156/3_210625_บทบาท_สบส_ในการแพร่ระบาดของCOVID_19_อธิบดีกรมสนับสนุน15.pdf).
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2564). หลักสูตรผสม. พร้อม บอกต่อ ATK สำหรับประชาชน. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2564, จาก <https://drive.google.com/drive/folders/1U2yDkfpJ8bNdcn2nmaiZIXh9zpqzIAS?usp=sharing>.
- กองระบาดวิทยา และกองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานผลการทบทวนสถานการณ์โรคโควิด-19 และมาตรการควบคุมป้องกันในระดับโลก และในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2565, จาก <http://www.thaincd.com/document/file/download/knowledge/COVID19.65.pdf>
- กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2563). อสม.กับปฏิบัติหน้าการด้านโควิด-19 มดงานด้านหน้าภาคประชาชน. อสม.เคาะประตูบ้าน ด้านโควิด -19 สแกนครบ จบใน 14 วัน, วารสารสุขภาพภาคประชาชน, 15(1), 37-39.
- กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). จดหมายเหตุ COVID - 19 สาธารณสุขมูลฐานกับการรับมือวิกฤตโควิด 19. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงจันทร์การพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. (2554). ความหมายของบทบาท. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2566, จาก <https://dictionary.orst.go.th/index.php>.
- พัฒน์นรี รัตนจารย์. (2550). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข เปรียบเทียบตามปัจจัยลักษณะบุคคลของอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภัทรา บุรารักษ์, สุพรรณิ เบอร์เนล, กนกวรรณ เอี่ยมชัย.(2564). โครงข่ายอำนาจและกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการสร้างความชอบธรรมระหว่างการระบาดโรคติดเชื้อโควิด 19 ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).
- เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์ (2564). บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการป้องกันการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 4(1), 44-58.



- วารุณี แสงวัฒน์. (2553). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ในเขตอำเภอ บางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิทยา ชินบุตร และนภัทร ภักดีสรวิชัย. (2564). บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการ ป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามนโยบายรัฐบาล อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6(2), 304-318.
- สัททยา ถึงรัตน์. (2556). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2564). ระบบสถิติทางการทะเบียน. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.bora.dopa.go.th/>.
- สุพัตรา ศรีชุม. (2560). บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามการรับรู้และความคาดหวังของประชาชน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมลรัตน์ ขนอม. (2560). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชหลังมีโครงการจ่ายค่าป่วยการ. วารสารสุขภาพภาคประชาชนภาคใต้, 31(3), 10-16.
- อุกฤษณ์ วงศ์กวีวิทย์. (2557). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเขตอำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญาสาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต, วิชาเอกบริหารสาธารณสุข, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Yamane, Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3 rded). New York: Harper and Row Publications

## แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

APPROACHES TO INCREASE EFFICIENCY OF STRATEGIC PLAN FOR PROVINCIAL ADMINISTRATIVE

ชนาธิป วรพงษ์<sup>1</sup> ภัทร์ พลอยแหวน<sup>2</sup>

สมบูรณ์ ศิริสรธริทธิ<sup>3</sup> กฤษณ์ รักชาติเจริญ<sup>4</sup> และ สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดสมุทรสาคร โดยทั้ง 3 วัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้วแต่เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ อันได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาการศึกษา 2) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ 4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และ 6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร รวมทั้งรวบรวมปัญหาความต้องการจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียที่มีผลต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 400 คน ในเชิงปริมาณ ส่วนในเชิงคุณภาพได้สัมภาษณ์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง/ผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 10 คน

ผลการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์และติดตามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครที่ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ด้าน จากประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหารองค์กร ที่มีความเห็นต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์พัฒนานั้น สามารถตอบโจทย์ ปัญหาและอุปสรรคในพื้นที่ศึกษาในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 3 อำเภอ อันได้แก่ อำเภอเมือง, อำเภอบ้านแพ้ว และอำเภอกระทุ่มแบน ได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนที่พื้นที่งานวิจัยนั้น อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือยุทธศาสตร์ด้านอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 ด้าน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการจัดกิจกรรมและโครงการการพัฒนาจังหวัด และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

**คำสำคัญ :** ปัญหาและอุปสรรค / ความพึงพอใจ / ยุทธศาสตร์การพัฒนา

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2-5</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

Research Report on Approaches to increase efficiency of strategic plan for provincial administrative organization. It consists of 3 objectives: 1) to analyze problems and obstacles in the implementation of the development strategies of the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization 2) to assess the satisfaction with the performance according to the development strategies of the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization, all 6 Strategy 3) To propose development guidelines to enhance the strategic plan of Samut Sakhon Province. All 3 objectives are to assess the satisfaction of the people with the implementation of the strategy. The development of the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization in all 6 strategies, which are 1) Education Development Strategy 2) Quality of Life Promotion Strategy 3. Economic Development Strategy 4. Infrastructure Development Strategy 5. Conservation and Restoration Strategy environment and 6. Strategies for political development and administration as well as collecting problems and needs from the people or stakeholders that affect the implementation of the development strategy, totaling 400 people.

The results of the study showed that from the analysis and monitoring of the development guidelines for the implementation of the strategic development plan of the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization consisting of 6 development strategies from people involved corporate executive with opinions on the implementation of that development strategy able to answer Problems and obstacles in the study area in Samut Sakhon Province, 3 districts, namely Muang District, Ban Phaeo District and Krathumbaen District very well As a result, the level of satisfaction of the people in the research area in a very satisfied level which overall and in each side is at a good level The highest average is economic development strategy. and the least average is the strategy of conservation and restoration of the environment. At present, the implementation of the strategic development plan of the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization in all 6 areas Samut Sakhon Provincial Administrative Organization Activities and provincial development projects have been organized. and made further suggestions. In order for the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization to improve their operations for better efficiency.

**Keywords:** Problems and Obstacles / Satisfaction / Development Strategy

## 1. บทนำ

การดำเนินงานของระบบราชการไทย มีความพยายามในการพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงการบริหารของภาครัฐ โดยใช้วิธีการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) โดยการนำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดวิธีปฏิบัติงาน โดยรัฐบาลได้เชื่อมโยงผลงานของหน่วยงานภาครัฐในระดับแผนยุทธศาสตร์ กับค่าของงบประมาณ ทำให้การดำเนินงานของระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่หน่วยงานภาครัฐนั้นจะยึดติดกับเป้าหมายตามที่กฎหมายบัญญัติไป เปลี่ยนเป็นการใช้แผนเป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาผู้บริหารตามหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐจึงต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน โดยกำหนดวิธีปฏิบัติที่มีความละเอียด และชัดเจนมากยิ่งขึ้น แต่ยังคงมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นการวางแผนจึงเป็นหัวใจหลักสำคัญของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลง ภายใต้งานและแรงกดดันต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการภายใต้เงื่อนไขที่ทางรัฐบาลกำหนด โดยการดำเนินงานจะต้องอาศัยการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อแสวงหาแนวทางในการพัฒนา ทำให้องค์กรนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามแผนยุทธศาสตร์ เพราะฉะนั้น แผนยุทธศาสตร์ จึงเป็นเครื่องมือขององค์กร ในการกำหนดแนวทางในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ให้ต่อบัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ตามนโยบาย ภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ไว้หลายประการ ซึ่งการวางแผนเป็นภารกิจหนึ่งที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในมาตรา 17 (1) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

แผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเครื่องมือที่จะแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายของ องค์กร ว่าจะดำเนินการในอนาคตในทิศทางใด โดยการกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องบรรลุ และแนวทางการในการบรรลุบน พื้นฐานของการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลให้รอบด้านและเป็นระบบ แต่ทั้งนี้เอง ก็จะต้องดูศักยภาพขององค์กร แต่ยังมีมุ่งเน้นไปถึงการแก้ปัญหา ที่ตอบโจทย์ต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย

องค์กรปกครองส่วนจังหวัด มีภาระหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระรัฐบาล ที่การบริหารรัฐกิจตามเขตพื้นที่บริหาร แต่เนื่องด้วยแต่ละท้องถิ่นมีตัวแปรที่แตกต่างกัน ในเรื่องของภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ปัญหาที่พบจึงมีลักษณะ จำเพาะพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนจังหวัด จึงเป็นหน่วยงานย่อยลงมาที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อให้เกิด ความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาจำเพาะของแต่ละเขตพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมที่สุด

วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) รูปแบบของการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ ที่ส่งกระทบในหลาย ๆ ด้านทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมทั้งพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล เป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้ หน่วยงานทุกภาคส่วนทั้งภาคเอกชน และภาครัฐ ที่จะต้องเตรียมความพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่าง ทันทีทันใด (Rapid Change) ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการ ปฏิรูปประเทศด้านบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการโดยมุ่งเน้นทั้งในด้านการ พัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐและยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ทันต่อเหตุการณ์

มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่มโดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด จึงจะต้องเลือกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีตัวแปรในด้านต่าง ๆ เช่น ภูมิศาสตร์ ประชากร การปกครอง โครงสร้างพื้นฐาน และโครงสร้างเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ที่เห็นได้ชัดว่ามีศักยภาพในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นกราฟเอ็กซ์โพเนนเชียล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยสนใจซึ่งได้มีการกำหนดแผนพัฒนายุทธศาสตร์ในด้านต่าง ๆ จะทำให้เกิดผลลัพธ์การพัฒนาการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นไปตามที่ต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารจังหวัดสมุทรสาคร

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

James E. Anderson (1994: 5-6) ให้คำจำกัดความว่า นโยบายสาธารณะคือ แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่สิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น ซึ่งเป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับการตัดสินใจของรัฐบาล อันเป็นประเด็นสำคัญระหว่างการเลือกทางเลือกที่ต้องนำมาเปรียบเทียบกัน (Competing Alternatives)

วรเดช จันทรศร (2551) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นเสมือนกลไกหลักสำคัญในการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งด้วยเหตุที่นโยบายเป็น “กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น” หรือ “แผนงานโครงการ” หรือ “แนวทางปฏิบัติของรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น” เพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหา ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

สมบัติ อารงธัญวงศ์ (2552 : 45) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ (Public Policy) คือ เครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการบริหารและพัฒนาประเทศทั้งในทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองแต่นโยบายสาธารณะจะมีความสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้รับการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เป็นจริงเพราะนโยบายสาธารณะมิใช่เป็นสิ่งที่แสดงเจตจำนงหรือความตั้งใจของรัฐบาลที่จะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งใดเท่านั้น แต่จะต้องครอบคลุมถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ปรากฏเป็นจริงด้วย

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการยุทธศาสตร์

แนวคิดด้านการจัดการยุทธศาสตร์ เป็นการวางแผนที่นำมาใช้เพื่อกำหนดแผนการทำงานด้านต่างๆ ในระยะยาวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับก้าวไปในอนาคต มีการพิจารณาความสามารถขององค์กรและวิเคราะห์ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต เพื่อบอกทิศทาง การดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่จะบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้

ยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างหนึ่งอย่างใด อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกในจุดที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน โอกาส ปัญหา และอุปสรรค รวมถึงการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่มีผลต่อทิศทางและการดำเนินการขององค์กร การเลือกใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มี และการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการเลือกใช้วิธีต่าง ๆ และนำมากำหนดเป็นทิศทาง การดำเนินการ เพื่อดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์มีความสำคัญเนื่องจากการแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์เป็นการตอบคำถามหลัก 3 ประการ คือ องค์กรจะก้าวไปทางไหน สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และองค์กรจะไปถึงจุดหมายได้อย่างไร

การจัดทำแผนกลยุทธ์ควรดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจสภาพ โดยการจัดทำ SWOT Analysis ซึ่งเป็นวิธีการของการดำเนินงานเพื่อกำหนด จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการกำหนดความมุ่งหวัง ทิศทางและความสำเร็จในอนาคต .ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน เป็นการกำหนดมาตรการของการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และขั้นตอนที่ 4 การกำหนดภารกิจ เป็นการกำหนดงาน โครงการ กิจกรรมให้สอดคล้องกับภารกิจและสภาพปัญหา หรือสิ่งที่ต้องพัฒนา

### 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ



5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของการบริการ

**4. วิธีดำเนินการวิจัย** (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล) การศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยสนใจในพื้นที่ที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา (Area Based) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ประชาชน, ผู้นำชุมชน ผู้บริหาร อปท., ภาคเอกชน, หน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์โดยการลงรายละเอียดเชิงลึกแล้วนำมาวิเคราะห์ความหมายในบริบทของการรับรู้ และความพึงพอใจ

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจ (Survey Research)

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบบเจาะจง ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วย 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว รวมทั้งสิ้น 586,199 คน (ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2563) และจากกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสีย เกี่ยวข้องหรือได้รับประโยชน์จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงนโยบายหรือโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่หรือดำเนินการแล้วเสร็จในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ตัวอย่างเช่น ผู้ปกครองของนักเรียน กับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจ้างครูอัตราจ้าง รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์การเรียน และสื่อการสอนต่าง ๆ ประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาทิเช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา สาธารณูปโภคอื่น ๆ และโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย (กลุ่มตัวอย่างประชากร) ที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดเชิงลึกกับผู้วิจัยได้ โดยการนัดหมายล่วงหน้า หรือทำเป็นหนังสือเพื่อขอเข้าพบ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่และเป็นกลุ่มผู้ที่ได้รับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ตามกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ผู้วิจัย กำหนดไว้ข้างต้น ด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Simple Sampling) จำนวน 400 คน

หลังจากผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงทำการประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน และ การรับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ อบจ.
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้กับการรับรู้และความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการดำเนินกิจกรรม / นโยบาย ตามแผนยุทธศาสตร์
3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาความ (Description analysis) โดยจัดข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เป็นกลุ่มแล้วบรรยายสรุป

## 5. สรุปผลการวิจัย (หากมีหัวข้อย่อย ให้ใช้ระบบตัวเลขและจุดทศนิยม)

### 5.1 สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์นั้นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องต่อการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ด้าน อาทิเช่น ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษาที่จำเป็นจะต้องได้รับการส่งเสริมงบประมาณสำหรับการจ้างครูอัตราจ้าง ให้สอดคล้องกับนักเรียนภายในโรงเรียน อีกทั้งงบประมาณสำหรับการจัดซื้อครุภัณฑ์ด้านการศึกษา, ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่ขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ด้านการแพทย์ เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยโควิด 2019 มีจำนวนมาก, ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้จัดงบประมาณเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร, ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้ใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ก่อสร้างเขื่อนกันดิน คสล. เลียบคลองแนวลิขิต, ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ที่ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการรวบรวมของเสียอันตรายภายในชุมชน เพื่อนำส่งไปกำจัดอย่างถูกวิธี และสุดท้ายยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร ได้ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้การสนับสนุนเครื่องมือและเครื่องจักรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินโครงการต่างๆ

การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดสมุทรสาคร ยังขาดศักยภาพที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่างๆ ยังจำเป็นต้องพึ่งพาหน่วยงานอื่นๆ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ให้ขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ด้าน มีความสอดคล้องกันเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ความรู้ และคำแนะนำ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จากผู้ที่เกี่ยวข้องให้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ด้านนั้น เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด

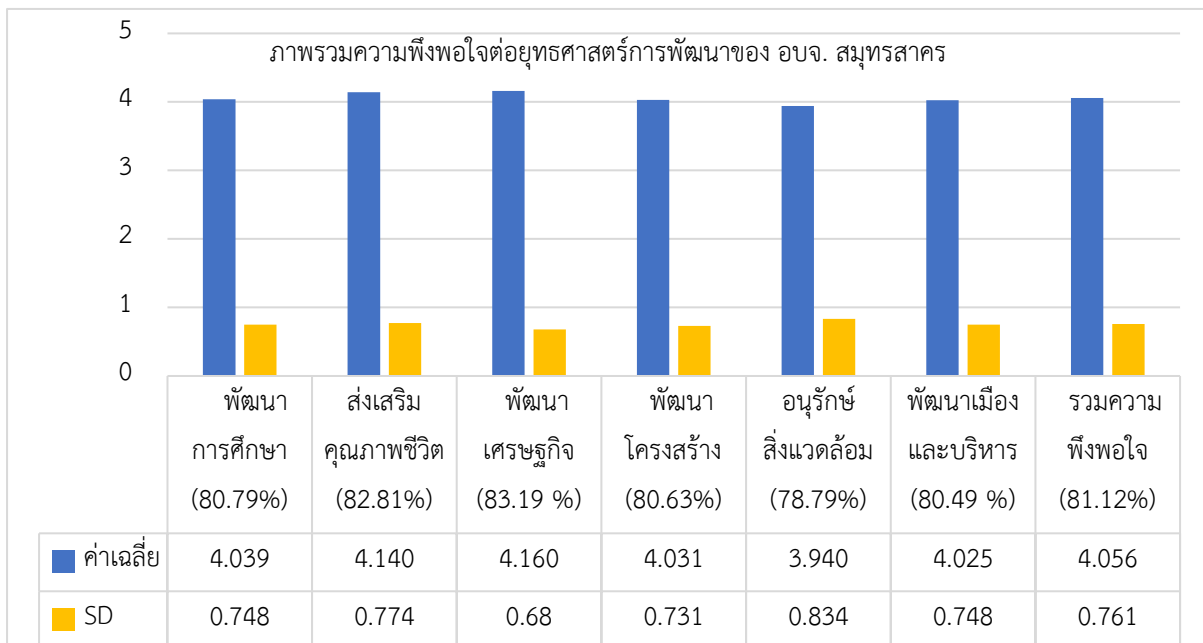
### 5.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสาคร

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 6 ประเภท (ผู้นำชุมชน, ผู้บริหาร อบท., สมาชิกสภาองค์กรชุมชน, ภาคธุรกิจ/ เอกชน, หน่วยราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และ ประชาชน) พบว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา 2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ 4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และ 6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.056) คิดเป็นร้อยละ 81.12 เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) พบว่า มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 4 หรือระดับ “ดี” (คะแนนมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับคะแนน พบว่าผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อ (1) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ( $\bar{X}$  = 4.140) (2) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร

( $\bar{X}$  = 4.025) (3) ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X}$  = 3.940) (4) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X}$  = 4.031) (5) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ( $\bar{X}$  = 4.160) และ (6) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.039) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.1



มาตรฐาน เกณฑ์	ต่ำที่สุด (ระดับ1)	ต่ำ (ระดับ2)	ปานกลาง (ระดับ3)	ดี (ระดับ4)	ดีที่สุด (ระดับ5)
คุณภาพ (ก.พ.ร)	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90

### 5.3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดสมุทรสาคร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการศึกษา พบว่า โรงเรียนในสังกัดพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้รับการส่งเสริมงบประมาณจากรัฐบาลจ้าง ทั้งหม่อมมีความพึงพอใจอย่างมากต่องบประมาณที่ได้รับ ตามสัดส่วนของจำนวนนักเรียนในโรงเรียน ซึ่งงบประมาณนี้มีความสำคัญอย่างมากเพราะสามารถบรรเทาความเดือดร้อนในการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะจำนวนครูที่ได้รับจากอัตรากาการบรรจุของหน่วยงานในสังกัดไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และไม่สามารถบรรจุได้ทันต่อการเปิดการเรียนการสอน และส่วนงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์ด้านการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน ของโรงเรียนในบางโรงเรียนมีความพึงพอใจอย่างมากต่องบประมาณที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และเสนอให้มีการเพิ่มการจัดสรรทุนการศึกษาทุกระดับ เพื่อช่วยเหลือผู้เรียนที่ขาดโอกาสในการศึกษา ตั้งแต่ ปฐมวัย อาชีวะ และอุดมศึกษา และเพิ่มงบการจัดสรรจำนวนครูอัตราจ้างให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันโรคโควิด 2019 ได้ระบาดในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ทำให้โรงพยาบาลในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครต้องรับภาระผู้ป่วยจำนวนมากทำให้ขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้จัดตั้งโครงการพัฒนาศักยภาพการให้บริการผู้ป่วยในเพื่อรองรับผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) โดยใช้งบอุดหนุนงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลสมุทรสาครและสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสาคร มีความพึงพอใจอย่างมาก ในการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ช่วยเหลือด้านงบประมาณนี้ และหน่วยงานทั้งโรงพยาบาลสมุทรสาครและโรงพยาบาลนครท่าฉลอม ได้นำไปใช้เพื่อจัดทำเป็นโรงพยาบาลสนามในพื้นที่เพื่อรองรับผู้ป่วยโรคโควิด 2019 และสามารถบริหารจัดการได้อย่างดี สามารถรองรับผู้ป่วยได้จำนวนมากและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณ และยังได้นำไปจัดซื้ออุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วยเพิ่มอีก เช่น เครื่องให้ออกซิเจนกับผู้ป่วยและอุปกรณ์อื่น ๆ

ส่วนการส่งเสริมคุณภาพชีวิต อีกส่วนหนึ่งของการดูแลผู้ป่วยติดเชื้อ จากการสัมภาษณ์กับญาติของผู้ป่วยติดเชื้อ ที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ร่วมกับ โรงพยาบาลสมุทรสาคร โรงพยาบาลกระทู้มแบน และโรงพยาบาลบ้านแพ้วโดยจัดให้มีการให้บริการฉีดวัคซีนซิโนฟาร์ม ให้กับผู้ป่วยติดเชื้อผู้สูงอายุ ผู้พิการ ซึ่งที่ได้ลงทะเบียนทะเบียนไว้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จากการสัมภาษณ์ญาติผู้ป่วย พบว่า มีความพึงพอใจอย่างมากต่อการดำเนินการโครงการนี้ ทำให้มีความรู้สึกที่ดีและมีความประทับใจในการบริหารจัดการเรื่องนี้เป็นอย่างมาก และขอขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร นายกฯ และบุคลากรทางการแพทย์ทุก ๆ คนที่มาช่วยฉีดวัคซีนให้ที่บ้านและยังได้มีการติดตามผลกระทบบกการฉีดวัคซีน ให้อีก มีความรู้สึกประทับใจอย่างมาก โดยไม่มีข้อเสนอแนะอื่นใดอีก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการจัดทำ การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสาคร โดยสนับสนุนให้มีการจัดให้มีการโฆษณา ไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยใช้กิจกรรม “สุขสันต์สุด ๆ เที่ยวสมุทรสาคร” ตามโครงการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยได้ดำเนินการถ่ายทำและเผยแพร่ รายการ “ที่นี่สมุทรสาคร ตอน ลำไยพวงทองบ้านแพ้ว” ซึ่งได้เสนอแนะนำของดีอำเภอบ้านแพ้วคือ (ฉายา ต่อ ไอติมบ้านแพ้ว) ซึ่งเป็นร้านไอศกรีมเปิดใหม่ บนเส้นทางสาย บ้านแพ้ว-สมุทรสาคร ดำเนินงานโดยนายชนะชัย สมบูรณ์ เป็นเจ้าของกิจการ โดยสัมภาษณ์พบว่า ต้องการออกรายการนี้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร และยังสามารถสร้างชื่อเสียงในด้านของดีเมืองสมุทรสาคร ในอำเภอบ้านแพ้ว ได้อีกโดยเสนอว่าถ้าสามารถออกอากาศรายการนี้ได้ จะทำให้ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงในด้าน ไอศกรีมรสมะพร้าวอ่อน ครบเครื่อง ในของดีเมืองสมุทรสาคร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้สนับสนุนการดำเนินการก่อสร้างเขื่อนกันดิน คลส. เลียบคลองแนวลิติต หมู่ 3 ต.ท่าเสา กระทบแบน และก่อสร้างถนน คลส. สายชอย นวลทอง หมู่ 9 สวนหลวง กระทบแบน และก่อสร้างถนน คลส.หมู่ 3 เชื่อมหมู่ 1 บางโหด เมืองสมุทรสาคร โดยได้ดำเนินการเสร็จแล้วบางโครงการ สามารถใช้งานได้แล้วในการก่อสร้างถนน คลส. บางโหด โดยใช้งบประมาณของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร แต่การก่อสร้างเขื่อนกันดิน คลส. เลียบคลองแนวลิติต จากการได้รับงบประมาณไป สามารถดำเนินการได้บางส่วน ยังไม่เสร็จสิ้น จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ พบว่า มีความพึงพอใจอย่างมากต่อการใช้งบประมาณมาดำเนินการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพราะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการก่อสร้าง จึงเสนอให้ของบประมาณเพิ่ม ในโครงการที่ยังไม่เสร็จสิ้น ให้สามารถดำเนินการต่อไปจนเสร็จสิ้นโครงการ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้ประสานความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลตำบล ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร โดยได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 28 แห่ง เพื่อรวบรวมของเสียอันตรายชุมชน เช่น หลอดไฟ ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ กระจกสเปร์ย และอื่น ๆ จากชุมชนต่าง ๆ เพื่อส่งไปกำจัดอย่างถูกวิธี ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีความพึงพอใจอย่างมาก ในการดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นผู้ดำเนินการนำขยะของเสียอันตรายเหล่านี้ไปจัดการอย่างถูกวิธี โดยจะมีการเก็บรวบรวมของเสียอันตรายเหล่านี้ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด จำนวน 28 แห่ง และนัดหมายการจัดเก็บในตามระยะเวลา เพราะเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถนำไปทำลายเองได้ เนื่องจากจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในการทำและจะมีปริมาณจำนวนมาก ที่จะสามารถส่งไปยังโรงงานที่ทำลายขยะของเสียอันตรายเหล่านั้น จึงเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานที่มีงบประมาณและมีปริมาณขยะของเสียอันตราย เพียงพอที่จะดำเนินการเองได้ทั้งหมด จึงฝากขอบคุณผู้บริหารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกคนที่มาดำเนินการจัดการขยะของเสียอันตรายเหล่านี้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาเมืองและการบริหาร ด้านการมีส่วนร่วม การเมืองการปกครอง (กลุ่มผู้นำท้องถิ่น / ผู้นำชุมชน) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้จัดทำโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกิจกรรมดำเนินงาน ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้การสนับสนุนเครื่องมือและเครื่องจักรกลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ตำบล แคราย อ.กระทู้แบน เพื่อดำเนินการตัดหญ้าไหลทาง กำจัดและขุดตักวัชพืช สิ่งปฏิกูล และสิ่งกีดขวางทางน้ำ ในคลอง แคราย ตามโครงการคลองสวย น้ำใส ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยได้ให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ ตำบลแคราย ตำบลสวนหลวง อ.กระทู้แบน เพื่อป้องกัน

น้ำท่วม และเป็นการขยายไหลถนนให้กว้างขึ้น มีการปรับปรุงถนนให้ดีขึ้น ไฟฟ้าสว่าง และให้มีการยกฝาท่อระบายน้ำสูงกว่าระดับพื้นถนน เพื่อเป็นการยกระดับพื้นที่ให้มีการจราจรที่คล่องตัวมากขึ้น โดยในกิจกรรมโครงการนี้ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบลแคราย) ได้นำชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการดำเนินการลอกคลองหน้าบริเวณที่ทำการเทศบาล ด้วยตนเอง โดยการมอบหมายให้รองนายกฯ เป็นผู้ดำเนินการสั่งการบริหารจัดการโครงการนี้ได้ด้วยตนเอง ทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสะดวกและประทับใจการบริหารงานโครงการนี้อย่างมาก จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกฯ) พบว่า มีความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบลแคราย) เพราะสามารถนำงบเหล่านี้มาบริหารจัดการในพื้นที่ของเทศบาลได้เป็นอย่างมาก และขอชื่นชมผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ที่มองเห็นความสำคัญของเทศบาลตำบลแครายและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่สามารถทำให้สร้างผลงานการบริหารงานในพื้นที่ของตนเองได้อย่างคล่องตัว และยังเสนอให้มีการจัดสรรงบประมาณด้านอื่น ๆ อีกเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุก ๆ หมู่บ้าน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปผลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนา	
1. การพัฒนาการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการจัดสรรครูอัตราจ้างในโรงเรียนมากขึ้น</li> <li>- จัดสรรจำนวนอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน</li> <li>- ใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีในการเรียนการสอนและสนับสนุนอุปกรณ์ IT</li> </ul>
2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และด้อยโอกาสให้ได้รับการบริการทางการแพทย์อย่างทั่วถึง</li> <li>- จัดกิจกรรมในการดูแลสุขภาพ/ สาธารณสุขชุมชน เช่น การฉีดวัคซีนให้กับผู้ป่วยติดเตียงเพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯลฯ</li> </ul>
3. การพัฒนาเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มากขึ้นของดีจากเมืองสมุทรสาคร</li> <li>- ขยายตลาดสินค้าท้องถิ่นในแต่ละอำเภอ</li> <li>- ยกระดับอาหารทะเลให้มีมาตรฐาน</li> </ul>
4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มงบประมาณทำคันกันดิน เสริมริมคลองให้มั่นคงการป้องกันน้ำท่วมขยายเขตไฟฟ้า/ ไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งเสริมการสร้างถนนแบบ คสล. เพิ่มบทำถนน สร้างงานให้กับชุมชน</li> </ul>
5. การอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริหารจัดการขยะมูลฝอยอันตรายให้มีการทำลายให้มีประสิทธิภาพ ไม่ตกค้าง</li> <li>- ดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติให้สะอาด เช่น การขุดลอกคู</li> <li>- สร้างการมีส่วนร่วมจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน</li> </ul>
6. การพัฒนาเมืองและการบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนกิจกรรมการดำเนินการของ อบจ.สค. ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อุดหนุนงบประมาณให้ท้องถิ่นดำเนินการเอง ขุดตักวัชพืช สิ่งปฏิกูล สิ่งกีดขวาง เพื่อป้องกันน้ำท่วม ไฟฟ้าสว่างทั่วถึงขยายถนนให้ดี จราจรคล่องตัว</li> </ul>



## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการประเมินชี้ให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ในระดับมาก โดยมีคะแนนเทียบเท่าระดับ “ดี” หรือระดับ 4 ตามเกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ปี พ.ศ. 2564 เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้นำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2579) ภายใต้หลักการ “มั่นคง-มั่งคั่ง-ยั่งยืน” แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนยุทธศาสตร์จังหวัดมาเป็นกรอบในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ซึ่งถือว่าเป็นนโยบายสาธารณะที่มีเจตนารมณ์ในการพัฒนาจังหวัดสมุทรสาครอย่างแน่วแน่ ตามวิสัยทัศน์ของทิศทางการพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2 และวิสัยทัศน์ของจังหวัดสมุทรสาคร (พ.ศ.2561 – พ.ศ.2565) ที่ต้องการให้จังหวัดสมุทรสาครเป็น “เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เกษตรและอาหารปลอดภัย ท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ สังคมเป็นสุข”

เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยึดการบริหารแบบมุ่งผลลัพธ์ (Result-based Management) ทำการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติเป็นกิจกรรม/ โครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านการพัฒนาการศึกษา, ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต, ยุทธศาสตร์ที่ 3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ, ยุทธศาสตร์ที่ 4. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน, ยุทธศาสตร์ที่ 5. ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ที่ 6. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร รวมถึงการจัดสรรงบประมาณการดำเนินการในแต่ละยุทธศาสตร์ จึงทำให้ประชาชน/ ผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 6 กลุ่ม อันได้แก่ ผู้นำชุมชน, ผู้บริหาร อบท., สมาชิกสภาองค์กรชุมชน, ภาคธุรกิจ/ เอกชน, หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และ ประชาชน มองเห็นผลจากการทำงานการพัฒนาตามยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม และแสดงความพึงพอใจในระดับมาก หรือสามารถกล่าวอีกนัยยะหนึ่งว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครมีคุณภาพ สะท้อนถึงสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการตามแนวทางของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

นอกจากนั้น การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครยังแสดงถึงคุณภาพในการดำเนินงานในการให้บริการแก่ประชาชน/ ผู้มีส่วนได้เสีย (SERVQUAL) 5 มิติ ได้แก่

1.) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ สามารถจับต้องและเห็นผลได้ (Tangibility) เนื่องจากกิจกรรม/ โครงการมีความเป็นรูปธรรม เช่น การส่งเสริมด้านกีฬาเพื่อสุขภาพ ชุดเจาะบ่อบาดาล และทำถนน เป็นต้น ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงกิจกรรมได้อย่างชัดเจน

2.) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) เนื่องจากจำนวนกิจกรรม/ โครงการ ในแต่ละปีงบประมาณ เป็นไปตามแผนพัฒนา พ.ศ.2561 – พ.ศ.2565 ซึ่งมีการระบุไว้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนให้ความเชื่อถือ จนสามารถให้ความไว้วางใจได้

3.) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ (Responsiveness) เนื่องจากในทุกปีงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครจะทำการสำรวจความต้องการการพัฒนาของประชาชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัด

4.) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ สร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนเนื่องจากมีการแจ้งผลการดำเนินงานผ่านช่องทางที่เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ประกาศ, ป้าย, เว็บไซต์ (Website), เฟสบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น

5.) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ คำนึงถึงความแตกต่างของสภาพภูมิประเทศในพื้นที่ที่ดูแล (Empathy) ทำให้มีการเน้นกิจกรรม/ โครงการที่แตกต่างออกไป เช่น อำเภอกระทุ่มแบนซึ่งมีอาณาเขตติดกับกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นสังคมเมือง ดังนั้นจึงมีการเน้นกิจกรรม/ โครงการที่รองรับการขยายตัวของเมือง อาทิ การขยายช่องทางการจราจร และปรับปรุงถนนเป็นแบบคอนกรีตเสริมเหล็กในพื้นที่ของเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร และจัดทำแนวกันคันดินแนวลิขิตในพื้นที่ตำบลท่าเสา อำเภอกระทุ่มแบน เป็นต้น

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในครั้งนี้ แม้ประชาชน/ ผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ในระดับมากแล้วก็ตาม แต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

7.1 ควรให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ให้มีผลออกมาเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับรู้การทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างชัดเจน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในทุกๆ ด้านของยุทธศาสตร์การพัฒนา

7.2 ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง มีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในทุกภาคส่วนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้กิจกรรม การดำเนินงานงานในภารกิจของโครงการต่างๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

7.3 ปรับวิธีประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารให้เข้ากับวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7.4 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการทำงานของผู้บริหารให้มากขึ้น โดยให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น และรับฟังปัญหา ความต้องการด้านการพัฒนาชุมชน และต้องการให้ทีมบริหารเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล รู้เท่าทันต่อยุคสมัยของคนรุ่นใหม่ และคนทุกคนในสังคม แต่ก็ยังคงคงไว้ซึ่งคนรุ่นเดิมเพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดีและสามารถเข้าถึงได้กับคนทุกวัย โดยสามารถนำเอาความรู้ เทคโนโลยี ที่ทันสมัย มาปรับใช้กับการพัฒนาท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

7.5 ควรให้มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ตามความเหมาะสมและทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับกิจกรรมหรือโครงการที่มีการวางแผนไว้ในแผนยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

7.6 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้กับประชาชนอย่างทั่วไปถึง น้ำประปาไหล ไฟสว่าง ทางสะดวก มีการคมนาคมอย่างสะดวกสบายและทั่วถึงในทุก ๆ พื้นที่ของจังหวัดสมุทรสาคร

7.7 ควรจัดหาวัคซีนที่ดีและมีประสิทธิภาพ นำมาฉีดให้กับประชาชนอย่างทั่วไปถึง ให้กับบุคคลในทุกชั้นทุกระดับ ไม่มีการจำกัด อายุ เพศ การศึกษา หรือตำแหน่ง อาชีพ หน้าที่การทำงานเพื่อเป็นลดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019)

## บรรณานุกรม

- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (พ.ศ. 2557 - 2561)<http://samutsakhonpao.go.th/panyut/panyut.htm> [ 28 กุมภาพันธ์ 2564]
- กล้า ทองขาว.(2548) การนำนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ : แนวคิด ทฤษฎีและแนวทางการดำเนินงาน นนทบุรี. โครงการส่งเสริมการแต่งตั้งารามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กรมการปกครอง, สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กองราชการส่วนตำบลและส่วนพัฒนารายได้. (2545). คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตราชบัณฑิต. จังหวัดสมุทรสาคร. (2560). แผนพัฒนาจังหวัด 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565 ฉบับทบทวน) สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2564 จาก[https://drive.google.com/file/d/18Sx8l\\_PMLAfrBib5LOSffQ\\_ql34ValUG/view](https://drive.google.com/file/d/18Sx8l_PMLAfrBib5LOSffQ_ql34ValUG/view)
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดคีวีช. (2554). คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2558 จาก[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1)
- บราลี จินตสนธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียน:ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปริดาพิสุทธิ์.(2535). การวิจัยการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครองบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยอนันต์ สมทวนิช. (2522). การเมืองกับการบริหาร.กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.
- วรณัฐ บารนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรินดา คณศาติ. (2558). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น.สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/422467>
- ถวัลย์ วรเทพพุฒิพงษ์. (2536). นโยบายสาธารณะและการวางแผน + นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2552). นโยบายสาธารณะ (Public Policy). กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์
- วรเดช จันทรศร. (2542). การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สกายบล็อกและการพิมพ์

- วิเชียร อินทะสี. (2533). การบริหารการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก : กรณีการศึกษาในประเด็นของการนำนโยบายการให้เอกชนบริหารและประกอบการทำงานเรือแหลมฉบังไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2552). ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2562 จาก \*<https://www.ms.src.ku.ac.th> > schedule > Files > Oct
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา. (2560). หลักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). คู่มือการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรโสภณ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). เกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2560. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2562 จาก <https://www2.opdc.go.th/uploads/files/2560/TPSA60Manual.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
- อุทัย เลหาวิเชียร. (2544). รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- Develin, Elizabeth, Implementation of “Top-Down” government policy: health promotion case studies in NSW, Doctor of Business Administration thesis, Graduate School of Business, University of Wollongong, 2010. <https://ro.uow.edu.au/thesis/3312>
- Anderson, James E. (1994). Public Policy Making. 2nded. New York : Houghton Mifflin.
- Bitner, M. J. (1995). “ Building service relationships: It’s all about promises.” Journal of the Academy of Marketing Science 23, pp.246-251.
- Dye, Thomas R. (1978). Understanding Public Policy. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Easton, David (1965). The Political System. New York : Knopf. \_\_\_\_\_ . (1965). A framework for political analysis. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- OECD (2014), The Governance of Regulators, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, OECD Publishing. <http://dxdoi.org/10.1787/9789264209015-en>
- Van Meter, D. and Van Horn, C.E. 1975. The policy implementation Process: A conceptual framework. Administration and Society Vol.6 No.4 (February 1975): 445-448
- Kenneth Clow & Donald Baack (2004). Marketing Management: A Customer Oriented Approach.[Online] <http://www.sagepub.com/clow/study/articles.htm>.
- Khantanapha, Napaporn (2000). An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business

Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*. New Jersey: St. Lucie Press.

Kurtz D.L. et Clow K.E. (1998), *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.

Theodore J. (1968). "American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory." ,in *World Politics*. XVI July.\_\_\_\_\_. (1979). *Politics of Disorder*. W. W. Norton & Co. *Dissertation Abstracts International*, 58 : pp.1926A.

Lewis, C.R., and Bloom,H.B. (1983). "The Marketing Aspects of Service Quality, in *Emerging Perspectives on Services Marketing*." in Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing, pp. 99-107.

Lovelock. C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, Hew Jersey: Prentice-Hall.

Malcolm Baldrige. (2013). *Education Criteria for Performance Excellence 2013-2014*.

Marston, J. E. (1979). *Modern public relations*. New York: McGraw-Hill.

Maslow, A.H. (1970). *Mativation and personanlity*. New York: Harper &Row Publishers.

## การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และทรัพยากรมนุษย์ด้วยการออกแบบบอร์ดเกม

PUBLIC ADMINISTRATION AND HUMAN RESOURCES SKILLS LEARNING MATERIALS

พชร กวางใส<sup>1</sup> ภูพิงค์ แดงจั่น<sup>1</sup> มินทวาท สุขารมย์<sup>1</sup> จักรินทร์ บุญญกานนท์<sup>1</sup>  
เจตวัฒน์ แววบัณฑิต<sup>1</sup> กฤษณา ชูมาลา<sup>2</sup> โกสินทร์ เตชะนิยม<sup>3</sup> เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และด้านทรัพยากรมนุษย์ (2) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่มีต่อการใช้บอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตรา ส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยใช้การวัดระดับเกณฑ์ในการยอมรับคุณภาพ กับกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองเล่นบอร์ดเกม และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2565 โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจงจากนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 133 คน และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 2 คน ด้วยการสังเกตพฤติกรรม โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ (1) บอร์ดเกมรัฐประศาสนศาสตร์ และทรัพยากรมนุษย์ (2) แบบประเมินบอร์ดเกมรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บอร์ดเกม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยเบื้องต้น กลุ่มผู้วิจัยได้พัฒนาบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มเติม จำนวน 1 ชุด เมื่อสอบถามเข้าไปยังกับกลุ่มเป้าหมายพบว่าหลังจากเล่นบอร์ดเกม กลุ่มเป้าหมายพึงพอใจด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ :** บอร์ดเกม, การพัฒนาสื่อการเรียนรู้, ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์, ทักษะด้านทรัพยากรมนุษย์

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>4</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



## Abstract

The objectives of this research were (1) to develop a board game for creative communication management in public administration and human resources, (2) to study the opinions of personnel within Silpakorn University, Phetchaburi Information Campus on the use of board games for creative communication management in public administration and human resources. using the research and development model using assessment forms that are The Rating scale, based on the Likert scale, uses a measure of quality acceptance criteria with samples who experimented with board games and collected quantitative data through questionnaires with personnel within Silpakorn University. We used a sample of 135 students, including students from Silpakorn University, Phetchaburi Information Campus, majoring in Public Administration. Year 4 Academic Year 2022 by selecting specific methods from public administration students. 133 students and 2 educational personnel observed their behavior by asking for their opinions on board games, creative communication management in public administration and human resources. Research tools include (1) Public Administration and Human Resources Board Game (2) Public Administration and Human Resources Board Game Assessment. The results of the research showed that the opinions of personnel within Silpakorn University, Phetchaburi Information Campus towards the organization of learning activities using board games as a whole were at a high level.

Based on the results of the operation, the research group was able to design and develop board games. 1 set is to develop board games, creative communication management in public administration and human resources. There are key elements in board game design. The results of the experiment with the target audience showed that after playing the board game, the target audience gave a high level of content.

**Keywords:** Board Games, Development of Learning Materials, Skills in Public Administration, Skills in Human Resources

## 1. บทนำ

เกม เป็นสื่อที่สร้างความบันเทิงให้กับมนุษย์มาตั้งแต่สมัยโบราณแม้ไม่ได้เป็นผู้เล่นเอง เพียงแต่เป็นผู้ชม การแข่งขันก็ทำให้เกิดความตื่นเต้นสนุกสนานไปตาม ๆ กันได้ ผู้ใหญ่และเยาวชนจำนวนมากที่ลุ่มหลงในเกมไปใช้ในทางที่ผิด แม้จะก่อให้เกิดความสนุกสนานแต่ก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้เช่นกัน เนื่องด้วยผู้คนต่างมีความต้องการของรางวัลที่ได้จากเกม หรือต้องการเอาชนะจนเกินความพอดี เช่น เกมการพนันต่าง ๆ รวมทั้งเกมคอมพิวเตอร์ที่เป็นปัญหาร้ายแรงของเยาวชนไทยในปัจจุบันอีกด้วย ที่กล่าวมาให้ข้อคิดที่คิดว่า เกมเมื่อนำมาใช้ประกอบการสอน ก็จะทำให้คุณประโยชน์ในการเร้าความสนใจ รวมทั้งให้นักเรียนรู้จักวางแผนทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของเกม แต่อย่างไรก็ตามกิจกรรมเกมประกอบการเรียนการสอนจะต้องไม่เน้นที่ของรางวัลหรือการแพ้ชนะจนเกินไป จนทำให้คุณค่าของเกมประกอบการเรียนการสอนลดน้อยลงและเกิดปัญหาในด้านที่กระทบต่อพฤติกรรมของนักเรียนตามมาได้

บอร์ดเกมเป็นสื่อการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนให้ความสนใจ เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูง ผู้เรียนได้รับความสนุกสนานและเกิดการเรียนรู้จากการเล่น ข้อดีของบอร์ดเกมคือ มีความท้าทายเปิดโอกาสให้ผู้เล่นลองผิดลองถูก และมีอำนาจตัดสินใจในการเล่น เนื้อหาของบอร์ดเกมเข้าถึงความต้องการสามัญของมนุษย์ มีลักษณะที่ตอบสนองท้าทายให้อยาก เอาชนะ ให้ความสนุกสนาน ขวนติดตาม (Khammani, 2016, pp. 368-369) โดยให้ผู้เล่นเข้าไปอยู่ในสิ่งจำลอง แล้วปล่อยให้ผู้เล่นมีโอกาสแสดงออกมา ซึ่งจะต้องเล่นตามเงื่อนไขที่กำหนด มิฉะนั้นผู้เล่นไม่สามารถเล่นบอร์ดเกมนั้นได้ กิจกรรมบอร์ดเกมการศึกษาเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญเพราะเป็นการเล่นที่มีกระบวนการในการเล่นตามชนิดของบอร์ดเกมประเภทต่าง ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้และเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งที่เรียน (Intasara, 2019)

ดังนั้นจึงมีการนำบอร์ดเกมมาใช้ในการพัฒนาสื่อการสอนต่าง ๆ ดังเช่นงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ บุรณสินวัฒน์กุล (2562) ที่ได้พัฒนาสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถการเรียนรู้ในรายวิชาพัฒนาการแบบเรียนภาษาไทยและความสุขในการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่าสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษาที่พัฒนาขึ้นช่วยเสริมสร้างความสามารถในการเรียนรู้ และความสุขในการเรียนรายวิชาพัฒนาการแบบเรียนภาษาไทยให้กับนักเรียนระดับปริญญาตรีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสนันท์ หัตถศักดิ์ และรัชกร เวชวรนนท์ (2565) ที่ได้ทำการพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อส่งเสริมการจัดการชั้นเรียน ผลการวิจัยพบว่าบอร์ดเกมเป็นเทคนิคที่ช่วยกระตุ้นความสนใจในการเรียนรู้ของนักศึกษาในห้องเรียนมากขึ้น

ในช่วงสถานการณ์ Covid-19 การดำเนินชีวิตในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งในแง่ของการเรียนการสอน และการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบตัว มีแนวโน้มที่จะลดต่ำลงซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต และการทำงาน หลังจากสถานการณ์สิ้นสุดลง ทักษะเหล่านี้จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในอนาคต นอกจากนี้ การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นย่อมทำให้เกิดความเข้าใจได้มากกว่าการอ่านเพื่อจดจำ หรือการอ่านตามการมอบหมายจากอาจารย์เพราะนอกจากจะทำให้ได้ใช้ความคิดในการตอบโต้กับสถานการณ์ ทั้งยังเปิดให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ด้วยตนเองอีกด้วย ทางกลุ่มจึงพยายามแสวงหาวิธีเพื่อเพิ่มทักษะที่สามารถพัฒนาได้เป็นกลุ่มและมีความน่าสนใจแก่บุคคลในช่วงวัยเรียน

จากความสำคัญดังกล่าว กลุ่มผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาผลการใช้บอร์ดเกม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับปริญญาตรี ในด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นวิธีการสอนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมในยุคปัจจุบัน และเป็นการจัดการสอนที่ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนพร้อมกับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ในรูปแบบของการเรียนผสมผสานกับการเล่น รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการคิดและตัดสินใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4

## 3. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### กระบวนการออกแบบบอร์ดเกม

การออกแบบบอร์ดเกมด้วยกระบวนการของ รัชกร เวชวรนนท์ (บอส) ได้มีการเสนอกระบวนการออกแบบบอร์ดเกม 6 ขั้นตอนด้วยกัน เริ่มจาก 1) ค้นคว้าเนื้อหาหลักสูตรเพื่อนำมาทำเนื้อหาของบอร์ดเกมเพื่อการศึกษา 2) ตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามหลักสูตร และอะไรคือสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกมา 3) เริ่มออกแบบสถานการณ์ภายในบอร์ดเกมให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะนำเสนอหรือใช้เป็นสื่อการศึกษา 4) การออกแบบสถานการณ์ของบอร์ดเกมสามารถทำตามกับกระแสที่กำลังเกิดขึ้น 5) การนำบอร์ดเกมมาทดลองเล่นกันในกลุ่มผู้วิจัยและกลุ่มผู้ทดลอง 6) นำผลิตภัณฑ์ออกมาเผยแพร่

### การเรียนรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ

การเรียนรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (Role play) เป็นเทคนิคการสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ ได้แสดงความคิด ความรู้สึกของตน ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย กระตุ้นให้ผู้เรียนใส่ใจผู้ที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างไปจากตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความคิด ความรู้สึก และการทำที่ได้แสดงออก ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนด ซึ่งการเรียนรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความคิด ความรู้สึก และการกระทำของผู้ที่อยู่ในบทบาทนั้น จากการได้สำรวจมุมมองของตนเองและได้สำรวจมุมมองของผู้อื่น ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติเทคนิคเฉพาะของแต่ละบทบาทในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่กำลังเรียนรู้ได้อย่างลึกซึ้ง รู้จักปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับบทบาทและค่านิยมของกลุ่ม รู้จักการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับบทบาทหรือสถานการณ์ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกความกล้าแสดงออกตามบทบาทสมมติที่ได้รับมอบหมาย กล้าตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กำหนดขึ้นตามความคิดความรู้สึกของตนเอง ทำให้เรียนเข้าใจความสัมพันธ์และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

### การเรียนรู้เชิงรุก

การเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) เป็นกระบวนการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูผู้สอนกับผู้เรียน มุ่งให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ โดยมีครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก สร้างแรงบันดาลใจให้คำปรึกษา ดูแล แนะนำ ทำหน้าที่เป็นโค้ชและพี่เลี้ยง แสดงหาเทคนิควิธีการจัดการเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้ที่

หลากหลายให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ โดยใช้กิจกรรมเป็นพื้นฐาน ซึ่งต้องการให้ผู้เรียนกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ด้วยการวิเคราะห์สังเคราะห์และประเมินค่า ไม่เพียงแต่เป็นผู้ฟัง ผู้เรียนต้องอ่าน เขียน ตั้งคำถาม และถาม อภิปราย ร่วมกันผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง โดยคำนึงถึงความรู้เดิมและความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้เรียนจะถูกเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับความรู้ไปสู่การมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ขอบเขตการวิจัย

###### 4.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

###### 4.1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้กลุ่มผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการศึกษา คือ นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยมุ่งที่จะพัฒนาเกมบอร์ดเพื่อการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2565 เป็นลักษณะการวิจัยและพัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 133 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ นักศึกษาสามารถเข้าร่วมกิจกรรมภายในและนอกเวลาเรียนได้ ตั้งแต่เริ่มทำกิจกรรมบอร์ดเกมจนจบกิจกรรมและตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปพัฒนาบอร์ดเกม ส่วนที่ 2 บุคลากรทางการศึกษาจำนวน 2 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ บุคลากรทางการศึกษาที่สอนในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์

##### 4.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2.1 บอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 10 ชุด

4.2.2 แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เล่นที่มีต่อบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้วยโปรแกรม Google form

##### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มผู้วิจัยดำเนินการสร้างบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

4.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร่วมกับหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รวมถึงความรู้ด้านประวัติของนักการเมืองในแต่ละประเทศ

4.3.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการพัฒนาบอร์ด เกม (Board Game) ศึกษาตัวอย่างบอร์ดเกม (Board Game) ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่

เกม the champion of the wild, spy fall, master dater เป็นต้น ทั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยได้ออกแบบบอร์ดเกมตามหลักทฤษฎีทั้ง 3 อย่างได้แก่

4.3.2.1 การออกแบบบอร์ดเกมด้วยกระบวนการของ ริชกร เวชวรนนท์ (บอส) โดยได้มีการเสนอกระบวนการออกแบบบอร์ดเกม 1) ค้นคว้าเนื้อหาหลักสูตรเพื่อนำมาทำเนื้อหาของบอร์ดเกมเพื่อการศึกษา 2) ตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามหลักสูตร และอะไรคือสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกมา 3) เริ่มออกแบบสถานการณ์ภายในบอร์ดเกมให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะนำเสนอหรือใช้เป็นสื่อการศึกษา 4) การออกแบบสถานการณ์ของบอร์ดเกมสามารถทำตามกับกระแสที่กำลังเกิดขึ้น ดังกลุ่มผู้วิจัยที่ได้เห็นถึงกระแสการเลือกตั้งกำลังเข้ามา ทำให้ผู้คนมีความสนใจการเมืองมากขึ้น ทางกลุ่มผู้วิจัยจึงได้นำตัวละครซึ่งเป็นนักการเมืองที่มีตัวตนอยู่จริง มาใช้ในการออกแบบบอร์ดเกม สื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์ 5) การนำบอร์ดเกมมาทดลองเล่นกันในกลุ่มผู้วิจัย และกลุ่มผู้ทดลอง 6) นำผลิตภัณฑ์ออกมาเผยแพร่

4.3.2.2 การเรียนรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (Role play) จากการออกแบบบอร์ดเกมสื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้เล่นต้องแสดงบทบาทสมมติเป็นนักการเมืองที่ผู้เล่นสมัครงานจั่วขึ้นมาได้เพื่อนำเสนอตัวตนของนักการเมืองคนนั้นกับผู้เล่นที่เป็นผู้รับสมัครงานที่เหมาะสมที่จะเข้ามาทำงานในองค์กร ซึ่งการที่ผู้เล่นจะนำเสนอตัวตนของนักการเมืองออกมาได้นั้นผู้เล่นจะต้องเข้าใจความรู้สึก การกระทำ มุมมองของนักการเมืองที่จั่วขึ้นมา เพื่อตอบคำถามของผู้เล่นที่จั่วได้ผู้รับสมัครงานตามบทบาทสมมติของนักการเมืองนั้น ๆ

4.3.2.3 การเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นพื้นฐาน ซึ่งต้องการให้ผู้เรียนกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ทางกลุ่มผู้วิจัยได้ออกแบบบอร์ดเกมโดยใช้หลักการการเรียนรู้เชิงรุกในการเล่น โดยผู้เล่นที่จั่วได้ฝั่งสมัครงานจะต้องนำเสนอตัวตนของนักการเมืองที่ตนจั่วได้ เพื่อให้ได้รับเลือกเข้าทำงานจากผู้เล่นที่ได้รับบทบาทเป็นผู้รับสมัครงาน ผู้เล่นฝั่งสมัครงานจะต้องเรียนรู้ประวัติ ความสามารถ มุมมองของนักการเมืองเพื่อจะมารับสมัครงานให้ตรงกับสถานการณ์หรือมุมมองของผู้เล่นที่เป็นผู้รับสมัครงาน ทำให้ผู้เล่นทั้งบอร์ดเกมนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลอยู่ตลอดเวลาเพื่อแข่งกับผู้เล่นคนอื่น ๆ เป็นการทำให้ผู้เล่นมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้วยตัวเองอีกทางหนึ่ง

4.3.3 กำหนดสถานการณ์เกม เป้าหมายของเกม วัสดุและอุปกรณ์ในการเล่น และ การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยคำถามที่สำคัญที่ผู้ออกแบบบอร์ดเกม (board game) ควรถามเพื่อใช้สำหรับพัฒนาบอร์ดเกม (board game) โดยเป็นบอร์ดเกมประเภทปาร์ตี้เกม ใช้เวลาการเล่นประมาณ 20-60 นาทีต่อรอบ ผู้เล่นจำนวน 5-8 คน ดังนี้

4.3.3.1 สถานการณ์เกม: เมื่อมาถึงยุคที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลให้คนตกงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้คนจำเป็นต้องออกหางาน โดยที่มึความรู้ ทักษะความสามารถของบุคคลที่สำคัญ และนำความรู้ความสามารถนั้นมาปรับใช้ในการสมัครงาน เพื่อให้ผู้สมัครรับเราเข้าทำงาน

4.3.3.2 เป้าหมายของเกม: ฝ่ายผู้รับสมัครงาน ถามผู้สมัครงานและเลือกผู้ที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ตามที่ผู้สมัครงานเห็นสมควร และฝ่ายผู้สมัครงาน จะมีการ์ดตัวละครในมือคนละ 2-3 ใบ ผู้ใดการ์ดหมดมือก่อนเป็นผู้ชนะ

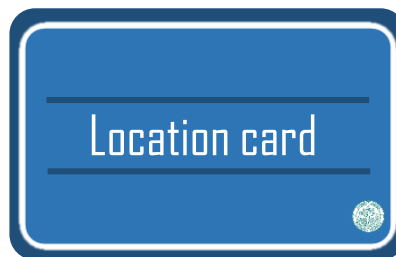
4.3.3.3 วัสดุและอุปกรณ์ในการเล่น ประกอบไปด้วย

4.3.3.3.1 Character cards ประกอบด้วย

การ์ดตัวละคร 26 ใบ



- 2) Location cards ประกอบด้วย  
การ์ดสถานที่ 20 ใบ



- 3) Job position cards ประกอบด้วย  
การ์ดตำแหน่ง 10 ใบ

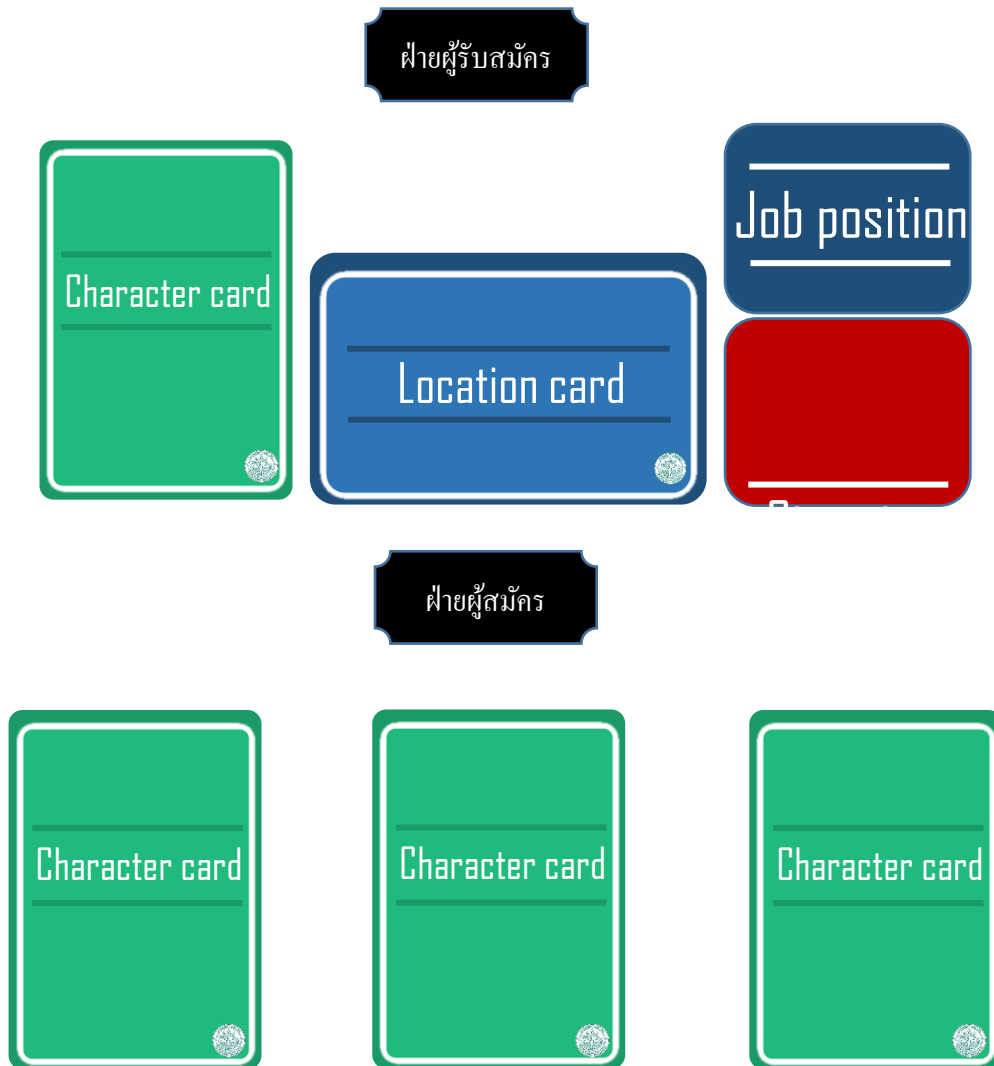


- 4) Situation cards ประกอบด้วย  
การ์ดสถานการณ์ 15 ใบ





### 1.3.4 การตั้งเกม



## การพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์ ชุดทดลองตามทฤษฎี

4.3.4 จากการนำเอาแนวทางการออกแบบบอร์ดเกมของ the champion of the wild และ หลักการออกแบบบอร์ดเกมของ master dater ทั้งสองบอร์ดเกมดังกล่าวเป็นบอร์ดเกมแนวปาร์ตี้เกมที่เหมาะสมกับการเล่นกับผู้เล่นจำนวน 8-20 คนหรือมากกว่า ซึ่งปาร์ตี้เกมนั้นต้องใช้ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์และปฏิภาณไหวพริบในการเล่น อีกทั้งยังเข้าถึงได้ง่าย จึงเหมาะกับการนำมาใช้กำหนดแนวทางการออกแบบบอร์ดเกม เพื่อการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 ผู้เล่นร่วมศึกษาค้นคว้า (Research) ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์

1) แบ่งคนเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้สมัครงาน และ ฝ่ายผู้รับสมัครงาน โดยฝ่ายผู้รับสมัครงานจะได้การ์ดตัวละคร 1 ใบ เปรียบเหมือนผู้รับสมัครงานต้องสวมบทบาทเป็นตัวละครการ์ดใบนั้นในการรับสมัครงาน ส่วนผู้สมัครงานจะได้รับการ์ดตัวละคร 2-3 ใบ และสามารถค้นคว้าหาข้อมูลแต่ละจากแหล่งอื่นเพื่อนำมาใช้ให้ตนเองได้เปรียบในการเล่นได้

2) ฝ่ายผู้สมัครงานแต่ละคนเลือกตัวละครที่หาข้อมูลจากตัวละครทั้งหมดที่แจกไปและคิดว่าเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ส่วนฝ่ายผู้รับสมัครงานเลือกตัวละครจากที่ผู้สมัครงานเลือกมาจำนวน 1 ใบ พร้อมทั้งบอกเหตุผลว่าทำไมต้องเลือกตัวละครตัวนี้

ชั้นที่ 2 ผู้เล่นร่วมกันวิเคราะห์ (Analysis) ข้อมูลหรือความเหมาะสมของผู้เล่นอื่น

1) เมื่อเริ่มเล่นฝ่ายผู้รับสมัครงานจะเปิดการ์ดตัวละครเปรียบเสมือนกับวิสัยทัศน์ในสถานที่สมัครงานนั้น ๆ และจะมีการ์ดสถานที่ การ์ดตำแหน่ง และ มีการ์ดสถานการณ์ ต่อมาผู้เล่นฝ่ายผู้รับสมัครงานจะเปิดการ์ดตำแหน่ง เปรียบเหมือนตอนนี้ผู้เล่นฝ่ายรับสมัครงานต้องการตำแหน่งอะไรอะไร

2) ส่วนผู้สมัครงานจะทำการเลือกว่าใครจะเป็นผู้เล่นคนแรก ผู้เล่นคนแรกจะได้เลือกสถานที่ได้เพื่อให้วิเคราะห์ว่าสถานที่ใดเหมาะสมสำหรับการ์ดตัวละครที่ตนเองได้ แต่จะไม่ว่าจะเกิดสถานการณ์ใด เปรียบเหมือนเราไปสมัครงานแต่เราจะไม่รู้ว่าในสถานที่นี้มีปัญหาอะไรบ้าง ส่วนผู้อื่นจะได้รับสถานการณ์หลังจากผู้เล่นคนแรกได้เข้าไปสมัครงานกับผู้เล่นฝ่ายรับสมัครงาน ทำให้ผู้เล่นคนแรกจะได้วิเคราะห์ว่าตัวละครตนเองเหมาะสมกับสถานที่และตำแหน่งงานนี้และได้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนผู้เล่นอื่นจะวิเคราะห์ว่าตัวละครที่เราจะเล่นต่อไปนั้นจะเป็นตัวละครที่มีความสามารถด้านอื่นที่ไม่เหมือนคนแรกหรือมีมากกว่า

3) เมื่อเล่นจบหนึ่งตาจะเปลี่ยนผู้เล่นคนแรกไปเรื่อย ๆ วนจากซ้ายไปขวาจนกว่าจะมีผู้ชนะ เพื่อความเท่าเทียมกัน เปรียบเหมือนการสมัครงานที่ไม่ใช่ทุกคนที่จะเป็นคนแรก

ชั้นที่ 3 ผู้เล่นร่วมประเมิน (Evaluation) โดยจะต้องไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น และการไม่วิจารณ์ผู้อื่นอย่างด้วยกริยาและวาจาหยาบคาย

1) ทุกรอบของการเล่นผู้เล่นฝ่ายสมัครงานจะต้องเลือกตัวละครมายื่นให้ผู้เล่นที่เป็นฝ่ายผู้รับสมัครงานที่คิดว่าเหมาะสมกับสถานที่ ตำแหน่งงาน และสถานการณ์ที่ฝ่ายผู้รับสมัครงานเปิดมาในตา นั้น ๆ

2) ฝ่ายผู้สมัครงานที่เห็น การ์ดตัวละคร การ์ดสถานที่ และการ์ดสถานการณ์ จะต้องประเมินว่าจะเอาตัวละครไหนไปแข่งขันกับผู้เล่นคนอื่น

3) เมื่อผู้เล่นฝ่ายสมัครงานเลือกตัวละครเสร็จแล้ว นำไปยื่นให้ผู้เล่นฝ่ายรับสมัครงาน ส่วนผู้เล่นฝ่ายรับสมัครงานจะต้องถามคำถามเพื่อประเมินว่าตัวละครที่ฝ่ายสมัครงานเลือกมานั้นเหมาะสม เริ่มจาก ให้ผู้เล่นฝ่ายสมัครงานแนะนำตัวละครที่เลือกมาพร้อมยกเหตุผลว่าทำไมถึงเลือกตัวละคนนี้มาเข้าทำงานในตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร และทำไมตัวละครนี้ถึงเหมาะสมกับตำแหน่งนี้ และจะแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

ขั้นที่ 4 การสรุปความ (Inference) สรุปคนที่ได้เลือกเข้าทำงานและการคิดเจรจาอย่างสร้างสรรค์

เมื่อผู้เล่นฝ่ายสมัครงานทุกคนได้ยื่นตัวละครและบอกเหตุผลอย่างเหมาะสม และสร้างสรรค์ ที่เลือกตัวละครตัวนี้มาสมัครงานที่ แล้วผู้เล่นฝ่ายรับสมัครงานเลือกตัวละครของผู้เล่นฝ่ายสมัครงานมา 1 ใบพร้อมบอกเหตุผลว่าทำไมถึงเลือกตัวละครตัวนั้น เหมาะสมอย่างไรส่วนการ์ดของผู้เล่นที่ไม่ได้ถูกเลือกจะกลับขึ้นมือเจ้าของและเริ่มตาดัดไป ส่วนผู้เล่นฝ่ายผู้สมัครงานที่ตัวละครได้รับเลือกเข้าทำงานนั้นจะได้เลือกที่จะเปลี่ยนการ์ดตัวละครในมือก็ไปก็ได้ ส่วนผู้เล่นคนที่เหลือหากการ์ดในมือไม่ถูกเลือกเลยเกิน 2 ตาจะสามารถเปลี่ยนใบมือได้ 1 ใบ 1 ครั้งต่อเกม เมื่อเปลี่ยนการ์ดในมือเสร็จแล้วจะเริ่มตาดัดไปทันที โดยจะทำการเปิดสถานที่ใหม่ ตำแหน่งงาน และสถานการณ์ใหม่ ด้วยการเล่นตามขั้นตอนไปตลอดจนกว่าจะมีผู้เล่น 1 คนการ์ดในมือหมดก่อน ผู้เล่นคนนั้นจะเป็นผู้ชนะ

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

##### การทดลองใช้บอร์ดเกมสื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์

ทางกลุ่มผู้วิจัยได้นำบอร์ดเกมเพื่อการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่พัฒนาขึ้น เสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา จากนั้นจึงนำบอร์ดเกมเพื่อการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้ทดลองเล่นประเมินความเหมาะสม โดยใช้แบบประเมิน บอร์ดเกมเพื่อการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539, น. 15) ใช้เกณฑ์ 5 ระดับ เกณฑ์ในการยอมรับว่ามีคุณภาพ ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.62 ขึ้นไป ซึ่งผลการหาคุณภาพ ผ่านการเก็บข้อมูลจาก Google form โดยผู้ทดลองเล่นจำนวน 135 คน ได้ผลดังนี้

ผลการทดลองใช้บอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านระดับความยากง่าย ปานกลาง	3.06	0.67
2. ด้านระยะเวลา ปานกลาง	3.51	0.83
3. ด้านเนื้อหา มาก	3.81	0.67
4. ด้านความพึงพอใจ มาก	3.87	0.68
5. ด้านความสนใจ มาก	3.86	0.78
<b>เฉลี่ย มาก</b>	<b>3.62</b>	<b>0.73</b>

1. ผลการพัฒนาบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4

จากตารางแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ด้านความพึงพอใจ, ด้านความน่าสนใจ และ ด้านเนื้อหา มีระดับประเมินในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.85 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนด้านระยะเวลา และด้านความยาก - ง่าย มีระดับประเมินในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 และ 3.06 ตามลำดับ

สรุปผลการทดลองใช้บอร์ดเกม

รายการประเมิน	ผลการวิเคราะห์	อภิปรายผล
1. ด้านความพึงพอใจ	มาก	บอร์ดเกมมีสร้างความพึงพอใจให้ผู้เล่นในระดับมาก
2. ด้านความสนใจ	มาก	บอร์ดเกมมีความน่าสนใจ ช่วยดึงดูดผู้เล่น
3. ด้านเนื้อหา	มาก	บอร์ดเกมช่วยส่งเสริมความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์
4. ด้านระยะเวลา	ปานกลาง	บอร์ดเกมต้องพัฒนาคุณภาพเพิ่มขึ้น
5. ด้านระดับความยาก - ง่าย	ปานกลาง	ต้องมีการอธิบายกฎที่เรียบง่ายกว่านี้

1. ผลการศึกษาการพัฒนาบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่า

1.1 จากตารางแสดงให้เห็นว่าผลการหาคุณภาพของบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความพึงพอใจต่อเกมบอร์ดอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบอร์ดเกมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมต่อผู้เล่น ทำให้ผู้เล่นมีความพึงพอใจในการเล่นในระดับมาก

1.2 จากตารางแสดงให้เห็นว่าผลการหาคุณภาพของบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความน่าสนใจต่อเกมบอร์ดอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบอร์ดเกมที่พัฒนาขึ้นมีความน่าสนใจต่อผู้เล่น ทำให้ผู้เล่นมีความสนใจในการเล่นในระดับมาก

1.3 จากตารางแสดงให้เห็นว่าผลการหาคุณภาพของบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านเนื้อหาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์ มีความเหมาะสมระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บอร์ดเกมที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพในการส่งเสริมความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์

1.4 จากตารางแสดงให้เห็นว่าผลการหาคุณภาพของบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการใช้เวลาในการเล่นมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบอร์ดเกมที่พัฒนาขึ้นยังต้องพัฒนารูปแบบและกฎของเกมเพื่อให้สามารถเล่นได้ในเวลาที่เหมาะสม

1.5 จากตารางแสดงให้เห็นว่าผลการหาคุณภาพของบอร์ดเกมการจัดการสื่อสารสร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเข้าถึงหรือความยากมีความเหมาะสมระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบอร์ดเกมที่พัฒนาขึ้นยังต้องพัฒนาด้านการอธิบายรูปแบบการเล่นให้กับผู้เล่นให้สามารถเข้าถึงรูปแบบเกมมากกว่านี้

จากผลการสรุปดังกล่าวนำมาสู่การพัฒนาบอร์ดเกมให้เหมาะสมตามข้อคิดเห็นของผู้ใช้จริงซึ่งได้ให้ความเห็นไปที่เนื้อหาของบอร์ดเกมว่ามีความเหมาะสมมาก แต่ในด้านที่ต้องปรับปรุงเป็นอย่างมากคือในด้านของเวลาในการเล่น ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่าง 135 คน จึงได้เป็นข้อสรุปในการพัฒนาซึ่งสามารถนำมาเสนอในหัวข้อต่อไป

#### **การพัฒนาบอร์ดเกมสื่อการเรียนรู้ทักษะด้านรัฐประศาสนศาสตร์และทรัพยากรมนุษย์ จากผลการประเมินของผู้ใช้งานจริง**

7. ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบอร์ดเกมตามแนวทางการคิดอย่างมี วิจารณ์ญาณ ตามข้อเสนอแนะ ดังนี้ ปรับตัวเกมให้มีความง่ายต่อการทำความเข้าใจ เพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้เล่นหน้าใหม่ โดยปรับตัวเกมให้เป็นแนวปาร์ตี้ (party board game) เนื่องจากเป็นแนวบอร์ดเกมที่ง่ายและสามารถเล่นได้ทุกวัย และปรับตัวการ์ด ให้มีความน่าสนใจและดูสมัยใหม่มากขึ้น และมีการคิดโจทย์ในการเลือกว่าเกมจะเป็นไปในธีมไหน สุดท้ายธีมที่ได้เลือกมาทำเกมนี้คือการสมัครงานเนื่องจาก เกี่ยวข้องกับสาขาที่เรียนและเวลาสมัครงานในชีวิตจริงผู้เล่นต้องรู้จักตนเองก่อนสมัครงานเพื่อที่สามารถอธิบายกับสถานที่สมัครงานได้ว่าตนเองคุณสมบัติที่ติดอะไรบ้าง ที่เหมาะสมกับสถานที่ทำงาน และตำแหน่งงานนี้ ส่วนเกมนั้นผู้เล่นจะทำความรู้จักกับตัวละครที่ผู้เล่นได้เล่นและผู้เล่นจะได้ทักษะในการสื่อสารจากเกมนี้อาจสามารถนำไปต่อยอด เพื่อใช้ในการสมัครงานหรืออาจเป็นคนรับสมัครงานในชีวิตจริง

8. ผู้วิจัยทดลองให้นักศึกษาศาสนา รัฐประศาสนศาสตร์ชั้นปีที่ 4 จำนวน 133 คน และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 2 คน มาเล่น บอร์ดเกม เพื่อพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการเล่นจริง ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 30-60 นาที บรรยากาศในการเล่น และการสะท้อนจากการเล่น พบว่า ควรเพิ่มตัวเพิ่มและหลากหลายมากขึ้น และอยากให้มีสถานที่ หรือ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เนื่องจากตัวเกมในการเล่นแต่ละรอบจะได้หลากหลายและไม่น่าเบื่อ และอีกทั้งควรมีการแก้ไขเรื่องเวลาในการเสนอเหตุผลตอนสมัครงาน ควรปรับให้มีกรอบเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้ตัวเกมไม่นานและน่าเบื่อ

9. ผู้วิจัยได้ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้น นำบอร์ดเกมบอร์ดเกมตามแนวทางการคิดอย่างมี วิจารณ์ญาณสมบูรณ์ไปทดลองเล่นจริงกับผู้ใช้จริง ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางให้นักศึกษาและผู้สนใจในการพัฒนาเกมบอร์ดเพื่อการศึกษาได้ด้วยตนเอง แล้วนำไปใช้พัฒนาผู้เรียนในระดับการศึกษาและบริบทต่าง ๆ ให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

1.2 ด้านสถานการณ์และกระบวนการเล่นบอร์ดเกม ต้องสามารถเล่นได้ง่าย สั้นไหลและไม่ติดขัดของ กระบวนการเล่น ขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนจนเกินไป เนื่องจากเป้าหมายสำคัญมุ่งเน้นที่การเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญ สถานการณ์ เกมต้องสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้ โดยไม่เป็นเรื่องไกลตัวเกินไป เป้าหมายของเกมในการตัดสินใจมีความเหมาะสม เวลาในการเล่นและจำนวนผู้เล่นมีความเหมาะสมกับเวลาในคาบเรียน

1.3 คู่มือบอร์ดเกม นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่ผู้นำเกมสามารถทำความเข้าใจได้ คู่มือจะต้องมีรายละเอียดครบถ้วน ภาพประกอบที่สอดคล้องกับบอร์ดเกม ใช้ภาษาในการอธิบายได้ถูกต้องและเข้าใจง่าย ไม่กำกวม ความเหมาะสมของแบบตัวอักษรที่ต้องเป็นหัวกลม และขนาดตัวอักษรใหญ่พอสมควร เพื่อที่ผู้เล่นจะได้ไม่ต้องเพ่งสายตาอ่าน ความเหมาะสมของการใช้ในการออกแบบ และสุดท้ายคือความเหมาะสมของวัสดุในการจัดทำ คู่มือเนื้อหากระดากไม่ควรแข็งเกินไป เนื่องจากจะทำให้ผู้เล่นเปิดอ่านได้ยาก

#### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยและพัฒนาการสร้างบอร์ดเกมที่มุ่งพัฒนากระบวนการคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือความรู้อื่น ๆ เพิ่มเติม

2.1 ควรมีการนำกฎหรือกระบวนการอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการสร้างบอร์ดเกมการจัดการสื่อสาร สร้างสรรค์ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านทรัพยากรมนุษย์

2.2 ควรมีการศึกษาวิธีการพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อนำไปใช้ร่วมกับวิธีการสอนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสอนสาธิต การสอนแบบใช้เกม หรือการสอนแบบโครงงาน เป็นต้น หากสามารถเพิ่มรูปแบบการเล่นหรือเทคนิคการเล่นได้มากขึ้น ก็จะทำให้เพิ่มแรงจูงใจของผู้เรียนมากขึ้นไปด้วย



## รายการอ้างอิง

- กึ่งกาญจน์ บุรณสินวัฒนกุล, การพัฒนาสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถการเรียนรู้ในรายวิชาพัฒนาการแบบเรียนภาษาไทยและความสุขในการเรียนรู้สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี, (ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ ศรีนครินทรวิโรฒ, 2562), หน้า ค.
- นายแสน Facilitator & Board Game. (2566). ความหมายของบอร์ดเกม. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2566. จาก <https://inskru.com/idea/-NLf18ffC8VMHUqqmVHH>
- มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, รัชกร เวชวรนนท์, "การพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการชั้นเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์," วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ 29(กรกฎาคม-ธันวาคม 2565): 106-107.
- รัชนีวรรณ ตั้งภักดี. (2565). การพัฒนารูปแบบการสร้างบอร์ดเกมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ, 118-119.
- หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). แนวทางการนิเทศเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ตามนโยบายลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566. จาก [http://academic.obec.go.th/images/document/1603180137\\_d\\_1.pdf](http://academic.obec.go.th/images/document/1603180137_d_1.pdf)
- Nuchanong Kulkittigowit. (ม.ป.ป.). SHARE 5 PROCESSES OF HOW TO DESIGN BOARD GAMES. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566. จาก [https://wizardslearning.com/share-how-to-design-proccess-board-game/?fbclid=IwAR1\\_fyShSkUkDDn4l7sOlcSGu-yCH2ws7s7n\\_m3iFk7xsnlBVJ9L0QA3Ztc&mibextid=nckXMA](https://wizardslearning.com/share-how-to-design-proccess-board-game/?fbclid=IwAR1_fyShSkUkDDn4l7sOlcSGu-yCH2ws7s7n_m3iFk7xsnlBVJ9L0QA3Ztc&mibextid=nckXMA)
- Thaipod. (ม.ป.ป.). ROLE PLAY การเรียนรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566. จาก <https://active-learning.thailandpod.org/learning-activities/role-play>
- THE POTENTIAL. (2564). Board Game (บอร์ดเกม) กิจกรรมสุดอินเทรนด์ เปิดโลกการเรียนรู้. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566. จาก <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1/143363>

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม  
(ราชการบริหารส่วนกลาง)

QUALITY OF WORK LIFE OF ORGANIZATION OFFICERS OF THE PERMANENT SECRETARY  
FOR MINISTRY OF CULTURE (CENTRAL ADMINISTRATION)

พกริ่ง รัตนสาลี<sup>1</sup> และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) (3) นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 305 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

<sup>1</sup> สิตหลักสุตรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of quality of work life of personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. (Central Administration) (2) To compare the quality of work life of personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. (Central administration) (3) Use the study results as guidelines and suggestions for improving the quality of life in the performance of personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. (Central administration) The sample used in this study were personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. (Central administration), which has a total 305 people using a questionnaire. The study found that Personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture (Central administration) had a moderate level of quality of work life. From the hypothesis testing, it was found that personnel under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture (central administration) with different monthly incomes had different overall quality of work life.

**Keywords:** Quality of Work Life, officers of the Permanent Secretary for Ministry of Culture

## 1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้มีการเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องมาจากหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์การภาครัฐและเอกชนทำให้ต้องมีการปรับตัวของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงต้องสร้างความได้เปรียบจากบุคลากรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าความทันสมัยของเทคโนโลยีที่เข้ามาบุคลากรในองค์กร ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่องค์กรจะต้องสร้างความตระหนักถึงการพัฒนาหรือส่งเสริมให้เกิดศักยภาพอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ซึ่งบุคลากรในองค์กรจะต้องรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะอยู่ในตำแหน่งงานระดับใด ทุกคนเปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อนให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จ แต่ก็เป็นเรื่องที่สำคัญที่องค์กรจะต้องมีกลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถทุ่มเทกับการปฏิบัติงานและยินดีกับความความสำเร็จขององค์กร ซึ่งโดยปกติเมื่อเริ่มการทำงานมนุษย์ทุกคนจะมีความปรารถนาในเรื่องของการได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่คุ้มค่าและยุติธรรม เพื่อนำไปสู่การสร้างรากฐานในชีวิต รวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับ

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ องค์กรจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากรภายในองค์กรคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานในปัจจุบันที่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งที่กำหนดฐานะและหน้าที่ในสังคมทำให้มนุษย์มีคุณค่าในตนเองมากขึ้น เนื่องจากระบบการทำงานในอดีตลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานถูกมองว่าเป็นแค่ส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนให้องค์การก้าวหน้า การปฏิบัติงานเป็นไปเพื่อการได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้ปรับมุมมองในการบริหารและ เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรมากขึ้น เพราะเชื่อว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กรเปรียบเสมือนเป็นเหมือนหัวใจหลักขององค์กรที่จะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าหรือถดถอยลง ดังทัศนะของ Huse and Cummings (1985) กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไว้ว่าการที่องค์กรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรย่อมจะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญ กำลังใจ ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางการบริหารของกระทรวงในการพัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนการปฏิบัติราชการ จัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง เพื่อการบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับศิลปะ ศาสนา และวัฒนธรรม มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารราชการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด) ปัจจุบัน ในฐานะที่ผู้ศึกษาวิจัยปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) เนื่องจากการปฏิบัติงานในส่วนราชการดังกล่าว มีบุคลากรปฏิบัติงานอยู่เป็นจำนวนมาก และบุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติงานในภารกิจที่สำคัญและความกดดัน ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานดีขึ้น ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี และปฏิบัติงานในสิ่งที่ตนเองพอใจจะทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความเห็นของบุคลากรในองค์กรต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด และผลการศึกษาวินิจฉัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นที่พึงพอใจกับทุกฝ่ายให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง)
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง)
- 2.3 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง)

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

Richard E. Walton (1973: 12 - 16) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม ที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ตัวชี้วัด 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัย ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ด้านสิทธิส่วนบุคคล และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

Hackman, J.R. and Suttle, L.J. (1977 : 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่สนองความพึงพอใจของพนักงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องอื่น ๆ ขององค์กรเช่น สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกจางาน และอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพ และปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูง

ติน ปรัชญพฤทธิ (2538: 334) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ โดยการทำงานในองค์กรจะต้องมีค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

ความปลอดภัยและการมีสุขภาพที่ดี โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถ อนาคตความเจริญเติบโตในหน้าที่และมีความมั่นคง การป้องกันสิทธิส่วนบุคคลการแสดงออกอย่างเสรี และการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนบุคคล ฌ็อง-ฌัก อ็องแตร์ (2551: 10) สรุปความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์การ เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ บุคลากรในองค์การส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน ซึ่งหากคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การได้รับการตอบสนองตามความต้องการ มีสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีชีวิตที่มีความสุข จะก่อให้เกิดความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2562) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานว่า เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานภายในองค์การต่าง ๆ เพราะมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานจะต้องมีความเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึที่ดีต่องาน มีความมั่นคง และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์การ

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานจากทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่บุคคลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ได้ถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่าจ้างหรือค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมของตนเองในองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะแตกต่างกันออกไปตามพื้นฐานภูมิหลังของบุคคล ฝ่ายบริหารขององค์การมีความจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวัง ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ โดยสร้างเป้าหมายร่วมกันเพื่อลดความกดดันในการทำงาน นำมาซึ่งความสุข ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

### 3.2 องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

ตามหลักการของ Richard E. Walton (1973: 12 -16) แบ่งองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ ประกอบด้วย

- (1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) โดยผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ เพียงพอต่อการใช้ชีวิตตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรม
- (2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) โดยผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ
- (3) เปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) โดยงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความสามารถและพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคลากร

(4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) ในเรื่องดังกล่าวนี้นอกจากจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ แล้ว ยังช่วยให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

(5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) กล่าวคือการทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง โดยมีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดีจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรอื่นในองค์กร

(6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) กล่าวคือ การที่องค์กรมีการบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกถึงการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัลจากการปฏิบัติงาน รวมทั้ง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคในสถานที่ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน

(7) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานส่วนรวม (the total life space) กล่าวคือ การที่องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวหลังจากการปฏิบัติงานอย่างสมดุล โดยที่องค์กรจะต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป และกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเคร่งเครียดอยู่กับการปฏิบัติงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเหมาะสม

(8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) กรณีดังกล่าวองค์กรจะต้องปฏิบัติงานไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคม

### 3.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

Skrovan, D.J. (1983: 492) ได้สรุปถึงประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีไว้ว่า การที่องค์กรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แก่องค์กร อาทิ สามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานภายในองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาลรวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

### 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

(Schiffman & Kanuk, 2007: 150) ได้ให้ความหมายของ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

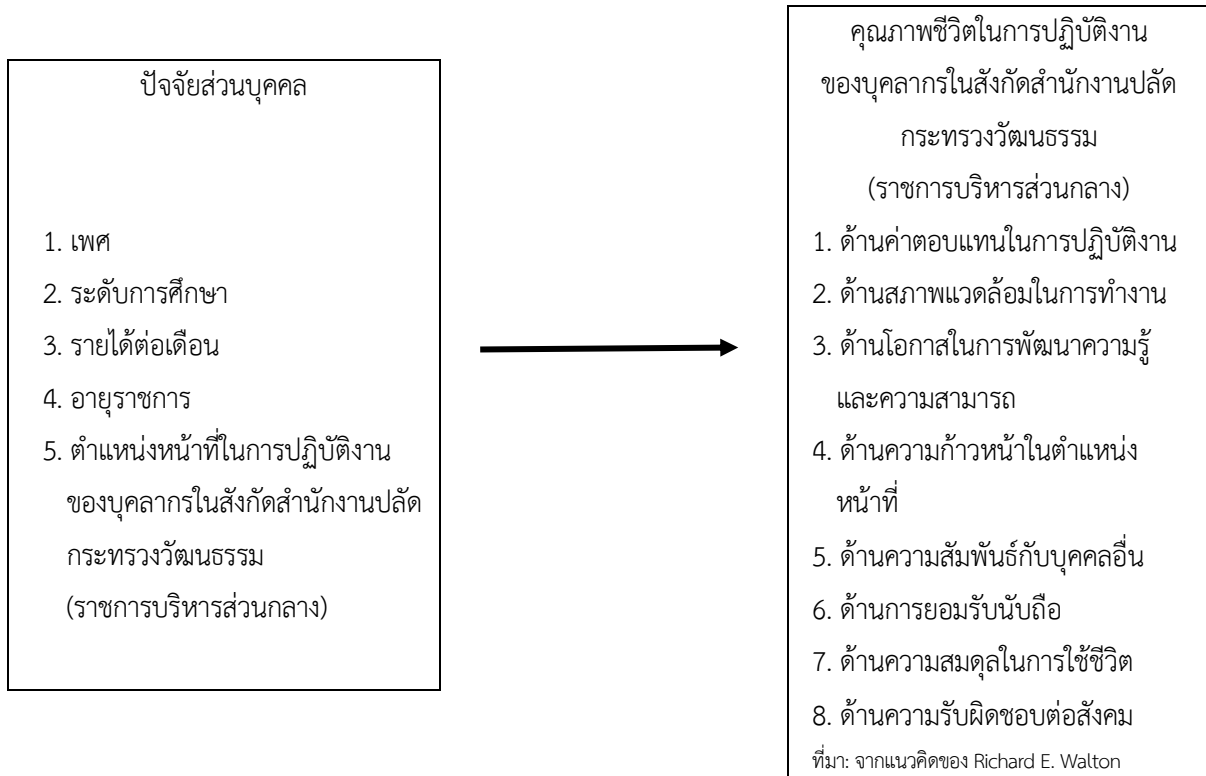
ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2546 : 57-59) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้อาชีพ การศึกษาเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น



จากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ จำนวน 5 สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 : บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 : บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จำนวน 624 คน โดยใช้หลักการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรสำหรับการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power ได้ขนาดตัวอย่างที่ครอบคลุมสถิติที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 305 ตัวอย่าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม

ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยดำเนินการจัดทำครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) เกี่ยวกับเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นคำถามปลายปิด (closed-ended questions) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าคำถามต่าง ๆ ที่ปรากฏในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าหรือไม่เพียงใด เมื่อได้รับการยอมรับร่วมกันแล้วจึงนำแบบสอบถามนี้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.972

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ (1) ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ และศึกษาระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล (2) ดำเนินการขออนุญาตหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยโดยการแจกแบบสอบถามที่ทดสอบความถูกต้อง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) แล้ว ไปสอบถามกับไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 ชุด พร้อมทั้งชี้แจงและทำความเข้าใจในแบบสอบถามและผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามกลับคืน เพื่อนำมาลงคะแนนแบบสอบถาม (3) นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อทำไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) เพื่อให้ผลการศึกษามีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และใช้เครื่องมือทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน จัดทำตารางวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอเป็นผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) โดย ซึ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความเห็นต่ำ (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.00 – 2.33) ระดับความเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.34 – 3.66) และระดับความเห็นสูง (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 – 5.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ซึ่งจำแนกตัวแปรอิสระออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ (Fisher's Least Significance Difference: LSD) โดยมีค่านัยสำคัญของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ทั้งหมดจำนวน 305 คน พบว่า

(1) เพศ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

(2) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และน้อยที่สุดคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

(3) รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมารายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 รายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

(4) อายุราชการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุราชการในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมามีอายุราชการ 6 – 10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 มีอายุราชการ 11 – 15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 มีอายุราชการ 16 – 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

(5) ตำแหน่งงานในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมามีตำแหน่งเป็นข้าราชการประเภทวิชาการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 เป็นพนักงานราชการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 เป็นข้าราชการประเภททั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และน้อยที่สุดเป็นข้าราชการประเภทอำนวยการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

### 6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ในภาพรวม (รายด้าน)

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน	2.95	0.762	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.57	0.789	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถ	3.89	0.584	สูง

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.30	0.841	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.87	0.865	สูง
6. ด้านการยอมรับนับถือ	3.82	0.867	สูง
7. ด้านความสมดุลในการใช้ชีวิต	3.32	0.830	ปานกลาง
8. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.75	0.825	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.653</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถ เป็นด้านที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 และด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เป็นด้านที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นตามข้อพบว่า ประเด็นที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และประเด็นที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.39

### 6.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ 5 สมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม(ราชการบริหารส่วนกลาง) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถสรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	120	3.5900	0.80800	0.598	0.551
หญิง	185	3.5401	0.53098		

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.551) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 3** เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.438	2	0.719	1.692	.186
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	128.311	302	0.425		
<b>รวม</b>	<b>129.749</b>	<b>304</b>			

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.186) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	11.101	4	2.775	7.017	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	118.648	300	0.395		
<b>รวม</b>	<b>129.749</b>	<b>304</b>			

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่ามีความแตกต่างกัน 5 คู่ ดังนี้

1. บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.273) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.588)
  2. บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.273) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.516)
  3. บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.273) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.278)
  4. บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.065) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.516)
- บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.065) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.278)

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 5** เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.081	4	0.520	1.223	0.301
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	127.668	300	0.426		
<b>รวม</b>	<b>129.749</b>	<b>304</b>			

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีอายุราชการต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.301) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 6** เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) จำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.692	4	0.673	1.589	0.177
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	127.057	300	0.424		
<b>รวม</b>	<b>129.749</b>	<b>304</b>			

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีตำแหน่งต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.177) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

**ตารางที่ 2** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	Sig	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.551	-	✓
2. ระดับการศึกษา	0.186	-	✓
3. รายได้ต่อเดือน	0.000*	✓	-
4. อายุราชการ	0.301	-	✓
5. ตำแหน่งงาน	0.177	-	✓

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 และด้านที่ต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 ทั้งนี้ เมื่อแยกผลอภิปรายเป็นรายด้านมีรายละเอียดข้อมูลสำคัญ ดังนี้

(1) ด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 เมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ มีการจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทนอย่างตรงเวลาและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.39 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในปัจจุบันค่อนข้างที่จะไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอกับค่าครองชีพของบุคลากรในปัจจุบันเนื่องจากการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีค่าครองชีพสูงกว่าพื้นที่อื่น แต่ก็ยังพบว่าบุคลากรยังมีความพอใจที่องค์กรมีการจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทนอย่างตรงเวลาและสม่ำเสมอซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถดำรงชีวิตและบริหารจัดการการดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นระบบ

(2) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ การมีระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม เช่น ห้องสุขา ไฟฟ้า ประปา และอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และต่ำสุด คือ การจัดบริการร้านอาหารภายในองค์กรที่มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบุคลากรค่อนข้างมีความเหมาะสมและส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังพบว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการปรับปรุงและจัดบริการร้านอาหารภายในองค์กรให้มีความเหมาะสม และเพียงพอกับบุคลากรเนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอยู่ในพื้นที่เฉพาะและการเดินทางค่อนข้างลำบาก หากมีการปรับปรุงในประเด็นดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรสามารถลดค่าครองชีพและบริหารจัดการการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถ จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่า



ประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความรู้และความสามารถของตนเอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และต่ำสุด คือ บุคลากรได้รับการอบรมตามหลักสูตรพัฒนาตนเองที่องค์การจัดอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถในปัจจุบันของบุคลากรมีความเหมาะสมและส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูงในทุกประเด็น ซึ่งองค์การควรรักษาคุณภาพชีวิตในด้านดังกล่าวและส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้น

(4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ องค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบคุณธรรม คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 และต่ำสุด คือ องค์การส่งเสริมในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันของบุคลากรค่อนข้างเหมาะสม เนื่องจากในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น ซึ่งองค์การควรพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะประเด็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิของตนเอง เนื่องจากประเด็นดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และองค์การจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น

(5) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 และต่ำสุด คือ การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในปัจจุบันของบุคลากรมีความเหมาะสม เนื่องจากในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูงในทุกประเด็น ซึ่งส่งผลให้บุคลากรในองค์การรู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานในภาวะกดดันได้เป็นอย่างดีเนื่องจากมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายสามารถสำเร็จได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

(6) ด้านการยอมรับนับถือ จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และต่ำสุด คือ การสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือในปัจจุบันของบุคลากรค่อนข้างมีความเหมาะสม เนื่องจากเกือบทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ซึ่งส่งผลให้บุคลากรในองค์การรู้สึกได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับเดียวกัน จนถึงระดับผู้บริหาร และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์การ แต่ผู้บริหารอาจจะต้องเปิด

โอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากจากการวิเคราะห์ผลพบว่าเป็นประเด็นเดียวในด้านดังกล่าวที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลาง

(7) ด้านความสมดุลในการใช้ชีวิต จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ จำนวนวันหยุด วันลาพักผ่อน ในปัจจุบันมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 และต่ำที่สุดคือ ลักษณะงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตในปัจจุบันของบุคลากรองค์การค่อนข้างเหมาะสม เนื่องจากในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น ซึ่งองค์การควรพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีชีวิตการทำงานที่สมดุลกับชีวิตส่วนตัว

(8) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านดังกล่าวจะพบว่าประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ การปฏิบัติงานในองค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 และต่ำสุดคือ องค์กรของท่านปฏิบัติภารกิจเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน (ข้อ 46) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในปัจจุบันของบุคลากรองค์การค่อนข้างเหมาะสม เนื่องจากเกือบทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในอาชีพจากการมีโอกาสได้ปฏิบัติงานในภารกิจสำคัญของประเทศด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม อาทิ การสนองงานสถาบันหลักของชาติ การอนุรักษ์ฟื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 5 สมมติฐานผลปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 1 สมมติฐาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 4 สมมติฐาน รายละเอียดดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในปัจจุบันการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนมีการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางเพศ ไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็สามารถที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทุกสมมติฐานของงานวิจัยของ วีระชัย อธิกมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” รัตนภรณ์ บุญมี (2558) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี” สุรสา อัครกาญจน์ และอุทัย เลหาวิเชียร (2561) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร” กิตติ แก้วทินกร (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6”

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการ

ปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในปัจจุบันการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนมีการกำหนดระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับปริญญาตรีทำให้บุคลากรมีความรู้ขั้นพื้นฐานในระดับที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งการปฏิบัติงานยังเป็นการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งมีการปฏิบัติงานลักษณะเป็นการใช้ความรู้ความสามารถทั่วไปมากกว่าการใช้วิชาชีพเฉพาะ ดังนั้น ไม่ว่าบุคลากรจะจบการศึกษาในระดับใดก็สามารถที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกัน โดยอาจจะต้องศึกษาเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทุกสมมติฐานของงานวิจัยของวีระชัย อธิธิกมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” กิตติ แก้วทินกร (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6”

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) มีบุคลากรประเภทจ้างเหมาบริการและข้าราชการประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการถึงชำนาญการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีรายได้เฉลี่ยไม่สูงมากนักแต่การปฏิบัติงานยังคงต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามสัญญา หรือตัวชี้วัดของตำแหน่งที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่าจึงรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทุกสมมติฐานของงานวิจัยของพิริยญา นิลพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” และดาราวี สนธิเนตร (2563) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี”

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีอายุราชการต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกตำแหน่งไม่ว่าจะปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลามากหรือน้อยจะปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกันและมีโครงการ/กิจกรรมที่ต้องดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณใกล้เคียงกัน จึงทำให้ทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทุกสมมติฐานของงานวิจัยของวีระชัย อธิธิกมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” สุรสา อัครวาทญจน์ และอุทัย เลหาวิเชียร (2561) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร” กิตติ แก้วทินกร (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6”

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ที่มีตำแหน่งต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกตำแหน่งจะปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งในระดับใดและมีโครงการ/กิจกรรมที่ต้องดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณใกล้เคียงกัน จึงทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทุกสมมติฐานของงานวิจัยของวีระชัย อธิธิกมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น (2557) ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” สุรสา อัครวาทญจน์ และอุทัย เลาหวิเชียร (2561) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร” กิตติ แก้วทินกร (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6”

## 8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ได้รับผลสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) โดยภาพรวมแล้วมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานจะต้องได้รับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในประเด็นที่ยังมีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยของบุคลากรน้อย เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อคิดเห็นบางประการที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) เพื่อนำไปเป็นแนวทางเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นให้แก่บุคลากร ดังนี้

(1) ด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานแม้จะมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แต่เป็นด้านที่บุคลากรมีความเห็นว่ามีอิทธิพลส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยมีค่าครองชีพสูงขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในปัจจุบันค่อนข้างที่จะไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน แต่เนื่องจากเป็นอัตราค่าตอบแทนที่หน่วยงานไม่สามารถแก้ไข หรือปรับปรุงได้เนื่องจากการกำหนดค่าตอบแทนเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดซึ่งต้องรอการปรับปรุงจากรัฐบาลกลาง ดังนั้น ระหว่างที่หน่วยงานรอการปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนตามนโยบายของรัฐบาล หน่วยงานสามารถหาสามารถการในการช่วยให้บุคลากรลดค่าครองชีพ และสามารถดำรงชีวิตและบริหารจัดการการดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการจัดการภายในองค์กร อาทิ การจัดสวัสดิการร้านค้า ร้านอาหารที่มีราคาขายอ่อมเยาและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายของบุคลากร หรือบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดการจำหน่ายสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีพให้บุคลากรสามารถซื้อได้ในราคาอ่อมเยาเดือนละครั้ง ซึ่งนอกจากจะช่วยลดค่าครองชีพให้แก่บุคลากรยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรทางหนึ่งด้วย

(2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานแม้จะมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันของบุคลากรยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร แต่เป็นประเด็นที่บุคลากรมีความเห็นว่ามีอิทธิพลส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอย่างมากเนื่องจากในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งองค์กรควรพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะประเด็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิของตนเอง ผ่านการจัดหาทุน หรือสนับสนุนทุนการศึกษาต่อแก่บุคลากรที่มีความสนใจศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานขององค์กร เนื่องจากประเด็นดังกล่าว

จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในสาขาที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

(3) ด้านความสมดุลในการใช้ชีวิต คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตแม้จะมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตในปัจจุบันของบุคลากรยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร แต่เนื่องจากในทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น องค์กรจึงควรที่จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรมีชีวิตการทำงานที่สมดุลกับชีวิตส่วนตัวส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุข และทัศนคติที่ดีในการทำงาน อาทิ การกำหนดปริมาณงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากรแต่ละคนให้มีความเหมาะสมและไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากร การเลิกงานที่ตรงเวลาตามรอบงานของบุคลากร หรือการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการจัดการเวลาชีวิตให้สมดุลกัน

(4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานแม้จะมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบุคลากรยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร องค์กรจึงควรที่จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อาทิ การปรับปรุงสถานที่ทำงานของหน่วยงานให้มีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก และเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และการจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและทันสมัยพอที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ยังมีพื้นที่การปฏิบัติงานที่น้อยกว่าบุคลากร อีกทั้งอุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยังขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งหากสามารถปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวได้ย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรดียิ่งขึ้น และการปฏิบัติงานของบุคลากรจะมีประสิทธิภาพ

## 8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพิ่มเติม เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนภูมิภาคของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีจำนวนบุคลากรอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะสามารถสะท้อนคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มดังกล่าว เพื่อเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหารต่อไป

(2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมเพื่อเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหารต่อไป



(3) ควรศึกษาวิจัยในลักษณะของงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและเข้าใจคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความเมตตาและความกรุณาอย่างสูงของคณาจารย์หลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ ที่ถ่ายทอดความรู้รวมถึงให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษานี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้บริหารสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้อำนวยการกอง ศูนย์ และกลุ่มขึ้นตรงปลัดกระทรวงวัฒนธรรมเป็นอย่างยิ่ง ที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (ราชการบริหารส่วนกลาง) ทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการทำแบบสอบถามและขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

### บรรณานุกรม

- กิตติ แก้วทินกร. (2562). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ณภัทร ฉายแก้ว. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์., 10.
- ดาราวี สนธิเนตร. (2563). คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ติน ประชัญพทุทธ์ . (2538). ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์. 334.
- บุญแสง ธีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน 1 (มกราคม – มีนาคม 2533). 7-12.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity World, 2 (มีนาคม - เมษายน). 24 - 25.
- พิริชญญา นิลพันธ์. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- รัตนารณ บุษมี. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระชัย อธิถิภมลเลิศ และจันทร์แรม เรือนแป้น. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร. 57 – 59.

สุรสา อัครวกาญจน์ และอุทัย เลาหวิเชียร (2561). คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Hackman, J.R., Sutte, & L.J. (1977). Improving Life at Work Behavioral Science Approaches to Organizational Change.

Huse, E.F, & Cummings, T. G. (1985). Organization Development and Change. St. Paul, MN: West Publishing.

Merton, & C, H. (1977). A Look at Factor Affecting The Quality of Working Life Monthly Laboure Review. 64 – 65.

Robinson. (1991). S.P. Managing Today. London: Prentice Hall. 670.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2007). Consumer Behavior. New Jersey: Prentice Hall. 150.

Skrovan, & D.J. (1983). Quality of Work Life: Perspective for Business and the Public Sector. Massachusettes: Addison-Wesley., 492.

Walton. (1973). Quality of working life: What is it? Slone Management Review. 12 – 16.



## การรับรู้และการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

PERCEPTION AND PRACTICE PERCEIVED ON THE PLASTIC WASTE MANAGEMENT POLICY  
OF PEOPLE IN BANGKOK

อภิขญา ไทรัตน์<sup>1</sup> และ สวรรยา ธรรมอภิพล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 และเพื่อศึกษาการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตลาดพร้าว เขตจตุจักร และเขตคลองเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรและกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจง ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกที่เป็นนโยบายเกี่ยวกับการลดการใช้พลาสติก 4 ชนิด ได้แก่ ถุงพลาสติกแบบบาง กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วน้ำพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งและหลอดพลาสติก ผ่านช่อง 3 ช่องทางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.85$ , S.D.=1.02) เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยหากพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีการรับรู้นโยบายจากสื่อสิ่งพิมพ์ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=2.93$ , S.D.=1.03) รองลงมาคือรับรู้จากสื่อบุคคลและสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพ ( $\bar{X}=2.84$ , S.D.=0.97 และ  $\bar{X}=2.78$ , S.D.=1.05) ตามลำดับ และพฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ( $\bar{X}=2.80$ , S.D.=0.99) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติกหิ้ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ( $\bar{X}= 3.00$ , S.D.=0.91) รองลงมาคือ พฤติกรรมลดการใช้หลอดพลาสติก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02 ( $\bar{X}=2.94$ , S.D.=1.02) และพฤติกรรมการใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.97 ( $\bar{X}=2.75$ , S.D.=0.97) ตามลำดับ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติกของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยความสำเร็จ/แรงจูงใจในการลดการใช้ถุงพลาสติกของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และบทบาทขององค์กรภาครัฐในการสร้างแรงจูงใจในการลดการใช้ถุงพลาสติก

**คำสำคัญ :** ช่องทางการรับรู้, พฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะ, นโยบายการจัดการขยะพลาสติก

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The purpose of this research was to study the perception channel of plastic waste management policy of the people in Bangkok. according to the plastic waste management roadmap 2018-2030 and to study the implementation of the plastic waste management policy of the people in Bangkok. according to the plastic waste management roadmap 2018-2030 using a quantitative research model The sample consisted of people living in Lat Phrao, Chatuchak, and Khlong Khet districts. The sample size was determined by using the known population calculation formula and the tolerance at 5 percent. The sample size was determined by Taro Yamane's formula. Data were analyzed by Statistics were used for distribution, frequency, percentage, arithmetic mean. standard deviation and mean

The result of the research was that the sample group perceived the plastic waste management policy as a policy to reduce the use of 4 types of plastic, namely thin plastic bags. Styrofoam food box Disposable plastic cups and plastic straws through 3 channels were at moderate level ( $\bar{X}$ =2.85, S.D.=1.02). If considering the average score, it was found that the policy was perceived from the print media. The mean was the highest ( $\bar{X}$ =2.93, S.D.=1.03), followed by personal media and broadcasting media ( $\bar{X}$ =2.84, S.D.=0.97 and  $\bar{X}$ =2.78, S.D.=1.05), respectively. and the plastic waste management policy compliance behaviors of the sample groups. Overall, it was at a moderate level with an average of 2.80 ( $\bar{X}$ =2.80, S.D.=0.99). When considering each side, it was found that Behavior to reduce the use of plastic bags. has the highest mean score of 3.00 and standard deviation of 0.91 ( $\bar{X}$ =3.00, S.D.=0.91), followed by behavior to reduce the use of plastic straws with a mean of 2.94 and standard deviation of 1.02 ( $\bar{X}$ =2.94, S.D.=1.02) and behavior to reduce the use of Styrofoam food packaging. The average value was 2.75 and the standard deviation was 0.97 ( $\bar{X}$ =2.75, S.D.=0.97), respectively. The suggestion of this study, factors affecting the plastic bag reduction behavior of the people in Bangkok should be studied. Success factors/motivation to reduce the use of plastic bags among people in Bangkok. and the role of government organizations in creating incentives to reduce the use of plastic bags.

**Keywords:** AWARENESS CHANNEL, WASTE MANAGEMENT POLICY, PLASTIC WASTE MANAGEMENT POLICY

## 1. บทนำ

จากรายงานสถานการณ์ขยะมูลฝอยของประเทศไทย โดยกรมควบคุมมลพิษ (2564) พบปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนรวมทั้งประเทศในรอบ 10 ปี เพิ่มขึ้นจาก 24.73 ล้านตัน ในปี 2554 เพิ่มขึ้นเป็น 25.37 ล้านตัน ในปี 2563 ในขณะที่ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกคัดแยกและนำกลับไปใช้ประโยชน์มีเพียงประมาณ 8.36 ล้านตัน (หรือคิดเป็นร้อยละ 33 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น) โดยมีปริมาณขยะพลาสติกเกิดขึ้นประมาณร้อยละ 12 ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมด หรือประมาณ 2 ล้านตัน/ปี ในขณะที่การนำขยะพลาสติกกลับไปใช้ประโยชน์ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 0.5 ล้านตัน/ปี (หรือร้อยละ 25 ของปริมาณขยะพลาสติกทั้งหมด) ส่วนที่เหลือ 1.5 ล้านตัน (ร้อยละ 75 ของปริมาณขยะพลาสติกทั้งหมด) ส่วนใหญ่เป็นพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว (Single-use plastics) อาทิ ถุงร้อน ถุงเย็น ถุงหูหิ้ว แก้วพลาสติก หลอดพลาสติก กล่องโฟมบรรจุอาหาร โดยไม่มีการนำกลับไปใช้ประโยชน์เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)

ขยะพลาสติกที่เกิดขึ้นในประเทศไทยมีปริมาณมากเป็นอันดับต้นๆของโลก จากงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร Science Advances เมื่อเดือนตุลาคม ปี 2563 พบว่า ประเทศไทยมีการสร้างขยะพลาสติกต่อประชากรสูงเป็นอันดับที่ 5 ของโลก โดยมีปริมาณขยะพลาสติก 4,796,494 ตัน/ปี (หรือประมาณ 69.54 กิโลกรัม/ปี/คน) โดยพบขยะพลาสติกที่เป็นถุงพลาสติกจำนวนมากที่สุด ประมาณ 1.11 ล้านตัน ขวดพลาสติก ประมาณ 0.40 ล้านตัน แก้ว กล่อง และถาดพลาสติกประมาณ 0.23 ล้านตัน ตามลำดับ (กรมอนามัย, 2565)

จากสถานการณ์ขยะพลาสติกที่เพิ่มขึ้นของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องทำให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดทำโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 โดยเป้าหมายแรกในการลดและเลิกการใช้พลาสติก 7 ชนิด โดยในระยะที่ 1 เป็นการประกาศลดและเลิกการใช้พลาสติก 3 ชนิด ภายในปี 2562 ได้แก่ 1) พลาสติกหุ้มฝาขวดน้ำดื่ม (cap seal) 2) ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่ผสมสารอ็อกโซ่ และ 3) ไมโครบีดส์ (Microbeads) และระยะที่ 2 เป็นการประกาศยกเลิกการใช้พลาสติก 4 ชนิด ภายในปี 2565 ได้แก่ 1) ถุงพลาสติกหูหิ้วขนาดความหนาน้อยกว่า 36 ไมครอน 2) กล่องโฟมบรรจุอาหาร 3) แก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และ 4) หลอดพลาสติก ส่วนเป้าหมายที่สอง คือ การนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ให้ได้ร้อยละ 100 ภายในปี 2570 รวมถึงการให้ความสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาขยะพลาสติก รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขยะพลาสติกผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างกระแสให้สังคมตระหนักถึงผลกระทบของขยะพลาสติกและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากลดการใช้พลาสติกที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้งหรือ single use plastic กระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (กรมควบคุมมลพิษ, 2563)

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา จากมาตรการอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติ มาตรการล็อกดาวน์ ฯลฯ ทำให้ประชาชนอยู่ในบ้าน ถูกจำกัดการเดินทาง และการห้ามนั่งรับประทานอาหารในร้านอาหาร ส่งผลให้ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์และอาหารเดลิเวอรี่ขยายตัวเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดขยะพลาสติกจำนวนมาก (กรมควบคุมมลพิษ, 2564) หรือการซื้อผ่านทางหน้าร้านอาหารแบบ take away ซึ่งขยะพลาสติกเหล่านี้มีจำนวนมากกว่าครั้งที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ เช่น กล่องโฟม กล่องกระดาษ ถ้วยโฟม ถ้วยกระดาษ ถุงร้อน ถุงพลาสติก ซ้อนส้อมพลาสติก แก้วน้ำพลาสติก และหลอดพลาสติก ฯลฯ และปัจจุบันถึงแม้ว่าสถานการณ์โควิด-19 จะเริ่มเบาบางลงและผู้คนสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติแล้ว แต่ปริมาณขยะพลาสติกก็ยังคงมีปริมาณมาก ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลกระทบจากขยะพลาสติก และการรณรงค์ในการลด/เลิกการใช้พลาสติกของ

ภาครัฐผ่านช่องทางต่างๆ ยังขาดความต่อเนื่องและเข้าไม่ถึงประชาชน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของนโยบายการจัดการขยะพลาสติกตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 ซึ่งจากงานวิจัยของ สุโรยา หนีเร่ และ สุรชัย ไวยวรรณจิตร เรื่อง มุมมองประชาชนต่อนโยบายภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ : กรณีศึกษา “ทุ่งยางแดงโมเดล” ทำให้ทราบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อนโยบายภาครัฐเป็นการรับรู้เพียงแคผิวเผิน ประชาชนไม่ทราบข้อมูลอย่างชัดเจนของนโยบายต่าง ๆ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของการจัดเวทีประชาคมสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ และทำให้ประชาชนเข้าใจนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งต่างจากการประกาศนโยบายผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อออนไลน์ ที่ไม่เข้าถึงประชาชนและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของนโยบายของรัฐ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ก่อให้เกิดวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปจากการสั่งสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตเดิมของคนไทย ทำให้ขยะพลาสติกในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) รายงานว่ากรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย มีการเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และเกิดขยะปริมาณมากต่อวัน จึงทำให้ กรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีจำนวนขยะพลาสติก มากที่สุดในประเทศไทย โดยจากการสำรวจของกรมอนามัย (2563) พบว่า ปี 2562 กรุงเทพมหานคร มีขยะรวม 3,850,069 ตัน หรือเฉลี่ย 10,548 ตัน/วัน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จากข้อมูลพบว่ามีปี 2562 เขตที่มีขยะมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) เขตปทุมวัน 6.529 กก./คน /วัน 2) เขตพระนคร 4.057 กก./คน/วัน 3) เขตวัฒนา 3.5 กก./คน/วัน ตามลำดับ

จากการสำรวจขยะมูลฝอยในพื้นที่กทม.จะพบว่า ขยะในพื้นที่กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ เป็น เศษอาหาร ร้อยละ 45.41 รองลงมาคือ พลาสติกที่ไม่สามารถรีไซเคิล ร้อยละ 16.30 กระดาษที่ไม่สามารถรีไซเคิล ร้อยละ 11.31 กิ่งไม้และใบไม้ ร้อยละ 4.94 ผ้าสิ่งทอ ร้อยละ 4.15 แก้ว ร้อยละ 2.30 โฟม ร้อยละ 1.34 (กษิพัฒน์ ลัดตามณีโรจน์, 2565) และหากจำนวนขยะทั้งหมดนี้ขาดการจัดการขยะที่ดีจะเกิดผลกระทบต่อตามมา เช่น เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์และพาหะของโรค เนื่องจากเชื้อจุลินทรีย์ที่ปนเปื้อนมากับขยะมูลฝอยมีโอกาที่จะขยายพันธุ์เพิ่มจำนวนมาก เพราะขยะมูลฝอยมีความชื้นและสารอินทรีย์ที่จุลินทรีย์ใช้เป็นอาหาร ขยะอินทรีย์สารที่ทิ้งค้างไว้ จะเกิดการเน่าเปื่อยกลายเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของสัตว์ต่างๆเพราะมีทั้งอาหารและที่หลบซ่อน ดังนั้นขยะที่ขาดการเก็บรวบรวมและการกำจัดที่ดีจะทำให้เกิดเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ที่สำคัญของเชื้อโรคและเป็นพาหะนำโรคมารู้อันตราย หรือ หากขาดจัดการขยะที่ดีจะก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะขยะพลาสติกที่ไม่สามารถย่อยสลายอย่างรวดเร็วได้ด้วยวิธีการทางธรรมชาติต้องมีวิธีการกำจัดอย่างถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดมลพิษและเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 และศึกษาการขับปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะพลาสติก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขยะพลาสติก เพื่อให้สังคมตระหนักถึงผลกระทบของขยะพลาสติกและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะและเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573

2.2 เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามา กระทับกับ อวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาท ไปยังสมอง เพื่อการแปลความ (NovaBizz, 2548)

การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่นในขณะนี้ เราอยู่ในภาวะการรู้สึก (Conscious) คือลึ้มตาตื่นอยู่ ในทันใดนั้น เรารู้สึกได้ยินเสียงดังปังมาแต่ไกล(การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่รู้ความหมายคือไม่รู้ว่าเป็นเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของยางรถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนั้นเรียกว่าเราเกิดการรับรู้ (วชิระ, 2555)

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายของการรับรู้จากนักวิชาการท่านต่างๆ ผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้ หมายถึง การสัมผัส การเรียนรู้ ประการณ์การต่างๆที่ได้พบเจอ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 และถูกประมวลผลด้วยไปยังสมอง ทำให้เกิดเป็นการรับรู้

### แนวคิดพฤติกรรมมนุษย์

พฤติกรรมมนุษย์ ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์ พฤติกรรม (Behavior) คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือ ปฏิกริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านั้น อาจเป็นการ เคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากกระทบ แล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) สิ่งเร้า ภายใน ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้จะมีอิทธิพลสูงที่สุดใน การกระตุ้นเด็กให้แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าใจภายในจะลดความสำคัญลง สิ่งเร้าภายนอก ทางสังคมที่เด็กได้รับรู้ในสังคมจะมีอิทธิพลมากกว่าในการกำหนดว่าบุคคลควรแสดงพฤติกรรมอย่างไรต่อผู้อื่น สิ่งเร้า ภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ หู ตา คอ จมูก การสัมผัส สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คำชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถยานำมาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลง เช่น การลงโทษเด็กเมื่อลักขโมย การปรับเงินเมื่อผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร

### การจัดการขยะพลาสติก

การกำจัดขยะพลาสติกโดยวิธีการฝังกลบ (Land Fill) ส่วนใหญ่เป็นเศษขยะถุงพลาสติกที่ปนเปื้อน ไม่คุ้มกับ ต้นทุนในการจัดเก็บและการล้างทำความสะอาด เช่น ถุงแกง ถุงเครื่องดื่ม ถุงหูหิ้ว ฯลฯ รวมถึงพลาสติกแบบบางประเภท

ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น แก้วพลาสติก ของเครื่องปรุงรสน้ำร้อน/ส้อมพลาสติก ฯลฯ ขยะเหล่านี้ถูกนำไปทิ้ง ในสถานที่ฝังกลบหรือเทกองกลางแจ้ง ตามสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อระบบการจัดการขยะมูลฝอยเนื่องจากขยะดังกล่าวมีความคงทนย่อยสลายตามธรรมชาติช้า ทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่ฝังกลบและงบประมาณในการจัดการขยะมูลฝอย

การนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ (Recycle) และ การใช้ซ้ำ (Reuse) เป็นทางเลือกที่ให้ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมมากที่สุดทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาขยะพลาสติก แต่การรีไซเคิลผลิตภัณฑ์พลาสติกมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง คุณสมบัติของพลาสติกชนิดต่าง ๆ ที่สามารถนำมาผลิตกลับมาใช้ได้ใหม่ สามารถสังเกตได้โดยสัญลักษณ์รีไซเคิลลูกศรหมุนวนเป็นสามเหลี่ยม ที่ปรากฏพร้อมตัวเลขต่าง ๆ 7 ชนิด

### สถานการณ์ขยะพลาสติกในประเทศไทย

จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีปริมาณขยะพลาสติกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จากการออกมาตรการต่างๆของรัฐบาล เช่น มาตรการ work from home ทำให้ประชาชนไม่สามารถนั่งทานอาหารในร้านได้ และต้องสั่งอาหารกลับไปทานที่บ้าน หรือใช้บริการส่งอาหาร (food delivery) ซึ่งใช้บรรจุภัณฑ์เป็นพลาสติกในการบรรจุอาหาร จากเดิมในปี 2564 ประเทศไทยมีขยะพลาสติกหลังจากการใช้งานประมาณ 2.76 ล้านตัน หรือ ประมาณร้อยละ 11 ของปริมาณขยะพลาสติกทั้งหมด เนื่องจากประเทศไทยในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมาได้มีการผลิตเม็ดพลาสติกเพิ่มขึ้นสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะมีการขึ้นรูปผลิตภัณฑ์พลาสติกภายในประเทศมากกว่า 6 ล้านตัน/ปี ส่วนใหญ่นำมาใช้ผลิตเป็นบรรจุภัณฑ์พลาสติกประมาณร้อยละ 40 รองลงมาเป็นการใช้ในเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ การก่อสร้างอุตสาหกรรมยานยนต์ อุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้าน อุปกรณ์และเครื่องมือรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 นั้นส่งผลให้มีปริมาณขยะเพิ่มขึ้นอีก ซึ่งมีเพียงแค่ประมาณร้อยละ 20 ที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ และในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ แผนปฏิบัติการด้านการจัดการขยะพลาสติก ระยะที่ 1 (พ.ศ.2563-2565) ภายใต้ Roadmap การจัดการขยะพลาสติก (พ.ศ.2561-2573) โดยมีโครงการต่างๆ เช่น โครงการเปลี่ยนพลาสติกเป็นบุญ (เมื่อคุณหมุนเวียน) หรือมาตรการลดหย่อนภาษีจากการซื้อผลิตภัณฑ์พลาสติกที่ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการต่างๆในระยะที่ 1 นั้นประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่บรรลุเป้าประสงค์ด้านการลด เลิกใช้พลาสติกเป้าหมาย ด้วยการใช้วัสดุทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในระยะที่ 2 จะมีแนวทางการดำเนินงานที่ใช้ความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน และประชาชน การใช้กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งเครื่องมือเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายในระยะที่ 2 ให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายต่อไป (กรมควบคุมมลพิษ, 2565)

### แผนปฏิบัติการด้านการจัดการขยะของประเทศ (พ.ศ. 2565 – 2570)

#### โรดแมปการจัดการขยะพลาสติก

โรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561-2573 จัดทำขึ้นโดยกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้เป็นกรอบทิศทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการจัดการขยะพลาสติกของประเทศ ในระยะยาว โดยมี 2 เป้าหมายหลัก ได้แก่

เป้าหมายที่ 1 การลด และเลิกใช้พลาสติกเป้าหมาย ด้วยการใช่วัสดุทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรก การยกเลิกใช้พลาสติก 3 ชนิดภายในปี 2562 ได้แก่ 1) พลาสติกหุ้มฝาขวดน้ำดื่ม (Cap Seal) 2) ผลิตภัณฑ์ พลาสติกที่ผสมของสารออกโซ่ (Oxo) และ 3) ไมโครบีดจากพลาสติก (Microbeads) ซึ่งระยะแรกนั้นไม่



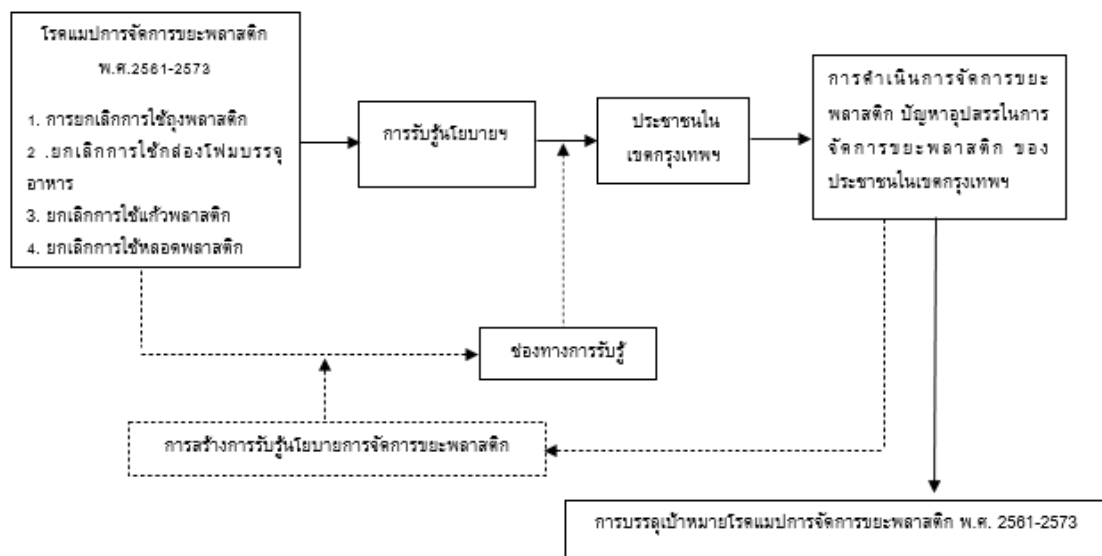
ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีขยะพลาสติกเพิ่มขึ้นจำนวนมากจากสถานการณ์โควิด-19 ระยะที่สอง เลิกใช้การใช้พลาสติก 4 ชนิด ภายในปี 2565 ได้แก่ 1) ถุงพลาสติกหูหิ้วขนาดความหนาน้อยกว่า 36 ไมครอน 2) กล่องโฟมบรรจุอาหาร 3) แก้วพลาสติก (แบบบางใช้ครั้งเดียว) และ 4) หลอดพลาสติก ซึ่งเป็นช่วงที่สถานการณ์ โควิด-19 คลี่คลายลง และมีหลายโครงการที่เข้าร่วมกับรัฐบาลในการลดการใช้พลาสติก เช่น ห้างสรรพสินค้า หรือ มินิมาร์ท ที่งดการแจกถุงพลาสติกและรณรงค์ให้ใช้ถุงผ้าสำหรับการใส่สินค้า หรือร้านค้าแพต่างๆจัดโครงการรณรงค์การลดใช้แก้วพลาสติก และทำให้เห็นถึงพฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนไปในด้านของงดใช้ผลิตภัณฑ์จากพลาสติก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาต่อในระยะที่สอง

เป้าหมายที่ 2 การนำขยะพลาสติกเป้าหมายกลับมาใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 ภายในปี 2570 โดยจะมีการศึกษาและกำหนดเป้าหมายของพลาสติกที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ให้เกิดความคุ้มค่าและยั่งยืน ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษานโยบายการจัดการขยะพลาสติกตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561-2573 เป้าหมายแรก ระยะที่สอง คือ 1) ถุงพลาสติกหูหิ้วขนาดความหนา น้อยกว่า 36 ไมครอน 2) กล่องโฟมบรรจุอาหาร 3) แก้วพลาสติก (แบบบางใช้ครั้งเดียว) และ 4) หลอดพลาสติก

### กรอบแนวคิดการศึกษา

ปริมาณขยะพลาสติกของประเทศไทย อยู่ที่ประมาณร้อยละ 12 ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมด การนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ เพียงร้อยละ 25 ส่วนที่เหลือร้อยละ 75 ส่วนใหญ่เป็นพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว (Single-use plastics) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงได้มีนโยบายลดปัญหาขยะพลาสติกตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561-2573 โดยเป้าหมายในการยกเลิกการใช้พลาสติก 4 ชนิด คือ ถุงพลาสติกหูหิ้วแบบบาง กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และหลอดพลาสติก ภายในปี 2565 รวมถึงการสร้างการรับรู้และความรู้



ความเข้าใจกับประชาชนในการลดและแก้ไขปัญหาขยะพลาสติก เพื่อให้ประชาชนเกิดการรับรู้ ความตระหนักและเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561-2573 ตามกรอบแนวคิด

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรและกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ โดยจากจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 5,527,994 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากเขตลาดพร้าว เขตตจตุจักร และเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573 เป้าหมายแรก ระยะที่สอง การลด/เลิกการใช้ถุงพลาสติกหูหิ้วหรือถุงก๊อบแก๊บ กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และหลอดพลาสติก มีลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด และช่องทางในการรับรู้นโยบายฯ มีลักษณะข้อคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ แบบให้เลือกตอบจำนวน 4 ตัวเลือก ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย และไม่ทราบ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 3 2 1 และ 0 ตามลำดับ ตามเกณฑ์ของ ธาริตา เสนาวงษ์ และคณะ (2564) จำนวน 10 ข้อคำถาม

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามการขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการขยะพลาสติกของประชาชน ด้านการลดและเลิกการใช้ถุงพลาสติกหูหิ้ว กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และหลอดพลาสติก โดยมีลักษณะแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 3 2 และ 1 ตามลำดับตาม คือ ปฏิบัติเป็นประจำ ปฏิบัติบางครั้ง และไม่เคยปฏิบัติ (วิภาณี, 2561)

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการลดและเลิกการใช้พลาสติกหูหิ้ว กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และหลอดพลาสติก มีลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. ติดต่อผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามหลักเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การวิจัย บทบาทและหน้าที่ของผู้วิจัย และ กลุ่มประชากร เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการเก็บข้อมูลก่อนการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (percentages)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชน วิเคราะห์โดยการหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ / Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Stand deviation / S.D.) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ เบสท์ (John W. Best, 1997:190) โดย คะแนน 4.21-5 หมายถึง รับรู้มากที่สุด คะแนน 3.40-4.20 หมายถึง รับรู้มาก คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง รับรู้ปานกลาง คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง รับรู้น้อย และคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามพฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายจัดการขยะพลาสติกของประชาชน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และนำมาจัดระดับพฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (likert scale) และแปลผลข้อมูล ได้ดังนี้ คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด คะแนน 3.40-4.20 หมายถึง ปฏิบัติมาก คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ปฏิบัติน้อย และคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด

## สรุปผลการวิจัย

### ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และลักษณะบ้านพักอาศัย ผลการศึกษาดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และไม่ระบุเพศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาอยู่ระหว่าง 26-33 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และ อายุระหว่าง 34-41 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 ตามลำดับ

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และ ระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

**จำนวนสมาชิกในครัวเรือน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ 1-2 คน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และ มากกว่า 5 คนขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

**ลักษณะบ้านพักอาศัย** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บ้านพักอาศัยเป็นบ้าน/บ้านเดี่ยว จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือหอพัก/ห้องเช่า จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ คอนโดมิเนียม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

### **ผลการศึกษาช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573**

จากการศึกษาช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกเกี่ยวกับการส่งเสริมลดการใช้พลาสติก 4 ชนิด ได้แก่ ถุงพลาสติกแบบบาง กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วน้ำพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งและหลอดพลาสติก ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกที่เป็นนโยบายเกี่ยวกับการลดการใช้พลาสติก 4 ชนิด ได้แก่ ถุงพลาสติกแบบบาง กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วน้ำพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งและหลอดพลาสติก ผ่านช่อง 3 ช่องทางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =2.85, S.D.=1.02) เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยหากพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีการรับรู้นโยบายฯ จากสื่อสิ่งพิมพ์ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$ =2.93, S.D.=1.03) รองลงมาคือรับรู้จากสื่อบุคคลและสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพ ตามลำดับ ( $\bar{X}$ =2.84, S.D.=0.97 และ  $\bar{X}$ =2.78, S.D.=1.05) ตามลำดับ

การรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกฯ จากสื่อบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ( $\bar{X}$ =2.84, S.D.=0.98) โดยกลุ่มตัวอย่างรับรู้จากสื่อบุคคลที่เป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนบ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.97 ( $\bar{X}$ =2.97, S.D.=0.99) รองลงมาคือรับรู้จากสื่อบุคคลที่เป็นครู อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ( $\bar{X}$ =2.86, S.D.=0.97) และการรับรู้จากสื่อบุคคลที่เป็นบุคคลคนในครอบครัว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.70 ( $\bar{X}$ =2.70, S.D.=0.97) ตามลำดับ

การรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกฯ จากสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ( $\bar{X}$ =2.93, S.D.=1.03) โดยการรับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นโบรชัวร์ แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.09 ( $\bar{X}$ =3.09, S.D.=1.07) รองลงมาคือรับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ( $\bar{X}$ =2.97, S.D.=1.02) และการรับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือ ตำรา แบบเรียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 ( $\bar{X}$ =2.75, S.D.=1.00) ตามลำดับ

และการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกฯ จากสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ใน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ( $\bar{X}$ =2.79, S.D.=1.05) โดยการรับรู้จากสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพที่เป็น Facebook อยู่ใน ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.16 ( $\bar{X}$ =3.16, S.D.=0.96) รองลงมา คือ การรับรู้จากสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพที่เป็น ภาพยนต์โฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ( $\bar{X}$ =2.98, S.D.=1.06) และการรับรู้จากสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพที่เป็น โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98 ( $\bar{X}$ =2.98, S.D.=1.02) ตามลำดับ

## ผลการศึกษาการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามโรดแมปการจัดการขยะพลาสติก พ.ศ.2561-2573

จากการศึกษาพฤติกรรมปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยพฤติกรรมด้านการลดการใช้ถุงพลาสติกหูหิ้ว กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วพลาสติก และหลอดพลาสติก สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ( $\bar{X}=2.80$ , S.D.=0.99) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติกหูหิ้ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ( $\bar{X}=3.00$ , S.D.=0.91) รองลงมาคือพฤติกรรมลดการใช้หลอดพลาสติก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02 ( $\bar{X}=2.94$ , S.D.=1.02) และ พฤติกรรมลดการใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.97 ( $\bar{X}=2.75$ , S.D.=0.97) ตามลำดับ

พฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติกของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ( $\bar{X}=3.00$ , S.D.=0.91) โดยมีพฤติกรรมการลดใช้ถุงพลาสติกด้วยการนำถุงผ้าไปจ่ายตลาดและซื้อของ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ( $\bar{X}=3.74$ , S.D.=0.77) รองลงมา คือ การลดใช้ถุงพลาสติกด้วยการให้ร้านค้าใส่สินค้าทั้งหมดรวมถุงขนาดใหญ่ใบเดียวกันเพื่อลดจำนวนถุงพลาสติก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 ( $\bar{X}=3.14$ , S.D.=0.97) และการลดใช้ถุงพลาสติกด้วยการให้ทางร้านใช้กระดาษห่อสินค้าหรือเชือกมัดสินค้าเพื่อลดการใส่ถุงพลาสติก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00 ( $\bar{X}=2.13$ , S.D.=1.00) ตามลำดับ

พฤติกรรมการลดการใช้กล่องโฟมบรรจุอาหาร ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 ( $\bar{X}=2.75$ , S.D.=0.97) โดยพฤติกรรมการลดใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารด้วยการรับประทานอาหารที่ร้านแทนการซื้ออาหารกลับไปรับประทานที่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.=0.79) รองลงมา คือ พฤติกรรมการลดใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารด้วยการซื้ออาหารจากร้านที่ใช้บรรจุภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้ เช่น กล่องชานอ้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง เท่ากับ 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 ( $\bar{X}=2.51$ , S.D.=0.99) และพฤติกรรมการลดใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารด้วยการให้ทางร้านใส่อาหารรวมในกล่องเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ( $\bar{X}=2.47$ , S.D.=1.07) ตามลำดับ

พฤติกรรมการลดการใช้แก้วพลาสติก ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06 ( $\bar{X}=2.50$ , S.D.=1.06) โดยพฤติกรรมการลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยการใช้แก้วน้ำส่วนตัว มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ( $\bar{X}=3.20$ , S.D.=1.02) รองลงมา คือ พฤติกรรมการลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยการเพิ่มเงินเพื่อเปลี่ยนจากแก้วพลาสติกใช้ครั้งเดียวทิ้งเป็นแก้วที่สามารถนำมาใช้ซ้ำได้ (Reusable Cup) มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 ( $\bar{X}=2.19$ , S.D.=1.04) และพฤติกรรมการลดการใช้แก้วพลาสติกด้วยการเลือกซื้อเครื่องดื่มจากร้านที่ใช้แก้วย่อยสลายได้ เช่น แก้วชานอ้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.13 ( $\bar{X}=2.12$ , S.D.=1.13) ตามลำดับ

และพฤติกรรมการลดการใช้หลอดพลาสติกของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ( $\bar{X}=2.94$ , S.D.=1.02) โดยพฤติกรรมการลดการใช้หลอดพลาสติกด้วยการใช้แก้วน้ำส่วนตัวที่สามารถยกดื่มได้และซื้อเครื่องดื่มที่มีฝาครอบที่สามารถยกดื่มได้โดยไม่ต้องใช้หลอด มีค่าคะแนน

เฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 และ 0.96 ( $\bar{X}$ =3.26, S.D.=1.02 และ 0.96) รองลงมา คือ พฤติกรรมการลดการใช้หลอดพลาสติกด้วยการใช้หลอดที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ เช่น กระจาด หรือชานอ้อย มีค่า คคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 ( $\bar{X}$ =2.79, S.D.=0.97) และพฤติกรรมการลดการใช้หลอด พลาสติกด้วยการใช้หลอดส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14 ( $\bar{X}$ =2.47, S.D.=1.14) ตามลำดับ

### ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร

จากแบบสอบถามปลายเปิดศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวอย่างในการลดใช้พลาสติก 4 ชนิด ได้แก่ ถุงพลาสติก กล่องโฟมบรรจุอาหาร แก้วพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และหลอดพลาสติก สามารถวิเคราะห์ผล การศึกษาได้ดังนี้

#### ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติก

##### 1. ความสะดวกสบายในการใช้ผลิตภัณฑ์พลาสติก

พลาสติกถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวันอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นใส่สินค้า อาหาร และ เครื่องดื่ม ฯลฯ เนื่องจากพลาสติกมีความแข็งแรง คงทน สะดวกต่อการใช้งานได้มากกว่าและยาวนานกว่าผลิตภัณฑ์ที่ทำ จากวัสดุจากธรรมชาติ เช่น หลอดกระดาษมักยุบหรือเปื่อย กล่องชานอ้อยใส่อาหารมักนิ่มหรือไม่คงรูป เป็นต้น รวมถึง พลาสติกมีน้ำหนักเบา ทำให้สะดวกในการพกพาเมื่อเปรียบเทียบกับภาชนะที่เปราะบาง เช่น แก้วหรือแก้วน้ำส่วนตัว นอกจากนี้หลังการใช้งานสามารถทิ้งได้โดยไม่ต้องเป็นภาระในการทำความสะอาด เช่น กล่องใส่อาหาร แก้วน้ำและส่วนตัว ดังนั้นผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบายจึงเลือกที่ใช้กล่องใส่อาหาร แก้วน้ำและส่วนตัวจากพลาสติกเพื่อจะได้ไม่ต้อง กังวลเรื่องการทำมาสะอาดหลังการใช้งานประกอบกับความเคยชินที่ทำมาเป็นเวลานาน

##### 2. ข้อจำกัดด้านราคา

หากเปรียบเทียบราคาของถุง แก้ว กล่องอาหารและหลอดที่ทำจากพลาสติก มีราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ บรรจุภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติที่ย่อยสลายได้ เช่น หลอดกระดาษ กล่องชานอ้อย แก้วไบโอบีจากพืช (Bio Cup) ฯลฯ ทำให้เป็นภาระของร้านค้าที่ต้องแบกรับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น และหากจำเป็นต้องปรับราคาขายสินค้าเพิ่มขึ้น บริโภคก็จะไม่ นิยมเลือกซื้อสินค้าชนิดเดียวกันแต่ต้องจ่ายแพงกว่าเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

##### 3. ไม่ได้วางแผนในการไปซื้อสินค้า

การไปซื้อสินค้าโดยไม่ได้ตั้งใจหรือไม่ได้มีการวางแผนการซื้อล่วงหน้า เช่น ไปทำงาน ไปท่องเที่ยว ไปทำธุระ ฯลฯ ทำให้คนส่วนใหญ่ไม่ได้เตรียมบรรจุภัณฑ์ไปใส่ เช่น ถุงผ้า แก้วน้ำ ฯลฯ ทำให้จำเป็นต้องรับถุงหรือแก้วพลาสติกจากร้านค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

#### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติก

1. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายในการลดพลาสติกของภาครัฐให้เพิ่มขึ้นและดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้รับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ มาก ขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการนำขยะพลาสติกมาใช้ซ้ำ

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทดแทนพลาสติก

#### อภิปรายผลการวิจัย

##### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-33 ปี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ต่ำกว่า 10,000บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวนสมาชิกในครัวเรือนอยู่ที่ 3-5 คน ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นบ้าน/บ้าน

##### ช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายการจัดการขยะพลาสติกฯ จากช่องทางสื่อสิ่งพิมพ์ มากที่สุด โดยเฉพาะโบรชัวร์ แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ รองลงมาคือสื่อบุคคลโดยเฉพาะเพื่อน เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนบ้าน และสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพ โดยเฉพาะ เฟซบุ๊ก (Facebook) ที่เป็นชนี่สื่อดคล้องกับงานวิจัยของ ธาริดา เสนาวรรษ์ นริสา อินทร์สอน พงษ์เพชร ใบงาม สง่า ทับทิมหิน และปวีณา ลิ้มปีทีปรากการ (2564) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ค้าในตลาดเจริญศรี จ.อุบลราชธานี รับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นใบปลิวมากที่สุด

##### ผลการศึกษากการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของกลุ่มตัวอย่างพบว่าพฤติกรรมด้านการลดการใช้ถุงพลาสติกมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อเทียบการลดการใช้หลอดพลาสติก กล่องโฟมบรรจุอาหาร และแก้วพลาสติก สอดคล้องการงานวิจัยของ นาดิยา กูโน ภัทรพร อุดมทรัพย์ และวรางคณา ต้นพสันติสกุล ที่พบว่าพฤติกรรมการลดใช้ถุงพลาสติกของประชากรในจังหวัดสงขลามากจากอิทธิพลของสื่อโซเชียลมีเดียและสื่อโฆษณาที่เน้นประชาสัมพันธ์และทำโครงการรณรงค์เกี่ยวกับการลดใช้ถุงพลาสติก

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการลดใช้ถุงพลาสติกส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการนำถุงผ้าไปจ่ายตลาดและซื้อของ สอดคล้องการงานวิจัยของ วชิรญาณุ์ แสงสุวรรณเมธา ทักษ์ณัย นาคา และพุดธิพัฒน์ ทวีวีรพัฒน์ (2563) ที่พบว่าร้อยละ 79.92 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความตระหนักถึงโทษต่อสิ่งแวดล้อม คิดให้ความสำคัญกับการลดใช้ถุงพลาสติก โดยใช้ถุงผ้าหรือไม่รับถุงพลาสติกจากการซื้อสินค้า

พฤติกรรมการลดใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกใช้กล่องโฟมเหมือนเดิม เพราะสะดวกต่อการใช้งานและเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดในชีวิตประจำวัน สอดคล้องการงานวิจัยของ ธงชัย สุธีร์ศักดิ์ วัชรวัต ลิ้มสกุล ณีภูณิน อุกกุล และณัฐพร อุกกุล (2563) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บรรจุภัณฑ์ใส่อาหารที่ใช้แล้วทิ้งของร้านขายอาหาร กรณีศึกษา อำเภอเมืองและอำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังมีพฤติกรรมการใช้กล่องโฟมหรือบรรจุภัณฑ์ใช้แล้วทิ้ง เนื่องจากกล่องโฟมบรรจุภัณฑ์สามารถใช้อย่างสะดวกสบายและทำให้ร้านค้ามีต้นทุนของบรรจุภัณฑ์ที่ไม่แพง

พฤติกรรมการลดการใช้แก้วพลาสติกส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการใช้แก้วน้ำส่วนตัว เป็นเช่นนี้เพราะการใช้แก้วน้ำส่วนตัวเป็นพฤติกรรมที่ทำเป็นประจำของคนบางกลุ่ม เช่น พนักงานออฟฟิศ หรือ พนักงานส่งอาหาร ที่มีจะมีใช้แก้วน้ำที่สามารถเก็บความเย็นได้นานในระหว่างวันที่ทำงานเพราะรักษาอุณหภูมิของน้ำให้เย็นตลอดเวลา แตกต่างจากงานวิจัยของ วชิรญาณุ์ แสงสุวรรณเมธา ทักษ์ณัย นาคา และพุดธิพัฒน์ ทวีวีรพัฒน์ (2563) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลดใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการลดใช้แก้วน้ำพลาสติกเพราะให้ความสนใจโนโปรโมชันส่วนลดของร้านค้า



และพฤติกรรมลดการใช้หลอดพลาสติกส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการใช้แก้วน้ำส่วนตัวที่สามารถยกดื่มได้และแก้วเครื่องดื่มที่มีฝาครอบที่สามารถยกดื่มได้โดยไม่ต้องใช้หลอด เป็นเช่นนี้เพราะการใช้ผลิตภัณฑ์ทดแทนหลอดพลาสติก เช่น หลอดย่อยสลายได้ หรือหลอดซิลิโคน มีข้อจำกัดในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของหลอดที่ไม่ทนต่อระยะเวลาการใช้งานของหลอดย่อยสลายได้ที่มีจะแตกหรือละลายขณะใช้งาน หรือการเก็บล้างหลอดซิลิโคน ใช้แก้วน้ำส่วนตัวที่สามารถยกดื่มได้และแก้วเครื่องดื่มที่มีฝาครอบที่สามารถยกดื่มได้โดยไม่ต้องใช้หลอดจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของผู้ที่ต้องการลดใช้หลอดพลาสติก แตกต่างกับงานวิจัยของ วิสสุตา ตั้งธนพฤทธิ์ และบุหงา ชัยสุวรรณ (2563) ที่ศึกษาเรื่องการประยุกต์แนวคิดการตลาดเพื่อสังคมในระดับชุมชนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้หลอดพลาสติกในร้านกาแฟพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนมาใช้ผลิตภัณฑ์ทดแทนหลอดพลาสติก เช่น หลอดชีวภาพหรือหลอดกระดาษแทนการใช้หลอดพลาสติก

### **ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายฯ มี 3 ข้อด้วยกัน ได้แก่ 1) ความสะดวกสบายในการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติก ไม่ว่าจะเป็นความทนทานต่อการใช้งาน น้ำหนักเบา สามารถใช้งานได้นาน 2) ราคา เมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน แต่ทำจากวัสดุพลาสติก มีราคาที่ถูกกว่า จึงเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคทั่วไปเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากพลาสติก 3) การวางแผนการซื้อสินค้า จากการที่ไม่ได้วางแผนการซื้อล่วงหน้า ทำให้ไม่ได้เกิดการเตรียมถุงหรือแก้วสำหรับใส่ จึงหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการรับถุงหรือแก้วไม่ได้

### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป**

#### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้**

จากการศึกษาพบว่าช่องทางการรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนในเขตตลาดพรวัว เขตจตุจักร และเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มาจากสื่อสิ่งพิมพ์ ดังนั้นหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเขตตลาดพรวัว เขตจตุจักร และเขตคลองเตย หรือสำนักรักษาความสะอาด กรุงเทพมหานคร ต้องการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้อินเทอร์เน็ตผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ไลน์ บัญชีโซเชียลมีเดีย และกระจายเสียง เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) โทททัศน์ วิทยุชุมชนดิจิตอล เนื่องจากเป็นสื่อที่เหมาะสมกับบริบทของเขตตลาดพรวัว เขตจตุจักร และเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาจะพบว่าพฤติกรรมการลดและเลิกการใช้แก้วพลาสติกของประชาชนในเขตเขตตลาดพรวัว เขตจตุจักร และเขตคลองเตย ยังคงค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติก กล่องโฟมบรรจุอาหาร และหลอดพลาสติก ดังนั้นควรมีการกำหนดนโยบายที่เป็นรูปธรรมในการลดกล่องโฟมบรรจุอาหาร หลอดพลาสติก และโดยเฉพาะแก้วพลาสติก และสนับสนุนให้เกิดการนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกันต่อไปในอนาคต เช่นเดียวกันกับนโยบายลดการใช้ถุงพลาสติก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของโรดแมปการจัดการขยะพลาสติกของประเทศไทย

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติก ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยความสำเร็จ/แรงจูงใจในการลดการใช้ถุงพลาสติกของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
3. ควรมีการศึกษาทบทวนขององค์กรภาครัฐในการสร้างแรงจูงใจในการลดการใช้ถุงพลาสติก

## บรรณานุกรม

- กนิษฐา รัตนสินธ. (2561). การลดการใช้พลาสติกของประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัย  
รามคำแหง.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2561). แนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการขยะพลาสติกของประเทศไทย ปี 2561. กรุงเทพฯ :  
สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย.
- . (2563). สรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2562. กรุงเทพฯ : สโตร์ครีเอ ทีพีเฮ้าส์.
- . (2564). สรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2563. กรุงเทพฯ : สโตร์ครีเอ ทีพีเฮ้าส์.
- . (2564). ROADMAP การจัดการขยะพลาสติก ปี 2561-2573. กรุงเทพฯ : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อม.
- . (2565). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2564 (หน้า 111-112.). กรุงเทพฯ : บริษัท เอพี คอนเน็กซ์  
จำกัด.
- กรมประชาสัมพันธ์. (2564). เมื่อขยะพลาสติกกำลังกลับมา. ปี 2564. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร  
สุขภาพ.
- จอมขวัญ อาคมานนท์ และนาวาอากาศเอก ปัญญา ศรีสิงห์ (2563). ความรู้และการรับรู้ที่มีต่อพฤติกรรมในการจัดการ  
ขยะพลาสติกของคนกรุงเทพมหานคร. วารสารสมาคมนักวิจัย, 25(3), 170-185.
- ฉัตรกัญญา โยชะกา. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะพลาสติก ต้นทางในยุคชีวิตวิถี  
ใหม่ ในเขตเทศบาลเมืองท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วิทยาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม)  
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สุธีรศักดิ์ วัชรวิดี ลิ้มสกุล ญ์ภูธนี อุทกุล และณัฐพร อุทกุล (2563). พฤติกรรมการใช้บรรจุภัณฑ์ใส่อาหารที่ใช้แล้ว  
ทิ้งของร้านขายอาหาร กรณีศึกษาอำเภอเมืองและอำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต. วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา, 2(1), 20-38.
- ธาริตา เสนางษ์ นริสา อินทร์สอน พงษ์เพชร ไบงาม สง่า ทับทิมหิน และ ปวีณา ลิ้มปีที่ปรากฏ. (2564). การรับรู้นโยบาย  
การจัดการขยะพลาสติกและพฤติกรรมการจัดการขยะพลาสติกของผู้ค้าในตลาดเจริญศรีอำเภอวารินชำราบ จังหวัด  
อุบลราชธานี. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 15(37), 210-223.
- นาเดีย ภูโน ภัทรพร อุดมทรัพย์ และวรางคณา ต้นสนสันติสกุล. (2563). การรับรู้ข่าวสารและทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรม  
การใช้ถุงพลาสติกของประชากรในจังหวัดสงขลา. วารสารสิ่งแวดล้อมปีที่ 24, 1-9.
- พลอยระดา ภูมิ ลภัสรดา ศรีระประที ขมพูนุท สงกลาง รัชช นันท์ และ อัจฉราพร สมภาร. (2559). พฤติกรรมการจัดการ  
ขยะมูลฝอยของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. วารสารวิชาการ ฉบับพิเศษ, 389-402.
- วชิรญาณม์ แสงสุวรรณเมฆา ทักษดนัย นาคา พฒิพัฒน์ ทวีวิชิรพัฒน์ และสรรพวัต วงศ์จำรัส (2563). การศึกษาปัจจัยที่มี  
ผลต่อพฤติกรรมการลดใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การประชุมทางวิชาการของ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 58: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์  
และสังคมศาสตร์.
- วัลย์นภา ฮวบเยี่ยม สโรชา พอขุนทด และสรรพยา ธรรมอภิพล (2566). การรับรู้นโยบายการจัดการขยะพลาสติกและ  
พฤติกรรมการจัดการขยะพลาสติกของผู้บริโภคเครื่องดื่มกลุ่มเงินเนอเรนวาย. วารสารวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 1(1), 1-21.

- วิสุตา ตั้งธนพฤทธิ และบุหงา ชัยสุวรรณ (2563). การประยุกต์แนวคิดการตลาดเพื่อสังคมในระดับชุมชนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมลดใช้หลอดพลาสติกในร้านกาแฟ. วารสารนิเทศและนวัตกรรม นิต้า, 7(2), 117-135.
- วิชญ์ คงสุวรรณ และจำลอง โพธิ์บุญ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลดการใช้ถุงพลาสติกหิ้วของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีเขตห้วยขวาง. (การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุจินดา ไผ่สมบุญรณ์ ณิชกฤษณ์ เคร่งวิทยา ศุภาพิชญ์ ตั้งถึงถิ่น และ พุฒิพัฒน์ ทวีวีรพัฒน์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการจัดการขยะพลาสติกของผู้ใช้บริการ Food Delivery. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 58: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- อัจฉราพรรณ สีสพันธ์ และวิชญ์ เหลืองลออ (2557). เจตคติและพฤติกรรมการลดใช้ถุงพลาสติกของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 34(1), 70-88.

ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับการได้เปรียบในการแข่งขัน :  
หลักฐานจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE ACTIVITY BASED COSTING ADOPTION AND COMPETITIVE ADVANTAGE:  
EVIDENCE FROM LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

วรรณพร ปองสุข<sup>1</sup> และ อิศราภรณ์ ทนุผล<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการประยุกต์ต้นทุนฐานกิจกรรมอ้างอิงจากนิยามของแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารการเงินและบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 772 บริษัท ติดตามการสำรวจทางไปรษณีย์ด้วยโทรศัพท์ที่ได้รับการตอบกลับจำนวน 144 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 18.65 งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบสมมติฐานวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ต้นทุนฐานกิจกรรมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท โดยบริษัทที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าบริษัทที่ไม่ได้มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย = 2.441,  $t = 12.331$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย = 0.707,  $t = 3.682$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ )

**คำสำคัญ :** ต้นทุนฐานกิจกรรม, ความได้เปรียบในการแข่งขัน, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

This study aimed at exploring the relationship between Activity-Based Costing (ABC) Adoption and Competitive Advantage in the Thai Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand. ABC adoption based on definition of ABC concept. This study collected data by questionnaires sent to financial and accounting executive of the Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand, totally 772 firms. Telephone follow-up to a mail survey responses were 144 firms, 18.65 response rate. This study used Multiple Regression Analysis to test research hypothesis at 0.05 statistical significance level. The results of study found that the Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand applying Activity-Based Costing (ABC) had positively relationship to their competitive advantage. Firms adopting ABC concept higher competitive advantage level than those adopting ABC concept (regression coefficient = 2.441,  $t = 12.331$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) Manufacturing industry sector higher competitive advantage level than non-manufacturing industry sector (regression coefficient = 0.707,  $t = 3.682$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ )

**Keywords:** Activity-Based Costing, Competitive Advantage, The Stock Exchange of Thailand

## 1. บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease : COVID-19) ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกอย่างมาก (ชินจิรัฐ จรัสศิริไพศาล, ชัยธัช หวังสม, สุรเกียรติ์ ปริชาตินนท์ และสรชัย สุขพันธ์, 2565) ทำให้ประเทศไทยตัดสินใจประกาศปิดประเทศ ซึ่งเป็นมาตรการควบคุมจำกัดการเดินทางรวมถึงยกเลิกกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะ การประกาศปิดห้างสรรพสินค้าและสถานประกอบการหลายประเภทที่ก่อให้เกิดการติดเชื้อ แม้จะส่งผลดีต่อการควบคุมการแพร่ระบาดแต่ในอีกด้านหนึ่งก็ส่งผลกระทบต่อภาคการส่งออกและภาคอุตสาหกรรมอย่างมากโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการผลิต โดยการพยายามปรับลดต้นทุนของผู้ประกอบการเพื่อให้สอดคล้องกับการหารายได้ที่ลดลงโดยการลดต้นทุนแรงงานลง ซึ่งมีแนวโน้มจะปรับลดตามผลกระทบที่ได้รับในแต่ละภาคอุตสาหกรรมและภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่พยายามรักษาระดับการจ้างงานไว้แต่แลกมาด้วยการปรับลดค่าแรงงานลง (วิจัยกรุงศรี, 2565) และเพื่อปรับตัวให้สามารถสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันในสถานการณ์นั้นได้ภาคอุตสาหกรรมจึงใช้การลดต้นทุนซึ่งเป็นแนวทางที่จะเข้ามาช่วยเพิ่มรายได้และสร้างกำไรให้กับธุรกิจได้อย่างยั่งยืนจึงมีการนำแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing : ABC) มาประยุกต์ใช้ (จารุกิตติ์ ไทยวงษ์ และ สมบูรณ์ สารพัด, 2565) เพื่อลดต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นวิธีการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำระบบต้นทุนแบบดั้งเดิมมาใช้ โดยการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่พัฒนาให้องค์กรวิเคราะห์ข้อมูลในระดับกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลต้นทุนของผลิตภัณฑ์ถูกต้องแม่นยำใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดและทำให้ธุรกิจสามารถทราบข้อมูลต้นทุนของกิจกรรม (Horngrén, Datar, and Rajan, 2012) เพื่อธุรกิจจะได้นำข้อมูลต้นทุนที่ได้ไปวางแผนตัดสินใจในการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมส่งผลให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ และใช้ข้อมูลต้นทุนผลิตภัณฑ์กำหนดเป้าหมายการปรับลดต้นทุนกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้แก่กิจการเพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันให้กับธุรกิจหรือปรับลดในส่วนของกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าเพื่อสร้างกำไรให้กับธุรกิจเพิ่มมากขึ้น (Porter, 2005) และการนำต้นทุนฐานกิจกรรมมาประยุกต์ใช้ช่วยให้ธุรกิจสามารถทราบข้อมูลต้นทุนของแต่ละกิจกรรมชัดเจนมากขึ้นนำมาสู่การวางแผนผลิตสินค้าที่เพิ่มความสามารถในการทำกำไรของกิจการได้ (อิสราภรณ์ พลนารักษ์, 2550)

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับการได้เปรียบในการแข่งขัน หลักฐานจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีแนวทางการดำเนินวิจัยเพื่อศึกษาความแตกต่างของความได้เปรียบในการแข่งขันจากการใช้ข้อมูลของบริษัทที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับบริษัทที่ไม่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 3.1 แนวคิดการบัญชีต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing : ABC)

แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถคำนวณต้นทุนการผลิตออกมาได้อย่างถูกต้องแม่นยำกว่าการคำนวณต้นทุนแบบดั้งเดิม ทำให้ข้อมูลต้นทุนผลิตภัณฑ์ที่คำนวณออกมาไม่ถูกบิดเบือน



ก็สามารถช่วยให้ผู้บริหารนำข้อมูลต้นทุนที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น การกำหนดราคาขายที่เหมาะสม การลดหรือตัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าให้กับกิจการออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจรัตน์ คู่กระสังข์ (2556) ที่กล่าวว่าแนวคิดระบบต้นทุนฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดการคำนวณต้นทุนแบบเดิมที่ปันส่วนค่าใช้จ่ายการผลิตทั้งหมดเข้าไปในผลิตภัณฑ์ทุกชนิดโดยไม่สนใจว่าผลิตภัณฑ์ชนิดนั้นก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายนั้นจริงหรือไม่ กล่าวคือค่าใช้จ่ายการผลิตบางรายการถูกจัดสรรไม่เหมาะสมกับเกณฑ์การปันส่วน โดยมักจะใช้ชั่วโมงแรงงานทางตรง ชั่วโมงเครื่องจักร เป็นเกณฑ์ในการจัดสรร ยิ่งธุรกิจผลิตผลิตภัณฑ์ชนิดนั้นมากขึ้นเท่าไรผลิตภัณฑ์ชนิดนั้นจะได้รับการปันส่วนค่าใช้จ่ายการผลิตในปริมาณที่มากขึ้นไปด้วย และสอดคล้องกับ รุติรัตน์ มีมาก, ณิชภา ศรีประสาท, ชมมณี นาสิงขัน, นันทิรา วรกาญจนบุญ, ธันนารี เจนวิถิ และกิริณา แก้วสุน (2563) ที่กล่าวว่าการคำนวณต้นทุนตามฐานกิจกรรมช่วยให้ธุรกิจสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายการผลิตได้ถูกต้องและระบบต้นทุนฐานกิจกรรมจะปันส่วนค่าใช้จ่ายการผลิตลงไปกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง โดยปันส่วนค่าใช้จ่ายการผลิตเข้าสู่สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน

ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดขั้นตอนของการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมหลังจากองค์กรกำหนดวัตถุประสงค์การประยุกต์แนวคิดจะมีรายการดำเนินการ ดังนี้ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลต้นทุนทรัพยากรเป็นหมวดหมู่ (2) วิเคราะห์และระบุกลุ่มกิจกรรม (Activity Analysis) (3) จัดสรรต้นทุนด้วยตัวหลักต้นทุนที่กำหนดให้แก่กิจกรรม (4) ระบุต้นทุนกิจกรรม (Activity Cost) (5) กำหนดเกณฑ์จัดสรรต้นทุนหรือตัวหลักต้นทุน (Cost Driver) (6) จัดสรรต้นทุนกิจกรรมไปยังผลิตภัณฑ์ด้วยตัวหลักต้นทุนที่กำหนด (อิสราภรณ์ พลนารักษ์, 2550) ทั้งนี้หากองค์กรมีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมได้ครบทุกขั้นตอนจะทำให้องค์กรได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่แม่นยำใช้ในการตัดสินใจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ในงานวิจัยนี้กำหนดรายการขั้นตอนการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมโดยพัฒนาจากรายการข้างต้นเป็นข้อคำถามเพื่อสำรวจบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม

### 3.2 การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบด้านการแข่งขัน

เขมาวี รัชชชูชีพ (2556) กล่าวว่าความได้เปรียบด้านการแข่งขัน หมายถึง ธุรกิจที่มีทรัพยากรหรือข้อมูลที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรสามารถใช้ข้อมูลหรือทรัพยากรที่มีสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้หลากหลายแนวทาง การมีข้อมูลต้นทุนผลิตภัณฑ์ที่แม่นยำและใกล้เคียงกับความจริงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขันได้ ความสำเร็จของการสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน คือทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจซ้ำ ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ชานาญ กิ่งสกุล, ธิษณา จำเริญ, สิริพันธ์ ยิ้มสะอาด, สุพัตรา องเจริญ, เปรมวดี เอศวาร์ดวันมูเยน, สุนันทีน ชูราศรี, และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์, 2560) สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) เป็นกลยุทธ์ที่ธุรกิจพยายามจะลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำกว่าคู่แข่งโดยคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ด้อยกว่าคู่แข่ง ทั้งนี้กลยุทธ์นี้อาจมีความเสี่ยงจากการถูกลอกเลียนแบบสินค้าได้และการลดต้นทุนมากเกินไปอาจจะทำให้คุณภาพของสินค้าลดลง (Porter, 2005)

ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing : ABC) ถือเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) เนื่องจากแนวคิดของระบบต้นทุนฐานกิจกรรมที่มีการปันส่วนต้นทุนออกมาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทั้งยังสามารถระบุสาเหตุของค่าใช้จ่ายการผลิตที่เพิ่มคุณค่าและไม่เพิ่มคุณค่าได้ ทำให้ธุรกิจสามารถพิจารณาต้นทุนด้วยการตัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า หากธุรกิจต้องการทราบต้นทุนที่แท้จริงการคำนวณต้นทุนด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรมก็จะสร้างข้อมูลที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ

ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลต้นทุนที่ได้มาในการลดต้นทุนการผลิตขององค์กรและทำให้กำไรโดยรวมขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น (กนกวรรณ กิ่งผดุง และ สุจินต์ วุฒิชัยวัฒน์, 2560) เมื่อองค์กรประยุกต์ต้นทุนฐานกิจกรรมทำให้องค์กรทราบต้นทุนที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ ต้นทุนมีความแม่นยำมากกว่าการใช้ระบบการคำนวณต้นทุนแบบเดิม (อรวรรณ เลิศไกร และ กนกพร ศรีปฐมสวัสดิ์, 2562) นอกจากนี้การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมจะทำให้องค์กรระบุได้ว่ากิจกรรมใดเพิ่มคุณค่าและกิจกรรมใดไม่เพิ่มคุณค่า ให้ข้อมูลสนับสนุนการกำหนดราคาขาย ลดต้นทุนในภาพรวมขององค์กร ทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทำให้เพิ่มความได้เปรียบด้านการแข่งขันให้กับองค์กร (เบญจรัตน์ คู่กระสังข์, 2556) นำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 1

สมมติฐานวิจัยที่ 1 องค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้ประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม

### 3.3 ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการประยุกต์ต้นทุนฐานกิจกรรม

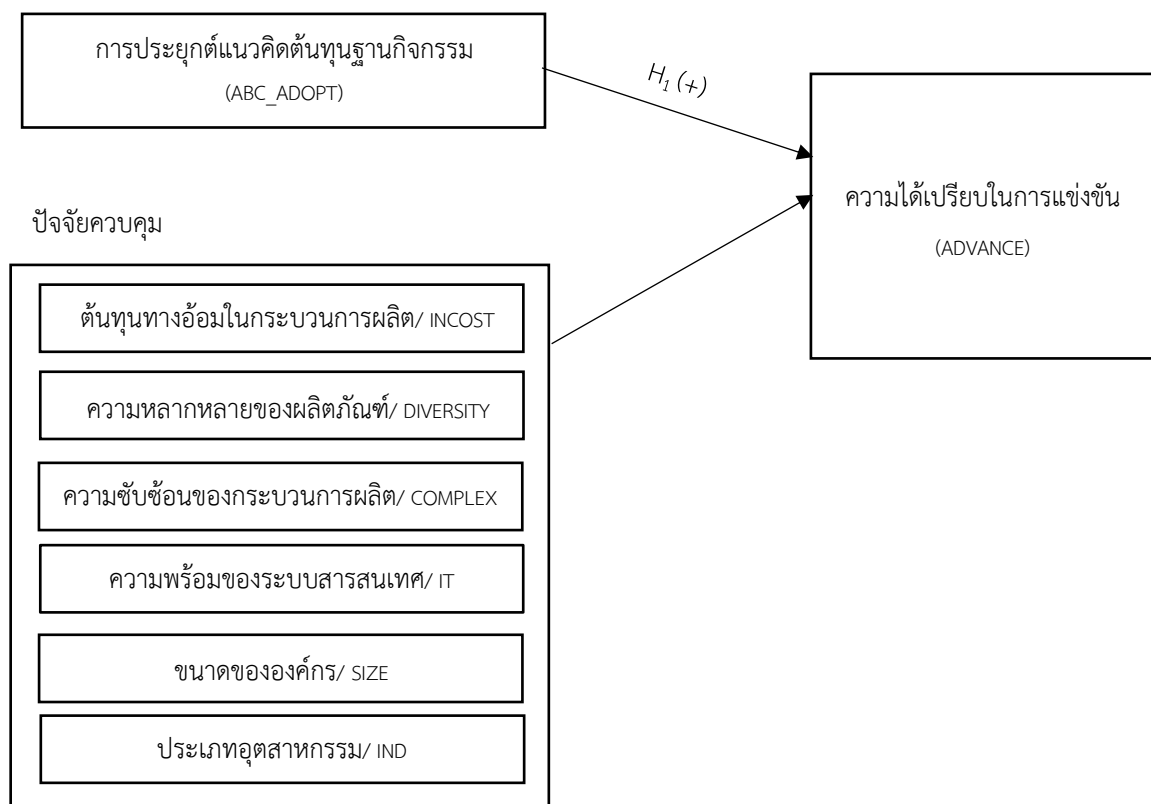
องค์กรควรพิจารณาปัจจัยองค์กรที่มีความเหมาะสมต่อการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม ได้แก่ กระบวนการผลิตที่ซับซ้อน ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายในการผลิตหรือต้นทุนทางอ้อมที่เกิดในกระบวนการผลิตมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับต้นทุนชนิดอื่น ทั้งนี้การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดพัฒนาให้องค์กรวิเคราะห์ข้อมูลในระดับกิจกรรม ดังนั้นองค์กรควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เหมาะสมเพียงพอต่อการประยุกต์แนวคิด (วราภรณ์ ผ่องพลใส, 2545) ในกรณีที่กิจการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมต้องมีการลงทุนในการพัฒนาระบบค่อนข้างสูงทำให้กิจการที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีจำนวนรายการข้อมูลมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก (Roztocki and Needy, 1998) และองค์กรขนาดใหญ่มักจะมีสภาพแวดล้อมของการผลิตที่ซับซ้อน (พรรณรวี กบิลพัฒน์ และ ศิริลักษณ์ ศุภชัย, 2559) ผลิตภัณฑ์หลากหลาย (สมบูรณ์ สารพัด, 2561) ค่าใช้จ่ายการผลิตสัดส่วนที่สูงและต้นทุนทางอ้อมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสูง (พีชนิจ เนาวพันธ์, 2555) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร องค์กรจึงต้องพิจารณาความคุ้มค่าจากการลงทุนพัฒนาระบบก่อนการตัดสินใจลงทุน ในการศึกษาวิจัยนี้จึงใช้ปัจจัยด้านการผลิตที่ซับซ้อน (COMPLEX) การมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย (DIVERSITY) มีค่าใช้จ่ายการผลิตหรือต้นทุนทางอ้อมสัดส่วนที่สูง (INCCOST) เป็นปัจจัยร่วมในการทดสอบสมมติฐานวิจัย

การศึกษาก่อนหน้า พบว่าขนาดองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร (Beyene, Chi, and Wu, 2016) ดังนั้นกล่าวได้ว่าองค์กรขนาดใหญ่จะได้รับความได้เปรียบในการแข่งขันจากการประยุกต์นวัตกรรมในองค์กรมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก ในงานวิจัยนี้จึงพิจารณาปัจจัยด้านขนาดองค์กรเป็นปัจจัยร่วมในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขันจากการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม

แม้ว่าระบบต้นทุนฐานกิจกรรมทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและทำให้สามารถบริหารกลยุทธ์ความผู้นำด้านต้นทุนได้มีประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันมีบริษัทจำนวนมากยังไม่มีหรือนำระบบการคำนวณต้นทุนตามฐานกิจกรรมมาใช้ในองค์กรเนื่องจากปัจจัยด้านต้นทุน และการยอมรับของบุคลากร และข้อจำกัดด้านระบบข้อมูลขององค์กร การนำแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้จำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อมูลหรือระบบฐานข้อมูลขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถเก็บข้อมูลและเรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็วและถูกต้อง เนื่องจากระบบต้นทุนฐานกิจกรรมมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลที่มีความละเอียดสูงมากและต้นทุนในการลงทุนในระบบฐานข้อมูลที่สูงเช่นกัน (ธีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ, 2553) กรณีกิจการมีระบบฐานข้อมูลที่พร้อมจะช่วยเพิ่มความได้เปรียบในการ

ประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมให้แก่องค์กร ในงานวิจัยนี้จึงได้พิจารณาปัจจัยด้านสารสนเทศขององค์กร (IT) เป็นปัจจัยร่วมในการทดสอบความสัมพันธ์ตามสมมติฐานวิจัยข้างต้น นอกจากนี้ การศึกษาก่อนหน้าพบว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมักจะเป็นองค์กรผลิตสินค้าและหลังจากองค์กรประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมจะได้รับข้อมูลที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยทำให้องค์กรมีการจัดเตรียมการประเมินต้นทุนได้ถูกต้องและรวดเร็ว (Li, 2004) ดังนั้นประเภทองค์กรที่ผลิตสินค้าหรือไม่ได้ผลิตสินค้าอาจมีผลต่อระดับความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการศึกษานี้ได้พิจารณาปัจจัยประเภทองค์กรที่เป็นองค์กรผลิตสินค้าและไม่ผลิตสินค้า (IND) ร่วมในการพิจารณาความสัมพันธ์ตามสมมติฐานวิจัยข้างต้น

#### 4. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งตลาดหลัก (SET) และตลาดรอง (MAI) ที่ปรากฏข้อมูลในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565 โดยมีตลาดหลักจำนวน 668 บริษัทและจำนวนตลาดรอง 186 บริษัท รวมทั้งสิ้น 854 บริษัท โดยแบ่งตามประเภทอุตสาหกรรมได้ 7 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารกลุ่มอุตสาหกรรม สินค้า

อุปโภคบริโภค กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ และกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี โดยยกเว้นบริษัทในกลุ่มการเงิน และบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูการดำเนินงาน บริษัทจดทะเบียนที่มีรายงานข้อมูลงบการเงินไม่ครบถ้วน ดังนั้นจะเหลือประชากรในการศึกษาทั้งสิ้น 772 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565) โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 144 บริษัท

## 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นข้อคำถามและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินแบบสอบถาม หลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำจึงจัดทำเป็นแบบสอบถามส่งไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารหรือผู้จัดการหรือผู้อำนวยการของบริษัทที่ควบคุมและดูแลด้านการเงินและบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง คือ 0.976 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดี และเมื่อพิจารณาจากกลุ่มคำถามเพื่อวัดค่าแต่ละตัวแปรสามารถแสดงค่าได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha
ความได้เปรียบในการแข่งขัน (ADVANCE)	4	0.976
สัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCOST)	4	0.979
ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY)	5	0.980
ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX)	4	0.981
ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT)	7	0.987
รวม	24	0.976

## 5.3 ตัวแปรและการวัดค่า

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อธิบายตามสมมติฐานการวิจัยโดยมีการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

(+)

$$\text{Advance}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{ABC\_Adopt}_i + \beta_2 \text{INCOST}_i + \beta_3 \text{DIVERSITY}_i + \beta_4 \text{COMPLEX}_i + \beta_5 \text{IT}_i + \beta_6 \text{SIZE}_i + \beta_7 \text{IND}_i + \epsilon_i$$

โดย  $i$  คือ บริษัทที่  $i$ ,  $n=144$

### 5.3.1 ตัวแปรตาม

1) ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) วัดค่าได้โดยสร้างข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ที่วัดความได้เปรียบด้านการแข่งขันที่ได้จากการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม แต่ละข้อคำถามให้คะแนน 1 - 5

(1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยคะแนนทั้ง 4 ข้อ จากผลรวมของคะแนนรวม 4 ข้อ ทหารด้วยจำนวนข้อ โดยข้อคำถามที่ (1) ทราบต้นทุนของแต่ละกิจกรรมในการผลิตชัดเจนมากขึ้น พัฒนาข้อคำถามมาจาก (วัชรินทร์ วิชัยดิษฐ์, 2561) (2) มีข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนของแต่ละกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าทำให้ลดต้นทุนบางกิจกรรมลงได้ พัฒนาข้อคำถามมาจาก (เกรียงไกร วงษ์คำอูด และ ปณัฑพร เรืองเชิงชุม, 2562) (3) ค่าใช้จ่ายการผลิตโดยรวมลดลง (4) มีการใช้ข้อมูลต้นทุนของกิจกรรมในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น โดยข้อคำถามข้อ(3)และข้อ(4) พัฒนาข้อคำถามมาจาก (อรปวีณ์ เลิศไกร และ กนกพร ศรีปฐมสวัสดิ์, 2562)

### 5.3.2 ตัวแปรอิสระ

1) การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC\_Adopt) วัดค่าโดยตัวแปรหุ่น (Dummy variables) โดยสร้างข้อคำถามจำนวน 6 รายการ ตามรายการที่กำหนดจากนิยามการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม หากองค์กรมีการจัดสรรต้นทุนไปยังกิจกรรมต่าง ๆ ตามตัวหลักต้นทุนที่กำหนดตามนิยามแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม ที่กำหนดรายการจากนิยามของแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมดังนี้ (1) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลต้นทุนทรัพยากรเป็นหมวดหมู่ (2) มีการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน (3) มีการกำหนดเกณฑ์การจัดสรรต้นทุนหรือตัวหลักต้นทุนเพื่อใช้คำนวณต้นทุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ (4) มีการจัดสรรต้นทุนไปยังกิจกรรมต่าง ๆ ตามตัวหลักต้นทุนที่กำหนด (5) มีการกำหนดเกณฑ์หรือตัวหลักต้นทุนจากกิจกรรมไปสู่ผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด (6) มีการจัดสรรต้นทุนกิจกรรมไปยังผลิตภัณฑ์ด้วยตัวหลักต้นทุน (อิสราภรณ์ พลนารักษ์, 2550; วัชรินทร์ วิชัยดิษฐ์, 2561; Horngren, Datar, and Rajan, 2012)

การวัดค่า ABC\_Adopt หากองค์กรมีการดำเนินการอย่างน้อยที่สุดในรายการที่ 1 ถึงรายการที่ 4 โดยดำเนินการอย่างน้อยถึงขั้น “มีการจัดสรรต้นทุนไปยังกิจกรรมต่างๆตามตัวหลักต้นทุนที่กำหนด” จะถือว่าองค์กรมีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม = 1 หากไม่ใช่ = 0

2) สัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCCOST) เป็นตัวแปรควบคุมโอกาสในการบิดเบือนของต้นทุนจากการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีแบบเดิม วัดค่าโดยสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการผลิตหรือสัดส่วนต้นทุนทางอ้อมขององค์กร (พัชนีจ เนาวพันธ์, 2555) จำนวน 4 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามให้คะแนน 1 - 5 (1=น้อยที่สุด; 5=มากที่สุด)

3) ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY) เป็นตัวแปรควบคุมสภาพแวดล้อมในการผลิตและโอกาสในการบิดเบือนของต้นทุนจากการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีแบบเดิม วัดค่าโดยสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ในองค์กร (สมบุรณ์ สารพัด, 2561) จำนวน 5 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามให้คะแนน 1 - 5 (1=น้อยที่สุด; 5=มากที่สุด)

4) ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX) เป็นตัวแปรควบคุมสภาพแวดล้อมในการผลิตโอกาสในการบิดเบือนของต้นทุนจากการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีแบบเดิม วัดค่าโดยสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความซับซ้อนของกระบวนการผลิตในองค์กร (พรธรรวี กบิลพัฒน์ และ ศิริลักษณ์ ศุทธชัย, 2559) จำนวน 4 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามให้คะแนน 1 - 5 (1=น้อยที่สุด; 5=มากที่สุด)

5) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT) เป็นตัวแปรควบคุมระดับความพร้อมของการจัดการฐานข้อมูล วัดค่าโดยสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความพร้อมของระบบสารสนเทศในองค์กร (ธีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ, 2553) จำนวน 7 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามให้คะแนน 1 - 5 (1=น้อยที่สุด; 5=มากที่สุด)

6) ขนาดขององค์กร (SIZE) เป็นตัวแปรควบคุม เนื่องจากขนาดองค์กรที่ต่างกันมีผลต่อความสามารถในการลงทุนในระบบ ABC (Al-Omiri and Drury, 2007) วัดค่าโดยตัวแปรหุ่น (Dummy variables) โดยจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนขึ้นไป = 1 หากไม่ใช่ = 0

7) ประเภทอุตสาหกรรม (IND) เป็นตัวแปรควบคุม เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตมีการคำนวณข้อมูลต้นทุนผลิตภัณฑ์แตกต่างจากอุตสาหกรรมที่ไม่ใช่การผลิต (สุนันทา สังขทัตน์, 2564) วัดค่าโดยตัวแปรหุ่น (Dummy variables) โดยองค์กรที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต = 1 หากไม่ใช่ = 0 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565)

#### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

5.4.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการแสดงค่าพื้นฐานของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์กร ได้แก่ (1) การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (2) ขนาดขององค์กร (3) ประเภทอุตสาหกรรม

5.4.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยใช้ตัวแบบทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างไร โดยตัวแปรตามคือ ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) และตัวแปรอิสระ คือ การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC\_Adopt) รวมถึงตัวแปรควบคุม คือ สัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCOST) ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY) ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT) ขนาดขององค์กร (SIZE) และประเภทอุตสาหกรรม (IND)

#### 5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารผู้จัดการผู้อำนวยการด้านการเงินและบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 – 31 มกราคม 2566 จำนวน 772 บริษัท โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 47 บริษัท หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ติดตามแบบสอบถามด้วยการโทรศัพท์ไปยังบริษัททั้ง 772 บริษัท ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2566 โดยสอบถามถึงการตอบแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย หากบริษัทยังไม่ได้รับเอกสารทางไปรษณีย์ผู้วิจัยก็จะส่งฟอร์มแบบสอบถามไปทางอีเมล ซึ่งพบว่าผู้ปฏิเสธการตอบกลับจำนวน 628 บริษัท เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงของการปิดงบบริษัทจึงปฏิเสธการให้ข้อมูล ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทางอีเมลจำนวนทั้งสิ้น 97 บริษัท รวมจำนวนการตอบกลับเท่ากับ 144 บริษัท คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 18.65 โดยแสดงได้ดังนี้

จำนวนแบบสอบถามส่งไปทางไปรษณีย์ (ส่ง QR code ของแบบสอบถาม)	772	บริษัท
จำนวนการตอบกลับ		
-จากการส่งทางไปรษณีย์ ได้รับข้อมูลจากฟอร์มที่สร้างเป็น QR code	47	บริษัท
-จากการติดตามทางโทรศัพท์ภายหลังการส่งทางไปรษณีย์ ได้รับข้อมูลจาก	97	บริษัท
ลิงค์ ฟอร์มที่ส่งไปทางอีเมล		
จำนวนไม่ได้รับการตอบกลับ	628	บริษัท



## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 ข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนิยามการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม

การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ไม่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC_ADOPT = 0)	67	46.53
มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC_ADOPT = 1)	77	53.47
รวม	144	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดขององค์กร

จำนวนพนักงานในองค์กร	องค์กรที่มีการประยุกต์ ABC	องค์กรที่ไม่มีการประยุกต์ ABC	รวม
ไม่เกิน 50 คน (SIZE=0)	0	37	37
มากกว่า 50 คนขึ้นไป (SIZE=1)	77	30	107
รวม	77	67	144

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม

ประเภทอุตสาหกรรม	องค์กรที่มีการประยุกต์ ABC	องค์กรที่ไม่มีการประยุกต์ ABC	รวม
อุตสาหกรรมการอื่น (IND=0)	2	48	50
อุตสาหกรรมการผลิต (IND=1)	75	19	94
รวม	77	67	144

ตารางที่ 5 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานวิจัย

ตัวแปร	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
ADVANCE	144	1	5	2.99	1.658
ABC_Adopt	144	0	1	-	-
INCOST	144	1	5	2.89	1.612
DIVERSITY	144	1	5	2.95	1.560
COMPLEX	144	1	5	2.88	1.655
IT	144	1	5	3.09	1.575
SIZE	144	0	1	-	-
IND	144	0	1	-	-

จากข้างต้นอธิบายดังนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 144 บริษัท จัดกลุ่มได้ดังนี้

(1) องค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม จำนวน 77 บริษัท และองค์กรที่ไม่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม จำนวน 67 บริษัท (ตารางที่ 2) โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวกำหนดเป็นตัวแปรหุ่น ABC\_Adopt

(2) องค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนขึ้นไป จำนวน 107 บริษัท และองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน จำนวน 37 บริษัท (ตารางที่ 3) โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวกำหนดเป็นตัวแปรหุ่น SIZE

(3) องค์กรที่จัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตจำนวน 94 บริษัท และองค์กรที่จัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ไม่ใช่การผลิต จำนวน 50 บริษัท (ตารางที่ 4) โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวกำหนดเป็นตัวแปรหุ่น IND

โดยมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังนี้ ความได้เปรียบในการแข่งขันมีค่าเฉลี่ย (ADVANCE) 2.99 สัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCOST) ค่าเฉลี่ย 2.89 ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY) ค่าเฉลี่ย 2.95 ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX) ค่าเฉลี่ย 2.88 และความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT) ค่าเฉลี่ย 3.09 (ตารางที่ 5)

## 6.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ตัวแปรอิสระ	$\beta$	t	p-value
(Constant)	1.407	7.872	0.000
ABC_Adopt	<b>2.441</b>	12.331	<b>0.000***</b>
INCOST	0.192	1.016	0.311
DIVERSITY	-0.110	-0.624	0.533
COMPLEX	0.124	0.620	0.536
IT	-0.235	-1.411	0.161
SIZE	-0.061	-0.330	0.742
IND	<b>0.707</b>	3.682	<b>0.000***</b>

$R^2 = 0.815$  Adjusted  $R^2 = 0.806$   $F = 85.814$  (p-value = 0.000\*\*\*) n = 144

ระดับนัยสำคัญ \*\*\* 0.01

ตัวแปรอิสระ การประยุกต์ ABC( ABC\_Adopt) วัดค่า ประยุกต์ ABC =1 ไม่ประยุกต์=0

INCOST วัดค่า ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5) จากข้อคำถาม 4 ข้อ; DIVERSITY วัดค่า ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5) จากข้อคำถาม 5 ข้อ

COMPLEX วัดค่า ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5) จากข้อคำถาม 4 ข้อ; IT วัดค่า ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5) จากข้อคำถาม 7 ข้อ

SIZE วัดค่า จำนวนพนักงาน 50 คน ขึ้นไป =1; ไม่ใช่ =0; IND วัดค่า กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต = 1; ไม่ใช่ =0

ตัวแปรตาม = ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) ค่าเฉลี่ยจากคะแนนจากข้อคำถาม 4 ข้อ (1-5 คะแนน)

ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีปัจจัยด้านสัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCOST) ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY) ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT) ขนาดขององค์กร (SIZE) และประเภทของอุตสาหกรรม (IND) เป็นตัวแปรควบคุม ทดสอบความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการวิเคราะห์ผล F-test เท่ากับ 85.814 (p-value = 0.000) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์มีความเหมาะสม Adjusted R<sup>2</sup> = 0.806 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระได้แก่ การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC\_Adopt) สัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCOST) ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY) ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX) ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT) ขนาดขององค์กร (SIZE) ประเภทอุตสาหกรรม (IND) สามารถอธิบายความผันผวนของตัวแปรตามคือความได้เปรียบด้านการแข่งขัน (ADVANCE) ได้ร้อยละ 80.60

#### ผลการทดสอบสมมติฐานวิจัย สรุปได้ดังนี้

การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC\_Adopt) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_1$ ) มีค่าเป็นบวก เท่ากับ 2.441\*\*\* (t = 12.331 , p-value = 0.000) แสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม อธิบายได้ว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมจะมีข้อมูลที่จะนำไปสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม

#### สำหรับตัวแปรควบคุมพบว่า

สัดส่วนต้นทุนทางอ้อม (INCOST) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_2$ ) เท่ากับ 0.192 (t = 1.016 , p-value = 0.311) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าสัดส่วนต้นทุนทางอ้อมไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (DIVERSITY) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_3$ ) เท่ากับ -0.110 (t = -0.624 , p-value = 0.533) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต (COMPLEX) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_4$ ) เท่ากับ 0.124 (t = 0.620 , p-value = 0.536) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าความซับซ้อนของกระบวนการผลิตไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความพร้อมของระบบสารสนเทศ (IT) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_5$ ) เท่ากับ -0.235 (t = -1.411, p-value = 0.161) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าความพร้อมของระบบสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ขนาดขององค์กร (SIZE) ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_6$ ) เท่ากับ -0.061 (t = -0.330 , p-value = 0.742) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าขนาดขององค์กรต่างกันไม่ได้ทำให้ความได้เปรียบในการแข่งขันแตกต่างกัน

ประเภทอุตสาหกรรม (IND) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน (Advance) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_7$ ) มีค่าเป็นบวก เท่ากับ 0.707\*\*\* (t = 3.682 , p-value = 0.000) แสดงให้เห็นว่าองค์กรที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มการผลิต

จากข้างต้นสรุปได้ว่า องค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม จึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ระบุว่า องค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้ศึกษาตามตัวแบบนั้นความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมกับความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า องค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับ วรวรรณ ชวกุล และจักร ดิงศภัทัย (2559) ที่กล่าวว่าแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมช่วยให้ธุรกิจสามารถคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ออกมาได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากกว่าการคำนวณต้นทุนแบบเดิม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการคำนวณตามแนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมช่วยให้ผู้บริหารใช้ในการกำหนดราคาขาย ทราบต้นทุนของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดชัดเจนขึ้น รวมถึงทราบต้นทุนของแต่ละกิจกรรมเพิ่มขึ้น และข้อมูลที่ได้ยังช่วยให้องค์กรทราบถึงกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าเพื่อใช้ในการตัดสินใจและสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันต่อไปในอนาคต และสอดคล้องกับ ชลิต ผลอินทร์หอม และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2562) ที่กล่าวว่าเมื่อพิจารณาถึงระบบต้นทุนฐานกิจกรรมถือเป็นการบริหารจัดการต้นทุนเชิงกลยุทธ์ที่โดดเด่น องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายการบริหารต้นทุนในระยะยาวได้ ซึ่งเป็นการหาความได้เปรียบด้านการแข่งขันเหนือคู่แข่งขององค์กร และสอดคล้องกับ อรปวีณ์ เลิศไกร และ กนกพร ศรีปฐมสวัสดิ์ (2562) ที่กล่าวว่า การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมทำให้องค์กรทราบต้นทุนผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องมากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนโดยรวมลดลงและทำให้องค์กรทราบถึงกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าและกิจกรรมที่มีต้นทุนการผลิตที่สูงเกินความจำเป็น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารจะนำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต และใช้ในการจัดการต้นทุนการผลิตในอนาคต เพื่อเพิ่มความได้เปรียบให้กับธุรกิจ

### ปัจจัยสภาพแวดล้อมการผลิต

สัดส่วนต้นทุนทางอ้อมไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน สัดส่วนต้นทุนทางอ้อมที่สูงและไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรที่มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ความซับซ้อนของกระบวนการผลิตไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรที่มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนสูงไม่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน กล่าวคือ สัดส่วนของต้นทุนทางอ้อม ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการผลิตที่สร้างโอกาสของการเกิดความบิดเบือนของต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับ พัทนิช เนาวพันธ์ (2555) ที่กล่าวว่า องค์กรที่มีค่าใช้จ่ายการผลิตสูงกว่าค่าแรงงานทางตรงและไม่สามารถจัดสรรต้นทุนไปยังกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้จะส่งผลให้องค์กรไม่มีความเปรียบด้านการแข่งขัน และสอดคล้องกับ สมบูรณ์ สารพัด (2561) ที่กล่าวว่า กิจกรรมที่ผลิตสินค้าหลากหลายชนิดทำให้การคำนวณต้นทุนถูกบิดเบือนได้ง่ายและส่งผลให้กิจการนำข้อมูลไปตัดสินใจผิดพลาดได้ และสอดคล้องกับ พรรณรวี กบิลพัฒน์ และ ศิริลักษณ์ สุทธิชัย (2559) ที่กล่าวว่า

บริษัทที่มีกระบวนการผลิตซับซ้อนทำให้ต้องระบุตัวผลิตภัณฑ์ต้นตุนให้ถูกต้อง หากข้อมูลต้นตุนผิดพลาดอาจทำให้บริษัทไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ กรณีองค์กรที่ประยุกต์ต้นตุนฐานกิจกรรมมีต้นตุนทางอ้อมที่เกิดในกระบวนการผลิตที่สูง ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและมีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อน ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมการผลิตดังกล่าว แสดงว่าองค์กรมีโอกาที่จะเกิดความบิดเบือนของต้นตุนผลิตภัณฑ์จึงมีความเหมาะสมต่อการประยุกต์แนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมทำให้ข้อมูลที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากการประยุกต์ต้นตุนฐานกิจกรรมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสูง ในกรณีตรงกันข้ามหากองค์กรมีต้นตุนทางอ้อมต่ำ ผลิตภัณฑ์ไม่มีความหลากหลายและกระบวนการผลิตไม่มีความซับซ้อน แสดงถึงโอกาสการบิดเบือนต้นตุนผลิตภัณฑ์ต่ำ เมื่อองค์กรตัดสินใจประยุกต์ต้นตุนฐานกิจกรรมข้อมูลต้นตุนผลิตภัณฑ์ที่ได้จากระบบ ABC จะไม่แตกต่างจากต้นตุนเดิมอย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่ได้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กร ในงานวิจัยจึงมีการพิจารณาปัจจัยดังกล่าวร่วมในการทดสอบความสัมพันธ์เพื่อควบคุมระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมการผลิต ดังนั้นจากผลวิจัยจึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต้นตุนทางอ้อมความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนกับความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความพร้อมของระบบสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศขององค์กรแสดงถึงความพร้อมของระบบการจัดการและรวบรวมข้อมูลขององค์กร ซึ่งแนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่ต้องอาศัยการรวบรวมข้อมูลการดำเนินการในระดับกิจกรรมเพื่อใช้ข้อมูลในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นหากองค์กรมีระดับความพร้อมในระบบสารสนเทศสูงก็จะเพิ่มโอกาสในการประยุกต์แนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมที่สูงขึ้น (วารสารณ ฝั่งพลใส, 2545; ธีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ, 2553) ผลการวิจัยอธิบายได้ว่าระบบสารสนเทศของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับที่แตกต่างกันไม่ทำให้บริษัทมีความได้เปรียบในการแข่งขันที่แตกต่างกัน เนื่องจากระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นระบบสารสนเทศในภาพรวมขององค์กรไม่ได้มุ่งเน้นให้ข้อมูลเกี่ยวกับต้นตุนผลิตภัณฑ์จึงไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศขององค์กรกับความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่หากบริษัทมีการประยุกต์ใช้แนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมจะทำให้ได้รับข้อมูลที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ได้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรม

ขนาดขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน สรุปได้ว่า ขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันจากการใช้ข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Hick (1999) ที่กล่าวว่าความได้เปรียบในด้านการแข่งขันไม่ได้เกิดแค่ในองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้นแต่สามารถเกิดได้กับองค์กรขนาดเล็กด้วย และไม่สอดคล้องกับ Al-Omiri and Drury (2007) ที่กล่าว การนำระบบต้นตุนฐานกิจกรรมมาใช้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านขนาดองค์กรเป็นสำคัญ เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีระบบการบริหารงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนรวมถึงมีทรัพยากรและเทคโนโลยีในองค์กรที่มากส่งผลให้มีอัตราการนำแนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมไปใช้ในองค์กรได้ในระดับสูงและไม่สอดคล้องกับ Beyene, Chi, and Wu (2016) ที่กล่าวว่า องค์กรขนาดใหญ่จะได้รับความได้เปรียบในการแข่งขันจากการประยุกต์แนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมหรือจากการประยุกต์นวัตกรรมในองค์กรมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก

ประเภทอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน สรุปได้ว่า องค์กรที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับสุนันทาสังขัตต์ (2564) ที่กล่าวว่าเพื่อให้อุตสาหกรรมการผลิตมีการบริหารต้นตุนที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันมากกว่าอุตสาหกรรมอื่นได้นั้น ธุรกิจควรนำแนวคิดต้นตุนฐานกิจกรรมมาใช้ทำให้ทราบต้นตุนจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง ทำให้ธุรกิจตัดต้นตุนที่ไม่จำเป็นออกไปได้ รวมถึงกำจัดต้นตุนที่ไม่เพิ่มคุณค่าช่วยวางแผนกิจกรรมในการผลิตเพื่อให้ได้กำไรตามเป้าหมาย และสามารถกำหนดราคาขายของสินค้าให้สามารถแข่งขันได้ และสอดคล้องกับ

Li (2004) ที่พบว่าอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าที่ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมสามารถสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน โดยมีการจัดการประมาณต้นทุนและมีการสื่อสารข้อมูลต้นทุนโดยสะท้อนต้นทุนทางอ้อมของผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้องรวดเร็ว และสอดคล้องกับ Maha and Hossai (2015) ที่กล่าวว่า ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมเป็นเครื่องมือที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการจัดการกับต้นทุนที่ไม่จำเป็นในการผลิตสินค้าซึ่งทำให้ภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมสามารถพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนในการสร้างความได้เปรียบด้านแข่งขันที่สูงขึ้น

## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้พบว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมส่งผลให้เกิดความได้เปรียบด้านการแข่งขัน ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความสามารถในการทำกำไรขององค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม



## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ กิ่งผดุง และ สุจินต์ วุฒิชัยวัฒน์. (2560). การประยุกต์ต้นทุนฐานกิจกรรมใช้กับกระบวนการผลิตนมพาสเจอร์ไรซ์ กรณีศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก. *Veridian E-Journal*, ปีที่ 10 (ฉบับที่ 1).
- เกรียงไกร วงษ์คำอูด และ ปณัฑพร เรืองเชิงชุม. (2562). การลดความสูญเสียเปล่าด้วยการประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในกระบวนการผลิตยางแผ่นรมควัน กรณีศึกษา สถาบันเกษตรกรในพื้นที่ภาคใต้. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, ปีที่ 9(ฉบับที่ 1).
- เหมมารี รักษ์ชูชีพ. (2556). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ทริปป็ล.
- จารุกิตต์ ไทยวงษ์ และ สมบูรณ์ สาระพัต. (2565). ปัจจัยสนับสนุนการนำต้นทุนฐานกิจกรรมไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จ. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 8(1), 391 - 392.
- ชลิต ผลอินทร์หอม และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2562). การใช้หลักสัปปุริสธรรมและเครื่องมือการจัดการต้นทุนเชิงกลยุทธ์ต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของกิจการในนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์*, ปีที่ 15.
- ชลิต ผลอินทร์หอม. (2563). ผลกระทบของการใช้เครื่องมือการบริหารต้นทุนเชิงกลยุทธ์ต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของกิจการในนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, ปีที่ 17.
- ชำนาญ กิ่งสกุล, ธนิชญา จำเจริญ, สิรินันท์ ยิ้มสะอาด, สุพัตรา ฮงเจริญ, เปรมวดี เอศวาร์ดวันมยุเณ, สุนันท์นี ชูราศรี, และวิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์. (2560). การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจสร้างโรงงานสกัดน้ำมันปาล์มแบบไม่ใช้น้ำ : บริษัท ปาล์ม เพรสซิ่ง เทคโนโลยี จำกัด. *Veridian E-Journal*, ปีที่ 10 (ฉบับที่ 1), 441 - 457.
- ชินจิรัฐ จรัสศิริไพศาล, ชัยรัช หวังสม, สุรเกียรติ ปริชาตินนท์ และสรชัย สุขพันธ์. (2565). ผลกระทบจากการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อการค้าสินค้าเกษตรระหว่างประเทศ. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, ปีที่ 3 (ฉบับที่ 1), 112-118.
- ฐิตรัตน์ มีมาก, นิชาภา ศรีประสาท, ชมมณี นาสิงขัน, นันทิรา วรกาญจนบุญ, ธันนารี เจนวนิธิ และกิริณา แก้วสุน. (2563). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://portal.set.or.th/th/company/companylist.html>
- ธีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ. (2553). การประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 86-89.
- เบญจรัตน์ คู่กระสังข์. (2556). การประยุกต์ใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดกรณีศึกษาโรงงานน้ำดื่มจตุเพชร. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณรวี กบิลพัฒน์ และ ศิริลักษณ์ ศุทธชัย. (2559). การประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในอุตสาหกรรมอาหาร. *ประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ*, ครั้งที่ 7.
- พชนิจ เนาวพันธ์. (2555). การบัญชีต้นทุน หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรวรรณ ขวุกุล และ จักร ดิงศภัทย์. (2562). การประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ไม้กรองอากาศรถยนต์. *สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, ปีที่ 42 (ฉบับที่ 4).

- วราภรณ์ ผ่องพูลใส. (2545). การประยุกต์ใช้ ABC ในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทตัวอย่าง. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรินทร์ วิชัยดิษฐ์. (2561). การประยุกต์ใช้ต้นทุนกิจกรรมในโรงงานแปรรูปกุ้งแช่แข็ง. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิจัยกรุงศรี. (2565). แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ปี 2565 - 2567. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/outlook-2022-2024>
- สมบูรณ์ สารพัด. (2561). เปรียบเทียบการคิดต้นทุนแบบดั้งเดิมและต้นทุนกิจกรรม. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, ปีที่ 8 (ฉบับที่ 2).
- สุนันทา สังข์ทัศน์. (2564). กลยุทธ์การบริหารต้นทุนของธุรกิจผลิตสินค้าในสถานการณ์โควิด-19. บทความวิชาการ วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อรปวีณ์ เลิศไกร และ กนกพร ศรีปฐมสวัสดิ์. (2562). การบริหารต้นทุนโดยใช้เอเปซีในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไม้. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ปีที่ 15 (ฉบับที่ 2).
- อิสราภรณ์ พลนารักษ์. (2550). ระดับการประยุกต์การบริหารฐานกิจกรรมและผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในอุตสาหกรรมไทย. ปรินญาดุษฐ์บัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Al - Omiri & Drury. (2007). A survey of factors influencing the choice of product costing system in UK organizations. *Management Accounting Research*.
- Beyene K. T., Chi, C. S., & Wu, W. W. (2016). The Impact of innovation strategy on organizational learning and innovation performance : Do firm size and ownership type make a difference. *South African Journal of Industrial Engineering*, 27(1), 125-136.
- Hick. (1999). Yes, ABC is small for business, too. *Journal of Accountancy*, 188.
- Hornigren C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2012). *Cost accounting : A managerial emphasis* (14th ed.). England: Person Education Limited.
- Ishter Maha & Akram Hossai. (2015). Activity-Based Costing (ABC) - An Effective Tool for Better Management. *Research Journal of Finance and Accounting*.
- Michael E. Porter. (2005). *The Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Quian Li. (2004). *Web base Cost Estimation and Supplier Selection Based on Parametric Cost Estimation*. Dissertation abstracts International.
- Roztock & Needy. (1998). An Intergrated Activity-Based Costing and Economic Value Added System as an Engineering Management Tool for Manufactures. Paper presented at the Proceedings of the American Society of Engineering Management National Conference, State University of New York.

## ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการประยุกต์ การบริหารฐานกิจกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

INDIVIDUAL FACTORS AND ORGANIZATIONS FACTORS AFFECTING SUCCESS LEVELS OF ACTIVITY BASED  
MANAGEMENT IMPLEMENTATION OF LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

วรรณวิสา ธีญญเจริญ<sup>1</sup> และ อิศราภรณ์ ทนุผล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 772 บริษัท ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้นจำนวน 144 บริษัท งานวิจัยนี้วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ การใฝ่หาการศึกษา การผูกติดสิ่งจูงใจ และปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร ขนาดองค์กร และระยะเวลาในการประยุกต์ ABM มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับองค์การ แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The research objectives were 1) to study the success levels of activity-based management (ABM) implementation in listed companies in the Stock Exchange of Thailand 2) to study the relationship between personal and organizational factors and success level of activity-based management implementation in listed companies in the Stock Exchange of Thailand. This research collected data by questionnaires sent to finance and accounting executives of 772 listed companies in the Stock Exchange of Thailand, Total responses 144 companies. This research analyzed the relationship by multiple regression analysis. The research results were found that the individual factors, including education, align incentives and organizational factors such as management support, internal communication, organization size, and duration of ABM implementation were positively related to the success level of activity-based management implementation in listed companies in the Stock Exchange of Thailand at the statistical significance level of 0.05.

**Keywords:** Individual Factors organizations Factors Activity-Based Management

## 1. บทนำ

แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม (Activity – Based Management : ABM) เป็นนวัตกรรมทางการบัญชีบริหารร่วมสมัยที่สำคัญแนวคิดหนึ่ง โดยประกอบด้วยมิติด้านต้นทุน (Cost Dimension) ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากร (Resources) กิจกรรม (Activities) และต้นทุนที่มีความแม่นยำใกล้เคียงกับความจริงของสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Objects) มิติด้านต้นทุนนี้เป็นมิติที่เรียกกันอย่างแพร่หลายว่า “ต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity – Based Costing : ABC)” (Kim, 2017) มิติที่สอง คือ มิติของการวิเคราะห์กระบวนการ (Process Value Analysis: PVA) ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมและลดต้นทุนขององค์กร (Cost Reduction) โดยพยายามลดกิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและพยายามส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) (Cooper, 1987) (อิสราภรณ์ พลนารักษ์, 2550) ศูนย์การวิจัยของ NASA's Lewis พบว่าการบริหารฐานกิจกรรมมีความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมและการใช้ทรัพยากรในปริมาณที่เหมาะสมก่อให้เกิดความประหยัด โดยองค์กรยังคงความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานไว้ได้ (Thailand industry, 2013)

ในสถานการณ์การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ค่อนข้างจะมีความผันผวนสูง องค์กรจำเป็นต้องลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจโดยการควบคุมต้นทุนขององค์กร แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถลดต้นทุนได้ในระยะยาว ทั้งนี้ในประเทศไทยมีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมมากกว่าทศวรรษ โดยการสำรวจการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมของบริษัทในฐานข้อมูลสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ตั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในปี พ.ศ. 2550 พบว่า บริษัทที่มีการประยุกต์แนวคิด ABM เพียง 30% ซึ่งประกอบด้วยบริษัทที่ประยุกต์แนวคิด ABM ในระดับไม่สมบูรณ์ และระดับสมบูรณ์ โดยบริษัทที่มีระดับการประยุกต์ ABM ในระดับสมบูรณ์จะมีความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้น (อิสราภรณ์ พลนารักษ์, 2550) ยังคงมีองค์กรบางส่วนที่ยังไม่สามารถประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้สำเร็จ องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการลงทุนในระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในการดำเนินงานและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การนำแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กรถือว่าการริเริ่มนวัตกรรมใหม่ในองค์กรซึ่งอาจก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลและระดับองค์กร การให้การศึกษาแก่บุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยด้านบุคคลที่ช่วยลดแรงต่อต้านและช่วยให้การประยุกต์นวัตกรรมในองค์กรประสบความสำเร็จได้ (อรพรรณ คงมาลัย และ จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ, 2552) การสนับสนุนของผู้บริหารต่อบุคลากรทำให้บุคลากรได้รับความมั่นใจในการทำงานและช่วยเพิ่มระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม (Zhang and Che, 2010) นอกจากนั้นหากมีการเชื่อมโยงผลตอบแทนหรือเงินรางวัลกับการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมจะช่วยเพิ่มความพยายามในการประยุกต์แนวคิดและลดแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานได้ (Gordon, 2002) รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรให้บุคลากรทราบถึงเป้าหมายในการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมจะทำให้สามารถพัฒนาและใช้นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล (ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์, 2559; สุภารัตน์ พิมลรัตนกานต์, 2562) งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยระดับบุคคลและระดับองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กรใช้ประกอบการพิจารณาในการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม (ABM) ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างสมมติฐานในการศึกษาได้ดังนี้

### 3.1 การให้การศึกษา (Education)

บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมจะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และมีความเชี่ยวชาญทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อผิดพลาดจากการทำงานลดลงทำให้ผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์การเพิ่มขึ้น (นิตยา ฤณอมศักดิ์ศรี, 2562; ภรภัค นิลคัมภีร์, 2562; อรพรรณ คงมาลัย และ จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ, 2552) การประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมเป็นการประยุกต์นวัตกรรมในองค์การจำเป็นต้องให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทำให้ลดอุปสรรคในการทำงานและทำให้องค์การสามารถประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้สำเร็จ จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 1

H<sub>1</sub>: การให้การศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

### 3.2 การผูกติดสิ่งจูงใจ (Align Incentive)

ในสถานการณ์ปกติบุคลากรในองค์การจะให้ความสำคัญกับผลตอบแทนและประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำงาน บุคคลจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่องค์การผูกติดไว้กับผลตอบแทน ความพยายามในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นหากองค์การมีการกำหนดให้ผลตอบแทนที่สูงกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (ชนกฤต แซ่ไคว้, 2557) โดยมีการศึกษาที่สนับสนุนสถานการณ์ข้างต้น โดยพบว่า การผูกติดสิ่งจูงใจหรือการให้รางวัลกับความสำเร็จจะช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจและใช้ความพยายามมากกว่าปกติในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือบรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ การจูงใจดังกล่าวอาจให้เป็นรางวัลพิเศษ การเพิ่มเงินเดือน ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือ การจ่ายโบนัส เป็นต้น (Argyris and Kaplan, 1994) ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์การ หากองค์การมีการผูกติดสิ่งจูงใจกับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์การจะทำให้พนักงานขององค์การใช้ความพยายามเป็นพิเศษต่อการทำให้องค์การประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้สำเร็จหรือประยุกต์ในระดับที่สูงขึ้น จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 2

H<sub>2</sub>: การผูกติดสิ่งจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม



### 3.3 การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management Support)

Argyris and Kaplan (1994) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการเริ่มต้นการพัฒนาเทคนิคใหม่ โดยศึกษาการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity based costing) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ การให้การสนับสนุนของผู้บริหาร หากผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนโครงการและมีการติดตามการประยุกต์เทคนิคใหม่ในองค์กรอย่างจริงจังตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจะเป็นการแสดงให้เห็นเป้าหมายที่ชัดเจนของโครงการตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ทำให้การประยุกต์เทคนิคใหม่นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง Nah, et al. (2001) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยของความสำเร็จในการประยุกต์ระบบการบริหารทรัพยากรองค์การ (ERP: Enterprise resource planning ) พบว่า ทัศนคติและความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง (Top management) ถือเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในการนำระบบการบริหารทรัพยากรมาใช้ในองค์กร เนื่องจากการพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบจะกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กรและต้องใช้งบลงทุนจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบอย่างเต็มที่จึงจะสนับสนุนให้ดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ Rui-Vieira and Hoskin (2005) ได้ศึกษาการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity based costing) ของธนาคารในประเทศโปรตุเกส พบว่าการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยสำคัญในการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC) ซึ่งถือเป็นการประยุกต์นวัตกรรมใหม่ในองค์กร โดยเมื่อผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการใหม่หรือนวัตกรรมใหม่จะทำให้เกิดผลกับโครงการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ Zhang and Che (2010) พบว่าการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การประยุกต์ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมประสบความสำเร็จ จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 3

H<sub>3</sub>: การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

### 3.4 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

Kotter and Schlesinger (2021) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ดี สามารถที่จะลดแรงต่อต้านลงได้ ดังนั้นการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์นี้มีความเชื่อว่า สาเหตุที่พนักงานต่อต้านมาจากการได้รับข้อมูลผิด ๆ หรือเพราะการอ่อนประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเมื่อมีการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น การต่อต้านก็จะหมดไป ซึ่งถ้าขาดการสื่อสารที่ดีการเปลี่ยนแปลงก็ยากที่จะสำเร็จสอดคล้องกับ Holtz (2004) ระบุว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวและจูงใจให้พนักงานเกิดความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีมากกว่าเดิม และจูงใจให้พนักงานเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในกระบวนการการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ตลอดจนการสนับสนุนให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำหรับการประกาศ การอธิบายให้บุคลากรทราบถึงบริบทของการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเป็นอย่างมาก (ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์, 2559; สุคาร์ตัน พิมรัตน์กานต์, 2562) จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 4

H<sub>4</sub>: การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

### 3.5 ขนาดองค์กร (Organization size)

ในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงระบบมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก ในการลงทุนในระบบเพื่อรองรับการประยุกต์การบริหารฐานกิจกรรมจะมีความแตกต่างกันตามขนาด องค์กรขนาดเล็กจะมีผลดำเนินงานในการพัฒนาระบบการทำงานใหม่แตกต่างจากองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในองค์กร (นิตยา ถนอมศักดิ์ศรี, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับ Beyene, et al. (2016) พบว่าขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลกับผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมขององค์กรแตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรขนาดใหญ่ที่มีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมจึงมีระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม จึงนำไปสู่สมมติฐานที่ 5

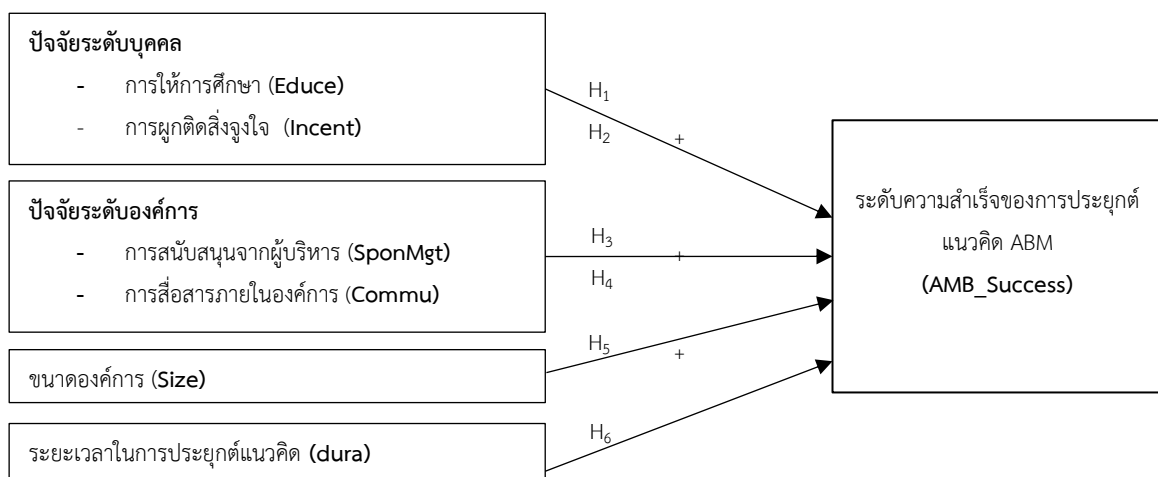
H<sub>5</sub>: ขนาดองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

### 3.6 ระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด (Duration of ABM Implementation)

ระยะเวลาในการประยุกต์นวัตกรรมในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์นวัตกรรม เนื่องจากต้องใช้เวลาในการวางระบบการรวบรวมข้อมูลที่มีความซับซ้อน หากองค์กรมีระยะเวลาการประยุกต์แนวคิดติดต่อกันยาวนานจะทำให้เพิ่มระดับความสำเร็จของการประยุกต์ ทั้งนี้แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (Argyris and Kaplan, 1994) ดังนั้นองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมมาเป็นระยะเวลายาวนาน จะมีระดับความสำเร็จการประยุกต์แนวคิดมากกว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดมาเพียงระยะสั้น จึงนำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 6

H<sub>6</sub>: ระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

## 4. กรอบแนวคิดของงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งตลาดหลัก (SET) และ ตลาดรอง (MAI) ที่ปรากฏข้อมูลในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2565 รวมทั้งสิ้น 854 บริษัท ทั้งนี้ยกเว้นบริษัทในกลุ่มการเงิน และบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ บริษัทจดทะเบียนที่มีรายงานข้อมูลงบการเงินไม่ครบถ้วน คงเหลือบริษัทที่ใช้เป็นฐานในการรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 772 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565)

### 5.2 การรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ/ผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชีของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยส่งทั้งหมดจำนวน 772 บริษัท ได้รับการตอบกลับจำนวน 47 บริษัท ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการโทรติดตามการตอบกลับแบบสอบถามจากบริษัทที่ยังไม่มีการตอบกลับและทำการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อีกครั้งและได้รับการตอบกลับจำนวน 97 บริษัท รวมการตอบกลับทั้งสิ้น 144 บริษัท

### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นข้อคำถาม และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินแบบสอบถาม หลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำจึงจัดเป็นแบบสอบถามส่งไปยังผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ/ผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชีบริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งตลาดหลัก (SET) และตลาดรอง (MAI)

### 5.4 ตัวแปรและการวัดค่า

#### 5.4.1 ตัวแปรตาม

5.4.1.1 ระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม (AMB\_Success) วัดค่าจากรายการดำเนินงานตามแนวทางการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยปรับรายการจากแผนภาพแนวคิด Second generation architecture ของ Turney (1994) และ อิสราภรณ์ พลนารักษ์ (2550) ซึ่งแสดงแผนภาพการประยุกต์แนวคิด ABM ที่ประกอบด้วย มุมมองของมิติด้านต้นทุน (Cost Dimension) และ มุมมองด้านการวิเคราะห์กระบวนการ (Process Value Analysis) จำนวน 12 รายการ วัดค่าความสำเร็จด้วยสัดส่วนจำนวนรายการที่มีการดำเนินงานต่อจำนวนรายการทั้งหมดที่กำหนด

ระดับความสำเร็จ	จำนวนรายการที่มีการดำเนินการ	X 100
การประยุกต์แนวคิด ABM =	—————	
	จำนวนรายการทั้งหมด (12 รายการ)	

ทั้งนี้หากบริษัทมีการดำเนินรายการครบ 12 รายการ ถือว่ามีระดับความสำเร็จในการลดต้นทุนตามแนวคิดบริหารฐานกิจกรรมร้อยละ 100 หรือเรียกว่ามีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับสมบูรณ์สามารถแสดงรายการได้ดังนี้ (1) มีการระบุกิจกรรมการดำเนินงาน (2) จัดกลุ่มกิจกรรม (3) มีการระบุเกณฑ์หรือตัวผลิตภัณฑ์ทรัพยากร (4) จัดสรรต้นทุนไปยังกิจกรรมด้วยตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนที่กำหนด (5) มีการระบุตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (6) จัดสรรต้นทุนของกิจกรรมไปยังต้นทุนของผลิตภัณฑ์โดยใช้ตัวผลิตภัณฑ์ต้นทุนที่กำหนด (7) มีการระบุสาเหตุของการเกิดต้นทุนของกิจกรรม(8) มีการพยายามลดสาเหตุของการเกิดต้นทุนของ

กิจกรรม (9) มีการกำหนดกิจกรรมเป็นกิจกรรมเพิ่มมูลค่าและไม่เพิ่มมูลค่า (10) มีการพยายามลดต้นทุนกิจกรรมไม่เพิ่มมูลค่า (11) มีการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมที่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (12) มีการทบทวนตัวชี้วัดของกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวม

#### 5.4.2 ตัวแปรอิสระ

5.4.2.1 การให้การศึกษา (Educe) วัดค่าจากข้อคำถามหลายข้อคำถามเกี่ยวกับการให้ความรู้ในการลดต้นทุนตามแนวคิด ABM โดยใช้คะแนนเฉลี่ย 1(น้อยที่สุด) – 5(มากที่สุด)

5.4.2.2 การผูกติดสิ่งจูงใจ (Incent) วัดค่า จากข้อคำถามหลายข้อคำถามเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่บริษัทกำหนดไว้โดยผูกติดกับระดับความสำเร็จของการลดต้นทุนตามแนวคิดการประยุกต์ ABM โดยใช้คะแนนเฉลี่ย 1 (น้อยที่สุด) – 5(มากที่สุด)

5.4.2.3 การสนับสนุนจากผู้บริหาร (SponMgt) วัดค่า จากข้อคำถามหลายข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการลดต้นทุนตามแนวคิด ABM โดยใช้คะแนนเฉลี่ย 1(น้อยที่สุด) – 5(มากที่สุด)

5.4.2.4 การสื่อสารภายในองค์กร (Commu) วัดค่า จากข้อคำถามหลายข้อคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับการประยุกต์ตามแนวคิด ABM โดยใช้คะแนนเฉลี่ย 1(น้อยที่สุด) – 5(มากที่สุด)

5.4.2.5 ขนาดกิจการ (Size) วัดค่าโดยใช้จำนวนพนักงานของกิจการ กำหนดค่าดังนี้ จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป = 1; ไม่ใช่ = 0

5.4.2.6 ระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM (Dura) วัดค่าโดยระยะเวลาที่องค์กรมีการประยุกต์แนวคิด ABM จนถึงปัจจุบัน กำหนดค่าดังนี้ ประยุกต์แนวคิด ABM 1 ขึ้นไป = 1; ไม่ใช่ = 0

#### 5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

5.5.1 ใช้สถิติพรรณนาในการแสดงค่าพื้นฐานของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

5.5.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยตัวแบบทางสถิติ ดังนี้

$$ABM\_Success_i = \beta_0 + \beta_1 Educe_i + \beta_2 Incent_i + \beta_3 SponMgt_i + \beta_4 Commu_i + \beta_5 Size_i + \beta_6 Dura_i + \epsilon_i$$

..... (1)

i = บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่ i

## 6. สรุปผลการวิจัย

6.1 วิเคราะห์ระดับขั้นความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยสามารถแบ่งกลุ่มระดับขั้นความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม ได้ดังนี้

- |         |  |    |        |                     |
|---------|--|----|--------|---------------------|
| 6.1.1   | ประยุกต์ ABM ระดับสมบูรณ์ 100%                                   | 56 | บริษัท | คิดเป็นร้อยละ 38.90 |
| 6.1.2   | ประยุกต์ ABM ระดับไม่สมบูรณ์ แยกเป็นระดับขั้นความสำเร็จได้ดังนี้ |    |        |                     |
| 6.1.2.1 | ประยุกต์ ABM 16.67%  | 54 | บริษัท | คิดเป็นร้อยละ 37.50 |

6.1.2.2	ประยุกต์ ABM 25%	2	บริษัท	คิดเป็นร้อยละ	1.40
6.1.2.3	ประยุกต์ ABM 50%	8	บริษัท	คิดเป็นร้อยละ	5.60
6.1.2.4	ประยุกต์ ABM 58.33%	7	บริษัท	คิดเป็นร้อยละ	4.90
6.1.2.5	ประยุกต์ ABM 66.67%	14	บริษัท	คิดเป็นร้อยละ	9.70
6.1.2.6	ประยุกต์ ABM 75%	3	บริษัท	คิดเป็นร้อยละ	2.10
					รวม 144 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด กับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ	ระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม							Total
	16.67%	25%	50%	58.33%	66.67%	75%	100%	
<b>ประเภทธุรกิจ</b>								
ผลิตสินค้า	8 (5.60%)	2 (1.40%)	8 (5.60%)	4 (2.80%)	13 (9.00%)	3 (2.10%)	56 (38.90%)	<b>94 (65.30%)</b>
ไม่ได้ดำเนินการผลิตสินค้า	46 (31.90%)	-	-	3 (2.10%)	1 (0.70%)	-	-	<b>50 (34.70%)</b>
<b>ขนาดกิจการ (Size)</b>								
จำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน	53 (36.80%)	2 (1.40%)	6 (4.20%)	5 (3.50%)	13 (9.00%)	3 (2.10%)	-	<b>82 (56.90%)</b>
จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป	1 (0.70%)	-	2 (1.40%)	2 (1.40%)	1 (0.70%)	-	56 (38.90%)	<b>62 (43.10%)</b>
<b>ระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM (Dura)</b>								
ประยุกต์แนวคิด ABM น้อยกว่า 1 ปี	54 (37.50%)	2 (1.40%)	8 (5.60%)	7 (4.90%)	-	-	-	<b>71 (49.30%)</b>
ประยุกต์แนวคิด ABM 1 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	14 (9.70%)	3 (2.10%)	56 (38.90%)	<b>73 (50.70%)</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์การ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บริษัทที่ประยุกต์แนวคิด ABM ระดับสมบูรณ์ 100% ของรายการทั้งหมด จำนวน 56 บริษัท เป็นบริษัทที่ดำเนินการผลิตสินค้า มีจำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป และมีระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM 1 ปีขึ้นไป
2. บริษัทที่ประยุกต์แนวคิด ABM ระดับไม่สมบูรณ์ จำนวน 88 บริษัท โดยแบ่งเป็น บริษัทที่มีการประยุกต์ในระดับร้อยละ 75 จำนวน 3 บริษัท บริษัทที่มีการประยุกต์ในระดับร้อยละ 66.67 จำนวน 14 บริษัท บริษัทที่มีการประยุกต์ในระดับ ร้อยละ 58.33 จำนวน 7 บริษัท บริษัทที่มีการประยุกต์ในระดับร้อยละ 50 จำนวน 8 บริษัท บริษัทที่มีการประยุกต์ในระดับร้อยละ 25 จำนวน 2 บริษัท และบริษัทที่มีการประยุกต์ในระดับร้อยละ 16.67 จำนวน 54 บริษัท

ส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่ไม่ได้ดำเนินการผลิตสินค้า มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน และมีระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM น้อยกว่า 1 ปี

### 6.3 วิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การที่เกิดขึ้นในองค์การ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การ

ปัจจัยที่เกิดขึ้นในองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	Max	Min
<b>ปัจจัยระดับบุคคล</b>				
การให้การศึกษา (Educe)	3.08	1.61	5	1
การผูกตติสิ่งจูงใจ (Incent)	3.11	1.65	5	1
<b>ปัจจัยระดับองค์การ</b>				
การสนับสนุนจากผู้บริหาร (SponMgt)	3.00	1.64	5	1
การสื่อสารภายในองค์การ (Commu)	2.96	1.62	5	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b>			<b>ระดับปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การที่เกิดขึ้นในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.04 เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าองค์การในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการผูกตติสิ่งจูงใจกับผลปฏิบัติงานของแนวคิด ABM มีค่าเฉลี่ย 3.11 รองลงมาองค์การมีการให้การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ABM มีค่าเฉลี่ย 3.08 รองลงมาองค์การมีการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับแนวคิด ABM มีค่าเฉลี่ย 3.00 และลำดับสุดท้ายการสื่อสารภายในองค์การเกี่ยวกับแนวคิด ABM มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

6.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดบริหารฐานกิจกรรม

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดบริหารฐานกิจกรรม

ตัวแปรอิสระ	$\beta$	t	p – value
(Constant)	-.613	-4.052	0.000***
Educe	1.052	5.437	0.000***
Incent	0.356	2.013	0.046**
SponMgt	0.385	2.779	0.006***
Commu	0.475	2.850	0.005***
Size	0.844	4.765	0.000***
Dura	0.869	3.703	0.000***

$R^2 = 0.986$     Adjusted  $R^2 = 0.985$      $F = 15.84$     p – value = 0.000

ระดับนัยสำคัญ \*\*\*0.01 \*\*0.05

ตัวแปรตาม = ระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม (ABM\_Success)



ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ได้ค่า F – test เท่ากับ 15.84 ค่า p – value เท่ากับ 0.000 สามารถสรุปได้ดังนี้

การให้การศึกษา (Educe) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_1$ ) = 1.052 t = 5.437 p – value = 0.000 กล่าวได้ว่าการให้การศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิด ABM หากองค์การให้การศึกษาแก่บุคลากรในองค์การสูงจะทำให้องค์การมีระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM สูงขึ้น

การผูกตติสิ่งจูงใจ (Incent) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_2$ ) = 0.356 t = 2.013 p – value = 0.046 กล่าวได้ว่าการผูกตติสิ่งจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิด ABM หากองค์การมีการผูกตติสิ่งจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของการประยุกต์แนวคิด ABM ในระดับสูงจะทำให้องค์การมีระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM สูงขึ้น

การสนับสนุนจากผู้บริหาร (SponMgt) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_3$ ) = 0.385 t = 2.779 p – value = 0.006 กล่าวได้ว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิด ABM หากผู้บริหารมีการสนับสนุนเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิด ABM แก่บุคลากรในองค์การสูงจะทำให้องค์การมีระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM สูงขึ้น

การสื่อสารภายในองค์การ (Commu) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_4$ ) = 0.475 มีค่า t = 2.850 ค่า p – value = 0.005 กล่าวได้ว่าการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิด ABM หากองค์การมีการสื่อสารให้บุคลากรในองค์การทราบถึงความสำคัญของการประยุกต์แนวคิด ABM มากขึ้นจะทำให้องค์การมีระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM สูงขึ้น

ขนาดองค์การ (Size) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_5$ ) = 0.844 t = 4.765 ค่า p – value = 0.000 กล่าวได้ว่าขนาดองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิด ABM องค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM สูงกว่าองค์การที่มีขนาดเล็ก

ระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM (Dura) พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_6$ ) = 0.869 t = 3.703 p – value = 0.000 กล่าวได้ว่าระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิด ABM หากองค์การมีการประยุกต์แนวคิด ABM ในระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป จะทำให้องค์การมีระดับความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM มากกว่าองค์การที่ประยุกต์แนวคิด ABM น้อยกว่า 1 ปี

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

### 7.1 ระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

ผลการวิจัยฉบับนี้พบว่าองค์การที่มีระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับสมบูรณ์ ร้อยละ 100 ของรายการตามนิยามของแนวคิด ABM จำนวน 56 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.90 เป็นองค์การที่ดำเนินการผลิตสินค้าเนื่องจากองค์การผลิตสินค้าเป็นองค์การที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องนำกลยุทธ์การบริหารต้นทุนมาใช้ เพื่อให้้องการที่ผลิตสินค้าหรืออุตสาหกรรมมีการดำเนินงานในการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อต่อสู้กับการแข่งขันที่เกิดขึ้น (Chenhall and Langfield, 2016) โดยกลยุทธ์หนึ่ง ที่้องการผลิตสินค้าได้นำแนวคิดมาใช้ในการบริหารต้นทุน ได้แก่ แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม (สุนันทา สังขทัตน์,

2564) ทั้งนี้มีองค์การจำนวน 88 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 61.10 ที่มีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับไม่สมบูรณ์ อาจเป็นเพราะการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและองค์การขาดการรอบเกี่ยวกับแนวคิดจึงทำให้บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม ทั้งนี้การดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมมีการใช้งบประมาณที่สูง และบางกิจกรรมมีการใช้งบประมาณสูงแต่ผลสำเร็จของกิจกรรมนั้นไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่เสียไป (มะลิวรรณ พุทธิชัยกุล, 2554) จึงอาจส่งผลให้บางองค์การมีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับที่ไม่สมบูรณ์

## 7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคลกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

7.2.1 การให้การศึกษา (Education) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้การศึกษา กับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์การ พบว่าองค์การที่มีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับสมบูรณ์ 100% เป็นองค์การที่มีการให้ความรู้หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมแก่ผู้บริหารองค์การและพนักงานในองค์การอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการที่องค์การมีการให้การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรพรรณ คงมัลย์ และ จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ (2552) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบ ERP ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมใหม่ในองค์การ มีปัจจัยที่เป็นตัวแปรนำไปสู่ความสำเร็จ คือ การอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ในการประยุกต์ใช้ระบบ ERP

7.2.2 การผูกติดสิ่งจูงใจ (Align Incentive) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการผูกติดสิ่งจูงใจกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์การ พบว่าองค์การที่มีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับสมบูรณ์ 100% เป็นองค์การที่มีนโยบายการให้ผลตอบแทนและรางวัลแก่ผู้บริหารหรือพนักงานหากองค์การประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมในองค์การได้สำเร็จ ดังนั้นการที่องค์การมีการผูกติดสิ่งจูงใจกับผลการปฏิบัติงานจะสามารถกระตุ้นให้พนักงานสามารถประสบความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans (1989) ที่กล่าวว่า การจูงใจ คือ การทำให้บุคคลทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดหมายขององค์การที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Gordon (2002) กล่าวว่า การจูงใจในการทำงานจะมุ่งเน้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ พนักงานจะถูกจูงใจเพื่อให้เพิ่มความพยายามเป็นพิเศษ เพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐาน ทั้งนี้ลักษณะของการจูงใจอาจเป็นการให้รางวัลพิเศษ เช่น เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น ตำแหน่งงาน โบนัส ฯลฯ

## 7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับองค์การกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

7.3.1 การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management Support) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บริหารกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์การ พบว่าองค์การที่มีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในระดับสมบูรณ์ 100% เป็นองค์การที่ผู้บริหารมีการจัดงบประมาณเฉพาะเพื่อการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมในองค์การ และมีการวางแผน ประชุม ติดตามความก้าวหน้าของการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การที่มีการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rui-Vieira and Hoskin (2005) ที่กล่าวว่า การให้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยสำคัญในการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรม ABC ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมใหม่ในองค์การ โดยเมื่อผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการ

ประยุกต์แนวคิด ABC จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการประยุกต์ ABC อย่างรวดเร็ว และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zhang and Che (2010) ที่กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การประยุกต์ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมประสบความสำเร็จ โดยยิ่งผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและสนับสนุนในระดับสูง ยิ่งทำให้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในระดับสูงด้วย

7.3.2 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์กร พบว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดบริหารฐานกิจกรรมในระดับสมบูรณ์ 100% เป็นองค์กรที่มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการแนวความคิดบริหารฐานกิจกรรมให้ทราบทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และมีการรายงานความก้าวหน้า รายงานปัญหา ตลอดจนรายงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมให้ทราบทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์กรที่มีการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaremba (2006) ที่กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้อุบลการณ์ในองค์กรได้รับข้อมูลที่ต้องการในการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยอื่นที่ใช้เพิ่มในการทดสอบความสัมพันธ์ ได้แก่ ขนาดองค์กร (Organization Size) และระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM (Duration of ABM Implementation) พบว่าขนาดองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อระดับความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์กรที่มีขนาดที่ต่างกันจะมีระดับขั้นความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมในองค์กรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khan, et al. (2009) ที่กล่าวว่า ขนาดขององค์กรที่มีความแตกต่างกันด้านจำนวนสมาชิก โครงสร้าง และทรัพยากรที่แตกต่างกันจะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในองค์กรแตกต่างกันออกไป และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าองค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิด ABM ในระยะเวลาที่นานจะส่งผลให้องค์กรนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้าที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์นวัตกรรมหรือความรู้ใหม่ในองค์กร โดยการมีประสบการณ์ในการเผชิญกับปัญหาที่หลากหลายจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ได้สำเร็จ (Farr et al., 2003) แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมถือเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งหากองค์กรมีระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิดติดต่อกันหลายปีทำให้องค์กรมีโอกาสได้รับประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและได้รับความรู้ที่สามารถนำไปใช้เพิ่มระดับความสำเร็จของประยุกต์แนวคิด อีกทั้งแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวางระบบการรวบรวมข้อมูล องค์กรที่มีระยะเวลาประยุกต์แนวคิดนานกว่าจึงมีระดับความสำเร็จมากกว่า

จากข้างต้น สรุปได้ว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมครบตามนิยามของแนวคิดจำนวน 56 บริษัท (ร้อยละ 38.90) โดยปัจจัยที่ทำให้บริษัทสามารถประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมได้สำเร็จ ได้แก่ การให้การศึกษา การผูกตติสิ่งจูงใจ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสื่อสารในองค์กร ขนาดองค์กร และระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิด ABM

## 8. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยฉบับนี้ สามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์การที่กำลังประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม และต้องการประยุกต์แนวคิดในระดับที่สูงขึ้น ควรพิจารณาประเด็นดังนี้

8.1 ให้การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมหรือมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมแก่บุคลากร

8.2 ผู้กตติสิ่งจูงใจกับความสำเร็จของการประยุกต์การบริหารกิจกรรม โดยองค์การอาจมีนโยบายการให้ผลตอบแทน แก่ผู้บริหารหรือบุคลากรหากประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมในองค์การได้สำเร็จ

8.3 ผู้บริหารแสดงการให้ความสำคัญต่อการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม โดยจัดงบประมาณเฉพาะสำหรับการประยุกต์และการพัฒนาแนวคิด และมีการติดตามความก้าวหน้าของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ

8.4 สื่อสารและรายงานความก้าวหน้าเกี่ยวกับการประยุกต์แนวคิดต้นทุนฐานกิจกรรมให้ทราบทั้งองค์การอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้้องค์การที่มีขนาดใหญ่มีโอกาสประสบความสำเร็จในการประยุกต์แนวคิด ABM สูง เนื่องจากการนำแนวคิด ABM มาประยุกต์ใช้ในองค์การมีการใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง ้องค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีงบประมาณหรือทรัพยากรที่เพียงพอต่อการประยุกต์และพัฒนาระบบแนวคิด ABM สูงกว่า้องค์การที่มีขนาดเล็ก และหาก้องค์การมีระยะเวลาในการประยุกต์แนวคิดติดต่อกันหลายปีทำให้องค์การมีโอกาสได้รับประสบการณ์ในการแก้ปัญหา และได้รับความรู้ที่สามารถนำไปใช้เพิ่มระดับความสำเร็จของประยุกต์แนวคิด อีกทั้งแนวคิดการบริหารฐานกิจกรรมเป็นแนวคิดที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวางระบบการรวบรวมข้อมูล ้องค์การที่มีระยะเวลาประยุกต์แนวคิดนานกว่าจึงมีระดับความสำเร็จมากกว่า

## 9. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

9.1 ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายใน้องค์การ การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์แนวคิดการบริหารฐานกิจกรรม

9.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรมีใช้ตัวเลขทางบัญชีเพื่อวัดผลการดำเนินงาน

9.3 ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขอบเขตการศึกษาในฐานข้อมูลอื่น เช่น บริษัทที่จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

## บรรณานุกรม

- ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์. (2559). การบริหารการเปลี่ยนแปลง: บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กร. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 9(1), 895-914.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. Retrieved from <https://www.set.or.th/th/market/information/securities-list/main>.
- ชนกฤต แซ่ไคว้. (2557). ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา ฅนอมศักดิ์ศรี. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในองค์กรการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้างานการพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ภรภัค นิลคัมภีร์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา : ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในภาคตะวันออก. บัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มะลิวรรณ พฤกษ์ชัยกุล. (2554). ปัญหาและอุปสรรคในการนำต้นทุนกิจกรรมมาใช้ในหน่วยงานราชการจังหวัดสมุทรสงคราม. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี.
- สุดารัตน์ พิมลรัตน์กานต์. (2562). ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืนของอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนันทา สังข์ทัศน์. (2564). กลยุทธ์การบริหารต้นทุนของธุรกิจผลิตสินค้าในสถานการณ์โควิด-19. บทความวิชาการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 7(1), 1-11.
- อรพรรณ คงมาลัย และ จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ. (2552). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบ ERP: กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด. วารสารบริหารธุรกิจ, 32(123), 10-18.
- อิสราภรณ์ พลนารักษ์. (2550). ระดับการประยุกต์การบริหารฐานกิจกรรมและผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในอุตสาหกรรมไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีดุษฎีบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Argyris, C., & Kaplan, R. S. (1994). Implementing new knowledge: The case of activity-based costing. Accounting Horizons. September 1994(3).
- Beyene, K. T., Shi, C. S., & Wu, W. W. (2016). The impact of innovation strategy on organizational learning and innovation performance: Do firm size and ownership type make a difference. South African Journal of Industrial Engineering, 27(1).
- Chenhall, R. H., & Langfield, S. K. (2016). The relationship between strategic priorities, management techniques and management accounting: An empirical investigation using a systems approach. Accounting, Organizations and Society, 23(3), 243-264.
- Cooper, R. (1987). The two-stage procedure in cost accounting-part two. Journal of Cost Management (Fall 1987), 39-45.

- Farr, J. L., Sin, H.-P., & Tesluk, P. E. (2003). Knowledge management processes and work group innovation: In L.V. Shavinina
- Gordon, J. R. (2002). *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach* (2nd ed. ed.): Prentice Hall.
- Holtz, S. (2004). *Corporate Conversations: a Guide to Crafting Effective and Appropriate Internal Communication*. New York: AMACOM.
- Khan, S., Rehman, H. U., & Fatima, N. (2009). Transformational leadership and organizational innovation: Moderated by organizational size. *African Journal of Business Management*, 3(11), 678-684.
- Kim, Y.-W. (2017). *Activity Based Costing for Construction Companies*. John Willey & Sons: UK.
- Kotter, J., & Schlesinger, L. (2021). *Change Management - Overcoming Resistance to Change*. Retrieved from <https://www.tutor2u.net/business/reference/change-management-how-to-overcome-resistance-to-change>
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Inc.
- Nah, F. F. H., Lau, J. L.-S., & Kuang, J. (2001). Critical factors for successful implementation of enterprise systems. *Business Process Management Journal*, 7(3), 285-296.
- Rui-Vieira, J. O., & Hoskin, K. (2005). Power, Discourses and Accounting Change: The Implementation of Activity Based Costing in a Portuguese Bank. *Business Process Management Journal*, 30(28).
- Thailand industry. (2013). การบริหารฐานกิจกรรม (Activity-based Management). Retrieved from [http://www.thailandindustry.com/indust\\_newweb/articles\\_preview.php?cid=7476](http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/articles_preview.php?cid=7476)
- Zaremba, A. J. (2006). *Organizational communication* (2nd ed. ed.): Thomson/South-Western.
- Zhang, Y. F., & Che, R. I. (2010). Factors Influencing Activity-Based Costing Success: A Research Framework. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(2), 144-150.

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

FACTORS INFLUENCING THE DECISION TO USE COMMERCIAL LOANS OF SMALL AND MEDIUM  
ENTERPRISES AT KASIKORN BANK IN BANG KHAE BANGKOK

กัตติกา รัตนสันตยากุล<sup>1</sup> และ ประพล เปรมทองสุข<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร และ 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และ คุณภาพการบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ลูกค้ายผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ อยู่ในระดับสูง และพบว่า คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** ส่วนประสมทางการตลาด, ภาพลักษณ์องค์กร, คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, สินเชื่อธุรกิจ, ผู้ประกอบการ SMEs

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, E-mail: kattika.16@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, E-mail: premthongsuk\_p@su.ac.th



## Abstract

The objectives of this research are 1. to study the level of marketing mix (7Ps), corporate image, service quality and the decision to use commercial loans of small and medium enterprises at kasikorn bank in bang khae bangkok and 2. to study the influence of marketing mix (7Ps), corporate image, service quality towards the decision to use commercial loans of small and medium enterprises at kasikorn bank in bang khae bangkok. This research uses a quantitative research method. Sample groups were 250 of small and medium enterprises customers at kasikorn bank in bang khae bangkok. The questionnaire is used as a research tool to collect data. Data is statistically analyzed by frequency, percentage, average, standard deviation, skewness, kurtosis and the multiple regression.

The results show that The respondents have the opinion level of marketing mix (7Ps), corporate image, service quality and the decision to use commercial loans at a high level. The results of hypotheses testing have found that service quality, corporate image and Promotion have a positive influence on the decision to use commercial loans of small and medium enterprises at kasikorn bank in bang khae Bangkok with statistics significance value at 0.05.

**Keywords:** Marketing mix (7Ps), Corporate image, Service quality, Decision to use the service, Commercial loan, Small and medium enterprises

## 1. บทนำ

สภาวะการแข่งขันของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆในปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการที่หลากหลาย สถาบันการเงินต่างต้องหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อดึงดูดลูกค้าและรักษากลุ่มลูกค้าเดิมให้ใช้บริการกับสถาบันการเงินอย่างยั่งยืน ซึ่งผลิตภัณฑ์แต่ละสถาบันการเงินมีหลายประเภท อาทิผลิตภัณฑ์เงินฝาก กองทุน หนังสือค้ำประกัน และผลิตภัณฑ์อื่นๆ รวมถึงการให้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร เป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารให้การสนับสนุนแก่ลูกค้าเพื่อการบริโภค การลงทุน การจัดหาปัจจัยการผลิตหรือสินทรัพย์ถาวรต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการผลิต แม้ประเทศไทยจะมีจำนวนประชากรมากถึง 70 ล้านคน แต่ประชากรส่วนใหญ่ของไทยยังคงประกอบอาชีพในภาคการเกษตรเป็นหลัก มีวิสาหกิจหรือกิจการเพียง 3,119,738 รายทั่วประเทศ ในจำนวนนี้คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs : Small and Medium Enterprises) มากถึงร้อยละ 99.5 จึงนับได้ว่า SMEs เป็นหน่วยธุรกิจที่มีจำนวนมากที่สุดของประเทศ รองรับและก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก ในขณะเดียวกัน SMEs สามารถจำแนกตามภาคธุรกิจ เป็นภาคการค้าและภาคบริการ ร้อยละ 41.2 และ ร้อยละ 40 ตามลำดับ รองลงมาคือ ภาคการผลิต และภาคธุรกิจเกษตร ที่ร้อยละ 17.1 และ ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.), 2562)

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โครงสร้างผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) และ GDP ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยรวมของประเทศไทยปรับเพิ่มขึ้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ GDP ของ SMEs ยังคงขยายตัวได้สูง มาจากการขยายตัวของอุปสงค์ภายในประเทศ ในไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2565 ความต้องการสินเชื่อภาคธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน ในทุกสาขาธุรกิจ แม้สถาบันการเงินมีความระมัดระวังการให้สินเชื่อตามภาวะเศรษฐกิจที่ยังมีความเสี่ยงจากทั้งสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 สายพันธุ์ โอมิครอน (Omicron) และความขัดแย้งระหว่างรัสเซียและยูเครน สอดคล้องกับอัตราการอนุมัติสินเชื่อที่ลดลงในภาคการผลิตและภาคบริการ โดยสถาบันการเงินมีการปรับเพิ่มเงื่อนไขประกอบสัญญาคุ้มครองทั้งปรับเพิ่ม Margin สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง ขณะที่สถาบันการเงินบางแห่งผ่อนคลายนโยบายการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SMEs เล็กน้อยตามคุณภาพสินเชื่อที่ปรับดี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

ในขณะที่อัตราความต้องการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs มีมากขึ้นในปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรให้กับกลุ่มลูกค้าบุคคล SMEs ลูกค้าขนาดใหญ่ สินค้าและบริการ ได้แก่ เงินฝาก บัตรประเภทต่าง ๆ สินเชื่อ ประกัน ลงทุน ธุรกิจระหว่างประเทศ Digital Banking Cash Management ธนาคารจึงเห็นถึงความสำคัญของ SMEs เพราะมีบทบาทอย่างมากในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เป็นแหล่งสร้างรายได้หลักให้กับประเทศและธนาคาร นอกเหนือจากนี้ การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินมีความรุนแรงมากขึ้น สถาบันการเงินอื่น ๆ ต่างให้ความสำคัญ และมีเป้าหมายในการเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยพยายามที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการบริการ อาทิ การศึกษาของ บุญญิสสา อูสิทธิ์ (2563) ธิติ เกตุทัต และคณะ (2563) และ วาทีณีนุ้ยแนบ และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่าภาพรวมของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารมาจาก ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการบริการ

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ออกแบบ นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมถึงรักษาลูกค้าเก่าเดิมให้ใช้บริการกับธนาคารเพิ่มฐานลูกค้า รายใหม่ และสร้างผลประกอบการให้องค์กรมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และ คุณภาพการบริการ ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

## 3. แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**สินเชื่อธุรกิจ** หมายถึง วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัท เพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ เพื่อการลงทุน เพื่อการค้า โดยจะพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้วงเงินสินเชื่อ ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ หลักประกัน ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ความเสี่ยงในการจ่ายชำระหนี้คืนธนาคารความเป็นไปได้ของธุรกิจ และประวัติทางการเงินที่ผ่านมา เป็นต้น โดยธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบสัญญาการชำระเงินไว้อย่างถูกต้อง (สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2546)

**ผู้ประกอบการ SMEs** หมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ Small and Medium Enterprises (SMEs) สามารถจำแนกขนาดของ SMEs โดยใช้จำนวนการจ้างงานหรือรายได้รวม เป็นเกณฑ์ในการจำแนก รายละเอียดดังนี้ 1. การผลิต ประกอบด้วยขนาดวิสาหกิจขนาดย่อม มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน และรายได้ไม่เกิน 100 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลาง มีการจ้างงานไม่เกิน 200 คน และรายได้ไม่เกิน 500 ล้านบาท 2. การค้าและบริการ ประกอบด้วยขนาดวิสาหกิจขนาดย่อม มีการจ้างงานไม่เกิน 30 คน และรายได้ไม่เกิน 50 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลาง มีการจ้างงานไม่เกิน 100 คน และรายได้ไม่เกิน 300 ล้านบาท (ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SME, 2564)

**ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญในการกำหนด กลยุทธ์การทำงานและการวางแผนทางการตลาด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Kotler & Armstrong, 2012) ซึ่ง เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 11) แบ่งได้เป็น 7 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น 2. ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ 3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่จะนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาในส่วนของที่ตั้ง สถานที่ในการบริการให้แก่ลูกค้า 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ การสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อเข้าใจและเห็นคุณค่าของสิ่งที่เสนอขาย 5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หมายถึง พนักงานต้องมีทัศนคติที่ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ดี 6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณค่าและรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ เช่น ช่องทางการให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานประกอบการ 7. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การอาศัยกระบวนการบางอย่างเพื่อจัดส่งบริการให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วและประทับใจลูกค้า

**ภาพลักษณ์องค์กร** หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อม โดยรับรู้ผ่านสื่อมวลชนหรือองค์กร (เสรี วงษ์มณฑา, 2540)

**คุณภาพการบริการ** หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย ความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวัง เพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจ และพึงพอใจในการใช้บริการ (พนิดา เพชรรัตน์, 2556)

**การตัดสินใจเลือกใช้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกซื้อที่มีทางเลือกตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการซื้อและซื้อตามบุคคลอื่น ซึ่งทางเลือกผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันเป็นผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538)

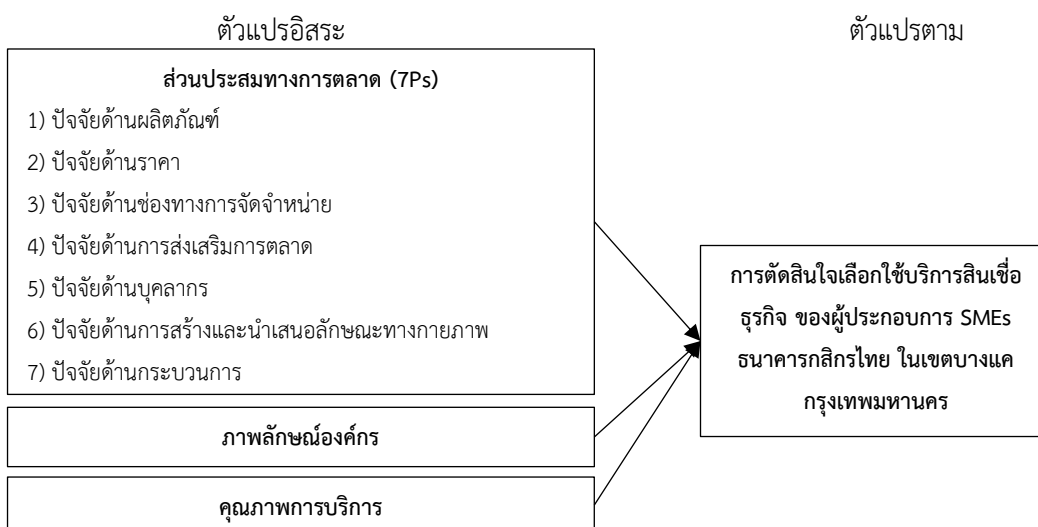
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญญา อูสิทธิ์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดชลบุรี โดยเฉพาะด้านราคากระบวนการบริการและด้านบุคลากร ตามลำดับ

จิตติ เกตุทัต และคณะ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์ตราผลิตภัณฑ์ต่อคุณภาพความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริโภคกับตราผลิตภัณฑ์ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรในทุกองค์ประกอบไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม ชื่อเสียง บุคลิกภาพและความรู้สึก ส่งผลให้ความสนิทสนมใกล้ชิดเชิงอารมณ์ความรู้สึกของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น เมื่อผู้บริโภคมีความสนิทสนมหรือคุ้นเคยต่อตราผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

วาทีณี นัยแนบ และคณะ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารทั้งในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้า

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

4.2 ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

4.3 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรของการวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 506 คน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน สาขาบางแค, 2566)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยคำนวณจากสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967)

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

เมื่อ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนสมาชิกของประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

จากสูตรสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{506}{1 + 506(0.05)^2} = 223.39 \text{ คน}$$

เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 250 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 11 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทธุรกิจ

ส่วนที่ 2-11 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ตัวแปรภาพลักษณ์องค์กร ตัวแปรคุณภาพการบริการ ตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งมีข้อคำถามรวม 49 ข้อ

## ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนประกอบดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามโดยนำแบบวัดมาจากผลงานวิจัยของนักวิชาการ เลือกตัดข้อความบางข้อที่ไม่เข้ากับบริบทที่ทำการศึกษา
2. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของตัวแปรและการใช้ภาษาที่เหมาะสม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งปรับปรุงตามคำแนะนำ และให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป (Turner & Carlson, 2003) แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try-out) กับลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย สาขาเพชรเกษม 51 กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.740– 0.848 ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) สร้างแบบสอบถามใน Google Form ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ระหว่างมาใช้บริการ ที่ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร คำนวณแล้วได้  $506 \div 250 = 2.04$  จึงเลือกเก็บข้อมูลผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ทุก ๆ คนที่ 2 เก็บจนครบตามจำนวน 250 ชุด จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแจงข้อมูลตามประเภทของตัวแปร เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนการวิเคราะห์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามซ้ำอีกครั้ง และดำเนินการวิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ในการวิเคราะห์ระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร และนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00	หมายความว่า	ระดับสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49	หมายความว่า	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49	หมายความว่า	ระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49	หมายความว่า	ระดับต่ำที่สุด

2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และ คุณภาพการบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

## 6. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.2) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 48.8) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 36.0) รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 33.2) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 36.4) รองลงมาคือสถานภาพโสด (ร้อยละ 31.6) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 45.2) รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 26.8) มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท (ร้อยละ 38.8) รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 50,001-100,000 บาท (ร้อยละ 35.6) และส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจค้าส่ง (ร้อยละ 29.2) รองลงมาประกอบธุรกิจการบริการ (ร้อยละ 27.6)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รายละเอียดดังนี้ ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.37	0.65	สูง
2. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.37	0.64	สูง
3. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.36	0.66	สูง
4. คุณภาพการบริการ	4.29	0.69	สูง
5. ภาพลักษณ์องค์กร	4.28	0.70	สูง
6. ปัจจัยด้านราคา	4.26	0.71	สูง
7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.26	0.68	สูง
8. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.24	0.71	สูง
9. ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.23	0.72	สูง
10. การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ	4.22	0.73	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.65 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ใน



ระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่างเฉลี่ย 0.64 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.66 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.69 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.70 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับราคา โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.71 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.68 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.71 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.72 ระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 0.73 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และ คุณภาพการบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งในแต่ละปัจจัยถูกวัด ค่าจากข้อคำถามย่อย ผู้วิจัยจึงดำเนินการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลจากข้อคำถามย่อย ได้ค่าสถิติพื้นฐาน ของตัวแปร ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	n	max	min	Skewness	Kurtosis
X <sub>1</sub>	250	5	3.0	-.632	-.007
X <sub>2</sub>	250	5	2.0	-.829	.821
X <sub>3</sub>	250	5	2.4	-.676	.657
X <sub>4</sub>	250	5	2.6	-.479	-.087
X <sub>5</sub>	250	5	2.6	-.644	.084
X <sub>6</sub>	250	5	3.0	-.556	-.116
X <sub>7</sub>	250	5	2.4	-.452	-.368
X <sub>8</sub>	250	5	2.8	-.523	-.282
X <sub>9</sub>	250	5	2.6	-.423	-.447

จากตารางที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง Kline (2016: 74-77) ได้เสนอแนะว่า ค่าความเบ้ ควรมีค่าน้อยกว่า 3.00 และค่าความโด่ง ควรมีค่าน้อยกว่า 10.00 จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X<sub>1</sub>) ปัจจัยด้านราคา (X<sub>2</sub>) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X<sub>3</sub>) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (X<sub>4</sub>) ปัจจัยด้านบุคลากร (X<sub>5</sub>) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (X<sub>6</sub>) ปัจจัยด้านกระบวนการ (X<sub>7</sub>) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร (X<sub>8</sub>) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (X<sub>9</sub>) มีค่าความเบ้ มีค่าอยู่ระหว่าง -.423 ถึง -.829 และมีค่าความโด่ง อยู่ระหว่าง -.007 ถึง .821 เพราะฉะนั้นทุกปัจจัยมีค่าความเบ้น้อยกว่า 3.00 และค่าความโด่งน้อยกว่า 10.00 จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์หานั้นไม่เบี่ยงเบนมากจากการแจกแจงแบบปกติจึงสามารถนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>
X <sub>1</sub>	1.00	-	-						
X <sub>2</sub>	.781	1.00	-						
X <sub>3</sub>	.673	.782	1.00						
X <sub>4</sub>	.730	.774	.709	1.00					
X <sub>5</sub>	.717	.739	.706	.786	1.00				
X <sub>6</sub>	.654	.667	.669	.758	.798	1.00			
X <sub>7</sub>	.681	.688	.637	.738	.734	.746	1.00		
X <sub>8</sub>	.641	.687	.692	.761	.742	.743	.776	1.00	
X <sub>9</sub>	.638	.622	.586	.687	.721	.693	.698	.761	1.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันมีค่าไม่เกิน 0.8 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป (Bolboaca, 2006)

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	P-value	Tolerance	VIF
X <sub>1</sub>	.066	.060	.068	1.116	.266	.323	3.097
X <sub>2</sub>	-.102	.059	-.102	-1.717	.087	.249	4.018
X <sub>3</sub>	-.026	.059	-.026	-.430	.668	.283	3.536
X <sub>4</sub>	.168	.072	.169	2.335	.020*	.201	5.330
X <sub>5</sub>	.037	.075	.038	.489	.625	.205	4.879
X <sub>6</sub>	.057	.065	.058	.872	.384	.275	3.632
X <sub>7</sub>	.003	.054	.003	.060	.952	.296	3.380
X <sub>8</sub>	.225	.061	.228	3.663	.000*	.255	3.923
X <sub>9</sub>	.554	.053	.562	10.471	.000*	.348	2.871

R<sup>2</sup> = .996, Adjusted R<sup>2</sup> = .996, F = 98.511, p-value.= 0.000

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 99.6 (R<sup>2</sup>= .996), F = 98.511 และ p-value.= 0.000 นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า VIF มี ค่าระหว่าง 2.871 – 4.879 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และ Tolerance มีค่าระหว่าง 0.201 – 0.348 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.2 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al., 2010) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y} = .066X_1 - .102X_2 - .026X_3 + .168X_4 + .037X_5 + .057X_6 + .003X_7 + .225X_8 + .554X_9$$

โดยด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ( $X_6$ ) มีค่า  $\beta = 0.562$ ,  $t = 10.471$  และ  $P\text{-value} = .000$  รองลงมาคือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ( $X_8$ ) มีค่า  $\beta = 0.228$ ,  $t = 3.663$  และ  $P\text{-value} = .000$  และ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ( $X_4$ ) มีค่า  $\beta = .169$ ,  $t = 2.335$  และ  $P\text{-value} = .020$  ตามลำดับ

จากสมการถดถอยพหุคูณ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 สมมติฐานข้อ 2 และ สมมติฐานข้อ 3 ตามลำดับ

## 7. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยแบ่งได้ 3 ประเด็นดังนี้

**ประเด็นที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ประเด็นย่อยดังนี้**

**ประเด็นที่ 1.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)** พบว่า ลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs เชื่อว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในส่วนของการให้รายละเอียดผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริการ และ ประเภทของวงเงินสินเชื่อบริการของธนาคารสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ ปัจจัยด้านราคา ในส่วนของการใช้จ่ายในการดำเนินการทางด้านนิติกรรมจําเองและค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้มีความเหมาะสมในการขอวงเงินในแต่ละครั้ง ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจําหน่าย ในส่วนของการตั้งธนาคารสามารถเข้าถึงได้ง่าย เดินทางสะดวก และมีการให้รายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจนผ่านพนักงานขายสินเชื่อบริการของธนาคาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนของการเข้าโครงการสินเชื่อถูกเบียดจากรัฐบาลและธนาคารออมสินภายในระยะเวลาที่กำหนดและ การส่งเสริมการตลาดผ่านเงื่อนไขลูกค้าเก่าสามารถขอลดดอกเบี้ยได้เพิ่มขึ้น ปัจจัยด้านบุคลากร ในส่วนของการพนักงานขายสินเชื่อบริการมีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ สามารถแนะนำสินค้า ตอบข้อซักถามลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในส่วนของการให้บริการสินเชื่อบริการมีความสะอาด สะดวกสบาย เพียงพอต่อการให้บริการและสภาพแวดล้อมรอบข้างของธนาคารไม่มีสิ่งรบกวนต่อการให้บริการของลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการ ในส่วนของการขอใช้บริการสินเชื่อบริการที่มีความชัดเจน ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย และมีระยะเวลาในการตอบปฏิเสธ ชะลอเรื่องที่เหมาะสม และมีเหตุผลชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษางงจิตาพา นิตยนา และ แสงดาว ประสิทธิ์สุข (2561) พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคารออมสินหรือสถาบันการเงินอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ การยื่นขออนุมัติสินเชื่อควรมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ระบบการทำงานถูกต้องน่าเชื่อถือ ตลอดจนพนักงานให้บริการควรมีความรู้ในงาน สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี รองลงมาด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจําหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

**ประเด็นที่ 1.2 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร** พบว่า ลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs รับรู้ได้ว่าธนาคารได้รับการยอมรับด้านการคำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลางและมีภาพลักษณ์โดดเด่นเป็นที่รู้จัก ซึ่งสอดคล้องกับ โสรยา สุภาพล และคณะ (2563) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ด้านพนักงาน ซึ่งพนักงานมีการแต่งกายสุภาพให้บริการด้วยความเต็มใจกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทุกระดับอาชีพ

**ประเด็นที่ 1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ** พบว่า ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ว่ามีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา ไม่เว้นช่วงพักเที่ยงและมีป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และ การให้บริการของธนาคารเป็นไปตามข้อกำหนดตามสัญญาที่ทำไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ โสภิต มนต์ฉันทะ และ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ (2561) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานของ

ธนาคาร มีความเต็มใจที่จะดูแลและให้ความช่วยเหลือและมีการจัดวางเอกสารไว้บริการและดึงดูตสายตา เช่น เอกสารในการทำธุรกรรม แผ่นพับโฆษณาสินค้าและบริการ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

**ประเด็นที่ 2 ผลการศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ภาพลักษณ์องค์กร และ คุณภาพการบริการที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร** แบ่งเป็น 3 ประเด็นย่อยดังนี้

**ประเด็นที่ 2.1 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 บางส่วน ในขณะที่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในบริบทของลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มองว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทยไม่ได้มีความแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นมากนัก มีข้อจำกัดในด้านจำนวนยอดผ่อนต่องวด และ สัดส่วนวงเงินกู้ที่ได้ไม่สอดคล้องกับมูลค่าหลักประกัน เมื่อเทียบกับสถาบันบางแห่งสามารถนำเสนอวงเงินได้สูงกว่า ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคารยืดหยุ่นได้น้อย และสถาบันการเงินอื่นยื่นข้อเสนอค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า ลูกค้าจึงมีทางเลือกมากขึ้น ในส่วนของช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้า การติดต่อขอใช้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการเดินทางมาที่ธนาคาร เพื่อสอบถามรายละเอียดพนักงานโดยตรง เพราะช่องทางอื่นทำให้ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน และยังมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคลากรปัจจุบันพนักงานแต่ละท่านได้รับมอบหมายให้ดูแลลูกค้าจำนวนมากจึงส่งผลให้ดูแลลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง การให้บริการมีความล่าช้า ในบางกระบวนการซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไปใช้บริการสถาบันการเงินอื่น เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อมกันหลายท่าน การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถอาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ละออง มังตะการ (2561) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินด้านสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 382 คน ซึ่งผลการศึกษา ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารมีให้เลือกหลากหลายประเภท เงื่อนไข ข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดกับผู้ประกอบการ ในด้านวงเงินกู้ ค่างวดผ่อนชำระ และระยะเวลาในการกู้เงินต้องมีความสอดคล้องกับ ประเภทธุรกิจ รวมถึงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของ

ธนาคารมีความเหมาะสม และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ค่าธรรมเนียม ของธนาคารในการกู้เงินมีความเหมาะสม ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมการทางการตลาดให้ครบวงจรมากขึ้น ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นเพื่อรักษาฐานลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

**ประเด็นที่ 2.2 ภาพลักษณ์องค์กร** มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2561) เรื่อง ภาพลักษณ์ธนาคารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการขับเคลื่อนความสัมพันธ์ ด้านการขับเคลื่อนทางสังคม ด้านคำแนะนำ ด้านการติดต่อลูกค้า และด้านตำแหน่งในตลาด ส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

**ประเด็นที่ 2.3 คุณภาพการบริการ** มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาทีณี นุ้ยแนบ และคณะ (2564) เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารทั้งในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้า

## 8. ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้าน ดังนี้

### ประโยชน์เชิงวิชาการ

การวิจัยในครั้งนี้ได้นำทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มาประยุกต์ใช้ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs

### การประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

1. องค์กรสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนากระบวนการให้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า
2. องค์กรสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยมากำหนดกลยุทธ์พัฒนา และขยายฐานกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ที่มีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอนาคตให้กับธนาคารกสิกรไทย ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

## 9. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาขยายผลไปยังพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ของลูกค้าใน จังหวัดอื่น ๆ มาเปรียบเทียบกัน

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs เพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ เช่น ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการกับธนาคาร เป็นต้น

3. ควรศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ในเชิงคุณภาพและเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ หรือใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ทราบข้อมูลด้านพฤติกรรม การเลือกตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจที่แท้จริง

## บรรณานุกรม

- Bolboaca, S.-D., & Jäntschi, L. (2006). Pearson versus Spearman, Kendall's tau correlation analysis on structure-activity relationships of biologic active compounds. *Leonardo Journal of Sciences*, 5(9), 179-200.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7). In: Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Principles of marketing 11th ed. In: New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of Item-Objective Congruence for Multidimensional Items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163-171. doi:10.1207/S15327574IJT0302\_5
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.
- จงธิดาพา นิตยัณรา และ แสงดาว ประสิทธิ์สุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต, 1002-1012.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน สาขาบางแค. (2566). จำนวนลูกค้าสินเชื่อผู้ประกอบการ SMEs.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ. Retrieved from [https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/CreditCondition/LoanSurveyTH22Q1\\_6l3pi9np.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/CreditCondition/LoanSurveyTH22Q1_6l3pi9np.pdf).
- จิตติ เกตุทัต, นฤมล กิมภากรณ์, และ กิตติณัฐ ชูลิภาวิทย์. (2563). อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์ตราผลิตภัณฑ์ต่อคุณภาพความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริโภคกับตราผลิตภัณฑ์ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร. วารสารการสื่อสารมวลชน, 8(1), 1-33. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/masscomm/article/view/241211>
- บุญญา อูสิทธิ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดชลบุรี. (ปริญญาตรี). มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- ฝ่ายนโยบายและแผนส่งเสริม SME. (2564). แผนการส่งเสริม SME พ.ศ. 2564-2565 Retrieved from [https://sme.go.th/upload/mod\\_download/download-20210820091040.pdf](https://sme.go.th/upload/mod_download/download-20210820091040.pdf).
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่ นครราชสีมา 2. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน,
- ละออง มังตะการ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินด้านสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 7(13), 54-63.
- ลัดดาวลัย สำราญ, โสรยา สุภาพล, และ ฉัตรจักร มิ้มชูใจ. (2561). ภาพลักษณ์ธนาคารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. ว.มท.ร.ส. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 3(2), 164-176.
- วาทินี น้อยเนบ, พิเชษฐ์ พรหมใหม่, และ ปรีชญา ชุมศร. (2564). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(1), 21-42.



- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปรความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็ผิดพลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*, 18(3), 8-11.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย. (2546). คู่มือการเงินการธนาคารสำหรับนักการธนาคารไทย. กรุงเทพฯ: เอราวัณการพิมพ์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.). (2562). แผนการส่งเสริม SME พ.ศ. 2564-2565. Retrieved from [https://www.sme.go.th/upload/mod\\_download/download-20210820091040.pdf](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210820091040.pdf).
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). การตลาดเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 11). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซแท็กซ์.
- โสภิต มนต์ฉันทะ และ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์. (2561). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 11(2), 2981-2996.
- สรยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ, และ พิรญาณ์ ดั่งวงษ์. (2563). ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา* 9(1), 32-49.

## การศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุน ในสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF KNOWLEDGE AND COMPREHENSION OF ACCOUNTING PRACTICES FOR INVESTMENT IN  
DIGITAL ASSET OF THE ACCOUNTANTS IN BANGKOK.

อารยา เตมีศิลปิน<sup>1</sup> และ พรปรวีณ์ ชาญสุวรรณ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล และทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชีฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมไปถึงศึกษาวิธีปฏิบัติทางบัญชีของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ไทยที่ทำการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลลงในงบการเงิน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,037 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติ t-test และ สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล และใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลจากสภาวิชาชีพบัญชีฯ และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง (6 – 10 คะแนน) จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และมีคะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี คือ 3.96 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเรื่องดังกล่าว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 นอกจากนี้ การศึกษาถึงวิธีปฏิบัติทางบัญชีในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลในงบการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แบ่งเป็นกลุ่ม SET จำนวนทั้งหมด 665 บริษัท และกลุ่ม MAI จำนวนทั้งหมด 183 บริษัท พบว่ามีจำนวน 7 บริษัทรับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน และมี 4 บริษัทรับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินค้าคงเหลือ การที่แต่ละบริษัทรับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นรายการในงบการเงินที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการถือครองสินทรัพย์ดิจิทัลที่แตกต่างกันออกไป

**คำสำคัญ :** ความรู้ความเข้าใจ, สินทรัพย์ดิจิทัล, วิธีการปฏิบัติทางบัญชี, การบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัล, นักบัญชี

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พรปรวีณ์ ชาญสุวรรณ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The researchers used questionnaires as a tool for data collection in this survey research. The objectives of the study were to study the knowledge and understanding of accounting practices in digital asset funds of accountants in Bangkok, to compare the knowledge and understanding of accounting practices in digital asset funds of accountants in Bangkok according to personal factors and to study the accounting practices of companies listed on the Thai Stock Exchange that record digital assets in their financial statements. The researcher uses a questionnaire to collect data by using a simple random sampling method and determined the sample size of 400 cases from the total population of 2,037 cases with a confidence level of 95%. Data were analyzed by using t-test to test differences in personal factors including sex and field of study and also used F-test to test differences in factors such as age, education level, accounting experience number of CPD development training and digital asset training in the past year 2021-2022. Pearson Correlation was used to find the relationship between 2 variables, attitude towards digital asset accounting criteria from the Federation of Accounting Professions and knowledge and understanding of accounting practices for investment in digital assets of accountants in Bangkok. The results of the 400 respondents revealed most of the respondents have a moderate level of accounting knowledge for investing in digital assets (6 – 10 points) of 340 respondents or 85.00 percent. Our group samples have an attitude towards the rules for recording digital assets of the Federation of Accounting Professions at a relatively good level with a total average score of 3.96. The relationship between, attitude, knowledge and comprehension as above showed positive relationship at 0.01 statistically significant level. Moreover, studying about accounting practices for recording digital assets in the financial statements of listed company in the stock exchange of Thailand which consist of 665 firms from SET and 183 firms from MAI revealed that there were 7 companies recognize digital assets as intangible assets and 4 companies recognize digital assets as inventories. From these results, the differences in recognizing on digital assets as different items in their financial statements depend on the different purposes of holding digital assets.

**Keywords:** Knowledge and Comprehension, Digital assets, Accounting Practices, Digital asset Bookkeeping, Accountants

## 1. บทนำ

ปัจจุบันนี้เห็นได้ชัดแล้วว่าเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องข้องทางด้านการเงินและการลงทุนเป็นพิเศษ ซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีทางการเงินที่กำลังเป็นที่นิยมทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศคือ “คริปโทเคอร์เรนซี” และ “โทเคนดิจิทัล” ซึ่งสองสิ่งนี้ถูกรวมอยู่ในประเภทของสินทรัพย์ดิจิทัล ในปัจจุบันทางสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ยังไม่มีการออกมาตรฐานใหม่ในการลงบันทึกบัญชีเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล ประเภทคริปโทเคอร์เรนซีขึ้น แต่ให้ปรับใช้ตามมาตรฐานเดิมที่มีอยู่ โดยการถือครองสินทรัพย์ดิจิทัล ประเภทคริปโทเคอร์เรนซีตามความหมายของ IASB (คณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting Standards Board) จะไม่สามารถเข้าเกณฑ์ มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 32 เรื่อง สินทรัพย์ทางการเงินได้ ซึ่งส่วนหนึ่งของคำนิยามสินทรัพย์ทางการเงินระบุไว้ว่า สินทรัพย์ทางการเงิน คือ เงินสด แต่รัฐบาลไทยยังไม่ได้ออกกฎหมายให้สินทรัพย์ดิจิทัล ประเภทคริปโทเคอร์เรนซีนั้น สามารถชำระหนี้ได้ตามกฎหมายไทย และสินทรัพย์ดิจิทัล ประเภทคริปโทเคอร์เรนซีไม่ได้ออกโดยหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาล ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 32 เรื่อง สินทรัพย์ทางการเงินได้ เนื่องจากสินทรัพย์ดิจิทัล ประเภทคริปโทเคอร์เรนซีไม่ใช่เงินสด แต่จะสามารถเข้าเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 38 เรื่อง สินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้ แต่หากเมื่อไหร่กิจการไม่ได้ต้องการถือไว้ในระยะยาว กล่าวคือกิจการมีความคล่องตัวในการซื้อขาย และมองว่าเป็นสินค้าที่จะสร้างกำไรให้กับกิจการในอนาคตอันใกล้ กิจการต้องปฏิบัติตาม มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 2 เรื่อง สินค้าคงเหลือ ซึ่งต้องวัดมูลค่าด้วยราคาทุน หรือ NRV มูลค่าสุทธิที่จะได้รับ แล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า

ปัญหาที่ผู้วิจัยมองเห็นคือ ในช่วง 2561 – 2564 ที่ผ่านมา นักบัญชีในประเทศไทยยังไม่ทราบวิธีปฏิบัติในการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องเกี่ยวกับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลนั้นจะต้องปฏิบัติตามหลักการใด เป็นผลทำให้นักบัญชีของกิจการหรือตัวผู้ประกอบการที่ทำบัญชีของกิจการเองไม่สามารถบันทึกบัญชีของเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลที่ถืออยู่ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งหากวิเคราะห์ตามที่สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์แนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่มีอยู่แล้ว จะวิเคราะห์ได้ว่า ในกรณีถือสินทรัพย์ดิจิทัลไว้ระยะยาว โดยไม่สามารถทราบอายุการให้ประโยชน์ได้แน่นอน นักบัญชีจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 38 เรื่อง สินทรัพย์ไม่มีตัวตน แต่หากถือสินทรัพย์ดิจิทัลไว้เป็นสินค้าที่รอขายเพื่อทำกำไรให้กิจการในอนาคต นักบัญชีจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 2 เรื่อง สินค้าคงเหลือ โดยต้องวัดมูลค่าด้วยราคาทุน หรือ NRV มูลค่าสุทธิที่จะได้รับ แล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า

ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจหลักการบันทึกบัญชีของเงินลงทุนสำหรับสินทรัพย์ดิจิทัลและทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ของนักบัญชีในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจุดศูนย์รวมธุรกิจที่สำคัญของประเทศไทย รวมไปถึงวิธีปฏิบัติทางบัญชีของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ไทยที่ทำการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลลงในงบการเงินว่ามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล และทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล และทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

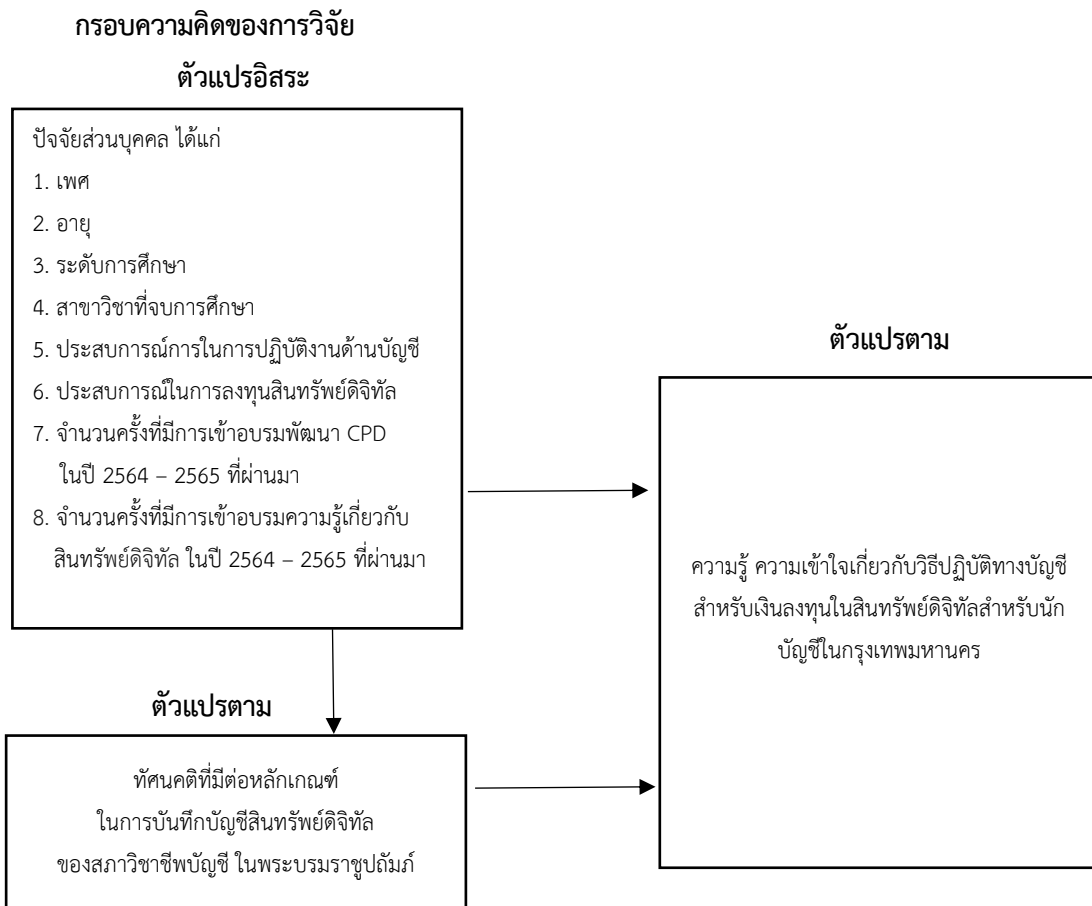
2.3 เพื่อศึกษาวิธีปฏิบัติทางบัญชีของบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ไทยที่ทำการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลลงในงบการเงินว่ามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

### 3. สมมติฐานของการวิจัย

1. นักบัญชีในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกัน

2. นักบัญชีในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์แตกต่างกัน

3. ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล



#### 4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจนั้น มีผู้สนใจนำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวไปศึกษา และทำวิจัยในหลายแง่มุมตามความสนใจของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยมีความสนใจในวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล จึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ในการทำงานวิจัยเชิงสำรวจในหัวข้อ “การศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาผลงานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 3 ข้อ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สมมติฐานที่ 1 กำหนดไว้ว่า นักบัญชีในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกัน ทำการศึกษาจากงานวิจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ณิชชญา สืบสกุล (2565) กล่าวว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกันทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า แตกต่างกัน

2. สมมติฐานที่ 2 กำหนดไว้ว่า นักบัญชีในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์แตกต่างกัน ทำการศึกษาจากงานวิจัยการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องแห่งประเทศไทย ภัฏญานัฐ ปิ่นเกษม (2559) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีทัศนคติแตกต่างกัน

3. สมมติฐานที่ 3 กำหนดไว้ว่า ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล ทำการศึกษาจากทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการของ อลิศรา เกิดธรรม (2565) กล่าวว่า “การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ต่างกัน ก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวคิดที่แตกต่างกัน”

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสำรวจประชากรกลุ่มนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยการแทรกแซงผ่านสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2565 มีจำนวนสำนักงานบัญชีในจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 2,032 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, กระทรวงพาณิชย์, 2565) เนื่องจากผู้วิจัยมองเห็นว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จัดทำบัญชีโดยต้องใช้มาตรฐานการบัญชีโดยตรง นอกจากนี้ยังกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี (Yamane, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ  $334.21 \approx 335$  ตัวอย่าง เพื่อให้มีความเชื่อมั่นมากขึ้น และให้งานวิจัยนี้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ให้เป็น 400 ราย เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่จะได้รับการตอบกลับมา

ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนและรายชื่อของประชากรทั้งหมด จำนวน 2,032 ราย จึงนำรายชื่อของประชากรทั้งหมดระบุเลขกำกับไว้ และทำการจับฉลากกลุ่มตัวอย่างให้ได้จำนวนทั้งหมด 400

ตัวอย่าง โดยทุกสมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562)

## 5.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีที่มีความเกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 15 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 5 ข้อ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ดิจิทัลจำนวน 5 ข้อ และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลตามมาตรฐานการบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 5 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนเต็มทั้งหมด 15 คะแนน จากข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ใน 1 ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูก 1 ข้อ จะได้ 1 คะแนน และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบผิด 1 ข้อ จะได้ 0 คะแนน โดยลักษณะของคำตอบ เป็นการเลือกตอบ 2 คำตอบ คือ ใช่ และ ไม่ใช่ และแบ่งระดับความรู้ออกเป็น 3 ระดับตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงค่าคะแนนเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีที่มีความเกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล

คะแนน	จำนวนข้อที่ตอบถูก	ระดับความรู้ความเข้าใจ
11 – 15	11 – 15 ข้อ	มีความรู้ความเข้าใจในระดับที่ดี
6 – 10	6 – 10 ข้อ	มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
0 – 5	0 – 5 ข้อ	มีความรู้ความเข้าใจในระดับพอใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในมุมมองความคิดเห็นของนักบัญชีในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบ Likert scale โดยใช้มาตรวัดแบบช่วง (Interval) มีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเพื่อวัดระดับทัศนคติในมุมมองความคิดเห็นของนักบัญชีในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

ระดับความคิดเห็น	คะแนนทัศนคติ
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำหนดวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลตามสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 ชุด ให้กับนักบัญชีในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 1 – 5 เดือน คือ ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2565 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

### 5.3 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยทำการทดสอบแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาทำการทดลองการสำรวจ (Tryout) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นทำการหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) คำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งค่าที่ได้ออกมาระบุว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลสำหรับนักบัญชีสำหรับกรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.742 และ ข้อคำถามเกี่ยวกับ ทัศนคติของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.751 ซึ่งทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามและข้อคำถามงานวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้งานได้จริง

### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยกรอกข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติ SPSS เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์ในการทำบัญชี และประสบการณ์ในการถือครองสินทรัพย์ดิจิทัล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นการจำแนกข้อมูลที่มีลักษณะซ้ำกัน เพื่อให้ทราบว่าข้อมูลส่วนใหญ่มีจำนวนอยู่ที่ร้อยละเท่าใด และเป็นการจัดเตรียมข้อมูลให้เป็นกลุ่มๆ เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลและกลุ่มสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสาขาวิชาที่จบการศึกษา โดยผู้วิจัยทำการแบ่งสาขาวิชาที่จบการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่จบจากสาขาบัญชีโดยตรง และกลุ่มที่ไม่ได้จบจากสาขา

บัญชีโดยตรง ผู้วิจัยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี จำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรม พัฒนา CPD และเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล ในปี 2564 – 2565 ที่ผ่านมา โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะคดีที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 สรุปผลการวิเคราะห์จากค่าสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุระหว่าง 21–30 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 ปฏิบัติงานอยู่ในระดับตำแหน่งพนักงาน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ในระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ในช่วงปี 2561 – 2564 ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัลและไม่ได้ทำการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 โดยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นอันดับแรกจากสื่อสังคมออนไลน์จาก Application Facebook / Twitter ฯลฯ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีผู้ทำการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยใช้จำนวนเงินในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีระยะเวลาในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 ซึ่งส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมการอบรมพัฒนา CPD (การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี) และเข้าร่วมการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 ตามลำดับ

จากผู้แบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง (6 - 10 คะแนน) จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลอยู่ในระดับที่ดี (10 - 15 คะแนน) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลอยู่ในระดับพอใช้ (0 - 5 คะแนน) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของสินทรัพย์ดิจิทัลที่มีผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกมากที่สุดคือ สินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คริปโทเคอร์เรนซี (Cryptocurrency) หรือสกุลเงินดิจิทัล (Digital Currency) ตอบถูกร้อยละ 91.50 รองลงมาคือ ในทางบัญชีให้ความหมายของสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสกุลเงินเสมือนจริง แต่ยังไม่สามารถบันทึกเป็นสินทรัพย์ประเภทเดียวกับเงินสดได้ เนื่องจากตามกฎหมายระบุว่า สินทรัพย์ดิจิทัลยังไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกฎหมายไทย ตอบถูกร้อยละ 89.00 ส่วนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุดคือ สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสกุลเงินที่สามารถซื้อ-ขายแลกเปลี่ยนความเป็นเจ้าของได้ โดยไม่ได้มีตัวกลางแลกเปลี่ยนคือธนาคาร ตอบถูกร้อยละ 18.00 จึงสรุป

ได้ว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่ม ยังคงคิดว่า สินทรัพย์ดิจิทัลมีหน่วยงานดูแลรองรับคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ไม่ได้มีหน่วยงานของธนาคารแห่งประเทศไทยเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ดิจิทัลที่มีผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกมากที่สุดคือ สินทรัพย์ดิจิทัลทุกประเภทไม่สามารถลงบันทึกบัญชีโดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 32 เรื่องสินทรัพย์ทางการเงินได้ ตอบถูกร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ การลงบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัล ไม่จำเป็นต้องใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 38 เรื่องสินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แบบเดียว ตอบถูกร้อยละ 85.50 ส่วนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุดคือ สินทรัพย์ดิจิทัล สามารถลงบัญชีโดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 38 เรื่องสินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้ และสามารถเลือกลงบัญชีโดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 เรื่องสินค้ำคงเหลือ ได้เช่นกัน ตอบถูกร้อยละ 15.50 จึงสรุปได้ว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่ม อาจจะยังไม่ทราบว่า การลงบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัล สภาวิชาชีพบัญชี เปิดโอกาสให้ลงบันทึกเป็น สินค้ำคงเหลือ ตามรายละเอียดของมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 ได้เช่นกัน

ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลที่มีผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกมากที่สุดคือ ใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 เรื่องสินค้ำคงเหลือ โดยใช้วิธีการวัดมูลค่าของสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ (Net Realizable Value: NRV) คือเป็นราคาโดยประมาณที่คาดว่าจะขายได้ตามลักษณะการประกอบธุรกิจ หักด้วยประมาณการต้นทุนในการผลิตสินค้านั้นให้เสร็จ ในกรณีที่รับรู้สินทรัพย์ดิจิทัล เป็นสินค้ำคงเหลือ ตอบถูกร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 38 เรื่องสินทรัพย์ไม่มีตัวตน โดยสามารถเลือกใช้การวัดมูลค่าของสินทรัพย์ดิจิทัลด้วยวิธีตีราคาใหม่ได้ ในกรณีที่ต้องการถือสินทรัพย์ดิจิทัลไว้ในระยะยาว ตอบถูกร้อยละ 83.00 ส่วนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุดคือ ในปีที่ผ่านมาสินทรัพย์ดิจิทัลประเภทคริปโทเคอร์เรนซีมีมูลค่าสูงกว่าวันที่ซื้อมาวันแรก 3 เท่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นเงินสด โดยให้เหตุผลว่าสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสกุลเงินต่างประเทศที่ทำให้กิจการได้ดี ผู้ตอบแบบสอบถามจึงให้พนักงานบัญชีลงบัญชีโดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 32 เรื่องสินทรัพย์ทางการเงิน โดยตอบถูกเพียงร้อยละ 23.00 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมองเห็นว่า ข้อคำถามระบุถึงการได้กำไร 3 เท่าจากการลงทุน จะสามารถเปลี่ยนแปลงเป็นเงินสดได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากสินทรัพย์ดิจิทัล ไม่ใช่สินทรัพย์ทางการเงิน ไม่ว่าจะได้กำไรจากการลงทุนด้วยจำนวนใดก็ตาม ก็ไม่สามารถลงบัญชีโดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 32 เรื่องสินทรัพย์ทางการเงินได้

## 6.2 สรุปผลการวิเคราะห์จากค่าสถิติเชิงอนุมาน

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด 8 ปัจจัย สรุปได้ว่า เพศ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชี และจำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัลในปี 2564 – 2565 มีส่วนทำให้นักบัญชีในกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกัน สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1		
ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.	แปลผล
1. เพศ	0.01	ยอมรับสมมติฐาน
2. อายุ	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
3. สาขาวิชาที่จบการศึกษา	0.02	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประสบการณ์การในการปฏิบัติงานด้านบัญชี	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
5. จำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล	0.04	ยอมรับสมมติฐาน

**ปัจจัยที่ 1 เพศ** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล พบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยรวม 9.64 ซึ่งมากกว่าเพศหญิงที่มีคะแนนเฉลี่ยรวม 9.21 เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่มีความสนใจในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล มีความกล้าที่จะเสี่ยงในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล มีประสบการณ์ในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล และมีความเข้าใจในสินทรัพย์ดิจิทัลได้ดีกว่าเพศหญิง จึงทำให้มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลสูงกว่าเพศหญิง

**ปัจจัยที่ 2 อายุ** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 -30 ปี มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุดคือ 9.80 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยคะแนนน้อยที่สุดคือ 7.93 เนื่องจากในประเทศไทย เพิ่งได้รับความนิยมในการถือครองสินทรัพย์ดิจิทัลในช่วง 1 - 4 ปีที่ผ่านมา จึงทำให้กลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อาจจะยังไม่รู้จักสินทรัพย์ดิจิทัล และไม่เข้าใจในเรื่องของการลงบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลมากพอ ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 - 30 ปี เป็นกลุ่มที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา และเริ่มมีรายได้จากการทำงานหรือการประกอบกิจการต่าง ๆ มีความกล้าที่จะเสี่ยงในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล และมีความเข้าใจในเรื่องของการลงบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่า จึงทำให้มีคะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลสูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

**ปัจจัยที่ 3 สาขาวิชาที่จบการศึกษา** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล พบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมของผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 9.44 ซึ่งมากกว่า ผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 9.19 เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรงมีความเข้าใจในเรื่องการลงบันทึกบัญชีเงินลงทุนสำหรับสินทรัพย์ดิจิทัลได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง ไป

**ปัจจัยที่ 4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชี** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชีในระหว่าง 4 -6 ปี มีคะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุดคือ 9.83 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชีน้อยกว่า 1 ปี มีคะแนนเฉลี่ยรวมน้อยที่สุดคือ 8.69 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชีไม่ถึง 1 ปี และยังมีความเข้าใจในหลักการลงบันทึกบัญชีไม่มากนัก จึงทำให้มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจดังกล่าวต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ และเนื่องด้วยประเทศไทย

ได้รับความนิยมนในการถือครองสินทรัพย์ดิจิทัลในช่วง 1 – 4 ปีที่ผ่านมา จึงทำให้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชีในระหว่าง 4 -6 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในหลักการลงบันทึกบัญชีมากเพียงพอ จึงมีความเข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทำให้มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเข้าใจในการลงบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลมากที่สุด

**ปัจจัยที่ 5 จำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัลในปี 2564 – 2565** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล พบว่ากลุ่มผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุดคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเข้าอบรมมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 10.17 และกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด คือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเข้าอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง มีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 9.27 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มที่มีจำนวนการเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลนี้มีความแตกต่างกันตามจำนวนความถี่ในการเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัลอย่างชัดเจน

ในวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด 8 ตัว และทัศนคติของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ สรุปได้ว่าสาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์ในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชี และจำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรมพัฒนา CPD ในปี 2564 – 2565 มีส่วนทำให้ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์แตกต่างกัน สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2		
ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.	แปลผล
1. สาขาวิชาที่จบการศึกษา	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประสบการณ์การในการปฏิบัติงานด้านบัญชี	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประสบการณ์ในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล	0.03	ยอมรับสมมติฐาน
4. จำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรมพัฒนา CPD	0.04	ยอมรับสมมติฐาน

**ปัจจัยที่ 1 สาขาวิชาที่จบการศึกษา** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรงมีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.05 ซึ่งมากกว่า ผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง มีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.72 เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรงมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่าผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง จึงทำให้มีคะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาจากสาขาบัญชีโดยตรง



**ปัจจัยที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านงานบัญชี** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีในระหว่าง 1 – 3 ปี มีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยรวมมากที่สุดคือ 4.11 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชี น้อยกว่า 1 ปี มีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยร่วมน้อยที่สุดคือ 3.60 เนื่องจากผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีในระหว่าง 1 – 3 ปี มีความเข้าใจในหลักการบันทึกบัญชีพอสมควร และมีความคุ้นเคยหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์มากกว่าคนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีน้อยกว่า 1 ปี จึงทำให้มีคะแนนเฉลี่ยรวมทัศนคติมากกว่าคนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีน้อยกว่า 1 ปี

**ปัจจัยที่ 3 ประสิทธิภาพในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลน้อยกว่า 3 ปี มีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยรวมมากที่สุดคือ 4.01 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลอยู่ระหว่าง 3 - 4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยร่วมน้อยที่สุด คือ 3.79 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลน้อยกว่า 3 ปี มีคะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลได้ดีกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงมีทัศนคติถึงต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ดีกว่ากลุ่มอื่นๆ ถึงแม้จะมีประสิทธิภาพในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ก็ตาม

**ปัจจัยที่ 4 จำนวนครั้งที่มีการเข้าอบรมพัฒนา CPD ในปี 2564 – 2565** จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเข้าอบรมพัฒนา CPD จำนวนมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป มีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยรวมมากที่สุดคือ 4.09 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเข้าอบรมพัฒนา CPD จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง มีคะแนนเฉลี่ยร่วมน้อยที่สุดคือ 3.89 เนื่องจากกลุ่มที่มีการเข้าอบรมพัฒนา CPD มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ทำให้มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงมีทัศนคติต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์มีความแตกต่างกันตามจำนวนความถี่ในการเข้าอบรมพัฒนา CPD อย่างชัดเจน

จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรวมทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยรวมทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.96 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุด ได้แก่ 1. มีความคิดเห็นว่าการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัล ทางสภาวิชาชีพบัญชีฯ แนะนำให้นักบัญชีใช้วิธีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่มีอยู่เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว เนื่องจากยังไม่มีแนวทางการวิธีการปฏิบัติที่แน่นอน มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ 4.07 2. ระบุว่าเห็นด้วยที่สภาวิชาชีพบัญชีฯ กำหนดแนวทางว่า ในกรณีที่กิจการต้องการถือครองสินทรัพย์ดิจิทัล ประเภทคริปโทเคอร์เรนซีไว้สำหรับซื้อมาขายไปเพื่อหวังกำไรในอนาคต ทางสภาวิชาชีพบัญชีฯ แนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 เรื่อง สินค้าคงเหลือ มีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ 3.99 3. ระบุว่าเห็นด้วยที่สภาวิชาชีพบัญชีฯ กำหนดแนวทางว่า ในกรณีที่ถือสินทรัพย์ดิจิทัลไว้เป็นสินทรัพย์ระยะยาว ซึ่งไม่

สามารถทราบอายุการให้ประโยชน์ได้แน่นอนทางสภาวิชาชีพบัญชีแนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 38 เรื่อง ไม่มีตัวตน และมีความคิดเห็นว่าการที่สภาวิชาชีพบัญชีฯ ให้ยึดความหมายของสินทรัพย์ดิจิทัลในรูปแบบทางบัญชี ตามมาตรฐานการบัญชีสากลทั่วโลก เป็นสิ่งที่เหมาะสมที่สุดแล้ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97

**ตารางที่ 5** แสดงค่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความสัมพันธ์	ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ๓	
	r	p - value
ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล	0.28**	<0.01*

จากตารางที่ 5 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ซึ่งทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ที่ ( $r = 0.28$   $p < 0.01$ ) ค่า p-value ในตารางมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงยอมรับ  $H_1$  คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อวิธีการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

### 6.3 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลได้ว่า

**เพศ** ส่งผลให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติสำหรับการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลที่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่มีความสนใจในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล มีความกล้าที่จะเสี่ยงในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล มีสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิภาณ พานิชเลิศ (2560)

**อายุ** ส่งผลให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติสำหรับการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ลงทุนที่มีอายุน้อยที่มีความสนใจในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิภาณ พานิชเลิศ (2560)

**จำนวนครั้งที่เข้าอบรมเข้าอบรมพัฒนา CPD และความรู้เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล** ส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติสำหรับการลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่เข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ดิจิทัลจะได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้ดีกว่าผู้ที่เข้าอบรมน้อยกว่าหรือไม่เคยเข้าอบรมเลย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณี รุ่งจตุรงค์ (2558)



**ประสบการณ์ในการทำบัญชีของนักบัญชี** ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกัน เนื่องจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์มากกว่ามักจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางการบัญชีต่าง ๆ ที่สภาวิชาชีพบัญชีฯ กำหนดให้ใช้และเคยปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดดังกล่าวมาก่อนนักบัญชีที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับบทความของฉันทพร จารุไพศาล (2566)

**ประสบการณ์ในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล** ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติทางบัญชีสำหรับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกัน เนื่องจากนักลงทุนที่มีประสบการณ์ในการลงทุนที่มากกว่าต้องการให้มีวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่มีทางเลือกมากกว่าที่ใช้ปฏิบัติในปัจจุบัน จึงส่งผลทำให้เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติทางการบัญชีน้อยกว่านักลงทุนที่มีประสบการณ์ในการลงทุนไม่มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งตะวัน แซ่พั้ว (2560)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิธีปฏิบัติทางบัญชีในการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลลงในงบการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งมีจำนวนบริษัทที่จดทะเบียนทั้งหมด จำนวน 848 บริษัท ข้อมูล ณ วันที่ 18 เมษายน 2565 อ้างอิงข้อมูลจาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) จากกรเว็บไซต์ [www.set.or.th](http://www.set.or.th) กลุ่มบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม SET : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีจำนวนทั้งหมด 665 บริษัท พบว่า มี 8 บริษัทที่ทำการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลในงบการเงิน โดยมี 5 บริษัท รับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ บริษัทที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้ บริษัท เอเจ แอดวานซ์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) , บริษัท ฟินันซ่า จำกัด (มหาชน) , บริษัท บริหารและพัฒนาเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำกัด(มหาชน) , บริษัท จัสมิน เทคโนโลยี โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ปริณสิริ จำกัด (มหาชน) โดยให้เหตุผลว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนระยะยาวและสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินทรัพย์ที่มีอายุการให้ประโยชน์ไม่ทราบได้แน่นอน จึงบันทึกลงไว้ในหมวดสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ตามแนวทางตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 38 เรื่องสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีแนะนำ และมี 3 บริษัท รับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินค้ำคงเหลือ ได้แก่ บริษัทที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้ บริษัท เอเชีย พลัส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) , บริษัท คันทรี กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรินิตี้ วัฒนา จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 2 เรื่องสินค้ำคงเหลือ โดยให้เหตุผลว่า มีวัตถุประสงค์ถือสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นรายการที่ซื้อมาขายไป โดยการซื้อขายดังกล่าวอยู่ในตลาดที่มีสภาพคล่องและต้องการซื้อมาเพื่อขายในอนาคตอันใกล้เพื่อที่จะได้รับกำไรจากการผันผวนของราคาหรือจากส่วนต่างของราคาซื้อขาย จึงบันทึกเป็นสินค้ำคงเหลือโดยวัดมูลค่าสินทรัพย์ดิจิทัลด้วยราคาทุน ตามแนวทางตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 2 เรื่องสินค้ำคงเหลือ ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีแนะนำและกลุ่มบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม MAI : ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เป็นตลาดหลักทรัพย์แห่งที่สองของประเทศไทย มีจำนวนทั้งหมด 183 บริษัท พบว่า มี 3 บริษัทที่ทำการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ดิจิทัลในงบการเงิน โดยมี 2 บริษัท รับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ บริษัท เค.ซี.เมททอลซิท จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ซิก้า อินโนเวชั่น จำกัด (มหาชน) โดยให้เหตุผลว่า การลงทุนในสินทรัพย์สกุลเงินดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนระยะยาว จึงได้นำหลักการของมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 38 เรื่อง สินทรัพย์ไม่มีตัวตน มาประยุกต์ใช้ และจัดประเภทไว้เป็นสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน จึงปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 38 เรื่อง สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีแนะนำ และมี 1 บริษัท รับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นสินค้ำคงเหลือ คือ บริษัท บร็อคเคอร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยให้เหตุผลว่า การถือสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นรายการที่ซื้อมาขายไป จึงบันทึกเป็นสินค้ำคงเหลือโดยวัดมูลค่าสินทรัพย์ดิจิทัลด้วยราคาทุน หรือมูลค่าสุทธิที่จะได้รับคืน แล้วแต่มูลค่าใดจะต่ำกว่า ซึ่งเป็นแนวทางการเปิดเผยข้อมูลอย่างระมัดระวังมูลค่าสุทธิที่จะได้รับคืนของสินทรัพย์ดิจิทัล เกิดจากราคาเสนอเพื่อการแลกเปลี่ยนในตลาดที่กลุ่มบริษัทกำหนดไว้เป็นตลาดหลักสำหรับการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล การที่แต่ละบริษัทรับรู้สินทรัพย์ดิจิทัลเป็นรายการในงบการเงินที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ในการถือสินทรัพย์ดิจิทัลที่แตกต่างกันออกไป

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1. ทางสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกบัญชีให้แก่ักบัญชีให้เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติทางการบัญชีเกี่ยวกับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลให้ชัดเจนและทั่วถึง

7.1.2. ทางสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดอบรมความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องวิธีปฏิบัติทางการบัญชีเกี่ยวกับเงินลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลให้มากขึ้น

### 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1. ในการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติทางบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลควรศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชี และปัจจัยด้านทัศนคติ

7.2.2. เนื่องจากแนวโน้มของสินทรัพย์ดิจิทัลเปลี่ยนแปลงไปทุก ๆ ปี ควรมีการศึกษาการลงบัญชีในเงินลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล ตามมาตรฐานของสภาวิชาชีพบัญชีในแต่ละปี

7.2.3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักบัญชีโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลวิจัยได้อย่างครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. กระทรวงพาณิชย์, (2565) จำนวนนักบัญชีในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2565 จาก [www.datawarehouse.dbd.go.th](http://www.datawarehouse.dbd.go.th)
- กัญญาณัฐ ปิ่นเกษ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐชยา สืบสกุล. (2566). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ธัญพร จารุไพศาล. (2566). ทักษะที่สำคัญในการทำงาน. สืบค้นจาก <https://www.workwithpassiontraining.com/ทักษะที่สำคัญในการทำงาน>
- ปฎิภาณ พานิชเลิศ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย. *Journal of Ratchathani Innovative Social Sciences* 1(2), 8-20.
- รุ่งตะวัน แซ่พั้ว. (2560). การศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมและการลงทุนของ Generation X ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรศักดิ์ ทุมมานนท์. (2565). คริปโทเคอร์เรนซีและการบัญชีเกี่ยวกับการถือครองคริปโทเคอร์เรนซี. *วารสารวิชาชีพบัญชี JAP*, 18(59), 81-105.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน และเครจซี่-มอร์แกน. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(1), 11-28.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ดิเรก ศรีสุโข, และทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ท. (2533). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วิธีวิทยาการวิจัย ทฤษฎีวิจัยชาติภักษสมโภช*, 15-35.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). คู่มืออธิบายมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 เรื่อง สินค้าคงเหลือ 1-17.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). คู่มืออธิบายมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 38 เรื่อง สินทรัพย์ไม่มีตัวตน 1-13.
- สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2565). “Agenda decision on Holdings of cryptocurrencies” หัวข้อการเสวนาสินทรัพย์ดิจิทัล EP.1 สินทรัพย์ดิจิทัลคืออะไร และ TFRS for PAEs มีหลักการรองรับอย่างไร” เสนอการประชุมทาง Facebook Live สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=ogTD3IWWlrw>
- สุวรรณี รุ่งจตุรงค์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ. (งานวิจัยทุนอุดหนุนการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- อริสรา จุญชรธรรม. (2559). ทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2565 จาก <https://sites.google.com/site/psychologymcu5/kar-chi-citwithya-ni-chan-reiyn/3-6-cetkhti>
- The IFRS Interpretations Committee. (2019). Holdings of Cryptocurrencies—Agenda Paper 12. June 2019 IFRIC Update published : International Financial Reporting Standards, 1-25.

## การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการปัญหาคนกับช้างป่า กรณีศึกษา: การท่องเที่ยวสัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี

COMMUNITY PARTICIPATION IN SOLVING HUMAN – ELEPHANT CONFLICT: CASE STUDY  
OF WILDLIFE TOURISM IN KUIBURI NATIONAL PARK

วรัญญา ยิ้มแย้ม<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

ปัญหาคนกับช้างป่าเกิดจากการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ป่าเป็นพื้นที่เกษตรและที่อยู่อาศัยของคน จึงมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และทำให้แหล่งอาหารของช้างป่าลดลง ช้างป่าจึงออกมากินผลผลิตภายในไร่ของชาวบ้าน ชุมชนจึงมีความพยายามที่จะแก้ปัญหาในลักษณะต่าง ๆ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในบริเวณอุทยานแห่งชาติกุยบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือชาวบ้านผู้ได้รับผลกระทบจากช้างป่า และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 33 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างชาวบ้านกับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดขั้นตอนการทำงาน ดังนี้ 1) การค้นหาปัญหา โดยให้ข้อมูลผลกระทบที่ได้รับ ทรัพยากรที่มี และปัญหาการปฏิบัติงาน 2) การวางแผน โดยการจัดตั้งและบริหารชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่า ร่วมคิดกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า กำหนดกฎระเบียบสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและผู้ขับรถนำชมสัตว์ป่า 3) การดำเนินการ โดยร่วมบริหารจัดการชมรมฯ การบริการนักท่องเที่ยว และช่วยเหลืองานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า 4) การรับและแบ่งปันผลประโยชน์ โดยได้ค่าตอบแทนเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงาน และได้รับการช่วยเหลือเยียวยาในกรณีเกิดเหตุร้ายแรง และ 5) การประเมินผล โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงาน และรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงาน ข้อมูลความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าเพื่อลดปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้น เพราะประเทศไทยมีหลายพื้นที่ที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน

**คำสำคัญ :** การมีส่วนร่วมของชุมชน, ปัญหาคนกับช้างป่า, การท่องเที่ยวสัตว์ป่า

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนมนุษยและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## Abstract

Human–elephant conflict comes from the transformation of forest areas into arable and residential areas for people. Therefore, resources are shared between human and wild animals, and in most cases resulted in decreasing food supply for wild elephants especially where villagers use the area for farming for their livelihoods. Communities then attempt to solve the problems through different means. The objective of this research was to study the participatory process of Ban Ruam Thai Community, Hat Kham Sub-district, Kui Buri District, Prachuap Khiri Khan Province, together with relevant agencies and organizations in solving human elephant conflict in Kui Buri National Park. This research is qualitative research that used semi – structured and in-depth interview methods Altogether 33 local farmers and staff of relevant agencies/organizations were interviewed. The data was analyzed by content analysis method. The research found that participatory processes carried out by the staff of relevant agencies/organizations and the villagers enabled steps of engagement as follows: 1) Problem search and data analysis of the impact together with available resources and operational issues, 2) Planning by identifying additional livelihoods like participation in wildlife tourism activities, training and setting rules for local guides and drivers, 3) Operation by jointly setting up and managing Kui Buri wildlife conservation tourism club and tourist services, including assisting the Park in the conservation of natural resources and wildlife, 4) Receiving and sharing benefits, including compensation when working with the agencies and assistance in the event of a serious incident, and 5) Assessment by sharing information with agencies and listening to comments and feedback for future improvement. Information and knowledge gained from this study may be applied to other cases with similar problems of human and wild elephants in order to reduce violence and losses.

**Keywords:** COmmunity Participation, Human – Elephant Conflict, Wildlife Tourism

## บทนำ (Introduction)

ปัญหาคนกับช้างป่าเกิดขึ้นทั้งแถบทวีปเอเชียและแอฟริกา สาเหตุหลักมาจากการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ป่ามาเป็นพื้นที่การเกษตรหรือที่อยู่อาศัยของคน เมื่อที่อยู่อาศัยและที่ทำกินของคนเขยิบเข้าไปใกล้ชิดกับพื้นที่ป่ามากขึ้น มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับสัตว์ป่าและทำให้พื้นที่ป่าลดลง ช้างป่าจึงกลายเป็นจำเลยที่ออกมาหากินนอกเขตพื้นที่ป่า ทั้งที่เดิมคือ พื้นที่ป่า (Shaffer LJ, Khadka KK, Van Den Hoek J, and Naithani KJ, 2019) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับช้างป่าจึงเกิดขึ้น นำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่า โดยความรุนแรงนั้นขึ้นอยู่กับความสูญเสียและความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งการบาดเจ็บล้มตายของทั้งคนและช้างป่า (สำนักอุทยานแห่งชาติกุยบุรี กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2565) อย่างที่พบเห็นทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ คือ ช้างป่าเสียชีวิตจากการถูกแนวรั้วไฟฟ้า ถูกรถยนต์ชนในเขตชุมชน และถูกยิง ช้างป่าถูกทำร้ายขณะที่กำลังผลัดขนออกจากพื้นที่เกษตรกรรม ช้างป่าถูกวางยาเบื่อ เพื่อป้องกันผลผลิตทางการเกษตร และคนถูกช้างป่าทำร้ายจนได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต (พิเชษฐ นุ่นโต, ชุตติอร ชาวินี, มัทนา ศรีกระจ่าง, และชัชฌิวัฒน์ มณีศรีขำ, 2561)

ในปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนประชากรช้างป่าทั้งหมด ประมาณ 3,127 – 3,342 ตัว กระจายอยู่ในพื้นที่อนุรักษ์ 69 แห่ง เป็นอุทยานแห่งชาติ 38 แห่งและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า 31 แห่ง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ชิดเขตพื้นที่ป่าในหลายพื้นที่หรืออุทยานแห่งชาติ และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ได้รับผลกระทบจากการที่ช้างป่าออกมาหากินในบริเวณท้องถนน บ้านเรือน และพื้นที่ทำการเกษตร ก่อให้เกิดความหวาดกลัวแก่ประชาชน เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน บ้านเรือน และผลผลิตทางการเกษตร (สำนักอุทยานแห่งชาติกุยบุรี กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2565) ชุมชนที่ประสบปัญหาเช่นนี้มีหลายแห่ง เกษตรกร ตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน คือ ช้างป่าเข้ามากินพืชผลทางการเกษตร สาเหตุมาจากการเข้าไปทำการเกษตรติดกับเขตพื้นที่ป่า และการแก้ไขปัญหาก็เหมือนกันทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศ คือ การสร้างรั้วกันช้างป่า เช่น รั้วไฟฟ้า รั้วผึ้ง รั้วพริก เป็นต้น การขุดคูกันช้างป่า การส่งเสียงดังหรือจุดประทัดไล่ช้างป่า การผลัดขนช้างป่า การใช้แสงสว่าง การสร้างหอเฝ้าช้างป่า และการสร้างแหล่งอาหาร แต่ไม่สามารถยับยั้งช้างป่าให้ไม่เข้ามาในพื้นที่ได้อย่างถาวร (สมาคมอนุรักษ์สัตว์ป่า ประเทศไทย, 2550; Shaffer LJ, Khadka KK, Van Den Hoek J, and Naithani KJ, 2019)

ชุมชนหมู่บ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรี เป็นหนึ่งพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นพื้นที่การเกษตรและที่อยู่อาศัยและประสบปัญหาคนกับช้างป่า มีการพยายามแก้ไขปัญหาลักษณะเดียวกับพื้นที่อื่น ๆ ทั้งสร้างรั้วกันไฟฟ้า ขุดคู เพื่อป้องกันช้างป่า ใช้ประทัด แสงไฟ และกำลังคน เพื่อผลัดขนช้างป่า และการสร้างแปลงหญ้า โปงเทียม และแหล่งน้ำ เพื่อตรึงประชากรช้างป่าให้อยู่เฉพาะในพื้นที่ป่า แต่ไม่สามารถยับยั้งช้างป่าไม่ให้ออกนอกพื้นที่ป่าได้ จึงนำมาสู่เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการสูญเสียทั้งคนและช้างป่า พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร จึงได้พระราชทานพระราชดำริให้แก้ไขปัญหาช้างป่าอย่างมีส่วนร่วม หัวหน้าอุทยานแห่งชาติกุยบุรีในขณะนั้นจึงเสนอแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมาจัดการภายใต้กิจกรรมการท่องเที่ยวสัตว์ป่า เป็นพื้นที่แรกในประเทศไทยที่ชาวบ้านส่วนใหญ่พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง จึงเกิดการก่อตั้งกลุ่ม “ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่า กุยบุรี” เข้ามาช่วยลดปัญหาความรุนแรงและช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ โดยการดำเนินงานที่เน้นถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมากที่สุด เพราะบริบทความสัมพันธ์ของชุมชน เป็นชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันของคนจากหลายภูมิลำเนา ไม่มีรากฐานประวัติความเป็นมาและวัฒนธรรมเดียวกัน จึงไม่มีสิ่งที่จะเหนี่ยวนำให้เข้าทำงาน



ร่วมกันได้ อีกทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบมีหลากหลายระดับ และบางครอบครัวก็ไม่ได้รับผลกระทบเลย ซึ่งพื้นที่อยู่ในความดูแลของอุทยานแห่งชาติกุยบุรีทั้งพื้นที่ทำกินของชาวบ้าน พื้นที่ป่าและสัตว์ป่า จึงมีข้อจำกัดในเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดินและลักษณะของการทำมาหากิน พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า และนโยบายการแก้ไขปัญหาช้างป่า

การศึกษารั้ครั้งนี้จึงศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ร่วมกับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในบริเวณอุทยานแห่งชาติกุยบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าได้อีกหลายพื้นที่ เพราะในประเทศไทยมีอีกหลายพื้นที่ที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน

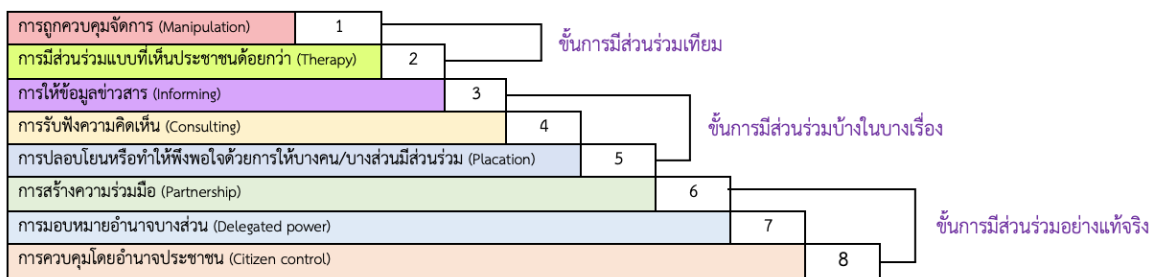
### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ร่วมกับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในบริเวณอุทยานแห่งชาติกุยบุรี

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review)

#### 1. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผู้ที่วิเคราะห์ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในบริบทของการวางแผนในสหรัฐฯ คนแรก ๆ คือ Arnstein (1969) ซึ่งอธิบายถึงระดับการมีส่วนร่วมที่แบ่งออกเป็น 8 ชั้น 3 กลุ่ม หลักการนี้ได้รับการอ้างอิงและใช้วิเคราะห์ต่อเนื่องมาจนถึงในปัจจุบัน หากพิจารณาถึงอำนาจและอิทธิพลของประชาชนในการบริหารจัดการหรือการตัดสินใจแล้ว จะเห็นได้ว่า 3 ระดับแรกนั้นถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมเทียม เพราะเป็นเรื่องที่เน้นบทบาทของหน่วยงาน/องค์กรภายนอกทั้งสิ้น การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงเกิดขึ้นในระดับ 4-8 ดังต่อไปนี้ 1) ระดับการรับฟังความคิดเห็นและปรึกษาหารือ (Consult) ประชาชนได้รับรู้รับฟังข้อมูลและมีบทบาทในการให้ความคิดเห็น ส่วนการตัดสินใจเป็นบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ 2) การปลอบโยนหรือทำให้พึงพอใจด้วยการให้บางคน/บางส่วนมีส่วนร่วม (Placation) คือ การให้ประชาชนบางคนบางส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเช่นในระดับคณะกรรมการ แต่ก็ไม่ได้ให้เป็นเสียงส่วนใหญ่ที่จะมีสิทธิมีเสียงได้เต็มที่ 3) ระดับการสร้างความร่วมมือ (Partnership) สร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกันตัดสินใจร่วม ผลของการตัดสินใจไม่ใช่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง 4) ระดับการมอบหมายอำนาจบางส่วน (Delegated power) ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรเป็นผู้ดำเนินการตามผลการตัดสินใจของประชาชน โดยรูปแบบในขั้นนี้ คือ การลงประชามติ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการยินยอมและยอมรับอำนาจในการตัดสินใจของประชาชนของหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กร 5) ระดับการควบคุมโดยอำนาจประชาชน (Citizen control) คือการที่ประชาชนมีบทบาทตั้งแต่เรื่องการวางแผนการจัดการ หรือแม้แต่การจัดสรรงบประมาณ ฯลฯ



ภาพที่ 1 ระดับการมีส่วนร่วม

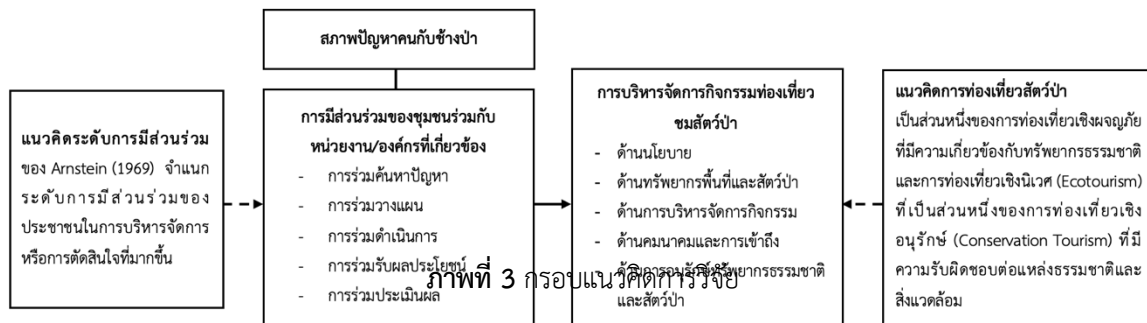
ที่มา: Arnstein, Sherry R. (1969)



ที่มา: ดัดแปลงมาจาก กรอบแนวคิด Wildlife – based tourism ของ Reynolds & Braithw (2001)  
[https://www.researchgate.net/figure/Figure-1-Wildlife-based-tourism\\_fig1\\_361176438](https://www.researchgate.net/figure/Figure-1-Wildlife-based-tourism_fig1_361176438)

การท่องเที่ยวสัตว์ป่าเป็นกิจกรรมที่ได้สัมผัสระบบนิเวศผ่านการนั่งรถ เดินป่า นั่งช้างดูสัตว์ป่า เพื่อชมสัตว์ป่าในอุทยานแห่งชาติ โดยเป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์และเศรษฐกิจท้องถิ่น เนื่องจากชุมชนท้องถิ่นหรือกลุ่มอนุรักษ์เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพหุชมสัตว์ป่า เช่น การแนะนำสัตว์ป่า สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในพื้นที่ ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น และทำให้ชาวบ้านเกิดการอนุรักษ์ และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่นให้กลับมาดีขึ้น การท่องเที่ยวสัตว์ป่าเป็นการเข้าชมสัตว์ป่าในขณะที่สัตว์ป่าเป็นอิสระ อยู่ตามธรรมชาติ ไม่ได้ถูกกักขัง (I.Borges de lima, and R.J. Green, 2017) มุ่งองค์ประกอบของกิจกรรมการท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า คือ 1) ด้านนโยบาย กฎระเบียบ 2) ด้านทรัพยากรพื้นที่และสัตว์ป่า 3) การบริหารจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า 4) ด้านคมนาคมและการเข้าถึง และ 5) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า (จตุเทพ โควินทวงศ์ ดรธรณี เอ็มพันธ์ และอุทิศ กุฎอินทร์, 2558)

### กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการปัญหาคนกับช้างป่า กรณีศึกษา: การท่องเที่ยวสัตว์ป่าอุทยานแห่งชาติกุยบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ชาวบ้านชุมชนหมู่บ้านรวมไทยตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ทำการเกษตรและได้รับผลกระทบจากช้างป่าในพื้นที่ และหน่วยงาน องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง และนักวิชาการเคยทำงานร่วมกับพื้นที่ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลหาดขาม อุทยานแห่งชาติกุยบุรี องค์กรกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) มูลนิธิพาช้างกลับบ้าน นักวิทยาศาสตร์ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และนักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการส่วนความหลากหลายทางชีวภาพ สำนักวิจัยการอนุรักษ์ป่าไม้และพันธุ์พืช กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช

1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ชุมชนหมู่บ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3 ขอบเขตระยะเวลา คือ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวคำถามแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In – depth Interview) สัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) สร้างจากแนวคิด ทฤษฎี บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลสภาพปัญหาคนกับช้างป่าและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชาวบ้านหมู่บ้านรวมไทย ข้อมูลการมีส่วนร่วมของชุมชนหมู่บ้านรวมไทยร่วมกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่า และข้อมูลการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในกิจกรรมการท่องเที่ยวสัตว์ป่า

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากการศึกษา ทบทวนจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากการสำรวจภาคสนาม โดยใช้เครื่องมือแนวคำถามแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย

3.3 การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non – participant observation) เป็นเทคนิคที่ใช้ในระหว่าง การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้สายตาในการรับรู้ปรากฏการณ์ ภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งมีการวางแผนการสังเกตอย่างเป็นระบบ มีการบันทึกข้อมูลที่สังเกตได้ และให้ความสำคัญกับความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือในข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) ด้วยการจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นที่กำหนดไว้ และตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านเนื้อหา (Data triangulation) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และการค้นหาข้อมูลใหม่ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ จากนั้นนำมาเรียบเรียงเนื้อหาและภาษาเพื่อความสมบูรณ์สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

## ผลการวิจัย (Conclusion)

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

### ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูล		จำนวน (คน)
ชาวบ้านหมู่บ้านรวมไทย	ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม เช่น ทำไร่สับปะรด สวนยางพารา สวนมะม่วง สวนขนุน สวนกล้วย สวนหม่อน สวนปาล์ม เลี้ยงผึ้ง และเลี้ยงแพะ และค้าขาย เช่น ร้านค้า ร้านอาหารตามสั่ง ร้านเครื่องดื่ม ร้านน้ำแข็งไส	20
หน่วยงานภาครัฐ	อุทยานแห่งชาติกุยบุรี	5

ผู้ให้ข้อมูล		จำนวน (คน)
	องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม	1
องค์กรพัฒนาเอกชน	องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย)	2
	มูลนิธิพาช้างกลับบ้าน	3
นักวิชาการ	นักวิทยาศาสตร์ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	1
	นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ	1
รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล/สัมภาษณ์		33

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาคนกับช้างป่าและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชาวบ้านหมู่บ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการศึกษาพบว่า ชุมชนหมู่บ้านรวมไทย หมู่ที่ 7 มีเนื้อที่ทั้งหมด มีจำนวนอาศัย 560 ครัวเรือน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 450 ครัวเรือน เนื้อที่ทั้งหมด 217 ตารางกิโลเมตร (องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม, 2550) ตั้งอยู่ในพื้นที่ทับซ้อนกับพื้นที่ป่าแต่ได้รับการผ่อนผันจากอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ให้สามารถทำกินตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2541 (ศูนย์วิจัยและพัฒนาอนุรักษ์อุทยานแห่งชาติกุยบุรี, 2561)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาคนกับช้างป่าในพื้นที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินมาทำการเกษตรปลูกไร่สับปะรดตั้งแต่ปีพ.ศ. 2520 ที่ให้นายทุนเข้ามาเช่าพื้นที่ทำเกษตร ภายหลังมีการก่อตั้งชุมชน มีการจัดสรรพื้นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำกินให้แก่ชาวบ้าน ชาวบ้านจึงยึดการทำไร่สับปะรดมาจนถึงปัจจุบัน เพราะด้วยสภาพพื้นที่ วิถีเกษตรที่คุ้นเคยในการเพาะปลูก อีกทั้งปลูกง่าย ดูแลน้อย ได้ผลผลิตมาก ในขณะนั้นได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาล และมีโรงงานขนาดใหญ่ในพื้นที่คอยรับซื้อ จึงทำให้ชาวบ้านบ้านรวมไทยนิยมทำไร่สับปะรดเป็นอาชีพหลัก เมื่อช่วงราคาสับปะรดตกต่ำ มีการปล่อยไร่ให้รกร้างเพราะหากเก็บเกี่ยวก็ขาดทุน ทำให้ช้างป่าเข้ามากิน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ป่ามาเป็นพื้นที่การเกษตรนี้ ทำให้ลดช่องว่างระหว่างพื้นที่ของสัตว์ป่ากับคนให้แคบลง เป็นการใช้ประโยชน์ที่ดินร่วมกันระหว่างคนกับสัตว์ป่า ในหลายพื้นที่ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ประสบปัญหา มีสาเหตุเช่นเดียวกัน คือ การทำการเกษตรติดพื้นที่ป่า เป็นการจำกัดพื้นที่อยู่อาศัยและแหล่งอาหารของช้างป่าให้แคบลง และบีบให้ช้างป่าต้องออกมากินอาหารในพื้นที่ไร่ อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น จำนวนช้างป่าเพิ่มมากขึ้น แหล่งอาหารในป่าไม่เพียงพอหรือเสถียรสภาพของพืชผลทางการเกษตร (ศูนย์เฝ้าระวังช้างป่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี, 2565) โอกาสที่ต้องเผชิญหน้ากันจึงมีมากขึ้น ยิ่งพื้นที่มีการทำไร่สับปะรดขนาดใหญ่ เกษตรกรมองว่าเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรในเชิงเศรษฐกิจ เพราะได้ผลผลิตจำนวนมาก อัตรารายได้ขึ้นอยู่กับน้ำหนักและปริมาณของผลผลิต แต่ยิ่งผลผลิตปริมาณมากเท่าไร แนวน้ำช้างป่าจะเข้ามากินอย่างต่อเนื่องและอาจเกิดความเสียหายในปริมาณมากขึ้นเช่นกัน (Shaffer LJ, Khadka KK, Van Den Hoek J, and Naithani KJ, 2019) เปรียบเสมือนสร้างแหล่งอาหารชั้นดีให้ช้างป่า

ช้างป่าเข้ามาหากินในพื้นที่ไร่ เพราะพืชเหล่านี้ล้วนเป็นอาหารของช้างป่า ซึ่งหากินได้ง่ายโดยไม่ต้องเดินหาอาหารในป่าหรือขึ้นเขาในระยะไกล ๆ การมีพืชอาหารจำนวนมากในไร่ของชาวบ้านทำให้ช้างป่าเลือกที่จะอยู่กับที่ ไม่มีการอพยพ และแนวน้ำคือช้างป่าที่เข้ามาหากินบริเวณใกล้ชุมชนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2562) จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าให้หมดไปได้ ในปี พ.ศ. 2561 “มูลนิธิพาช้าง

กลับบ้าน” เข้ามาส่งเสริมให้ชุมชนลดการทำเกษตรเชิงเดี่ยว โดยแนวทางเกษตรทางเลือก คือ การปลูกพืชเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่ข้างป่าไม่กิน เช่น พริก ตะไคร้ กระชาย ชিং ข่า แต่ยังไม่ได้รับการยอมรับจากชาวบ้านเท่าที่ควร เนื่องจากเงื่อนไขทางเศรษฐกิจและวิถีชีวิตที่กล่าวคือ เมล็ดพันธุ์หรือต้นพันธุ์ต้องจัดซื้อจากภายนอก และชาวบ้านไม่เห็นช่องทางการทำการตลาด จึงขาดความมั่นใจในเรื่องการจำหน่าย นอกจากนี้ชาวบ้านยังขาดความรู้ในการเลือกชนิดพันธุ์พืชที่ข้างป่าไม่กินที่เหมาะสมกับสภาพดินในพื้นที่

เมื่อข้างป่าเข้ามากินผลผลิตในไร่ ก็เกิดผลกระทบต่างๆ นอกจากผลผลิตภายในไร่ เช่น สับประรด ยางพารา ปาล์ม กล้วย ขนุน ฯลฯ เกิดความเสียหายแล้ว ยังเกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจของคนในชุมชนโดยเฉพาะเจ้าของไร่ เพราะต้องไปนอนค้างคืนเพื่อเฝ้าไร่ ทำให้ร่างกายเหนื่อยล้า อ่อนล้า พักผ่อนได้ไม่เพียงพอ วิตกกังวล ระวัง ฯลฯ นอกจากข้างจะมากินและทำลายพืชไร่แล้ว ยังทำให้อุปกรณ์ทำการเกษตรเกิดความเสียหาย และทำให้ต้นทุนทำการเกษตรสูงขึ้น

3. การมีส่วนร่วมของชุมชนหมู่บ้านรวมไทยร่วมกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาคนกับข้างป่า

จากการศึกษาพบว่า ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานหลัก คือ อุทยานแห่งชาติกุยบุรีและองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) ในการแก้ไขปัญหาคนกับข้างป่า เพราะต้องการได้รับการเยียวยาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น และเชื่อว่าหน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้ ในขั้นแรกชาวบ้านได้เข้าประชุมร่วมกับหน่วยงาน เพื่อรับฟังข้อมูลต่างๆ (Informing) ต่อมา อุทยานแห่งชาติกุยบุรีและองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล ได้เปิดเวทีการประชุมอภิปราย สำนวญความคิดเห็นของชาวบ้านอย่างเป็นกันเอง โดยให้ชาวบ้านได้มาแลกเปลี่ยนข้อมูลและเสนอความคิดเห็น และมีสิทธิในการโต้แย้งต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยหน่วยงานเป็นผู้ให้คำแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาให้แก่ชาวบ้าน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ชาวบ้าน และหาข้อสรุปร่วมกัน (Consulting) วิธีนี้ทำให้ชาวบ้านเข้าใจง่ายและกล้าแสดงความคิดเห็นร่วม และเปิดใจที่จะเข้าร่วมมากขึ้น

หลังการประชุมปรึกษาหารือ ก็เกิดแนวทางการพัฒนาท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า โดยมีการจัดตั้งชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรี มีสมาชิกทั้งหมดคือชาวบ้านผู้ได้รับผลกระทบจากข้างป่า เพื่อสร้างกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยไว้ใช้สำหรับการติดต่อประสานงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การร่วมทำกิจกรรมร่วมกันอย่างมีระบบ โดยให้สิทธิชุมชนในการบริหารจัดการกลุ่ม และพาไปศึกษาดูงานที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติ โดยชุมชนสามารถช่วยคิดและช่วยวางแผนกิจกรรม สิ่งเหล่านี้เป็นวิธีการที่สร้างให้ชาวบ้านมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Partnership/Citizen control) และหน่วยงานแสดงถึงเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของชาวบ้าน จึงสามารถกระตุ้นแรงจูงใจให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมและพร้อมที่จะเรียนรู้ไปด้วยกัน อีกทั้งเปิดโอกาสให้ชาวบ้านได้เรียนรู้กระบวนการจัดการด้วยตนเองผ่านกระบวนการกลุ่มชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรี

หากวิเคราะห์ทุนทางสังคม (Social Capital) ของชุมชนบ้านรวมไทยแล้ว พบว่า ชุมชนเกิดจากการรวมตัวกันของคนจากหลายภูมิภาคมาอาศัยอยู่ร่วมกันโดยไม่ได้มีรากฐานประวัติความเป็นมาและวัฒนธรรมเดียวกัน นอกจากนี้ พื้นที่อยู่อาศัยยังอยู่ในความดูแลของอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จึงมีข้อจำกัดในเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดินและลักษณะของการทำมาหากิน ส่วนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการที่ข้างป่าเข้ามาในพื้นที่นั้นมีหลากหลายระดับ แต่การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ร่วมกับหน่วยงานอุทยานแห่งชาติกุยบุรี และหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรมทหารราบฯ องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) สร้างให้เกิดทุนทางสังคมและการรวมตัวกัน



ในปี พ.ศ. 2542 เกิดกลุ่มที่ใช้ชื่อว่า “ชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ช้างป่ากุยบุรี” มีการจัดเวทีประชุม เปิดโอกาสให้ชาวบ้านร่วมวางแผนและบริหารจัดการกิจกรรม และต่อมาในปี พ.ศ. 2550 ชมรมได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรี” เป็นการรวมกลุ่มเป็นทางการ มีการทำงานที่แบ่งตามโครงสร้างหน้าที่ มีกฎระเบียบและเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน ส่วนความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่ม เป็นความสัมพันธ์ที่สนิทสนมกัน มีการพบปะกันอย่างสม่ำเสมอ จึงนำมาสู่การขยายผลสู่การก่อตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ภายในชุมชนอีกด้วย ได้แก่ กลุ่มกระดาษจากใบสับปะรด กลุ่มบ้านพักโฮมสเตย์ กลุ่มผักปลอดสารพิษ และกลุ่มอาหารท้องถิ่น (ข้าวทำไร่) โดยมีหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุน ได้แก่ มูลนิธิฯ ช้างกลับบ้าน และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

กระบวนการกลุ่มสามารถทำให้การใช้เทคนิคสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมถึงขั้นที่ชุมชนได้ร่วมกันวางแผนและตัดสินใจ (Citizen control) เป็นการทำประโยชน์แก่สังคมและอนุรักษ์สัตว์ป่า เพราะช่วยลดความขัดแย้งและความรุนแรงระหว่างช้างป่าและคนในชุมชน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นส่งผลต่อการตัดสินใจให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นอีก และชมรมมีสมาชิกเพิ่มขึ้นจาก 3 คน (ในปี พ.ศ. 2542) เป็น 70 คน (ในปี พ.ศ. 2565)

ด้วยเหตุที่พื้นที่ชุมชนและป่าบริเวณนั้นอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ดังนั้น การตัดสินใจสูงสุดหรือผู้ที่ควบคุมกระบวนการเป็นหน้าที่ของหน่วยงานอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ที่กำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวช่วงเวลาปิด - เปิดกิจกรรม การจำหน่ายตั๋ว การจ่ายค่าตอบแทนแก่ชาวบ้านที่เข้ามาปฏิบัติงาน การจัดประชุมชนเพื่อประเมินผล ฯลฯ ส่วนการดำเนินงานท่องเที่ยวก็ต้องมีมาตรการในการปฏิบัติอย่างเข้มงวดเพื่อความปลอดภัยของคนในชุมชนและนักท่องเที่ยวแม้ว่าอำนาจการตัดสินใจสูงสุดอยู่ที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรี แต่ก็มีมีการจัดประชุมเพื่อประเมินผลและสื่อสารสองทาง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ 1) ประชุมกลุ่มย่อยทุก ๆ 2 เดือน ระหว่างสมาชิกชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรีและองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) และ 2) ประชุมประจำปีของคณะกรรมการที่ปรึกษาอุทยานแห่งชาติกุยบุรี (Protected Area Committee: PAC) โดยมีหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน สมาคม และตัวแทนชุมชนในพื้นที่ทั้งหมด เพื่อวางแผนและกำหนดนโยบายร่วมกัน

การแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าจึงประสบความสำเร็จด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนหมู่บ้านรวมไทยที่ร่วมกับหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ โดยหน่วยงานหลัก คือ อุทยานแห่งชาติกุยบุรีและองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) โดยการจัดการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วย 5 กระบวนการ ดังนี้

**1. การร่วมค้นหาปัญหา:** กระบวนการเกิดขึ้นจากอุทยานแห่งชาติกุยบุรีร่วมมือกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมโดยให้ชาวบ้านเข้ามามีบทบาทมากขึ้นเพราะเป็นผู้ได้รับผลกระทบและเป็นผู้ที่จะได้รับผลประโยชน์ จึงเกิดเวทีประชาคมในการร่วมถอดบทเรียนการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา โดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และให้ร่วมวิเคราะห์วิจารณ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (Consulting) เช่น การขุดคูกันช้าง การทำรั้วไฟฟ้า การจุดประทัด การสร้างแหล่งอาหาร และการปลักดินช้างป่า ฯลฯ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ไม่สามารถห้ามช้างป่าเข้ามายังพื้นที่เพาะปลูกและชุมชนได้

การร่วมค้นหาปัญหาพบช่องว่างหลายประการที่ต้องมีการแก้ไขก่อนที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างช้างป่ากับชุมชนได้ อาทิ 1) นโยบายของหน่วยงานไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เพราะเป็นข้อมูลที่ขาดการสำรวจถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน จำนวนประชากรช้างป่าในพื้นที่ จำนวนช้างป่าที่เข้ามาในพื้นที่เกษตร 2) เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีระบบการปลักดินช้างป่าและการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในพื้นที่ เป็นเพียงการปฏิบัติงานตามคำร้องเรียนของชาวบ้าน 3) เจ้าหน้าที่อุทยาน

แห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์การประสานงานหรือทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ และชุมชน 4) ขาดการสรุปทบทวน จึงทำให้ไม่เห็นถึงปัญหาของภาพรวมและปัญหาแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น หลังจากทราบปัญหาและสำรวจต้นทุนที่มีในพื้นที่แล้ว จึงมีแนวทางใหม่ ในการแก้ปัญหา รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชมสัตว์ป่าที่ให้ชาวบ้านร่วมเป็นผู้บริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานอุทยานแห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์

**2. การร่วมวางแผน:** ชาวบ้านร่วมวางแผน โดยการร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ตัดสินใจ และให้ความร่วมมือในส่วนที่ช่วยได้ (Delegated power) เช่น การกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติของบุคลากรมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและผู้ขับรถนำชมสัตว์ป่า การบริหารจัดการกลุ่มชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่าที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อให้ประสานงานกระจายงานหรือข่าวสารต่าง ๆ และร่วมกันทำงานในกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่าและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกและเป็นระบบ ส่วนเรื่องเส้นทางหรือรูปแบบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ป่าสงวนและสัตว์ป่าที่มีคุณค่า จึงเป็นความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์และองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) เนื่องจากต้องใช้ทักษะความรู้และความชำนาญเฉพาะด้านในการดูแลป้องกันและปกป้อง

**3. การร่วมดำเนินการ:** ชาวบ้านมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบส่วนบริหารจัดการสมาชิกที่ให้บริการนำชมสัตว์ป่าและการบริหารนักท่องเที่ยว (Partnership) คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และผู้ขับรถนำชมสัตว์ป่า และมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือหรืออาสาให้ความร่วมมือ เมื่อต้องมีการกำจัดวัชพืช หรือสร้างแหล่งอาหารให้สัตว์ป่า และกรณีฉุกเฉินที่ต้องใช้กำลังคน ทางอุทยานแห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์เป็นผู้ควบคุมการดำเนินการกำหนดตัว การตรวจสอบนักท่องเที่ยวและความเรียบร้อยของแหล่งท่องเที่ยว ดูแลรักษาผืนป่าศึกษายุทธศาสตร์ร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) ที่เข้ามาช่วยประสานงานกับหน่วยงานอนุรักษ์อื่น ๆ หรือนักวิชาการต่าง ๆ เพื่อช่วยรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า

**4. การร่วมรับผลประโยชน์:** ซึ่งการทำงานแก้ไขปัญหาค้นกับช้างป่า ทางเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) และหน่วยงานท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องช่วยเหลือชาวบ้านผลประโยชน์พื้นฐานที่ได้รับ คือ การได้รับความช่วยเหลือในการป้องกันการแก้ไขปัญห การช่วยเหลือเยียวยาในกรณีที่ได้รับผลกระทบถึงขั้นเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บ และการช่วยเหลือเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ จากองค์การเอกชนหรือหน่วยงานภายนอกที่มอบให้แก่หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ ส่วนผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นการได้รับในรูปแบบของค่าจ้างและค่าตอบแทนจากการที่ต้องเข้ามาทำงานปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงาน (Partnership) เช่น การให้บริการนักท่องเที่ยวในกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า อาสาสมัครผลักดันช้างป่า ฯลฯ

**5. การร่วมประเมินผล:** อุทยานแห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์ร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) เป็นผู้ติดตามประเมินผลจากการสำรวจทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า ส่วนชาวบ้านร่วมประเมินผลด้วยการชี้แจงรายละเอียดระหว่างการทำงานในที่ประชุม เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนให้แก่เจ้าหน้าที่ แต่บทบาทส่วนใหญ่ในการติดตามประเมินผลของชาวบ้านเป็นผู้รับฟังข้อมูลจากหน่วยงานผ่านการเข้าประชุม และช่องทางแอปพลิเคชัน LINE กลุ่ม (Informing/consulting)

กระบวนการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นนี้ นำมาสู่การดำเนินงานร่วมกันระหว่างชุมชนกับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในแก้ไขปัญหาค้นกับช้างป่า แต่อย่างไรก็ตามเสียงจากชาวบ้านและตัวชี้วัดความรุนแรงระหว่างคนกับช้างป่าจากหน่วยงานอุทยานแห่งชาติศึกษายุทธศาสตร์ กล่าวว่า กระบวนการนี้เป็นการช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาค้นกับช้างป่าที่ลดความรุนแรงลงได้ ด้วยการสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมช้างป่าผ่านกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่าและสร้างการยอมรับผลกระทบที่เกิดขึ้นที่สามารถอยู่ร่วมกันกับช้างป่าได้ ด้วยการสร้างรายได้จากการที่มีช้างป่าอยู่ แท้จริงแล้วไม่สามารถแก้ไขปัญหาค้นกับช้างป่าได้อย่างถาวร เพราะช้างป่ายังเข้ามากินพืชผลในพื้นที่เกษตรของชาวบ้านอยู่

ตารางที่ 2 ข้อมูลการมีส่วนร่วมขององค์กร/หน่วยงานในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าพื้นที่ชุมชนบ้านรวมไทย

หน่วยงาน	บทบาท/หน้าที่	กระบวนการ	ผลที่ได้รับ
อุทยานแห่งชาติกุยบุรี (ผู้ดำเนินการหลักในการแก้ไขปัญหา)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คุ้มครองดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของสัตว์ป่า</li> <li>• ดูแลและพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน</li> <li>• บูรณาการการบริหารจัดการ</li> <li>• บริหารจัดการพื้นที่, โครงการ/กิจกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรองทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าและปัญหา</li> <li>• วิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่และปัญหา</li> <li>• จัดประชุมเพื่อถอดบทเรียน, ค้นหาปัญหา, ติดตามประเมินผล</li> <li>• กำหนดแผนนโยบาย</li> <li>• ประสานงานกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ดำเนินการโครงการ/กิจกรรม</li> <li>• ติดตามประเมินผล</li> <li>• รวบรวมข้อมูลประมวลผล</li> <li>• รายงานผล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรี</li> <li>• ปัญหาการทำร้ายช้างป่าลดน้อยลง</li> <li>• รายได้จากการท่องเที่ยว</li> <li>• การมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการช่วยเหลือปฏิบัติงาน</li> </ul>
องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าด้วยการยับยั้งการทำลายสิ่งแวดล้อมและสัตว์ป่าส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และส่งเสริมให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันกับธรรมชาติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสานงานกับชุมชนหน่วยงานอนุรักษ์และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• จัดเตรียมข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า</li> <li>• จัดอบรมให้ความรู้และประเมินผล</li> <li>• สำรองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของสัตว์ป่า</li> <li>• รวบรวมข้อมูลประมวลผล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชาวบ้านมีความเข้าใจในพฤติกรรมของช้างป่ามากขึ้น</li> <li>• ชาวบ้านให้ความร่วมมือช่วยเหลือการปฏิบัติงานด้านการอนุรักษ์</li> </ul>
มูลนิธิฯ ช้างกลับบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งเสริมให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันกับช้างป่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน</li> <li>• จัดตั้งกลุ่มภายในชุมชน</li> <li>• ให้องค์ความรู้แก่ชุมชน</li> <li>• จัดทำโครงการ/กิจกรรม (แปลงทดลองการปลูกพืชที่ช้างป่าไม่กินและผลิตภัณฑ์ชุมชน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลุ่มอาชีพ</li> <li>• รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์</li> </ul>
ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ความรู้และพัฒนทักษะแก่ชุมชน (ด้านท่องเที่ยว การสื่อสารการบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดอบรมให้ความรู้</li> <li>• จัดทำ Workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชาวบ้านมีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น</li> <li>• กลุ่มอาชีพ</li> </ul>

หน่วยงาน	บทบาท/หน้าที่	กระบวนการ	ผลที่ได้รับ
			<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมการท่องเที่ยว โดยชุมชน</li> </ul>

การบริหารจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่าดังกล่าว ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1) **ด้านกฎระเบียบ** เกิดขึ้นจากหน่วยงานอุทยานแห่งชาติกุยบุรี องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) และชุมชน ร่วมกันกำหนดขึ้นและผ่านการยอมรับจากสมาชิกทุกคน ประกอบด้วยข้อปฏิบัติสำหรับผู้ขับรถนำชมสัตว์ป่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว โดยมีการปรับเปลี่ยนมาตรการตามสถานการณ์ เพื่อความปลอดภัยแก่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ปฏิบัติงาน และนักท่องเที่ยว โดยผู้ที่ปฏิบัติงานหลักตลอดการนำชมสัตว์ป่าคือ ชาวบ้าน

2) **ด้านการจัดการทรัพยากรพื้นที่และสัตว์ป่า** การจัดการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า หน่วยงานอุทยานแห่งชาติกุยบุรี องค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) ร่วมกับโครงการอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรี เป็นผู้ดำเนินการหลัก หากกรณีต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ โดยตรง ได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามสำหรับโครงการชุดคูกันช้าง กำจัดวัชพืช ฯลฯ โดยได้รับความร่วมมือจากชุมชนในการปฏิบัติงานสร้างแหล่งอาหาร การสร้างแอ่งน้ำต้น (กระทะน้ำ) โป่งเทียม กำจัดวัชพืชให้แก่สัตว์ป่า

3) **ด้านการบริหารจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า** แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

3.1 **ด้านการบริหารจัดการบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรม** มีหน่วยงานอุทยานแห่งชาติกุยบุรีร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) เป็นผู้ดำเนินการหลักในการจัดประชุม วางแผนดำเนินการต่าง ๆ และประสานงานติดต่อกับหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ ให้เข้ามาเพิ่มทักษะความรู้สร้างความเข้าใจให้แก่ชาวบ้าน ทั้งทักษะด้านภาษา ด้านการบริการนักท่องเที่ยว และข้อมูลพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว เพื่อเตรียมพร้อมทำกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า โดยทุกคนต้องผ่านการอบรมและประเมินผลก่อนทำงานเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและผู้ขับรถนำชมสัตว์ป่า ลักษณะการทำงานเป็นการจ้างงาน มีการแบ่งปันผลประโยชน์ และการให้ชาวบ้านบริหารจัดการคิวในการนำชมสัตว์ป่าด้วยตนเอง

3.2 **ด้านการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ** อุทยานแห่งชาติกุยบุรีและองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) เป็นผู้เตรียมอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ วิทยุสื่อสาร ชุดปฐมพยาบาลขนาดพกพา เสื้อชมรมฯ น้ำยาสำหรับพ่นฆ่าเชื้อภายในรถยนต์ ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม สมาชิกจัดเตรียมเองได้แก่ กระเป๋าใส่ใส่เครื่องปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยการให้บริการในการจำหน่ายตั๋วและแจ้งรายละเอียดข้อปฏิบัติตนในระหว่างทำกิจกรรมเป็นความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ซึ่งข้อบังคับคือ นักท่องเที่ยวต้องเช่ารถนำชมสัตว์ป่าจากชาวบ้านและต้องมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างน้อย 1 คน ต่อ 1 คันรถ

3.3 **ด้านการบริหารกิจกรรมท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า** หน่วยงานอุทยานแห่งชาติเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการ ทั้งการกำหนดช่วงเวลาเปิด - ปิดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว การประสานงานร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) และหน่วยงานอื่น ๆ รวมไปถึงชุมชน ในการบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว

3.4 **ด้านที่พัก** มีบ้านพักของอุทยานแห่งชาติกุยบุรี และลานกางเต็นท์ โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลจัดการ และมีบ้านพัก Homestay ภายในชุมชน ที่เป็นของชุมชนจัดการเอง

4) **ด้านคมนาคมและการเข้าถึง** นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาได้ทั้งรถมอเตอร์ไซค์หรือรถยนต์ส่วนตัว สภาพถนนเป็นการดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม โดยสภาพถนนคอนกรีตและลาดยาง มีบางส่วนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ แต่ส่วนใหญ่ถนนมีสภาพดี

5) **ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า** อุทยานแห่งชาติกุยบุรีมีภารกิจหลักในการการดูแลปกป้องและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) ในการวางแผนมาตรการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าให้ดีที่สุดก่อนทำการท่องเที่ยว โดยเริ่มจากการปลูกจิตสำนึกให้แก่ชาวบ้าน ได้เห็นคุณค่า ด้วยการจัดประชุมอบรมให้ความรู้ เข้าใจในบริบทสภาพปัญหาและพฤติกรรมของสัตว์ป่า เพื่อลดการล่าสัตว์ป่า การทำร้ายช้างป่า แต่เพิ่มการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าให้ดีที่สุด ด้วยการเพิ่มมูลค่าให้แก่ทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า ให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชน แต่การส่งเสริมการอนุรักษ์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้นั้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ซึ่งในชุมชนสามารถประเมินได้จากตัวชี้วัดของเหตุการณ์ทำร้ายช้างป่าของชาวบ้าน ในชุมชนลดน้อยลง หรือแทบไม่เกิดขึ้นเลย มีการปะทะเกิดขึ้นเป็นเพียงระหว่างการผลักดันช้างป่า แต่ไม่มีการทำร้ายอย่างรุนแรง

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย (Conclusion and Discussion)

ปัญหาคนกับช้างป่าในพื้นที่ชุมชนหมู่บ้านรวมไทย เกิดจากการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินจากพื้นที่ป่ามาทำการเกษตรปลูกไร่สับปะรด ทำให้ช่องว่างระหว่างพื้นที่ของช้างป่ากับชาวบ้านแคบลง ช้างป่าจึงออกมากินอาหารในพื้นที่ไร่ของชาวบ้าน จากการศึกษาพบว่า การแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในพื้นที่ที่มีหลายวิธีการตั้งแต่การป้องกันช้างป่า คือ การสร้างรั้วไฟฟ้ากันช้างป่า การขุดคูกันช้างป่า การส่งเสียงดังหรือจุดประทัดไล่ช้างป่า การแจ้งเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังเพื่อผลักดันช้างป่า การใช้แสงสว่าง การสร้างหอเฝ้าช้างป่าไปจนถึงการยับยั้งช้างป่าให้อยู่ในเขตพื้นที่ป่า คือ การสร้างแหล่งอาหารให้แก่สัตว์ป่า อย่างไรก็ตาม ทั้งการป้องกันและยับยั้งช้างป่าที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนเป็นวิธีที่สามารถแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าได้เพียงระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น

ในระยะแรก ปัญหาคนกับช้างป่าถูกผลักดันให้หน่วยงานรัฐ คือ อุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการทำงานในรูปแบบเดิมคือทำงานแบบแยกส่วน และเป็นการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนของชุมชนได้จริง และไม่เกิดแผนหรือนโยบายแก้ไขปัญหาคือสอดคล้องกับพื้นที่ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีจึงเป็นข้อมูลเชิงเดี่ยวที่เป็นมุมมองจากหน่วยงานและองค์กรเดียว แต่ปัญหานี้มีผู้ที่ได้รับผลกระทบหลัก คือ ชาวบ้าน การแก้ไขปัญหาจึงไม่ประสบความสำเร็จ หน่วยงานหลักๆ ที่ทำงานในพื้นที่ยังขาดบุคคลที่มีทักษะในการเชื่อมประสานงานร่วมกับชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ จึงทำให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม (สุพจ จิตรวิจักขณ์, ชลธร ชำนาญคิด, และเสาวนีย์ สารเนตร, 2550)

วิธีการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าที่ยั่งยืนที่สุด คือ การเรียนรู้การอยู่ร่วมกันกับช้างป่า ซึ่งชุมชนและอุทยานแห่งชาติกุยบุรี เป็นพื้นที่แรกในประเทศไทยที่ใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครื่องมือการท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า ที่ให้ชาวบ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการจนถึงกระบวนการสุดท้าย คือ การร่วมค้นหาปัญหา การร่วมวางแผน การร่วมดำเนินการ การร่วมรับผลประโยชน์ และการร่วมประเมินผล โดยเป็นการแก้ไขปัญหาตามหลักการอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพป่าสงวนแห่งชาติกุยบุรี อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่เริ่มให้ดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2541 ที่ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาช้างป่าอย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน (สุพจ จิตรวิจักขณ์, ชลธร ชำนาญคิด, และเสาวนีย์ สารเนตร, 2550)

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี ใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมที่มีความแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ โดยดำเนินการผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวชมสัตว์ป่า ที่ให้สิทธิอำนาจและความสำคัญแก่ชาวบ้านผู้ได้รับผลกระทบเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีสุดา เพ็งสมบัติ, และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2558) ที่พบว่าชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสัตว์ป่าในระดับสูง การท่องเที่ยวสัตว์ป่าที่นำมาใช้เป็นหลักการเดียวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ที่มุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ การได้สัมผัสกับระบบนิเวศอย่างมีจิตสำนึกและความตระหนักต่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว (สมพงษ์ วราภาสกุล, 2544) การพัฒนาการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นตัวเชื่อมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานและหน่วยงานกับชุมชน นำพาให้ชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบเข้ามารวมกลุ่มกันทำงานร่วมกัน เกิดเป็นชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สัตว์ป่ากุยบุรี ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่า ที่มีแนวทางเป็นการสร้างการยอมรับได้ในผลกระทบที่เกิดขึ้นให้แก่ชาวบ้านในชุมชนบ้านรวมไทย ด้วยการสร้างให้เกิดความเข้าใจในความเป็นมาของพื้นที่และพฤติกรรมของช้างป่า อีกทั้งสร้างรายได้ให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบผ่านกิจกรรมที่มีการใช้ประโยชน์จากการมีช้างป่าอยู่ในพื้นที่ แต่อย่างไรปัญหาช้างป่าเข้ามากินพืชผลภายในพื้นที่เกษตรก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่ จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการมีส่วนร่วมทำให้ชาวบ้านเกิดการยอมรับและการปรับตัวเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันกับช้างป่ามากขึ้น ความยั่งยืนของการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าจึงเป็นในรูปแบบ “การเรียนรู้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างคนกับช้างป่า”

โดยกระบวนการที่สำคัญคืออุทยานแห่งชาติกุยบุรีร่วมกับองค์การกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF ประเทศไทย) ใช้วิธีการเปิดเวทีพูดคุยกับชาวบ้านทุกคนตรงไปตรงมาถึงสภาพปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และความต้องการที่อยากให้เข้ามาช่วยเหลือสนับสนุน รวมไปถึงชี้แจงรายละเอียดของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น มีการถอดบทเรียนของสภาพปัญหา ผลกระทบจากช้างป่า และความต้องการของชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบ สรุปผล จึงเริ่มดำเนินการวางแผน พาไปศึกษาดูงาน จัดทำแผนปฏิบัติงาน ชี้แจงรูปแบบเป้าหมาย การแบ่งปันผลประโยชน์ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และแผนดำเนินการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้ชาวบ้านได้รับฟัง จากนั้นจึงร่วมมือดำเนินกิจกรรมการร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ และกำหนดข้อปฏิบัติร่วมกัน แต่งตั้งประธาน คณะกรรมการ และเลขานุการ ประสานงานกับหน่วยงานและสมาชิกกลุ่ม โดยหลักการเน้นให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดดังที่ได้วิเคราะห์ข้างต้น

ดังนั้น จึงสรุปกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านรวมไทย ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ร่วมกับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าในบริเวณอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ได้ว่า ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาคนกับช้างป่าอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เพราะชาวบ้านมีบทบาทถึงขั้นได้ร่วมกันวางแผนและตัดสินใจ (Citizen control) แต่อย่างไรก็ตามอำนาจการตัดสินใจสูงสุดในส่วนของการคุ้มครองดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า คือ หน่วยงานอุทยานแห่งชาติกุยบุรี เพราะเป็นพื้นที่ที่อยู่ในการดูแล และด้วยเงื่อนไขกรรมสิทธิ์ที่ดินและลักษณะของการทำมาหากิน



## บรรณานุกรม (References)

- จรัญญา บรรเทิง. (2548). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: โอ เอ พรินติ้ง การพิมพ์.
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2533). การมีส่วนร่วมของประชาชนและการสนับสนุนการพัฒนาขององค์กรประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. (2548). วัตรระดับการบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- บัญชากร แก้วส่อง. (2531). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนของมหาวิทยาลัย. ขอนแก่น: กองแผน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2546). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้าง การเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.).
- พิเชษฐ นุ่นโต, ชุตีพร ซาวินี, มัทนา ศรีกระจ่าง, และชัชฌิวัฒน์ มณีศรีขำ. (2561). เสียงคน เสียงข้างป่า: แนวโน้มการ ตอบสนองของชุมชนต่อการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กองทุน สนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น.
- พิทักษ์ ยิ่งยง. (2561). คู่มือการควบคุมและแก้ไขปัญหาช้างป่าในพื้นที่ชุมชน. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ชลบุรี: ชลบุรีการพิมพ์
- ศรีสุดา เพ็งสมบัติ และพิพัฒน์ นนทนาถรณ์. (2558). การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิง สัตว์ป่า ณ อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวนศาสตร์, 35(2), 99 – 109.
- ศูนย์เฝ้าระวังช้างป่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี. (2565). การจัดการช้างป่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี. สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ที่ 3 สาขาเพชรบุรี: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมอุทยานแห่งชาติกุยบุรี. (2561). รายงานการศึกษาความหลากหลายทางชีวภาพของสัตว์ป่า ในพื้นที่มรดกอาเซียน อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. รายงานผลการวิจัยอุทยานแห่งชาติ. ส่วน วิจัยและพัฒนานวัตกรรมอุทยานแห่งชาติ สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- สมพงษ์ วราภาสกุล. (2544). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism). การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://ph01.tcithaijo.org/index.php/psru/article/view/17394/15625>
- สมาคมอนุรักษ์สัตว์ป่า (WCS) ประเทศไทย ร่วมกับ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2550). เทคนิคการ จัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่า. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: แสงเมืองการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (Good Governance Rating). กรุงเทพฯ: พรีเมียร์โพร.
- สำนักอุทยานแห่งชาติกุยบุรี กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2565). แผนปฏิบัติการแก้ไขปัญหาช้างป่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2565 – 2570. คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไข ปัญหาช้างป่า กรมอุทยานแห่งชาติกุยบุรี: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- สุพจ จิตรวิจักขณ์, ชลธร ชำนาญคิด, และเสาวนีย์ สารเนตร. (2550). คนกับช้างป่าบนสถานการณ์ใหม่ อุทยานแห่งชาติ กุยบุรี. ฝ่ายจัดการทรัพยากรป่าไม้ WWFประเทศไทย: ปทุมธานี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม. (2550). สภาพและข้อมูลพื้นฐาน. สืบค้นจาก <https://www.hadkham.go.th/index/?page=article1932>

- อรรถัย ก๊กผล. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชน. นนทบุรี: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- Erwin, W. (1976). Participation Management: Concept Theory and Implementation Atlanta. Ga: Georgia state University
- I.Borges de lima, and R.J. Green. (2017). Wildlife Tourism, Environmental Learning and Ethical Encounters, Geoheritage, Geopark and Geotourism. Springer: Australia.
- Shaffer LJ, Khadka KK, Van Den Hoek J, and Naithani KJ. (2019). Human-Elephant Conflict: A Review of Current Management Strategies and Future Directions. Front. Ecol. Evol.
- Sherry R. Arnstein. (1969). A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Planning Association, 35, (4), pp. 216 – 224.
- Uvanno, B. (2011). Good Governance: The Participation of The Pubic and Environmental Processes. Bangkok: Streamers.

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ

FACTORS THAT AFFECTED CONSUMER IS PURCHASE INTENTION OF CONDOMINIUMS  
NEAR MRT BLUE LINE BANG SUE - THA PHRA.

กนกวรรณ เบิกบาน<sup>1</sup> และ ศิระ ศรีโยธิน<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีความสนใจและตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ (2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ (3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพของปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ จำนวน 400 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 69 เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 - 35 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในภาคเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ในส่วนของปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ปัจจัยสุดท้าย ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ

**คำสำคัญ :** ส่วนประสมทางการตลาด, คุณภาพการบริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, ความตั้งใจซื้อ, รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน, คอนโดมิเนียม

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University.

## Abstract

The objectives of this study are (1) to investigate the consumers's demographics profile who are already interested and intended to buy condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra (2) to study the influence of marketing mix factors on consumer's purchase intention of condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra (3) to study the influence of service quality factors on consumer's purchase intention of condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra (4) to study the influence of corporate image on consumer's purchase intention of condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra. The sample group in this study was consisted of 400 consumers who are already interested and intended to buy condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra. This study used questionnaire for collected the data, and analyzed by descriptive statistic by the SPSS program.

The results of demographic of the respondents 69% of the respondents were female and the largest group was adults aged 25 to 35, obtaining a bachelor's degree, working in the private sector, salary range per month 20,001 - 30,000 Bath. In the part marketing factors that affected to consumer's purchase intention of condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra. Next, in the service quality factors affected to consumer's purchase intention of condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra. Finally, corporate image affected to consumer's purchase intention of condominiums near MRT Blue Line Bang Sue - Tha Phra.

**Keywords:** MARKETING MIX (4Ps), SERVICE QUALITY, CORPORATE IMAGE, PURCHASE INTENTION, MRT BLUE LINE, CONDOMINIUM.

## 1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้ ความเจริญทางเศรษฐกิจในประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพฯ เป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์กลางของสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย เช่น บริการขนส่งสาธารณะในการเดินทาง ศูนย์สรรพสินค้า และยังเป็นศูนย์กลางสถานที่ราชการต่างๆ มีความสะดวกในการใช้ชีวิตที่ดีกว่าหากเทียบกับต่างจังหวัด จึงส่งผลให้ผู้คนเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ หลังจบการศึกษา ในขณะที่เดียวกันทำให้เกิดการแข่งขันสูงเนื่องจากมีคนจำนวนมากต้องการทำงานในกรุงเทพฯ นายจ้างจึงมีโอกาเลือกรับลูกจ้างที่เข้าทำงาน และประชากรมีอัตราการตกงานสูง จากข้อมูลสถิติตำแหน่งงานว่าง ที่ต้องการแรงงาน จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2564 สำหรับรายได้การหางานในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีฐานเงินเดือนที่สูงกว่างานในจังหวัดอื่นๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการหาเลี้ยงชีพ มีผู้คนจำนวนมากที่ต้องหาเลี้ยงครอบครัว ในแต่ละเดือนรายได้จากการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ความต้องการของคนเหล่านี้ และการที่ลงทุนซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่เป็นทรัพย์สินของตนเองในกรุงเทพมหานครเพื่ออยู่อาศัยหรือเพื่อการลงทุนในอนาคตมีความน่าสนใจ เพราะในกรุงเทพมหานคร มีประชากรโดยรวมประมาณ 10.5 ล้านคน กรุงเทพฯ เป็นเมืองหลวงที่มีเอกลักษณ์มีแสงสีที่สวยงาม มีการพัฒนาเศรษฐกิจทุกด้านทั้งด้านการกีฬา การท่องเที่ยว ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก เป็นศูนย์กลางของธุรกิจที่มีศักยภาพสำหรับประเทศไทย และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ส่งผลให้มีตลาดอสังหาริมทรัพย์ทั้งเพื่อเช่าและขายหลายแห่ง นักลงทุนสามารถสร้างผลตอบแทนจากการปล่อยเช่าอสังหาริมทรัพย์หรือคอนโดในใจกลางเมืองได้ผลตอบแทนเฉลี่ย 4-6% ยิ่งกว่านั้น เห็นได้ว่าราคาอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา อันเป็นผลมาจากการพัฒนาและการเติบโตทางเศรษฐกิจที่สม่ำเสมอของกรุงเทพฯ (Lazudi Office, 2022) ส่งผลให้ความต้องการซื้ออสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบันโครงการคอนโดมิเนียมที่สร้างใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินช่วง บางซื่อ – ท่าพระ ระยะทางประมาณ 12 กม. นั้น มีสถานีรถไฟฟ้าจำนวน 9 สถานี ได้แก่ สถานีท่าพระ สถานีจรัญสนิทวงศ์ 13 สถานีไฟฉาย สถานีบางขุนนนท์ สถานีบางยี่ขัน สถานีสิริธร สถานีบางพลัด สถานีบางอ้อ และสถานีบางโพ (บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2561) ช่วยลดปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร เป็นโครงสร้างทางวิ่งแบบยกระดับตลอดสาย เพราะเป็นรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินเป็นสายที่สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ใจกลางเมืองได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันเปิดให้บริการครบทุกสถานีแล้ว มีจำนวนสถานีทั้งหมด 38 สถานี รวมระยะทางประมาณ 48 กิโลเมตร มีแนวเส้นทางเดินรถในลักษณะเป็นวงกลม (Circle Line) และยังมีจุดที่เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายอื่นๆ ทำให้เกิดความสะดวกในการเดินทางของกรุงเทพฯ (เช็คราคา.คอม Condo Guru, 2564) ด้วยปัจจัยดังกล่าวทำให้มีคอนโดมิเนียมติดรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินโครงการใหม่สร้างขึ้นมาให้เห็นอย่างต่อเนื่อง บางโครงการมีพื้นที่ทำเลที่อยู่ติดสถานีรถไฟฟ้า และใกล้กับระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ใกล้ที่ทำงาน พื้นที่โครงการคอนโดมิเนียมไม่เสี่ยงน้ำท่วม อยู่ในแหล่งที่มีสาธารณูปโภคหลากหลาย เช่น โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน เป็นต้น

โครงการคอนโดมิเนียมที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีความต้องการที่จะศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อโดยเฉพาะเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมติดรถไฟฟ้า นั้น ต้องพิจารณา Kotler (2009) ส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่ประกอบไปด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ ที่หมายถึง คอนโดมิเนียม ที่มีขนาดห้อง การออกแบบตกแต่งภายใน ภายนอกของอาคารอย่างเหมาะสม 2. การจัดจำหน่าย ที่มีสถานที่เปิดจองโครงการคอนโดมิเนียมที่เหมาะสม สำนักงานมีห้องตัวอย่างให้เลือกชมครบทุกขนาด สำนักงานขายให้คำแนะนำช่องทางติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน Line Facebook และเว็บไซต์ของโครงการคอนโดมิเนียมให้เหมาะสมกับภาพลักษณ์โครงการ 3. การกำหนดราคา มีการ

กำหนดราคาที่เหมาะสมกับวัสดุที่ใช้ในการสร้าง การตกแต่ง การทำเลที่ตั้งของโครงการ ขนาดห้อง ชั้นของห้องชุด ค่าส่วนกลาง เงื่อนไขการชำระเงิน เช่น เงินจองและเงินดาวน์ที่มีความเหมาะสม 4. การส่งเสริมการตลาดที่มีของแถม ส่วนลดสำหรับผู้จองห้องในระยะเวลาที่โครงการกำหนด อย่างถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ เพื่อให้การลงทุนของผู้ที่มีความสนใจ และตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียมนั้นคุ้มค่ามากที่สุด จำนวนประชากรอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ มีปริมาณที่หนาแน่นทุกพื้นที่ ทำให้คอนโดมิเนียมกระจายตัวอยู่ในหลายพื้นที่ รวมถึงมีการเปิดตัวโครงการคอนโดมิเนียมใหม่ๆ ส่วนใหญ่อยู่ใกล้กับระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT รถโดยสารประจำทาง และใกล้ที่ทำงาน โครงการคอนโดมิเนียมในเขตบางเขน ตั้งอยู่ในพื้นที่ไม่เสี่ยงต่อน้ำท่วม อยู่ในแหล่งที่มีสาธารณูปโภค โครงการมีเว็บไซต์ให้เข้าชมและมีข้อมูลที่สามารถดึงดูดความสนใจได้ มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์อีเมลหรือ สำนักงานขาย สถานที่เปิดจองเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของโครงการความสวยงามของจุดขายเช่น สำนักงานขาย การตั้งบูธ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียมในเขตบางเขนนี้ จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม ของผู้บริโภคในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร (กมลวรรณ เรืองแก้ว และวิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ, 2561)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน 1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า 5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Ziethaml, 1990) ซึ่งมีส่วนที่ทำให้ผู้ที่มีความสนใจและตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียม เนื่องจากว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากด้านการได้รับการที่เป็นรูปธรรมของการบริการ คือ สัมผัสจับต้องได้ในติดต่อสื่อสารลูกค้า นั้น ให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าพนักงานมีความตั้งใจให้บริการที่ชัดเจน ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือการบริการต้องถูกต้องและตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า คือ พนักงานมีหน้าที่บริการ ช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในการใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือ พนักงานไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ให้บริการลูกค้าด้วยความใส่ใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพจะช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าของตนเองไว้ได้ในระยะยาว (กฤษดา เขียววัฒนสุข และสมพล พงษ์หว่า, 2562)

ธุรกิจจำนวนมากได้ใช้ “ภาพลักษณ์องค์กร” เข้ามาช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ มั่นใจ เกิดการรับรู้ที่ดีถึงความใส่ใจ เกิดการบอกต่อในเรื่องที่ดีของภาพลักษณ์ที่รับรู้ด้วยตนเองให้กับบุคคลอื่น ทำให้องค์กรมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหรือซื้อคอนโดมิเนียมมากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ 1. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2. ด้านการดำเนินงานในธุรกิจ 3. ด้านพนักงานในการให้บริการ 4. ด้านการสื่อสารทางการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร ภาพลักษณ์องค์กร คือ ภาพขององค์กรที่อยู่ในใจลูกค้าเป้าหมาย ก่อให้เกิดความประทับใจของลูกค้า โดยได้รับอิทธิพลจากเอกลักษณ์ที่องค์กรได้แสดงให้ลูกค้าทราบ การบริหารงานของผู้บริหาร การจัดการสินค้าและบริการที่องค์กรหรือบริษัทนั้นจำหน่ายหรือให้บริการ (สุธิชา สิงห์ทอง, 2561)

ผู้ที่มีความสนใจและตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียมนั้นต้องมีปัจจัยหลายอย่างที่จะส่งผลต่อความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีความสนใจและตั้งใจซื้อมากที่สุด เมื่อมีโครงการคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นอย่างมากมาย จึงเกิดปัญหาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน บางซื่อ-ท่าพระ เพื่ออยู่อาศัยและการลงทุนใน



อนาคต และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการและผู้สนใจในธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คอนโดมิเนียม ได้นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และพัฒนาโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีความสนใจและตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

2.2 ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

2.3 ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

2.4 ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

## 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4'Ps) ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

3.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการดำเนินงานในธุรกิจ ด้านพนักงานในการให้บริการ ด้านการสื่อสารทางการตลาด ที่ลูกค้าหรือผู้ที่สนใจเกิดความประทับใจ ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ

## 4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กมลวร เรื่องแก้ว และวิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของผู้บริโภคในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในเขต บางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์รองลงมาคือด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และอันดับสุดท้ายคือด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

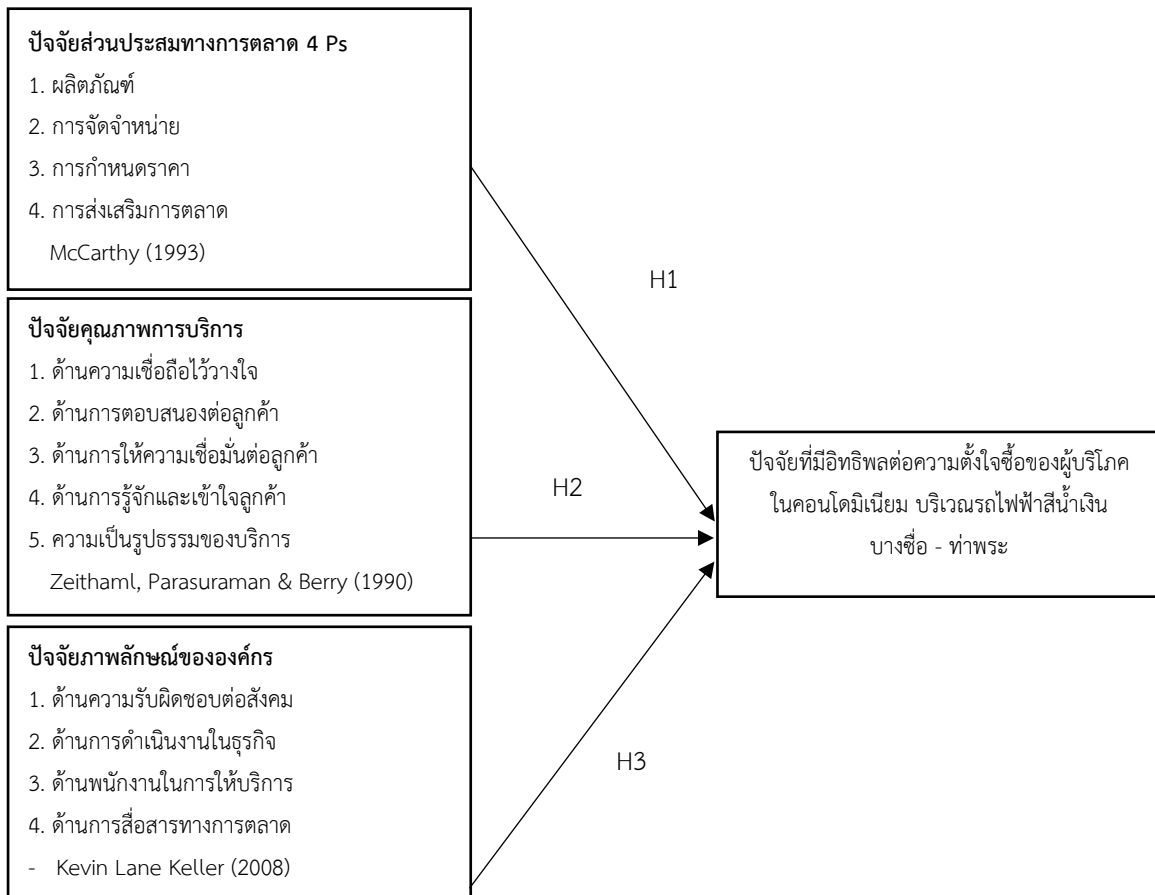
ฉัตรชัย อินทสังข์, ศศิฉาย พิมพ์พรรค และอภิ คำเพราะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถศักยภาพของผู้ขาย ด้านการสื่อสาร การตอบสนองจากผู้ขายและด้านกระบวนการซื้อ-ขาย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดนครราชสีมา ผลงานวิจัยนี้จะช่วยหยั่งลึก

ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคต่อไปในอนาคต

ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจซื้อบ้านอัจฉริยะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบ้านอัจฉริยะเพื่อทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบ้านอัจฉริยะประชากรของการวิจัยคือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสนใจซื้อบ้านอัจฉริยะโดยพิจารณาจากการเป็นสมาชิกเฟซบุ๊กแฟนเพจของโครงการบ้านจัดสรรอัจฉริยะชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 460 คน ผลการวิจัยพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (P-value < 0.01) การตลาดสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อทางบวก มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจซื้อผ่านภาพลักษณ์ขององค์กรและการบอกต่อแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อทางบวก การบอกต่อแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อทางบวกการรับรู้ความง่ายในการใช้มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อทางบวกการรับรู้ประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจซื้อทางบวก

Kim (2000) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อ คือ ความพร้อมของผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้า ความต้องการที่คิดว่าดีและคุ้มค่ามากที่สุดรวมไปถึงการรับรู้ประโยชน์ของสินค้านั้น ๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรืออ้อมเพื่อให้ตรงใจมากที่สุด

ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเหล่านี้มาใช้ในการศึกษา โดยใช้เป็นตัวแปรตามในกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้เป็นประเด็นคำถามในส่วนของความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของ (Cochran, 1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สำรวจจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ 5 % ในกรณีที่แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-economic Data) เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ(Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(4'Ps) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย กมลวรรณ เรืองแก้ว และวิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ(2561) ซึ่งประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ 2. การจัดจำหน่าย 3. การกำหนดราคา และ 4. การส่งเสริมการตลาดโดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย รุ่งทิพย์ นิลพัท (2562) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 4. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าและ 5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย สุธิชา สิงห์ทอง (2561) ประกอบด้วย 1. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 2. ด้านการดำเนินงานในธุรกิจ 3. ด้านพนักงานในการให้บริการ และ 4. ด้านการสื่อสารทางการตลาด ค่าใช้จ่าย โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 5 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ มีดังนี้

คะแนน	ระดับ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

### 5.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีความรู้ความสามารถในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้ จำนวน 3 ท่านเพื่อทำการประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัดมีความสอดคล้องและครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมในด้านของภาษาของข้อคำถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index of consistency : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) มีสูตรการคำนวณ (Best, 1993) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{N}$$

เมื่อ  $\sum_{i=1}^n R_i$  และ N คือ ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นจากแนวทางการตรวจสอบเอกสารและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า คำถาม 55 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.60 – 1 สามารถยอมรับได้ แล้วจึงนำไปใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยในนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับได้แก่ ผู้บริโภคที่มีความสนใจและตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ในการทดสอบความเชื่อถือของมาตรวัดของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Best & Kahn James V, 1993) ผู้วิจัยจะทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรทั้งหมดในแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล

จากการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือจากแบบสอบถามในส่วน 2-5 ผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดในภาพรวมอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.89 โดยมีการจำแนกค่าของข้อมูลแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.827 การจัดจำหน่าย มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.719 การกำหนดราคา มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.785 การส่งเสริมการตลาด มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.777

ข้อมูลส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อไว้วางใจและด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.768 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.719 ด้านการรู้จัก เข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.863

ข้อมูลส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพลักษณะขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.718 ด้านการดำเนินงานธุรกิจ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.713 ด้านพนักงานในการให้บริการ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.858 และด้านการสื่อสารทางการตลาด มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.835

ข้อมูลส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.897

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด ค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

#### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามออนไลน์อีกครั้ง จึงนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อใช้สำหรับการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถาม ที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขประจำฉบับ
2. จำทำคู่มือลงรหัส (Code Book)
3. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
5. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยสภาพลักษณะขององค์กร ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
6. นำแบบข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

และนำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายความว่า	ระดับต่ำที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับสูงที่สุด

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson' product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ (Gene, 1983: 156) มีดังนี้

-1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์เต็มที่แล้ไปในทิศทางตรงกันข้าม
-0.76 ถึง -0.99	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.56 ถึง -0.75	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.26 ถึง -0.55	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.01 ถึง -0.25	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00	หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 ถึง 0.25	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
0.26 ถึง 0.55	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.56 ถึง 0.75	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน
1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์เต็มที่และไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพัทธ์ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูงตามไปด้วย)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

8. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป (ประสพชัยพสุนนท์, 2555) โดยมีตัวแบบ ดังนี้

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon$$

โดยที่  $\beta_0$  แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$\beta_1$  " ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

ของตัวแปรอิสระตัวที่ i

$\epsilon$  " ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or

Residual) ระหว่างค่าจริง และ ค่าที่ได้จากสมการ

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวแปรโดยนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) การวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรพยากรณ์ที่ศึกษานำเข้าไปในสมการพยากรณ์พร้อมกันทุกตัวถึงแม้ว่าตัวแปรพยากรณ์บางตัวจะพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้หรือไม่ก็ตาม วิธีนี้มักจะใช้ในกรณีที่ต้องการทราบว่าตัวแปรแต่ละตัวที่ทำการศึกษจะสามารถพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้หรือไม่มากนักน้อยเพียงใด

9. สรุปผลการศึกษา ตลอดจนเสนอคำแนะนำ และจัดทำเป็นรูปเล่ม เพื่อรายงานผล

## 6. สรุปผลการวิจัย

6.1 การวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.3 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 41 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8



## 6.2 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps)

ผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากรายละเอียดพบว่า “มีระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการที่ดี เช่น มี รถ.ปลอดภัย 24 ชั่วโมง มีระบบคีย์การ์ด กล้องวงจรปิด บันไดหนีไฟ ถังดับเพลิง สปริงเกอร์ เป็นต้น” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ “ท่านคิดว่าคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ มีการออกแบบภายนอกและภายในของคอนโดมิเนียมมีความทันสมัย” (ค่าเฉลี่ย 4.07)

การจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากรายละเอียดพบว่า “ท่านคิดว่าทำเลที่ตั้งของโครงการอยู่ใกล้ระบบขนส่ง เช่น รถโดยสารประจำทางรถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT และใกล้ที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ไม่เสี่ยงน้ำท่วมทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีสาธารณูปโภคหลากหลาย เช่น โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน เป็นต้น” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ “มีห้องตัวอย่างให้เลือกชมครบถ้วน” (ค่าเฉลี่ย 4.06)

การกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องการกำหนดราคาอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 จากรายละเอียดพบว่า “ท่านคิดว่าเงื่อนไขการชำระเงิน เช่น เงินจองและเงินดาวน์ มีความเหมาะสม” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ “ท่านคิดว่าราคาคอนโดมิเนียมมีความเหมาะสมกับวัสดุที่ใช้” (ค่าเฉลี่ย 4.14)

การส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 จากรายละเอียดพบว่า “มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ โดยการให้ส่วนลดถ้าจองภายในระยะเวลาที่กำหนด” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ “มีส่วนลดเพิ่มสำหรับลูกค้าที่แนะนำเพื่อนมาซื้อ” (ค่าเฉลี่ย 4.14)

## 6.3 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจและด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านความเชื่อถือไว้วางใจและด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 จากรายละเอียดพบว่า “ท่านได้รับข้อมูลรับฝากขายปล่อยเช่าคอนโดมิเนียม และให้คำปรึกษาที่เหมาะสม เพื่อการอยู่อาศัยและการลงทุน” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ “ท่านได้รับความถูกต้องของเอกสารสัญญา และเอกสารประกอบเพิ่มเติมในการให้บริการ” (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 จากรายละเอียดพบว่า “ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้เกี่ยวกับคอนโดมิเนียมและบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านการลงทุน” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ “ท่านได้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี และได้รับคำตอบจากคำถามหรือข้อสงสัยต่างๆได้ชัดเจน” (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ด้านการรู้จัก เข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านการรู้จัก เข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 จากรายละเอียดพบว่า “ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นมิตร” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ “พนักงานบริการใส่ใจในการให้บริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ท่านได้” (ค่าเฉลี่ย 4.13)

## 6.4 การวิเคราะห์ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 จากรายละเอียดพบว่า “ทางโครงการคอนโดมิเนียมมีการดูแล ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมสร้าง

ความสัมพันธ์และผลประโยชน์ให้กับชุมชนรอบโครงการคอนโดมิเนียม” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ “มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยสุจริต ไม่เอาเปรียบหรือสร้างความเดือนร้อนให้กับชุมชนรอบคอนโดมิเนียม” (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ด้านการดำเนินงานธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านการดำเนินงานธุรกิจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 จากรายละเอียดพบว่า “การดำเนินธุรกิจ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาเปรียบเอาเปรียบผู้บริโภค และผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ “โครงการคอนโดมิเนียมตอบสนองต่อความต้องการของท่าน” (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ด้านพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านพนักงานในการให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 จากรายละเอียดพบว่า “ท่านได้รับการด้วยความสุภาพ เต็มใจของพนักงานในการบริการ” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ “พนักงานบริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย” (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ด้านการสื่อสารทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องด้านการสื่อสารทางการตลาดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 จากรายละเอียดพบว่า “โครงการคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ มีการใช้เครื่องมือในการ สื่อสารทางการตลาดที่เข้าถึงลูกค้า และใช้เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ “ท่านได้รับข่าวสารของโครงการคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ โดยการตลาดโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์” (ค่าเฉลี่ย 4.31)

**6.5 การวิเคราะห์ความตั้งใจของผู้ที่มีความสนใจและตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ เพื่ออยู่อาศัยและการลงทุนในอนาคต** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องความตั้งใจซื้อของผู้ที่มีความสนใจและตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ เพื่ออยู่อาศัยและการลงทุนในอนาคตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 จากรายละเอียดพบว่า “ท่านตั้งใจที่จะเลือกซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ-ท่าพระ ที่บริษัทผู้ขายคอนโดมิเนียมนั้นมีพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการที่ดี” อยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ “ท่านตั้งใจที่จะเลือกซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสีน้ำเงิน บางซื่อ-ท่าพระ ที่บริษัทผู้ขายคอนโดมิเนียมนั้นมีประวัติการดำเนินธุรกิจที่ซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค” (ค่าเฉลี่ย 4.31)

**การวิเคราะห์อิทธิพลที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ปัจจัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ**

สมมติฐานของงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 สมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(4Ps) ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 นั่นคือ เมื่อด้านการส่งเสริมการตลาดมีการขายที่น่าสนใจโดยการให้ส่วนลดถ้าจูงใจในระยะเวลาที่กำหนด จึงส่งผลทำให้ผู้บริโภคที่มีความสนใจและตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ เพิ่มขึ้นด้วย จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H1)

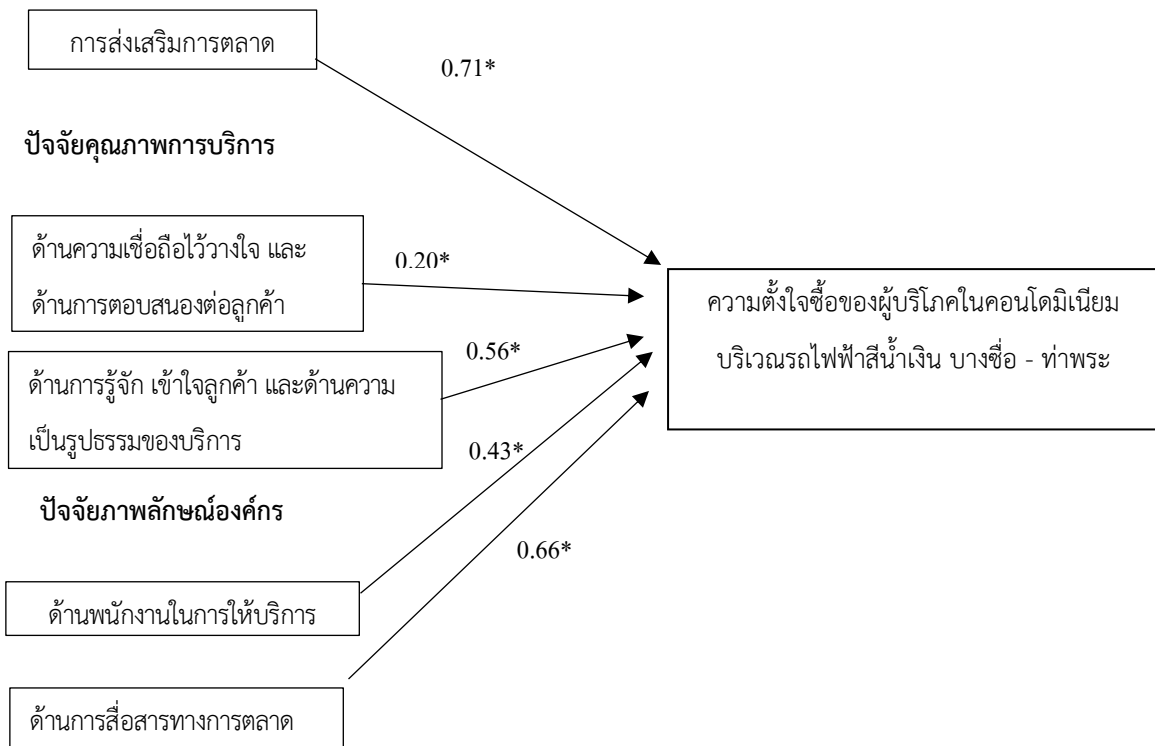
ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 นั่นคือ เมื่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยผู้ที่มีความสนใจได้รับข้อมูลรับฝากขายปล่อยเช่าคอนโดมิเนียม ได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสม เพื่อการอยู่อาศัยและการลงทุน ได้รับความถูกต้องของเอกสารสัญญา และเอกสารประกอบเพิ่มเติมในการให้บริการส่วนด้านการรู้จัก เข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นมิตร พนักงานบริการใส่ใจ

ในการให้บริการ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ จึงส่งผลให้เกิดผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H2)

ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 นั่นคือ เมื่อด้านพนักงานในการให้บริการ โดยได้รับการบริการด้วยความสุภาพ เต็มใจของพนักงานในการบริการ ส่วนด้านการสื่อสารทางการตลาดที่มีโครงการคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ มีการใช้เครื่องมือในการ สื่อสารทางการตลาดที่เข้าถึงลูกค้า และใช้เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร ทำให้เกิดความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ มากขึ้น (H3)

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแผนภาพความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ได้ดังนี้

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด**



แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(4Ps) ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อ คอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อ คอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อ คอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ	ยอมรับสมมติฐาน

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีความสนใจและตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อ คอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้ ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(4Ps) ผลัดกันอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย= 4.05) การจัดจำหน่ายอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย= 4.05) การกำหนดราคาอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่า = 4.10) ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แต่การส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย= 4.15) ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวร เรื่องแก้ว และวิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ (2561) ที่ได้ศึกษาการใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของผู้บริโภคในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อ คอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้ ระดับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง(ค่าเฉลี่ย= 4.16) ไม่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ แต่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจและด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.03) ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ - ท่าพระ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิ ฉัตรชัย อินทสังข์, ศศิฉาย พิมพ์พรรค และอภิ คำเพราะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถศักยภาพของผู้ขาย ด้านการสื่อสาร-การตอบสนองจากผู้ขายและด้านกระบวนการซื้อ-

ชาย พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้ ระดับปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.19) ด้านการดำเนินงานธุรกิจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ไม่ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แต่ด้านพนักงานในการให้บริการอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และด้านการสื่อสารทางการตลาดอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.13) ส่งผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 โฆษณา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจซื้อบ้านอัจฉริยะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ( $P\text{-value} < 0.01$ )

#### 8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อผู้บริโภคที่มีความตั้งใจซื้อคอนโดมิเนียม บริเวณรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ – ท่าพระ เช่น แรงจูงใจในการซื้อ การรับรู้ด้านคุณภาพ เป็นต้น

2. การศึกษาในอนาคตอาจทำการขยายขอบเขตของงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดย ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด หรือการศึกษาแยกตามภูมิภาค เพื่อนำข้อมูลมา เปรียบเทียบความเหมือน และความแตกต่างของที่มีความสนใจและตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียม เพื่อเป็น ประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

3. การศึกษาในอนาคตอาจเพิ่มการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบอื่น ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มผู้บริโภคที่มีความสนใจและตั้งใจที่จะซื้อคอนโดมิเนียม ซึ่งมีความเจาะจงของข้อมูลมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องพฤติกรรมในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค

4. การศึกษาในครั้งนี้มีอุปสรรคในการทำวิจัย คือ แบบสอบถามของตัวแปรแต่ละตัวมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้ที่ทำแบบสอบถามเกิดความสับสนในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ผู้วิจัยควรตั้งข้อคำถามให้มีความหมายที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่สับสน และงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นบทเรียนสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ เรืองแก้ว และ วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ. (2561). การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของผู้บริโภคในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการระดับนำเสนอผลงานระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2
- กฤษดา เขียววัฒนสุข และสมพล ทุงหว่า. (2562). ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง. KASEM BUNDIT JOURNAL, 20(2), 92-106.
- ฉัตรชัย อินทสังข์ ศศิฉาย พิมพ์พรรณ และอภิ คำเพราะ. (2562). การรับรู้ คุณภาพการบริการ ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. Research and Development Journal, Loei Rajabhat University, 14(48), 1-12.
- เช็คราคา.คอม Condo Guru. (2564). คอนโดติดรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บางซื่อ-ท่าพระ ราคา 1-3 ล้านบาท ไม่ต้องจ่ายแพง! Retrieved from <https://www.checkraka.com/condo/article/121507>
- ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล. (2565). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจซื้อบ้านอัจฉริยะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. Journal of MCU Social Science Review, 179-193.
- บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561). โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล(สายสีน้ำเงิน) ระยะทางรวม 48 กม. 38 สถานี Retrieved from <https://metro.bemplc.co.th/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). จำนวนตำแหน่งว่างงาน(ความต้องการแรงงาน)เป็นรายจังหวัด และเดือน พ.ศ.2560-2565. Retrieved from [tatbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/02.aspx](http://tatbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/02.aspx)
- สุธิษา สิงห์ทอง. (2561). การรับรู้คุณค่า ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจต่อตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อตราสินค้าของนักลงทุนที่ลงทุนในกองทุนรวมต่อสถาบันการเงินที่จำหน่ายกองทุนรวม. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Keller Kevin Lane (2008), Strategic Brand Management, 3d ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Cochran, W. G. (1953). Sampling techniques. New York: John Wiley & Sons.
- Kim, S., Pysarchik & Dawn Thorndike, (2000). Predicting purchase intentions for uni-national and bi-national products. International Journal of Retail & Distribution Management.
- Kotler Philip. (1973). The major tasks of marketing management. Journal of marketing, 37(4), 42-49.
- Kotler, P., & Keller. K.L. (2016). Marketing Management (15<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- McCarthy, E. J., & William, Jr., D.P. (1993). Basic marketing: A global-managerial approach approach (7<sup>th</sup> ed.). U.S.A.: Irwin.
- Ziethaml, P. B. (1990). Delivering service quality.





## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ: กรณีศึกษาบริษัท ยูโร-โอเรียนเต็ล เทรดดิ้ง จำกัด

FACTOR AFFECTING TO CONTINUED INTENTION TO USE VIA VIDEO CONFERENCE PLATFORM  
IN AFTER-SALES SERVICE: A CASE STUDY OF EURO-ORIENTAL TRADING CO., LTD.

สุชาดา ศรีเชื้อ<sup>1</sup> และ ณัฐพล พันธุ์ภักดี<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การบริการหลังการขายที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อสินค้าอีกครั้ง โดยช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดความล่าช้าจากขั้นตอนที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้กระบวนการผลิตหยุดชะงัก แต่ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันและเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการหลังการขายจากการเข้าไปยังสถานที่จริงเป็นการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์เพื่อให้การบริการเบื้องต้นและหลีกเลี่ยงความล่าช้าที่จะเกิดขึ้น เมื่อการแพร่ระบาดของโรคคลดลงหรือสิ้นสุดลง การใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์จะสิ้นสุดหรือไม่ การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ: กรณีศึกษาบริษัท ยูโร-โอเรียนเต็ล เทรดดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จำหน่ายและให้บริการหลังการขายสินค้าระบบน้ำแก่หน่วยงานราชการและเอกชนทั่วประเทศที่ได้นำแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการหลังการขาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบสโนว์บอลล์หรือการแนะนำต่อ (Snowball Sampling) ที่เป็นผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์จากบริษัท ยูโร-โอเรียนเต็ล เทรดดิ้ง จำกัด และวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัยพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 308 ราย ปัจจัยคุณภาพการบริการ 2 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยีทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** การบริการหลังการขาย, คุณภาพการบริการ, การยอมรับและใช้เทคโนโลยี, ความตั้งใจใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง, แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

<sup>1</sup> นิสิตระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

## Abstract

Good and efficient after sale service are important factors that make customers satisfied and likely come back to repurchase. During the outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) causing delays from increasing procedures. As a result, the production process was interrupted. Nowadays, the internet has entered into our daily lives and change a lot in lifestyle behavior. Many companies have shifted their after-sales service from on-site visits to video conference platforms to provide initial service and avoid delays. When the pandemic decreases or ends, will the habit of using video conference platforms also end? The purposes of this quantitative research were to investigate the dimensions of Service Quality and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology to continued intention to use video conference platforms. The researchers used a questionnaires as a tool to collect data from the sample of after-sales service recipients from Euro-Oriental Trading Co., Ltd., using snowball sampling method. The analysis method used is the multiple regression analysis (MRA).

The results of this study show that from 308 respondents. The findings indicated that two dimensions of Service Quality, which included responsiveness, and assurance, and four dimensions of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, which included performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions positively affected the continued intention to use video conference platforms were statistically significant at 0.05 level.

**Keywords:** After Sale Service, Service Quality, Utaut, Continued Intention to use, Video Conference Platform

## 1. บทนำ

การบริการหลังการขาย (After sale service) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการขายสินค้าทั้งแบบขายปลีกทั่วไป (Business to Customer) และแบบขายเข้าองค์กร (Business to Business) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความมั่นใจให้แก่ลูกค้า เกิดการซื้อซ้ำและการแนะนำสินค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการขายต่อไป สินค้าบางประเภท อาทิ เครื่องจักรที่ติดตั้งในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตที่ผู้ซื้อไม่มีความชำนาญในสินค้าในการติดตั้ง หรือเมื่อสินค้ามีปัญหาจะต้องมีการแจ้งไปยังผู้ขายให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข รวมไปถึงเงื่อนไขการขายประกอบการติดตั้ง การทดสอบการทำงาน และการอบรมการใช้งานและบำรุงรักษาที่ผู้ขายต้องเป็นผู้ดำเนินการนั้น

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างไปทั่วโลก ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินมีมาตรการทางสาธารณสุขเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคที่เข้มงวดไม่ให้เกิดการแพร่กระจาย จึงขอความร่วมมือประชาชนและสถานประกอบการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคเคร่งครัด อาทิ การสวมหน้ากากอนามัย หลีกเลี่ยงสถานที่เสี่ยง และลดการเดินทางที่ไม่จำเป็น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการใช้ชีวิต รวมถึงด้านการทำงานและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งการบริการหลังการขายที่เป็นหนึ่งในสินค้าอุตสาหกรรมประเภทบริการอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบอย่างมาก เนื่องจากขั้นตอนที่ยู้งยากก่อนปฏิบัติงานและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากขั้นตอนที่มากขึ้น และที่สำคัญคือทำให้เกิดความล่าช้าในการเข้าบริการ อาจก่อให้เกิดปัญหาการหยุดการทำงาน กระบวนการผลิตหยุดชะงัก แต่ด้วยปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญที่เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวัน และได้เปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตของเราเป็นอย่างมาก ข้อมูลจากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565 รายงานว่า ในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 54.5 ล้านคน คิดเป็นอัตราส่วนต่อประชากรทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 77.8 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2566) ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากบริษัทได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โดยให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อยู่ในที่พักอาศัยของแต่ละคนและทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ หรือที่เรียกกันว่า Work From Home (WFH) และเนื่องด้วยเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและมีเครื่องมือที่หลากหลาย จึงเป็นอีกแนวทางที่ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการหลังการขาย ณ สถานที่ใช้งานจริง (Onsite Service) ไปเป็นรูปแบบออนไลน์ (Online Service) ผ่านโปรแกรมการสื่อสาร อาทิ Line, Google Meet, Microsoft Team และ Zoom เป็นต้น เบื้องต้นเพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าที่จะเกิดขึ้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) บริษัท ยูโร-โอเรียนเทล เทรดดิ้ง จำกัด มีการเพิ่มรูปแบบการให้บริการหลังการขาย นอกจากการให้บริการนอกสถานที่หรือสถานที่ใช้งานจริง (Onsite Service) ไปเป็นรูปแบบออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดในอนาคต และสามารถปรับใช้ในรูปแบบการบริการอย่างเป็นทางการได้ ผู้วิจัยค้นคว้าอิสระมีแนวคิดที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ: กรณีศึกษาบริษัท ยูโร-โอเรียนเทล เทรดดิ้ง จำกัด

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำ

### 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แนวคิดทฤษฎีบริการหลังการขาย

สิ่งสำคัญที่บริษัทต่าง ๆ พยายามสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการขายด้วยการสร้างผลงานของบริการหลังการขายพร้อมข้อเสนอที่แตกต่างจากคู่แข่ง (Goffin, 1994., Slater, 1996; in Ruben, 2012) ส่วนใหญ่ใช้เพื่ออธิบายถึงบริการที่ถูกจัดส่งหลังจากการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า (Gaiardelli *et al.*, 2007) ยิ่งไปกว่านั้น Kurata และ Nam (2010) นิยามการบริการหลังการขายว่ารวมไปถึงลูกค้า สินค้า และการสนับสนุนทางเทคนิค ซึ่ง Ganon (2012) อธิบายว่า การบริการหลังการขายคือบริการที่ลูกค้าจะได้รับหลังการซื้อสินค้าหรือบริการ ประกอบด้วย 1) การรับประกัน 2) ความพร้อมของอะไหล่ 3) บริการช่าง และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือสนับสนุน ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาบริษัทต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอยู่มากกว่าหาลูกค้าใหม่ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าค่อนข้างสูง ทำให้แนวคิดการบริการหลังการขายเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของการสร้างความแตกต่างและความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน (Li *et al.*, 2014) Grönroos (1990) อธิบายว่า การบริการคือกิจกรรมที่โดยทั่วไปไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการและ/หรือทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า Kotler (2003) อธิบายว่า การบริการคือ การกระทำหรือกระบวนการผลิตใด ๆ ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่เกิดผลในความเป็นเจ้าของ โดยกระบวนการนั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าทางกายภาพหรือไม่ก็ได้ จากการรวบรวมข้อมูลพบว่าการบริการมีลักษณะที่ถูกอ้างอิงบ่อย ๆ ดังนี้ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) 2) ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคได้ (Inseparability) 3) คุณภาพไม่คงที่ หรือไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน (Heterogeneity) และ 4) ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) (Zeithaml *et al.*, 1985)

#### 3.2 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality)

Lewis และ Bloom (1983) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ใช้วัดระดับความต้องการของผู้รับบริการ ว่าผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการได้ในระดับใด ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการได้ตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง Parasuraman และคณะ (1985) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (Expected service) ของผู้รับบริการและการรับรู้บริการที่ได้รับจริง (Perceived service) ของผู้รับบริการ Grönroos (1990) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ โดยวัดคุณภาพการบริการเช่นเดียวกับการวัดคุณภาพสินค้าพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการมี 10 ด้าน ต่อมาได้พัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเปราะบางของบริการ (Tangibles) บริการที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจในการให้บริการที่มีความถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่ต้องการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และอัธยาศัยดีในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการ

5. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

Kotler (2003) อธิบายเพิ่มว่าเมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับ (Perceived service) กับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง (Expected service) ถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับน้อยกว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวังก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับมากกว่าหรือเท่ากับคุณภาพการบริการที่คาดหวังจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และมีการกลับมาใช้บริการอีก (Customer Loyalty)

### 3.3 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) เป็นหนึ่งในแบบจำลองที่ถูกนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมกรรมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ (Szajna, 1996) คิดค้นโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) โดยกล่าวว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงบวก Venkatesh *et al.* (2003) ได้พัฒนาทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT) บนพื้นฐานของ TAM คือการนำทฤษฎีและงานศึกษาวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลมารวบรวมเป็นแบบจำลองทฤษฎีอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยการเปรียบเทียบปัจจัยเฉพาะทั้ง 8 ด้านที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจและการใช้เทคโนโลยี ความคล้ายกันเชิงแนวคิดและเชิงประจักษ์ในแบบจำลองถูกนำมาใช้สร้าง UTAUT โดยหลักการของทฤษฎี UTAUT ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม และมี 4 ปัจจัยหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) และตัวแปรควบคุม ได้แก่ อายุ เพศ ประสบการณ์ และความสมัครใจ หากปัจจัยหลักทั้ง 4 มีค่าที่สูงขึ้น ค่าของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เครื่องมือก็จะสูงขึ้น และผู้ใช้จะเกิดการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เครื่องมือจะเป็นตัวกำหนดการยอมรับเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม Wu และ Chen (2006) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) ไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เครื่องมือ

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินกิจกรรมได้ดีขึ้น (Venkatesh *et al.*, 2003) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์จะช่วยให้ผู้ใช้งานดำเนินการรับบริการหลังการขายได้ดีขึ้น

2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ระดับของการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความซับซ้อน และความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Venkatesh *et al.*, 2003, Davis *et al.*,



1989) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความง่ายในการใช้งาน ความซับซ้อน และความสะดวกในการใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ในการรับบริการหลังการขาย

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง ความสำคัญของบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ มีอิทธิพลต่อความเชื่อที่ผู้ใช้งานควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินกิจกรรม (Venkatesh *et al.*, 2003) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความเชื่อที่ผู้ใช้งานควรใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ในการรับบริการหลังการขาย

4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรและทางเทคนิคมีอยู่เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินกิจกรรม (Venkatesh *et al.*, 2003) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานและทางเทคนิคเพื่อสนับสนุนการใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ในการรับบริการหลังการขาย

### 3.4 แนวคิดทฤษฎีความตั้งใจใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Continued Intention to Use)

Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อหรือความตั้งใจใช้ซ้ำเป็นการแสดงถึงการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก และความตั้งใจซื้อเป็นมิติหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงความภักดีของลูกค้า Durvasula และคณะ (2004) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจซื้อในอนาคต ต่อมา Gounaris, Dimitriadis และ Stathakopoulos (2010) กล่าวเพิ่มเติมว่า การตั้งใจใช้ซ้ำคือการที่ผู้บริโภคพิจารณาตัดสินใจซื้อหรือผู้รับบริการพิจารณาตัดสินใจใช้บริการสิ่งนั้นมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว และทำการซื้อหรือใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิมอย่างต่อเนื่อง

### 3.5 สมมติฐานการศึกษาวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปรอิสระ คือคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ตัวแปรตาม คือความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปรอิสระ คือการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions)

ตัวแปรตาม คือความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล)

### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ในการวิจัยนี้หมายถึง ผู้ที่เคยรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์จากบริษัท ยูโร-โอเรียนเทล เทคดิ่ง จำกัด ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 1,260 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัยนี้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอลล์หรือการแนะนำต่อ (Snowball Sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มแรกที่เป็นผู้ติดต่อหลักในการรับบริการหลังการขายแต่ละครั้ง และเสนอไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มแรก เช่น กลุ่มแรกเป็นเจ้าของหน้าร้านที่จัดซื้อจากบริษัท ABC กลุ่มที่สองเป็นผู้รับเหมาช่วงต่อจากบริษัท ABC กลุ่มที่สามเป็นผู้ใช้งานจริง ซึ่งทั้งสามกลุ่มมีความเกี่ยวข้องกันและได้รับการรับบริการหลังการขายจากบริษัท ยูโร-โอเรียนเต็ล เทรดิง จำกัด เป็นต้น คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 304 ชุด หรือมากกว่า

**เครื่องมือการวิจัย** ในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน (ปี) โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ
- 2) พฤติกรรมในการใช้ เป็นพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ในการทำกิจกรรมที่มีการตอบสนองและโต้ตอบกันระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้บริการหลังการขาย จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ที่ใช้ ความถี่ในการใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ (ครั้ง/เดือน) ระยะเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้ง (นาที/ครั้ง) อุปกรณ์ที่ใช้งาน สถานที่ที่ใช้งาน จุดประสงค์ที่ใช้งาน โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ
- 3) ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นเกณฑ์ที่วัดระดับความพึงพอใจ เพื่อหาความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง จำนวน 36 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) จำนวน 5 ข้อ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) จำนวน 4 ข้อ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) จำนวน 5 ข้อ โดยแบ่งเป็นความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเป็นมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ
- 4) ปัจจัยด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) เป็นเกณฑ์แนวโน้มที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะยอมรับว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ และการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีจะทำให้การดำเนินชีวิตง่ายและสะดวกขึ้น เพื่อหาความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง จำนวน 12 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) จำนวน 3 ข้อ ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) จำนวน 3 ข้อ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) จำนวน 3 ข้อ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) จำนวน 3 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเป็นมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ
- 5) ความตั้งใจใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Continued Intention to Use) เป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ในการรับบริการหลังการขายในอนาคต จำนวน 4 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเป็นมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

**การทดสอบเครื่องมือ** ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือด้วยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามจำนวน 32 ชุด ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ซึ่งในการทดสอบหาความน่าเชื่อถือนั้น เลือกคำนวณเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่ให้คำตอบรูปแบบคะแนน โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้น ค่าความเชื่อมั่นจะต้องไม่ต่ำกว่า .70 จะถือว่าข้อคำถามนั้นเชื่อถือ (Bland and Altman, 1997) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาของครอนบาคแต่ละส่วน มีค่าอยู่ระหว่าง .704 ถึง .897 และค่าสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาทั้งหมดที่ .962 ถือว่า แบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยใช้การสุ่มตัวอย่างจากผู้เคยรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์จากบริษัท ยูโร-โอเรียนเต็ล เทรดดิ้ง จำกัด ในการขอคำปรึกษาในผลิตภัณฑ์/ สินค้าขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา อบรมการใช้งาน/ การบำรุงรักษา ประชุม/หารือระหว่างหน่วยงาน โดยทำการนำส่งลิงก์ของแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัท ยูโร-โอเรียนเต็ล เทรดดิ้ง จำกัด ในช่วงระยะเวลาเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 จนถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2566 และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ในการวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้รับการรวบรวมข้อมูลผ่าน Google Forms มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้ มาทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วยข้อมูลการแจกแจงเป็นร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในส่วนของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) และปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ใช้วิธีการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจ และใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) เพื่ออธิบายข้อมูลความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 308 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.08 อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.70 ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.82 ตำแหน่งในการทำงานเป็นวิศวกร/ ช่างเทคนิค จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.44 และประสบการณ์ทำงาน 2 – 5 ปี จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.06

### 5.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 308 ราย ส่วนใหญ่ใช้แพลตฟอร์ม Line จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.39 มีความถี่ในการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ 1 – 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.92 ระยะเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้งต่ำกว่า 30 นาที จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.30 อุปกรณ์ที่ใช้งานเป็นโทรศัพท์มือถือ จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.52 ใช้งานภายในสำนักงานที่สังกัด จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.43 และจุดประสงค์ที่ใช้งานเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาสินค้า จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.66

### 5.3 ระดับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 308 ราย พบว่า เกิดความพึงพอใจในทุกด้านของปัจจัยคุณภาพการบริการ โดยจากผลต่างระหว่างประสบการณ์ที่ได้รับการบริการและความคาดหวังการบริการทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ .13 มีผลเป็นบวก แปลผลได้ว่า เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีความพึงพอใจด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) มากที่สุด ตามมาด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) และความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ตามลำดับ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		ประสบการณ์จริงที่ได้รับ		ความพึงพอใจ	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	แปลผล
1. ความเชื่อถือในการให้บริการ	4.18	0.60	4.24	0.54	0.06	พอใจ
2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	4.13	0.59	4.23	0.54	0.10	พอใจ
	4.01	0.60	4.23	0.52	0.22	พอใจ
3. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.03	0.60	4.18	0.52	0.15	พอใจ
4. ความเห็นอกเห็นใจ						
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>0.13</b>	<b>พอใจ</b>

#### 5.4 ระดับการยอมรับและใช้เทคโนโลยีในการรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 308 ราย พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและใช้เทคโนโลยีทั้ง 4 ด้าน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก โดยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามมาด้วยความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ตามลำดับ ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการยอมรับและใช้เทคโนโลยีในการรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.22	0.56	มากที่สุด
2. ความคาดหวังในความพยายาม	4.19	0.50	มาก
3. อิทธิพลทางสังคม	3.97	0.60	มาก
4. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	4.10	0.55	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

#### 5.5 ระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 308 ราย พบว่า มีระดับความคิดเห็นในส่วนความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกระดับคะแนน 4 (มาก) มากที่สุด จำนวน 213 ราย ที่คำถาม “ท่านจะยังคงใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการรับบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่องต่อไป” และเลือกระดับคะแนน 5 (มากที่สุด) จำนวน 156 ราย ที่คำถาม “ท่านจะไม่ยุติการใช้แพลตฟอร์มในการรับบริการหลังการขายในอนาคต” ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

ความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านจะยังคงใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการรับบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่องต่อไป	4.25	0.50	มากที่สุด
2. ท่านวางแผนใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการรับบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่องต่อไป	4.04	0.60	มาก
3. ท่านมีแนวโน้มที่จะใช้แพลตฟอร์มในการรับบริการหลังการขายในอนาคตเพิ่มมากขึ้น	4.04	0.69	มาก
4. ท่านจะไม่ยุติการใช้แพลตฟอร์มในการรับบริการหลังการขายในอนาคต	4.48	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

### 5.6 ผลการทดสอบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) พบว่าค่า F มีค่าเท่ากับ 27.22 และค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้น สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ได้ร้อยละ 26 ( $R^2 = .26$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร พบว่าการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ( $B = -.18, p < .05$ ) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) ( $B = .52, p < .05$ ) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < .05$  ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของคุณภาพบริการ (Service Quality)	ความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่าน แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์				
	B	Std.error	Beta	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	1.93	.26		7.41	.00
ความเชื่อถือในการให้บริการ	.06	.07	.06	.91	.36
การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	-.18	.07	-.19	-2.62	.01
การสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	.52	.08	.49	6.38	.00
ความเห็นอกเห็นใจ	.14	.08	.13	1.74	.83
F = 27.22    Sig. = .00    R = .51 $R^2 = .26$ SE = .36					

### 5.7 ผลการทดสอบปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์

จากวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) พบว่า ค่า F มีค่าเท่ากับ 74.75 และค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้น สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ได้ร้อยละ 50 ( $R^2 = .50$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร

พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy, PE) ( $B = .15, p < .05$ ) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy, EE) ( $B = .13, p < .05$ ) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence, SI) ( $B = .14, p < .05$ ) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions, FC) ( $B = .40, p < .05$ ) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < .05$  ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)	ความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์				
	B	Std.error	Beta	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	.87	.21		4.18	.00
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE)	.15	.05	.15	2.78	.01
ความคาดหวังในความพยายาม (EE)	.13	.06	.12	2.17	.03
อิทธิพลทางสังคม (SI)	.14	.05	.17	2.55	.01
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (FC)	.40	.06	.40	6.29	.00
F = 70.75    Sig. = .00    R = .71    R <sup>2</sup> = .50    SE = .30					

### 5.8 ผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงการให้บริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง

1) จากการผลการทดสอบปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์มากที่สุด (Beta = .49) ดังนั้น ผู้ให้บริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยพนักงานควรทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ อาทิ แนะนำการเตรียมความพร้อม สภาพการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อปราศจากอุบัติเหตุในระหว่างการแก้ไขปัญหาตามคำแนะนำอันส่งผลต่อทรัพย์สินและร่างกายหรือชีวิต หรือสร้างความปลอดภัยในการเข้าห้องประชุมออนไลน์ด้วยการตั้งรหัสผ่านทุกครั้ง ตั้งค่าป้องกันไม่ให้ผู้เข้าร่วมคนอื่นแชร์หน้าจอไปยังที่อื่นได้ ไม่ส่งรหัสเข้าร่วมประชุม (Meeting ID) ไปยังผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2) ผลการทดสอบปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ โดยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) ส่งผลมากที่สุด (Beta = .49) ดังนั้น ผู้รับบริการควรแจ้งชนิดของแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ที่ใช้ที่มีการชำนาญให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อลดปัญหาทางเทคนิคที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งหากผู้รับบริการขอรับบริการอยู่ในหน่วยงานที่สังกัดและมีเจ้าหน้าที่ IT ประจำการอยู่ ควรทำการแจ้งให้เตรียมความพร้อมหากเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือ แนะนำ



หากพบว่าผู้รับบริการมีปัญหาในการใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกเบื่อหน่าย และคิดว่าจะมีความยุ่งยากจนกระทั่งยุติการใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ในการรับบริการหลังการขายได้

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

1) ผลการตรวจสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Continued Intention to Use) พบว่า ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) สนับสนุนสมมติฐาน  $H_1$  ว่าส่งผลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการขาย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Noranee และคณะ (2021) Miklós และคณะ (2019) และ Mamoun และคณะ (2019) นอกจากนี้ Ali และคณะ (2021) กล่าวว่า ความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ Pang และคณะ (2020) Almahamid และ Rub (2011) และ Jin และ Lim (2021) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและส่งผลต่อเนื่องไปยังความตั้งใจใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยของ Malakar และ Suwandee (2021) ยังสรุปได้ว่า การสร้างความมั่นใจ และการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยนี้

2) ผลการตรวจสอบสมมติฐานปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Continued Intention to Use) พบว่า ส่งผลต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่องและมีนัยสำคัญทั้ง 4 ด้าน ทั้งหมด สนับสนุนสมมติฐาน  $H_1$  โดยสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่องและมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ryan และคณะ (2021) ที่กล่าวว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อการใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง คือ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) นอกจากนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่อง และมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Indrawati และ Putri (2018) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง Shahnilna และคณะ (2022) กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจซึ่งส่งผลให้เกิดการใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ และ Evon และคณะ (2022) กล่าวว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังการบอกต่อและการใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งจากผลการตรวจสอบสมมติฐาน ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจรับบริการหลังการขายผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ซ้ำอย่างต่อเนื่องและมีนัยสำคัญ และ Bakar และคณะ (2013) กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ความคาดหวัง

ในความพยายาม (Effort Expectancy) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้อย่างต่อเนื่อง

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ประสบการณ์ที่ได้รับการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) แต่น้อยกว่าประสบการณ์ที่ได้รับการบริการด้านความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) ที่อยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งหมด จึงสามารถปรับปรุงได้โดยพนักงานปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความห่วงใยในการให้บริการ หลังการขายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับคะแนน ปานกลาง มีจำนวนมากที่สุด เมื่อทำการปรับปรุงในส่วนนี้ จะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นประสบการณ์ที่ได้รับการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และส่งผลให้ระดับความคิดเห็นประสบการณ์ที่ได้รับการบริการเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น เกิดระดับความพึงพอใจมากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจให้บริการหลังการขาย ผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (Continued Intention to Use) ของผู้ให้บริการหลังการขาย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง และนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงได้ในทั้งด้านผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรนำปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจรับบริการหลังการขาย ผ่านแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเข้ามาพิจารณาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการศึกษายิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- AHI, C. and BL, G. 2021. University Students' Intention of Continuous Use of Zoom for e-Learning. International Research Conference 2022 General Sir John Kotelawala, 50-59.
- Azlina, A., Fahmi, Z. and Wan, S. 2013. Assessing the Effects of UTAUT and Self-Determination Predictor on Students Continuance Intention to Use Student Portal. World Applied Sciences Journal, 21 (10), 1484-1489.
- Chukwunonso Oraedu. 2019. Structural Equation Test of Service Quality Dimensions on the Relationship Quality Construct: Evidence from an Emerging Telecom Market. Journal of Relationship Marketing, 18 (2), 146-171.
- Didik, W., Timoticin, K. and Rianthi, S. The Impact of After-sales Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Middle-upper Class Landed Housings. Jurnal Teknik Industri, 20 (1), 65-72.
- Evon, M. et al. 2022. Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. Jurnal of Open Innovation Technology Market and Complexity, 8, 1-29.
- Gaiardelli, P., Sacconi, N. and Songini, L. 2007. Performance measurement of the after-sales servicenetwork—Evidence from the automotive industry. Computers in Industry, 58 (7), 698-708.
- Indrawati and Dianty. 2018. Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model. International Conference on Information and Communication Technology, 6, 167-173.
- John, K. et al. 2022. Undergraduate student's perception of using video conferencing tools under lockdown amidst COVID-19 pandemic in Ghana. Interactive Learning Environments, 1-12.
- Kotler, P. 1994. Marketing management: Analysis planning implementation and control (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. 2009. Marketing management (13<sup>th</sup> Ed). London: Prentice Hall International.
- Kurata, H. and Nam, S. 2010. After-sales service competition in a supply chain: Optimization of customer satisfaction level or profit or both?. Int. J. Production Economics, 127, 136-146.
- Miklós Pakurár et al. 2019. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. Sustainability, 11 (1), 1-24.
- Muhammad, A. and Rofiza, A. 2022. Study on Acceptance of Google Meet as a Learning Platform among Students in Higher Education Preliminary. International Journal of Practices in Teaching and Learning, 2 (1), 2-5.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49 (5), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 13-40.
- Razia, S. and Golam, K. 2021. Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Jurnal of open Innovation Technology Market and Complexity*, 7, 1-17.
- Rezvani, A., Khosravi, P., and Dong, L. Motivating users toward continued usage of information systems: Self-determination theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 76, 263–275.
- Ruben, J. 2012. Managing after sales services: Strategies and inter firm relationships. PhD Thesis of Diph-Kfm Technic., Universitatstuttgart.
- Ryan et al. 2021. Why do People Continue using the Webinar Application? Insight in the New Normal Period. *International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering*, 154-161.
- Shahnilna, F. et al. 2022. Integration of UTAUT 2 and Delone & McLean to Evaluate Acceptance of Video Conference Application. *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 6 (2), 198-217.
- Shereen, N. et al. 2021. The Influence of After-Sales Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 13 (4), 289-298.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., and Davis, F. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425–478.
- Yamane, T. (1973), *Statistics: An Introductory Analysis*. London: John Weather Hill, Inc
- Zhang, H., Lu, Y., Gupta, S., and Zhao, L.. 2014. What motivates customers to participate in social commerce? the impact of technological environments and virtual customer experiences. *Information and Management*, 51 (8), 1017–1030.

## รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง

BUDDHIST TOURISM MODEL OF WAT RAI KHING

สนั่น เจริญยิ่ง<sup>1</sup> และ พันิชกร ลิ้มขจรบุญ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาบทบาทการส่งเสริมของวัด และความเชื่อมโยงไปสู่การบูรณาการท่องเที่ยวของวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา วัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม 3) เพื่อเสนอแนะรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 22 คน ด้วยวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยา แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้เห็นรูปแบบ บทบาท ความเชื่อมโยงไปสู่การบูรณาการท่องเที่ยว ตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า ผลการศึกษา พบว่า 1) วัดไร่ขิงมีบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมีสถานที่และการตกแต่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัตถุโบราณและศาสนสถานที่ทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ส่งเสริมความเชื่อและความศรัทธาที่มีต่อความศักดิ์สิทธิ์ของหลวงพ่อวัดไร่ขิง มีการพิธีกรรมทางศาสนาตลอดทั้งปีในหลายเทศกาล และเป็นสถานที่ปฏิบัติธรรมให้แก่ผู้สนใจ 2) ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา พบว่านักท่องเที่ยวมีมุมมองต่อวัดไร่ขิงในแง่ของความสำคัญทางประวัติศาสตร์ เช่น พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีความเชื่อและศรัทธาเกี่ยวกับความศักดิ์สิทธิ์ของหลวงพ่อวัดไร่ขิง เดินทางมาประกอบพิธีกรรมทางศาสนาตามเทศกาล และปฏิบัติธรรมตามเทศกาลของวัด 3) ข้อเสนอแนะรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง แบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชนของวัดไร่ขิง ในด้านชมงานพุทธศิลป์ ทำบุญ ไหว้พระ ขอพร 2) รูปแบบการท่องเที่ยวกิจกรรมทางพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง ในด้านการปฏิบัติธรรม การสร้างเครือข่ายปฏิบัติธรรม

**คำสำคัญ :** การท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา , การจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

There are three goals of this study: 1) Understanding the functions of temples in promoting tourism and how Wat Rai Khing fits into this 2) Investigation into visitors' perceptions on Wat Rai Khing's management of Buddhist tourism in the province of Nakhon Pathom. 3) To propose a type of Buddhist tourism at Wat Rai Khing in the province of Nakhon Pathom. It is qualitative research, and the phenomenology method was used to conduct in-depth interviews with 22 important informants. The data were then analyzed and synthesized to demonstrate trends, roles, and connections to tourist integration. Apply the triangle approach to validate validity. The study discovered that 1) Wat Rai Khing's setting, and embellishments contributed to its role in boosting tourism. Most of them are museums and historic locations. Encourage belief. The study discovered that 1) Wat Rai Khing's setting, and embellishments contributed to its role in boosting tourism. Most of them are museums and historic locations. Encourage people to have confidence in the Buddha at Wat Rai Khing. A location to practice dharma is available for anyone who are interested, and there are numerous religious rituals held throughout the year. 2) Tourists believe in the sanctity of the Buddha at Wat Rai Khing, believe in the historical significance of the temple, and travel to participate in religious ceremonies in accordance with the festival 3) There are two types of recommendations for Wat Rai Khing's Buddhist tourist patterns: 1) Wat Rai Khing's community-based tourism program, which includes viewing Buddhist artwork, earning merit, paying respect to Buddha statues, and requesting blessings. 2) Wat Rai Khing's Buddhist activities in Dharma practice networking are based on tourism.

**Keywords:** Buddhist Tourism, Buddhist Tourism Management



## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงพฤติกรรมผู้บริโภคปรับเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวอย่างระมัดระวังศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ในด้านการท่องเที่ยวประเทศไทยมีความได้เปรียบด้านการท่องเที่ยว มีทรัพยากรพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวหลากหลาย กระจาย อยู่ในทุกจังหวัด และมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งมีความสวยงามติดระดับโลก มีเอกลักษณ์ต่างจากภูมิภาคอื่นมีบทบาท ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่ง รายได้ที่สำคัญนำมา การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ และสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการ อื่น ๆ ซึ่งตลอดรอบทศวรรษที่ผ่านมา ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบ การท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองปัจจัยเชิงเศรษฐกิจที่เน้นการแลกเปลี่ยน การให้บริการจากผู้เป็นเจ้าของปัจจัยธุรกิจท่องเที่ยวสู่ นักท่องเที่ยวเป็นหลัก ทำให้มีการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ หรือเป็นมิติใหม่เสนอแก่นักท่องเที่ยว และหนึ่งในรูปแบบการ ท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักกันมากในระยะหลังก็คือ “การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม” ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมความสวยงามทาง วัฒนธรรมทั้งทางวัตถุและที่ไม่ใช่วัตถุ ก่อให้เกิดความประทับใจหรือเข้าใจในวิถีชีวิตของผู้คนต่างวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ยังมีความหลากหลายในรายละเอียด เช่น การท่องเที่ยวเพื่อชมซากปรักหักพังในอดีต การชมความงามของวัตถุโบราณ การร่วมประเพณีสำคัญของชาตินั้น ๆ รวมถึงการเข้าวัดทำบุญ และวิปัสณาสมาธิ ซึ่งอย่างหลัง นี้นิยมเรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงศาสนาซึ่งเป็นการเดินทางที่มีการผสมผสานสลับกันไปสลับกันมา ระหว่างการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษา การท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา สามารถครอบคลุม การท่องเที่ยวใน 2 มิติ คือ 1) การ ท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในมิติทางโลก เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมความงดงามของโบราณสถาน โบราณวัตถุ เทียวชมงานพุทธศิลป์ 2) การท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในมิติทางธรรม เช่น นมัสการขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ กราบไหว้พระสงฆ์ ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบที่เคารพนับถือ การปฏิบัติธรรม<sup>2</sup> การเดินทางท่องเที่ยวเชิงศาสนา<sup>3</sup> สำหรับในสังคมไทยที่มีศาสนาพุทธเป็น เครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจนั้นมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ การท่องเที่ยวทางพุทธศาสนาและการท่องเที่ยวเชิงพุทธ เนื่องจาก 96% ของคนไทยนับถือศาสนาพุทธ มีวัดเป็นแหล่งแสวงบุญในทุก ๆ กิจกรรม รวมถึงการ บูรณาการรูปแบบ การ ท่องเที่ยวด้วย

ประเทศไทยมีวัดถึง 39,573 วัด<sup>3</sup> กระจายกันอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มุ่งตรงไป วัด ทั้งที่เป็นคนไทยผู้มีศรัทธาในพุทธศาสนาและที่เป็นคนต่างชาติ เกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่มาจากการมองเห็น เกิดจาก การรับรู้จากการได้ยิน โดยเริ่มต้นจากการรับรู้ข้อมูลจากภายนอก และแปลความหมายต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นร่วมกับประสบการณ์ที่ ผ่านการรับรู้มาก่อนหน้า เกิดเป็นกระบวนการเลือกสรร การจัดระเบียบ และตีความเกี่ยวกับสิ่ง กระตุ้นเหล่านั้น โดยอาศัย ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การได้ยินจากหู การได้เห็นโดยอาศัยตา เป็นต้นซึ่งประสาทสัมผัส

<sup>2</sup> กฤษณา รักษาโหม และคณะ, “รูปแบบและกระบวนการจัดการท่องเที่ยวทางพระพุทธศาสนาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : กระบวนการเปลี่ยนเส้นทางบุญ สู่เส้นทางธรรม”, บทความวิจัย, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2556), บทความย่อ.

<sup>3</sup> สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. “กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ”. สืบค้นปี 2559. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.onab.go.th> [2 มกราคม 2563].

ทั้ง 5 นี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิด การเปิดรับ เกิดความตั้งใจและเกิดการตีความหมาย ซึ่งทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) เป็นกระบวนการนำไปสู่การ เรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับกรรับรู้ จากสภาพแวดล้อมของตน และ ความสามารถในการแปลความหมายของสภาพตอนนั้น ๆ แต่ทฤษฎีการรับรู้ข้างต้นเป็นการรับรู้อย่างหยาบ ๆ ในทางโลก หาก บุคคลใดได้ศึกษาการรับรู้ในทางธรรม ที่หยั่งลึกลงไปในวิถีจิตผ่านประสาทสัมผัส ทั้ง 5 (ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ) ย่อมพบความ ละเอียด ลึกซึ้งและประณีตกว่า

ปี พ.ศ. 2548 ที่ประชุมชาวพุทธนานาชาติ ได้ลงมติให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางพุทธศาสนาโลก<sup>4</sup> ส่งผลให้ ประเทศไทยได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษจากนักท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา เข้ามาท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ 4 ของเอเชีย ในปี 2558<sup>5</sup> (อันดับที่ 21 ของโลก) และมีนักท่องเที่ยวบางส่วน ได้เปลี่ยนแปลงจุดประสงค์การท่องเที่ยวไปเป็นการ ทดลองฝึกปฏิบัติธรรม มีอีกบางส่วนที่มุ่งตรงไปศึกษาปฏิบัติธรรมตามวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ พร้อมกับมีการส่งต่อเพื่อการ พัฒนาจิตใจให้สูงขึ้น โดยใช้ วิธีการที่เรียบง่ายตามหลักพระธรรมวินัย การบริหารกิจการคณะสงฆ์ไทยและวัฒนธรรม ประเพณีในท้องถิ่น มาช่วยในการ ดำเนินการ<sup>6</sup> ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของมหาเถรสมาคมปี พ.ศ. 2550 ที่ว่าด้วยการ เหยียดแผ่พุทธศาสนา เพื่อให้การสนับสนุน และส่งเสริมพระภิกษุ สามเณร และศาสนิกชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้ได้ มีโอกาสปฏิบัติธรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อันเป็นนโยบายสาธารณะภาวะรัฐของประเทศไทย สอดรับกับหลักการสำคัญ ขององค์การสหประชาชาติ ในเรื่อง “เป้าหมายการ พัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่มีผล การรับรอง “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก 17 ประการ” สำหรับการพัฒนาจิตใจและปัญญาของชาวพุทธใน สังคมไทย และผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ ในสังคมโลก สอดคล้องกับ เป้าหมายในข้อ 16 คือ “PEACE AND JUSTICE : ส่งเสริม ให้สังคมมีความเป็นปกติสุข ไม่แบ่งแยก มุ่งมั่นที่จะลดความรุนแรง ทุกรูปแบบเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีการเข้าถึง ความยุติธรรมโดยถ้วนหน้า และสร้างเครือข่ายร่วมกันระหว่างรัฐบาล และชุมชน ในสังคมให้เกิดสถาบันอันเป็นที่พึ่ง ของส่วนรวม มีประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับในทุกระดับ”<sup>7</sup>

ปัจจุบันนี้ผู้คนในจังหวัดนครปฐมตระหนกรู้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติธรรมมากขึ้น การปฏิบัติธรรมคือ การเอา ธรรมมาปฏิบัติ เอาธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิต ทำการทำงาน ทำหน้าที่ ทำทุกเรื่องทุกอย่างให้ดี ให้ถูกต้อง คือเอาธรรมมาใช้ ให้เกิดประโยชน์ในชีวิต ทำให้เป็นชีวิตที่ดี มีความสุขที่แท้จริง เพราะฉะนั้น การปฏิบัติธรรม จึงเป็นเรื่องกว้างๆ ไม่ใช่เฉพาะการ ปลีกตัวออกจากสังคม ไปอยู่วัด อยู่ป่า แล้วก็ไปนั่งบำเพ็ญสมาธิ ไม่ใช่แค่นั้น อันนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่ง การปลีกตัวไปปฏิบัติ แบบนั้น เรียกว่า เป็นการปฏิบัติแบบเข้มข้น หรือลงลึกเฉพาะเรื่อง แต่อันที่จริงนั้น การปฏิบัติธรรมต้องมีตลอดเวลา เมื่อทำงาน หรือทำหน้าที่ของตนอย่างถูกต้อง ตั้งใจทำให้ดี ให้เกิด คุณประโยชน์ ให้สำเร็จความมุ่งหมายที่ตั้งใจ ก็เป็นการปฏิบัติธรรม

<sup>4</sup> กระทรวงวัฒนธรรม, แนวทางการดำเนินงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว เส้นทางแสวงบุญในมิติทางศาสนา ปี 2557, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมการศาสนา,2557), หน้า 8.

<sup>5</sup> คณะสงฆ์วัดพระเชตุพน, วารสารวัดพระเชตุพน ฉบับพิเศษ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์นว-ศาสน์การพิมพ์, 2559), หน้า 263.

<sup>6</sup> พระมหาสุทิตย์ อากาศโร, เอกสารคำสอน พระพุทธศาสนากับการพัฒนาสังคม, พิมพ์ครั้งที่ 2,(กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2559), หน้า 462.

<sup>7</sup> สยาม อรุณศรีมรกต และยงยุทธ วัชรดุลย์, “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลก อนาคต”, วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ปีที่ 11เล่มที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2559), หน้า 5.

การท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยคน สถานที่ และการบูรณาการการจัดการต่าง ๆ ในวัดที่จัดให้มีการท่องเที่ยวแบบชมความงดงาม ฯลฯ และวัดที่มีการจัดตั้งความสัมพันธ์กันขึ้นเป็นเครือข่ายทางสังคม โดยอาศัย ความสัมพันธ์เชิงการปฏิบัติธรรมเป็นองค์ประกอบ ศึกษาไปตามลำดับขั้นของการท่องเที่ยวทั้งเส้นทางโลก เริ่มจากนักท่องเที่ยว ที่ชอบใช้เวลาว่างไปทำบุญ ไหว้พระ สวดมนต์ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งเป็นเส้นทางแสวงบุญ ได้พบเห็นว่าสถานที่นั้นร่มรื่นมีมุม เรียนรู้พุทธธรรม มีคติธรรมเตือนใจ มีมุมเงียบสงบได้พักผ่อนจิตใจ บังเกิดเป็นความพึงพอใจกับสิ่งใหม่ อาจนำมาซึ่งการ เปลี่ยนแปลงเป้าหมายจากการท่องเที่ยวแบบชมความงดงาม มาเป็นการเริ่มต้นของการเข้าสู่เส้นทางธรรม และสิ่งเหล่านี้ เกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวคนไทยหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ นับว่าทั้งเรื่องคนที่เป็นจุดเริ่มต้นของรูปแบบการท่องเที่ยว เชิงพุทธศาสนา และการจัดการ บูรณาการทางสังคมด้านการปฏิบัติธรรม และปัญหาต่าง ๆ ในการร่วมกันแก้ไขในการจัดการ ท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาวัดในจังหวัดนครปฐมให้ยั่งยืน อาทิ แก้ไขปัญหาความพร้อมในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยม ชมจำนวนมาก เป็นต้น ถ้ามีการร่วมกันหาทางแก้ไขแล้วทำให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวพุทธศาสนาที่ยั่งยืน ส่งผลกับวัดใน จังหวัดนครปฐมและทุกภาคส่วนสามารถนำไปปรับใช้ได้บูรณาการกับด้านต่าง ๆ รวมทั้งคุณลักษณะที่ดีของการบูรณาการที่ได้ จากกรณีวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมด้านการปฏิบัติธรรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้สำหรับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาได้

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาบทบาทการส่งเสริมของวัด และความเชื่อมโยงไปสู่การบูรณาการท่องเที่ยวของวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา วัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม
- 2.3 เพื่อเสนอแนะรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

#### ทฤษฎีแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว

##### แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

จากการศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวพบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยผลักดันจากภายในให้นักท่องเที่ยว ต้องการออกเดินทาง และอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวเป็นการศึกษาแรงจูงใจ<sup>8</sup> เพื่อให้ทราบว่า เหตุใดนักท่องเที่ยวจึงมีความ ต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวอะไรเป็นแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว ความต้องการและแรงจูงใจในการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปตามความต้องการ และแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวควรเป็นอย่างไร เพื่อใช้ เป็นกรอบการประยุกต์ใช้ในการศึกษาแรงจูงใจ เพราะการท่องเที่ยวของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปตามความสนใจที่ สลับซับซ้อน เช่น นักท่องเที่ยวเชิงเกษตรมีแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว เพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเกษตร นักท่องเที่ยวเชิง อาสาสมัครมีแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว เพื่อช่วยเหลือคนและเพื่อปฏิสัมพันธ์ และนักท่องเที่ยวเชิงศาสนาที่ใคร่จะปฏิบัติธรรม มีแรงผลักดันจากภายในตนอย่างไร จึงพยายามแสวงหาสถานที่เพื่อการปฏิบัติธรรม เป็นต้น นักวิจัยควรทำความเข้าใจในความ แตกต่าง และสามารถตอบสนอง

<sup>8</sup> ราณี อธิชัยกุล, “การจัดการการท่องเที่ยวเฉพาะทาง”, หน้า 64.

ความต้องการ หรือสร้างแรงจูงใจการท่องเที่ยวของแต่ละกลุ่มได้ ในอันที่จะทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับ ทำให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำหรือกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งการ แนะนำและบอกต่อไปยังผู้อื่น

**ทฤษฎีลำดับขั้นของการจูงใจของ Maslow<sup>9</sup>** เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Hierarchy of needs) นักสังคมวิทยาและนักคิด ทั้งหลายได้นำมาประยุกต์ในการอธิบายทัศนคติ พฤติกรรม รวมถึงแรงจูงใจของมนุษย์ในการท่องเที่ยว ซึ่งนำเสนอโดย นักจิตวิทยา ชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการ ตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่น ๆ ในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและ สังเกตเห็นได้ชัดที่สุดของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิต และหน้าที่การงาน

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation and Acceptance Needs) เป็นความต้องการในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่นความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่ง ของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออก จากสังคม ไม่มีเพื่อน และความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4) ความต้องการการยกย่องจากผู้อื่น (Self-Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการ ได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่ว ๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มี ความจำเป็นต่อโลก

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล มี รูปแบบเฉพาะเป็นของตนเองอย่างแท้จริง และมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันเป็นคือ ระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุดเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

<sup>9</sup> ทิพวรรณ พุ่มมณี, อุตสาหกรรมกรท่องเที่ยว, สาขาวิชาการท่องเที่ยว, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคาแหง, 2554), หน้า 83-85.

เล็งสูง เฉา และคณะ<sup>10</sup> วิเคราะห์แรงจูงใจในการท่องเที่ยวว่า เป็นแรงผลักดันให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยว สำหรับด้านความต้องการทางสังคมและจิตวิทยาแรงจูงใจในการท่องเที่ยว จะช่วยกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจที่จะตอบสนองความต้องการส่วนตัว จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

สำหรับ Klenosky<sup>11</sup> เชื่อว่า แรงจูงใจแบบผลึกเป็นแรงขับเฉพาะในชีวิตประจำวันของคนและเป็นสาเหตุที่ทำให้คน เหล่านั้นได้ตัดสินใจออกจากสภาพแวดล้อมแบบเดิม ๆ เพื่อไปพักผ่อนและเขาเชื่อว่า แรงจูงใจแบบดึงเป็นคุณลักษณะภายนอก ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ไปหาสิ่งอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ปัจจัยเหล่านี้ยังเป็นสิ่งที่ชี้แนะให้แต่ละคนตัดสินใจเลือกจุดหมาย ปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งในการเดินทาง นิยามของแรงจูงใจแบบดึง หมายถึง “ลักษณะเฉพาะ ความน่าดึงดูดและลักษณะ ของจุดหมายปลายทาง” เช่น “ชายทะเล” “สถานที่ที่เป็นน้ำหรือเป็นทรัพยากรทางทะเลหรือมหาสมุทร” “ภูเขาหรือทิวทัศน์ที่สวยงาม” หรือ “สถานที่ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม”

งานวิจัยของ Sangpikul<sup>12</sup> ระบุในงานวิจัยว่า แรงจูงใจแบบผลึกที่มีส่วนทำให้เกิดการท่องเที่ยวในไทยนั้นมีทั้งการ ค้นหาความแปลกใหม่และความรู้ (novelty and knowledge seeking) การพักผ่อนหย่อนใจ (rest and relaxation) และ การเพิ่มอัตตา (ego-enhancement) นอกจากนี้แรงจูงใจแบบผลึก ยังส่งผลกระทบต่อแนวคิดของนักท่องเที่ยวในการเลือก จุดหมายปลายทาง และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่หลากหลายของนักท่องเที่ยว ทำให้การเลือกจุดหมายปลายทางของแต่ละ คนจึงมีความแตกต่างกัน

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั่วไป

การท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์หนึ่งของมนุษย์มาตั้งแต่ยุคโบราณ โดยมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปอย่าง หลากหลาย เช่น เดินทางไปเพื่อการค้าขาย การแลกเปลี่ยนสินค้า การย้ายถิ่นฐานทำมาหากิน เป็นต้น และมีพัฒนาการมาเป็น ลำดับ โดยเฉพาะตั้งแต่สิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา มีการตื่นตัวในด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เพราะสามารถ สร้างงานและสร้างรายได้มหาศาลให้กับหลาย ๆ ประเทศ จนเป็นที่ยอมรับกันว่า การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่นับวัน ก็ยิ่งเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และทำรายได้ให้กับประเทศมากที่สุด ยิ่งวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการ สื่อสารสมัยใหม่มีมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้การท่องเที่ยวมีบทบาทมากขึ้นเท่านั้น<sup>13</sup> อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่สามารถ สร้างงานได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นแนวคิดใหม่ของการท่องเที่ยว จึงควรจะให้ ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับต้น ๆ และมีวิสัยทัศน์ในการมองปัญหาและคิดวิธีการ แก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า พร้อมประยุกต์ใช้นวัตกรรมและการสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ สอดคล้องกับจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้น

<sup>10</sup> เล็งสูง เฉา และคณะ, การวิเคราะห์แรงจูงใจในการท่องเที่ยวแบบผลึกและแบบดึงของนักท่องเที่ยว เยาวชนนานาชาติ กรณีศึกษาของไทยและไต้หวัน, Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2558), หน้า 504.

<sup>11</sup> klenosky D. B. “The Pull of Tourism Destinations : A Means-End Investigation.” *Journal of Travel Research*, 2002, 40(4), p. 385-395.

<sup>12</sup> Sangpikul Aswin, “Travel Motivations of Japanese Senior Travelers to Thailand.” *International Journal of Tourism Research*, 2008, 10(1), p. 81.

<sup>13</sup> นิศา ชัชกุล, อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, บทนำ.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน<sup>14</sup> ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึงเที่ยวไป มีคำอธิบายเพิ่มเติมว่า การท่องเที่ยวตามความหมายในภาษาไทยนั้น ใช้คำว่า “ไปเที่ยว” มีความหมายว่า การเดินทางไปยังสถานที่ใดที่หนึ่งทั้งใกล้ และไกล เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินขยายความการท่องเที่ยวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในนิยามขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO)<sup>15</sup> ได้กำหนดว่า การท่องเที่ยวจะต้องมีลักษณะที่เป็นสากลที่มีเงื่อนไขอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) ต้องเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปีติดต่อกัน)
- 2) ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน และไปด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม
- 3) ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทาง โดยไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพ และไปอยู่ประจำ แต่เดินทางไปเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร เพื่อความเบิกบานบันเทิงรื่นรมย์ เพื่อเล่น กีฬาต่าง ๆ เพื่อการประชุม สัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ และเพื่อการติดต่อธุรกิจ

จุฑามาศ ไชยศรี<sup>16</sup> ได้สรุปการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นการสมัครใจเดินทางจากที่อยู่อาศัยของตนเพื่อไปเที่ยวชม ทัศนศึกษาหรือร่วมกิจกรรม ณ สถานที่ต่าง ๆ โดยมีการกำหนดระยะเวลาไปกลับที่ค่อนข้างแน่นอน ซึ่งแม้ว่าจะไปเพื่อทำธุรกิจหรือหารายได้ด้วย น่าจะนับได้ว่าเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เพราะเหตุผลสนับสนุนที่ว่านักธุรกิจหรือผู้หารายได้ที่แวะเที่ยวชมหรือร่วมทำกิจกรรม ณ สถานที่ท่องเที่ยวในขณะนั้น เขาย่อมที่จะต้องเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวไปโดยปริยาย

อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์<sup>17</sup> ได้ทำการสรุปความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจในการมีปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้ที่เป็นเจ้าของสถานที่กับผู้ที่เดินทางเข้ามาเยี่ยมเยือนสถานที่เป็นการชั่วคราวไม่ว่าด้วยจุดมุ่งหมายใด ๆ ก็ตาม โดยจัดให้มีกิจกรรมเพื่อ สนับสนุนการบริการในหลายสาขามาสผสมผสานกัน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจให้แก่ผู้มาเยี่ยมเยือน

Ge e and Choy<sup>18</sup> ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวนั้นเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจแห่งชาติ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเตรียมที่พัก ที่อาศัย การหาอาหารและการให้ความบันเทิงแก่นักเดินทาง (Traveler) ผู้ซึ่งมาเยี่ยมสถานที่ที่มีค่าใช้จ่ายหรือที่ทำงานประจำของเขา ทั้งนี้การเดินทางท่องเที่ยว (Travel) ไม่ได้เป็นอุตสาหกรรม แต่เป็นการรวมตัวกันของ ธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการบริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในระบบของการท่องเที่ยว

### 3.3 แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

<sup>14</sup> พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศิริวัฒนา อินเตอร์-พรีนท์ จำกัด, 2556), หน้า 551.

<sup>15</sup> มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (18 กันยายน 2553). ความหมายของการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://touris-matbuu.wordpress.com./ความรู้เบื้องต้นการท่องเที่ยว...\[15 มกราคม 2564\].](https://touris-matbuu.wordpress.com./ความรู้เบื้องต้นการท่องเที่ยว...[15 มกราคม 2564].)

<sup>16</sup> จุฑามาศ ไชยศรี, การศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน , (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2536), หน้า 6.

<sup>17</sup> อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์, “การจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544), หน้า 4.

<sup>18</sup> Gee,Y.,James, C.,Deriter,J., & Choy,L., Travel industry (2nd ed.), (New York: John



จากการศึกษาที่ผ่านมาข้างต้นพบว่า การท่องเที่ยวทั่วไปส่วนใหญ่มีการเรียกประเภท และรูปแบบไปตามลักษณะ สำคัญของสถานที่อันเป็นปลายทางว่า เป็นการท่องเที่ยวเชิงนั้นเชิงนี้ ซึ่งมีอย่างหลากหลายแบบ และในส่วนของการท่องเที่ยวที่ หลากหลายนั้น มีการท่องเที่ยวอีกอย่างหนึ่งที่อาศัยความศรัทธาในศาสนา และความสวยงามที่มนุษย์สร้างสรรค์ขึ้น เป็น แรงผลักดันสำคัญสำหรับการเดินทาง เป็นเหตุให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงศาสนาหรือการท่องเที่ยวใน สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ทางศาสนา ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่ง และเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความพิเศษของการท่องเที่ยวมรดกทาง วัฒนธรรม แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนานี้ Novelli ระบุว่า เป็นการท่องเที่ยวในความสนใจที่พิเศษ คล้ายกับแนวทางที่ องค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้ไว้ และเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเฉพาะทาง (Niche Tourism) ที่เน้นความสนใจในการ ท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงศาสนา<sup>19</sup> มีความสัมพันธ์กับมิติการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างแยกออกจากกันแทบไม่ได้ เพราะ ทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์สร้างขึ้นได้กลายมาเป็นมนุษย์สร้างวัฒนธรรม โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์ในโลกมีภัยทางกาย 4 อย่างคือ ความหิวโหย ความร้อน-หนาว ความหวาดกลัวและความป่วยไข้ มนุษย์นั้นจึงสร้างสรรค์ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อร่างกายอยู่รอดและเจริญเติบโต มนุษย์ก็ต้องการพักผ่อนและความเพลิดเพลิน ดังนั้นการ ท่องเที่ยวจึงเป็นโอกาสหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มสีสันและประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต การท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรม ประกอบด้วยความเชื่อและแบบแผนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ การท่องเที่ยวเชิงศาสนาในส่วนอื่น ๆ ของ โลก ก็มักจะจัดขึ้นตามวัฒนธรรมในเทศกาลงานประจำปี และจัดขึ้นในโอกาสพิเศษต่างๆ (event tourism and invented tourism) เช่นกัน สำหรับวัฒนธรรมของไทยที่มีพัฒนาการมายาวนาน จากการผลิตผลงานพื้นฐานของท้องถิ่นกับอิทธิพลของ อารยธรรมอินเดียและขอม รวมทั้งวัฒนธรรมจีนและวัฒนธรรมตะวันตกในยุคหลัง ทำให้เกิดศาสนสถานที่มีเอกลักษณ์ทาง ศิลปะ มีประวัติความเป็นมาที่เก่าแก่และยาวนาน เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยดึงดูดให้มีผู้มาเยือน และเมื่อการท่องเที่ยวตามสถานที่ ที่เกี่ยวข้องกับพุทธศาสนา เราจึงเรียกว่า เป็นการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

พระมหาสุริยา อภิวัตตโน<sup>20</sup> มีแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาว่า สังคมไทยนั้นมีความศรัทธา และความ เชื่อในพระพุทธศาสนามานาน แยกกันไม่ออก บ้านอาศัยวัด วัดอาศัยบ้านวัดนั้นมีส่วนที่สำคัญต่อสังคมไทยเราเป็นอย่างมาก เป็นที่พึ่งทางกาย เป็นที่พึ่งทางใจ เป็นสถานที่ขัดเกลากิเลสพัฒนาจิตใจ เป็นสถานที่ศึกษาหาความรู้ เป็นแหล่งท่องเที่ยว เป็น ที่พักอาศัยและเป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ วัดแบ่งเขตความสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) เขตพุทธาวาส ได้แก่ พระอุโบสถ พระปราสาท พระเจดีย์ พระเจดีย์บรรจุพระบรมอัฐิพระมหากษัตริย์ เป็นต้น โดยเฉพาะพระอุโบสถนั้น เป็นสถานที่ทำสังฆกรรมของพระสงฆ์
- 2) พระอารามหลวง เป็นวัดที่พระมหากษัตริย์หรือพระบรมวงศานุวงศ์ทรงสร้าง หรือทรงบูรณปฏิสังขรณ์ และทรง ให้การอุปถัมภ์ เป็นวัดที่สร้างขึ้นอย่างมีแบบแผน ถูกลักษณะของการสร้างวัดตามรูปแบบประเพณี

Wiley & Sons. 2007), p. 5-6.

<sup>19</sup> ชนัญ วงษ์วิภาค, การท่องเที่ยวทางเลือก : ศาสนาวัฒนธรรม, ปรับบางส่วนจาก ตาราการท่องเที่ยววัฒนธรรม, เอกสารการเรียนการสอน การจัดการท่องเที่ยววัฒนธรรม, (คณะวิทยาการจัดการ และคณะโบราณคดี : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552), บทนำ.

<sup>20</sup> พระมหาสุริยา อภิวัตตโน (มะสันเทียะ), “กลยุทธ์การเพิ่มคุณค่าการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา ของพระอารามหลวงในเกาะรัตนโกสินทร์”, การบริหารธุรกิจศึกษาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยสยาม, 2558), หน้า 19.

3) วัดเป็นศูนย์รวมของการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วันสำคัญทางศาสนามีการสวดมนต์ เวียนเทียน ฟังเทศน์ฟังธรรม ประกวดตอบปัญหาธรรมะสำหรับเยาวชน มอบทุนการศึกษาเป็นต้น วันหยุดพิเศษต่าง ๆ เช่น วันเฉลิมพระชนมพรรษา มีการ จัดกิจกรรมปฏิบัติธรรม รักษาศีล 8 และวัดที่จัดกิจกรรมวันเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ มีการสวดมนต์ข้ามปี ก่อเจดีย์ทราย เจดีย์ ข้าวสารในวันสงกรานต์ ขอขมาต่อแม่น้ำในวันลอยกระทง เป็นต้น

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ผสมผสานกันกับงานเชิงเอกสาร (Document Research) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพในภาคสนาม โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

##### 4.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.1.1 สถาปนาวัดล้อมทางกายภาพ การใช้สื่อและสัญลักษณ์ การสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในวัด และผู้มีบทบาทที่ส่งเสริมการปฏิบัติธรรม 2 รูป ดังนี้

4.1.2.1 พระเทพศาสนาภิบาล เจ้าอาวาสวัดไร่ขิง

4.1.2.2 พระรัตนสุธี ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดไร่ขิง

4.1.3 สัมภาษณ์เจ้าสำนักปฏิบัติธรรม จำนวน 2 ท่าน ดังนี้

4.1.3.1 พระเทพศาสนาภิบาล เจ้าอาวาสวัดไร่ขิง

4.1.3.2 พระรัตนสุธี ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดไร่ขิง

4.1.4 สัมภาษณ์นักท่องเที่ยว จำนวน 20 คน

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยนี้ ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากพระไตรปิฎก หนังสือ เอกสารงานวิจัยแบบบันทึกการสังเกตแบบ ไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเน้นวิธีการแสวงหาความรู้จากการลงไปภาคสนาม โดยผู้วิจัยเป็นเครื่องมือและใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์เจ้าอาวาส พระภิกษุสงฆ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ส่งเสริมการปฏิบัติธรรมในวัดโดยขออนุญาตบันทึกเสียง และบันทึกสถานที่เป็นภาพถ่าย

##### 4.2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

4.2.1.1 ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2.1.2 กำหนดกรอบความคิด ในการสร้างแบบสัมภาษณ์

4.2.1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ ในการสร้างแบบสัมภาษณ์โดยขอคำปรึกษาต่อที่ปรึกษางานวิจัย

4.2.1.4 สร้างแบบสัมภาษณ์

4.2.1.5 นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่อที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

4.2.1.6 นำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

4.2.1.7 รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

#### 4.2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดหัวข้อหรือประเด็นไว้เพียงกว้างๆ ล่วงหน้า โดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด และในการ สัมภาษณ์สามารถปรับเปลี่ยนเพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่ใช้ศึกษา ในด้านปัจจัย แห่งความสำเร็จ รวมทั้งสภาพการณ์ดำเนินงานของการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมี วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการลงพื้นที่ โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบสอบถาม ณ วัดไร่ขิง วันพฤหัสบดีที่ 8 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาทั้งด้านเอกสาร ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากแบบบันทึกการสังเกต และการสัมภาษณ์ เป็นกระบวนการ ศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมุ่งเน้นศึกษาเนื้อหาของแบบบันทึกการ สังเกต และการสัมภาษณ์ในส่วนของกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความเชื่อมโยง เพื่อศึกษาบทบาทการส่งเสริมของวัด และความ เชื่อมโยงไปสู่การบูรณาการท่องเที่ยว

การสัมภาษณ์เจ้าสำนักปฏิบัติธรรม มุ่งเน้นไปที่เพื่อวิเคราะห์บทบาทของวัดที่ส่งเสริมการปฏิบัติธรรม และรูปแบบ และการบูรณาการ ด้านการปฏิบัติธรรม ตามประเด็นหัวข้อ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา โดยนำข้อมูลภาคสนาม ที่ได้มาจากแบบบันทึกการสังเกตและการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที มาจำแนก ให้เห็นถึงรูปแบบของวัดที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเภทชมงานด้านพุทธศิลปกรรม ทำบุญ ไหว้พระ ขอพร และ กิจกรรมการส่งเสริมด้านอื่น ๆ ที่วัดมีไปตามบริบทตามรายการณ และสรุปบทบาทการส่งเสริมของวัดและความเชื่อมโยงไปสู่ เครือข่ายการปฏิบัติธรรมของวัด

2. ดำเนินการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลภาคสนาม ที่ได้มาจากแบบบันทึกการสังเกต แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เจ้าสำนักปฏิบัติธรรม มาจำแนกให้เห็นถึงบทบาทของวัดที่ส่งเสริมการปฏิบัติธรรม และการจัดการบูรณาการการท่องเที่ยว ด้านการปฏิบัติธรรม เพื่อวิเคราะห์สาระสำคัญของบทบาท และการจัดการบูรณาการการท่องเที่ยว ด้านการปฏิบัติธรรมที่มีอยู่ ในสังคมไทย โดยใช้วัดที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวและการปฏิบัติธรรม

3. สรุปผลการวิเคราะห์ หรือข้อค้นพบว่า การจัดทำให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การสนับสนุนกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับพระพุทธศาสนา เกี่ยวเนื่องกับประเทศชาติ ประเพณีและวัฒนธรรม เป็นการสร้างความเชื่อมโยงให้ไปสู่ การท่องเที่ยวในเชิงนามธรรมได้และจะเป็นการเข้าสู่ระบบของเครือข่ายการปฏิบัติธรรมที่ครอบคลุมอยู่ทั่วในสังคมไทย เพียงแต่ปัจจุบันนี้กระแสของการปฏิบัติธรรม ทำให้มีแนวโน้มของความนิยมมากขึ้นในหมู่ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ชาวต่างชาติ องค์กรที่กำกับดูแลอยู่จึงต้องมีการดำเนินงาน เพื่อสร้างมาตรฐานของแนวทางการปฏิบัติและช่วยพัฒนาเครือข่าย ด้านการปฏิบัติธรรม ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกสังคมในชาติ และการส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติธรรมที่กว้างไกล ออกไปในระดับสากล จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติในระดับสังคมโลกอีกด้วย

## 5. ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ศึกษาข้อมูลทั้งด้านพระไตรปิฎก รวมถึงงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพุทธศาสนา การลงพื้นที่สังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลักษณะของการพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่สรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1 บทบาทการส่งเสริมของวัด และความเชื่อมโยงไปสู่การบูรณาการท่องเที่ยวของวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม พบว่า วัดไร่ขิง มีการจัดงานส่งเสริมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันสำคัญของชาติ งานเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและประเพณีไทยอยู่ตลอดปี รวมถึงการจัดการประชุมสำคัญ ๆ ทางคณะสงฆ์และโดยเฉพาะงานเกี่ยวกับบูรพมหากษัตริย์ไทย และร่วมมือกับโครงการของสำนักงานพระพุทธศาสนาที่ให้มีการสอดแทรกการเจริญจิตตภาวนา นั่งสมาธิถวายเป็นพระราชกุศลแด่ราชวงศ์ วัดไร่ขิงมีความพร้อมและความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ 1. ด้านกายภาพของสถานที่และการตกแต่ง ปัจจุบันภายในเขตพุทธาวาส ของวัดไร่ขิง ถือได้ว่าเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติไทย เป็นวัดอันดับต้น ๆ ของประเทศไทยที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ทั้งด้านศาสนวัตถุ โบราณสถาน และเป็นศูนย์รวมความรู้ด้านต่าง ๆ มากมาย การกายภาพของสถานที่และการตกแต่งของวัดประกอบด้วยสิ่งก่อสร้างที่สวยงามเฉพาะภายในเขตพุทธาวาสของวัดไร่ขิง ประกอบไปด้วยสิ่งล้ำค่าที่ควรเก็บไว้ให้เป็นความทรงจำมากมาย 2. ด้านความเชื่อและความศรัทธาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดไร่ขิง และแนวทางการสนับสนุนของวัดเกี่ยวกับความเชื่อและความศรัทธาเกี่ยวกับหลวงพ่อวัดไร่ขิง 3. ด้านพิธีกรรมทางศาสนา

วัดไร่ขิง มีการจัดกิจกรรมงานต่าง ๆ มากมายที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนาประเพณีและวัฒนธรรม และวันสำคัญของชาติมิได้ว่างเว้น โดยกิจกรรมการส่งเสริมพระพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง มีจุดเด่นในการส่งเสริมพระพุทธศาสนา (Buddhism) เพราะเป็นศาสนาที่สำคัญของโลก ที่มีหลักคำสอนสำคัญอย่างยิ่งต่อชาวโลก โดยโลกของสังคมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นศาสนาที่มีหลักคำสอนที่มีเหตุผลอันเป็นหลักสำคัญของพระพุทธศาสนาที่มีคนยอมรับนับถือกันทั่วโลกอีกศาสนาหนึ่ง ซึ่งเป็นการส่งเสริมและการสนับสนุนให้คนในสังคมมีเหตุผล มีเมตตา กรุณา มีความเอื้ออาทรต่อกันและกัน อันเปรียบเสมือนญาติกันโดยสายโลหิตและหรือเป็นญาติกันโดยทางธรรม 4. ด้านการปฏิบัติธรรม วัดไร่ขิง ในด้านการส่งเสริมการปฏิบัติธรรมการจัดกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันสำคัญของชาติ วัฒนธรรม ประเพณี และงานสัปดาห์ส่งเสริมพระพุทธศาสนา เป็นต้น ถึงแม้จะเป็นวัดที่ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวประเภทชมวัดพุทธธรรมทางโลก แต่ในขณะที่เดียวกันก็ได้สอดแทรกให้มีการเจริญสมาธิมีการปฏิบัติธรรมตามสมควร นับว่าเป็นการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในหลักพุทธธรรมและได้ลงมือปฏิบัติเอง

5.2 ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา วัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม พบว่าจากการที่วัดไร่ขิงเป็นศาสนสถานที่มีชื่อเสียงจึงมีนักท่องเที่ยวแวะเวียนเข้ามาท่องเที่ยวในเชิงพุทธศาสนา เป็นจำนวนมาก จากการสัมภาษณ์ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา ของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยววัดไร่ขิง พบว่า 1. ด้านกายภาพของสถานที่และการตกแต่ง วัดไร่ขิงมีพิพิธภัณฑสถานของเก่า เช่น ถ้วยชาม หนังสือเก่า จัดแสดงไว้ให้ชมกันซึ่งเป็นสิ่งที่ล้ำค่าและชวนหลงใหลในการศึกษาประวัติศาสตร์ลุ่มน้ำท่าจีน บริเวณริมแม่น้ำหน้าวัดมีปลาสาวยตัวโตนับพัน นักท่องเที่ยวสามารถซื้อขนมปังเลี้ยงอาหารปลาได้ และถ้ามาวันศุกร์หรือตอนเช้าอาทิตย์ จะมีตลาดนัดอาหารและผลไม้ให้เดินเลือกซื้อกันอย่างสนุกสนานทีเดียว นักท่องเที่ยวต้องการเห็นการพัฒนาวัดให้เป็นวัดที่มีความสะอาดมากขึ้น และการจัดการเกี่ยวกับการจอดรถภายในวัดให้เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น แต่นักท่องเที่ยวเองก็ยังคงเห็นสภาพแวดล้อมบางส่วนภายในวัดที่ยังคงเป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี สมควรแก่การปรับทัศนียภาพ 2. ด้านความเชื่อและ

ศรัทธา ด้วยความศรัทธาเกี่ยวกับความศักดิ์สิทธิ์ของหลวงพ่อดำไว้ซึ่งในด้านความเจริญงอกงาม การค้า และการงาน ประชาชนจึงพากันมาบนบานศาลกล่าวและขอพรหลวงพ่อดำให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขคลายความทุกข์ให้หมดไป ให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่และการงาน การบนบานก็มีข้อดี เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองอีกวิธีหนึ่ง ที่จะช่วยให้เราสามารถฟันฝ่าอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้ เพราะเหมือนกับว่าเรามีสิ่งศักดิ์สิทธิ์อะไรบางอย่างคอยคุ้มกัน จึงทำให้สามารถบรรลุถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ นักท่องเที่ยวจึงนิยมไปท่องเที่ยวทำบุญวัดไร่ขิงจากความเชื่อและศรัทธานี้ ทั้งในหลวงพ่อดำไว้ซึ่งและความเชื่อต่าง ๆ 3. ด้านพิธีกรรมทางศาสนา เป็นวัดที่นิยมของทั้งชาวจังหวัดนครปฐมเอง และความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในการมาไหว้พระบนบาน รวมถึงการแก้บน และขอพรหลวงพ่อดำไว้ซึ่ง อุปสมบท เทียวชมงานประจำปีทางวัดไร่ขิงได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี นักท่องเที่ยวและชาวบ้านระแวกวัด และวัดไร่ขิงยังเป็นที่ยินยอมของการมาบวชอุปสมบทอีกด้วย 4. ด้านการปฏิบัติธรรม วัดไร่ขิงในการส่งเสริมการปฏิบัติธรรม การจัดการกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันสำคัญของชาติวัฒนธรรม ประเพณี นักท่องเที่ยว มีความเห็นว่า การปฏิบัติธรรมช่วยให้เราเตรียมใจรับมือกับ อนิจจัง ทุกขัง อนัตตา และสิ่งต่าง ๆ

5.3 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง จังหวัดนครปฐม พบว่า รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง 2 รูปแบบ ดังกล่าว เป็นการจัดรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง ทำให้เห็นถึงความสำคัญของด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น เช่น ในด้านชมงานพุทธศิลป์ การทำบุญ การไหว้พระ การขอพร รวมถึงด้านการปฏิบัติธรรม เพราะเป็นทางเลือกอย่างหนึ่งให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่สนใจในการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง ซึ่ง ในรูปแบบที่ 1 วัดไร่ขิงที่เป็นแหล่งท่องเที่ยววิถีชุมชน ที่รักษาภาพลักษณ์ที่ดี ในการดูแลนักท่องเที่ยวให้มีความพึงพอใจกับการที่เข้ามาเยี่ยมชม การจัดสภาพแวดล้อมบริเวณทั้งภายนอกวัดและภายในวัด ให้มีความเรียบร้อยสะอาดตาจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพที่ต้อยอยู่เสมอ ในรูปแบบที่ 2 วัดไร่ขิงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งเสริมกิจกรรมทางพุทธศาสนาและการปฏิบัติธรรม ในการจัดการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญต่าง ๆ ทางพระพุทธศาสนา

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง” มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

### 6.1 บทบาทของวัดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

6.1.1 ด้านกายภาพของสถานที่และการตกแต่ง พบว่า วัดมีความพร้อมในด้านสถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวทั้งด้าน ศาสนวัตถุ โบราณสถาน และเป็นศูนย์รวมความรู้ด้านต่าง ๆ มากมาย การกายภาพของสถานที่และการตกแต่งของวัดประกอบด้วยสิ่งก่อสร้างที่สวยงาม เฉพาะภายในเขตพุทธาวาสของวัดไร่ขิง ประกอบไปด้วยสิ่งล้ำค่าที่ควรเก็บไว้ให้เป็นความทรงจำมากมาย จึงเป็นวัดที่ได้ชื่อว่ามีสิ่งมหัศจรรย์ประดิษฐานอยู่มากมาย พระครูสันติธรรมภาณี (บุญชัย สนติกโร)<sup>21</sup> ได้ศึกษาเรื่อง ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวในพระพุทธศาสนา โดยทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวิจัยเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

<sup>21</sup> พระครูสันติธรรมภาณี, (บุญชัย สนติกโร), “ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวในพระพุทธศาสนา”, *บทความวิชาการ*, JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE, Vol.8 No.1 (January–June, 2014), p.92-93.

แหล่งท่องเที่ยวเชิงพุทธ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและมีคุณค่าทางพระพุทธศาสนา ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านเกจิอาจารย์ ด้านรูปเคารพและวัตถุมงคลด้านสถาปัตยกรรมและจิตรกรรม และด้านสถานที่ปฏิบัติธรรม วัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ทรงคุณค่าเพราะเป็นแหล่งรวมของวัฒนธรรม มีทรัพยากรทางกายภาพ

6.1.2 ด้านความเชื่อและความศรัทธาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดไร่ขิง และแนวทางการสนับสนุนของวัดเกี่ยวกับความเชื่อและความศรัทธา พบว่า ตำนานความเชื่อความศรัทธาเกี่ยวกับหลวงพ่อดำไร่ขิง ซึ่งสอดคล้องตามตำนานกล่าวถึงการได้มาซึ่งหลวงพ่อดำไร่ขิงว่าได้อัญเชิญมาจากกรุงเก่า (พระนครศรีอยุธยา) ซึ่งเป็นพระพุทธรูปที่ประชาชนนับถือมาก ในขณะที่อัญเชิญหลวงพ่อดำไร่ขิงขึ้นจากน้ำสู่ประรำพิธี ในขณะนั้นความมหัศจรรย์ขึ้น แสงแดดที่แผดจ้ากลับพลันหายไป ความร้อนระอุในวันสงกรานต์กลางเดือนห้า บังเกิดมีเมฆดำทะมึน ลมปั่นป่วน ฟ้าคะนองก้องในท้องฟ้าบันดาลให้ฝนตกลงมา สร้างความเย็นฉ่ำใจทั่วหน้า ทุกคนในทีนั้นเกิดความยินดีและพากันอธิษฐานจิต“ขอหลวงพ่อดำให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขดับความร้อนคลายความทุกข์ให้หมดไป ดุจสายฝนที่เมฆนืดลทำให้ชุ่มฉ่ำ เจริญออกงามด้วยธัญญาหาร” นับแต่ปี ที่หลวงพ่อดำมาได้ประดิษฐานบนแท่นชุกชีเป็นพระประธานในอุโบสถวัดไร่ขิงแล้วประชาชนก็พากันมาเคารพสักการะมิได้ขาดทางวัดไร่ขิงได้กำหนดถือเอาวันกลางเดือน 5 เป็นวันสำคัญจัดงานเทศกาลนมัสการปิดทองหลวงพ่อดำตลอดมาจนถึงปัจจุบัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศิวินิต อรรถวุฒิกุล และคณะ<sup>22</sup> ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของจังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถาม แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดเวทีเสวนา และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่า การพัฒนาประเทศโดยมุ่งเน้นวัตถุนิยมเป็นตัวตั้งทำให้คนทั้งหลายห่างเหินจากวัด ซึ่งในอดีตวัดเป็นแหล่งเรียนรู้ แหล่งการศึกษาของคนในยุคอดีตขณะที่ปัจจุบันคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะนักเรียน นิสิต นักศึกษา มักละเลยไม่ใส่ใจกับการเข้าวัด ทำบุญไหว้พระ ฟังธรรม แม้แต่ในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา วันมาฆบูชา เป็นต้น แต่กลับมุ่งเน้นเพียงการบริโภคนิยมเป็นหลักใหญ่ และใช้ห้างสรรพสินค้าเป็นแหล่งบันเทิง ทำให้ผู้คนห่างไกลจากแหล่ง

6.1.3 ด้านพิธีกรรมทางศาสนา พบว่า วัดไร่ขิง มีการจัดกิจกรรมงานต่าง ๆ มากมายที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนาประเพณีและวัฒนธรรม และวันสำคัญของชาติมิได้ว่างเว้น โดยกิจกรรมการส่งเสริมพระพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง มีจุดเด่นในการส่งเสริมพระพุทธศาสนา (Buddhism) เพราะเป็นศาสนาที่สำคัญของโลก สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวยุคใหม่ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติและประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นการส่งเสริมและการสนับสนุนให้คนในสังคมมีเหตุมีผล มีเมตตา กรุณา มีความเอื้ออาทรต่อกันและกัน อันเปรียบเสมือนญาติกันโดยสายโลหิตและหรือเป็นญาติกันโดยทางธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวศศิธร จรสายอ<sup>23</sup> เรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อพิธีกรรมทางศาสนาพุทธของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อพิธีกรรมทางศาสนาพุทธของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครู ศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่อพิธีกรรมทางศาสนาพุทธของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครู ศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยจำแนกตามเพศพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อความตายโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

<sup>22</sup> ศิวินิต อรรถวุฒิกุล และคณะ, “การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของจังหวัด ราชบุรี”, Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560), บทนำ.

<sup>23</sup> ศศิธร จรสายอ ,การศึกษาทัศนคติต่อพิธีกรรมทางศาสนาพุทธของนักศึกษา , งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีงบประมาณ 2563



6.1.4 ด้านการปฏิบัติธรรม พบว่า วัดไร่ขิงในด้านการส่งเสริมการปฏิบัติธรรมมีการจัดกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกับวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันสำคัญของชาติวัฒนธรรม ประเพณี และงานสัปดาห์ส่งเสริมพระพุทธศาสนา ถึงแม้จะเป็นวัดที่ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยว ประเภทชมวัดพุทธธรรมทางโลก แต่ในขณะเดียวกันก็ได้สอดแทรกให้มีการเจริญสมาธิมีการปฏิบัติธรรมตามสมควร นับว่าเป็นการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในหลักพุทธธรรมและได้ลงมือปฏิบัติเอง อันเป็นนามธรรมภายในด้วยควบคู่กันไป พุทธศาสนิกชน รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เข้าร่วมกิจกรรมการปฏิบัติธรรมอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอตามโอกาสที่ทางวัดได้จัดขึ้น และยังให้ความสนใจอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัชรบถ ฤทธิ์เต็ม ที่วิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงศาสนาและวัฒนธรรมในวัด ที่พบว่า วัดที่เป็นแหล่งเรียนรู้การปฏิบัติธรรมตามหลักวิปัสสนากัมมัฏฐานคือ วัดที่มีชื่อเสียงในด้านการปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐาน ที่มีครูอาจารย์เป็นที่รู้จักในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ รวมไปถึงเป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

## 6.2 ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนา

6.2.1 ด้านกายภาพของสถานที่และการตกแต่ง พบว่า วัดไร่ขิงมีพิพิธภัณฑสถานของเก่า เช่น ถ้วยชาม หนังสือเก่า จัดแสดงไว้ให้ชมกันซึ่งเป็นสิ่งที่ล้ำค่าและชวนหลงใหลในการศึกษาประวัติศาสตร์ลุ่มน้ำท่าจีน บริเวณริมแม่น้ำหน้าวัดมีปลาสาวยตัวโตนับพัน นักท่องเที่ยวสามารถซื้อขนมปังเลี้ยงอาหารปลาได้ และถ้ามาวันศุกร์หรือตอนเช้าอาทิตย์ จะมีตลาดนัดอาหารและผลไม้ให้เดินเลือกซื้อกันอย่างสนุกสนานทีเดียว ซึ่งนักท่องเที่ยวก็ต้องการเห็นการพัฒนาวัดให้เป็นวัดที่มีความสะอาดมากขึ้น และการจัดการเกี่ยวกับการจอดรถภายในวัดให้เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวินิต อรรถวุฒิกุล และคณะ<sup>24</sup>ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของจังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถาม แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดเวทีเสวนา และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่า การพัฒนาประเทศโดยมุ่งเน้นวัดอุทยานเป็นตัวตั้งทำให้คนทั้งหลายหันเหจากวัด ซึ่งในอดีตวัดเป็นแหล่งเรียนรู้ แหล่งการศึกษาของคนในยุคอดีตขณะที่ปัจจุบันคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะนักเรียน นิสิต นักศึกษามักจะเลยไม่ใส่ใจกับการเข้าวัด ทำบุญไหว้พระ ฟังธรรม แม้แต่ในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา วันมาฆบูชา

6.2.2 ด้านความเชื่อและศรัทธา พบว่า ความศรัทธาเกี่ยวกับความศักดิ์สิทธิ์ของหลวงพ่อดาวไร่ขิงในด้านความเจริญงอกงาม การค้า และการงาน ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวจึงพากันมาบนบานศาลกล่าวและขอพรหลวงพ่อก่อให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขคลายความทุกข์ให้หมดไป ให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่และการงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองอีกวิธีหนึ่ง ที่จะช่วยให้เราสามารถฟันฝ่าอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้ นักท่องเที่ยวจึงนิยมไปท่องเที่ยวทำบุญวัดไร่ขิงจากความเชื่อและศรัทธา

6.2.3 ด้านพิธีกรรมทางศาสนา พบว่า วัดไร่ขิงเป็นวัดที่สำคัญและเป็นวัดที่นิยมของทั้งชาวจังหวัดนครปฐมเองและความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในการมาไหว้พระบนบาน รวมถึงการแก้บน และขอพรหลวงพ่อดาวไร่ขิง อุปสมบท เที่ยวชมงานประจำปีที่ทางวัดไร่ขิงได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี นักท่องเที่ยวและชาวบ้านระแวกวัด มีความเข้าใจว่า หลวงพ่อดาวไร่ขิง คือ เจ้าอาวาสวัดที่มีความขลัง มีความศักดิ์สิทธิ์ มีความเมตตาในด้านเวทมนตร์คาถา เสกเป่าให้เกิดความแคล้วคลาด ความเหนียว คงกระพันชาตรี ตามความปรารถนาของคนเหมือนพระเกจิอาจารย์ดังทั่ว ๆ ไป มีเสียงเล่าลือกันจากปากต่อปากของประชาชนทั่วไป จากเหนือสู่ใต้ว่า หลวงพ่อ

<sup>24</sup> ศิวินิต อรรถวุฒิกุล และคณะ, “การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของจังหวัด ราชบุรี”, Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560), บทนำ.

วัดไร่ขิง มีอิทธิฤทธิ์และอภินิหารต่าง ๆ มากมายเป็นอเนกประการ แต่ละคนที่มีศรัทธาต่อองค์หลวงพ่อดาววัดไร่ขิง มีเรื่องที่น่าอัศจรรย์ปรากฏแก่ตนเองเกือบทุกคน ชาวบ้านและนักท่องเที่ยวระแวกวัดไร่ขิงยังกล่าวอีกว่า วัดไร่ขิงยังเป็นที่นิยมของการมาบวชอุปสมบทอีกด้วย เพราะวัดไร่ขิงเต็มไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดีและความศรัทธาความเชื่อมาแต่เดิมทำให้เป็นสถานที่ ๆ คนนิยมเข้ามาอุปสมบท

6.2.4 ด้านการปฏิบัติธรรม พบว่าวัดไร่ขิงในการส่งเสริมการปฏิบัติธรรมการจัดกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันสำคัญของชาติวัฒนธรรม ประเพณี และงานสัปดาห์ส่งเสริมพระพุทธศาสนา สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวมีความเห็นว่า การปฏิบัติธรรมช่วยให้เราเตรียมใจรับมือกับ อนิจจัง ทุกขัง อนัตตา และสิ่งต่าง ๆ รวมถึงความคิดของตัวเองได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมบังคับบัญชาได้ การเข้าใจในความไม่เที่ยงแท้แน่นอน ความไม่มีตัวตนของตัวเองและสรรพสิ่งต่าง ๆ จะช่วยให้สามารถเผชิญอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วรลิกา อังกูร และคณะ<sup>25</sup>ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการศึกษาและเผยแผ่ศาสนาธรรมของวัดในพระพุทธศาสนา : กรณีศึกษาแหล่งการเรียนรู้ของวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า วัดพระเชตุพนฯ จัดเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกและเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะนอกจากแหล่งรวมองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ แล้วยังมีการนำความรู้ทางธรรมสอดแทรกไปควบคู่กับองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างกลมกลืน ทั้งวิธีการในการเรียนรู้นั้นยังมีลักษณะเป็น “กระบวนการเรียนรู้” ที่ครบถ้วนสมบูรณ์

### 6.3 วิเคราะห์บทบาทของวัดไร่ขิงที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

6.3.1 ประวัติความเป็นมา พบว่า จัดให้เป็นวัดส่งเสริมการท่องเที่ยว ประเภทชมงานด้านพุทธศิลป์ งานด้านสถาปัตยกรรม รวมทั้งการเข้ามาทำบุญ ไหว้พระ ขอพรนั้น วัดไร่ขิงมีพระประธานคือ หลวงพ่อดาววัดไร่ขิง พระพุทธรูปปางมารวิชัยเนื้อทองสัมฤทธิ์ ศิลปะเชียงแสน ฝีมือช่างล้านนาและล้านช้าง ซึ่งเป็นที่เคารพสักการะของชาวนครปฐม ตามตำนานเล่าว่าเป็นหนึ่งในตำนานพระลอยน้ำที่ลอยมาตามแม่น้ำนครชัยศรีแล้วมาติดอยู่ที่วัดศาลापูน ต่อมาจึงได้อัญเชิญมาเป็นพระประธานประจำวัดไร่ขิง ในช่วงเทศกาลตรุษจีนและช่วงขึ้น 13 ค่ำ ถึงแรม 3 ค่ำ เดือน 5 จะมีการปิดทองหลวงพ่อดาววัดไร่ขิงเป็นประจำทุกปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ศิลาวรรณา<sup>26</sup> ศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวและการเผยแผ่พระพุทธศาสนา : บทบาทของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาวัดบวรนิเวศวิหารและวัดเบญจมบพิตรดุสิตวนาราม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การที่วัดเป็นสถานที่ท่องเที่ยว เป็นการช่วยเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เพราะการที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาชมสถาปัตยกรรม และความงดงามต่าง ๆ ของพุทธศิลป์ภายในวัด จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในพระพุทธศาสนามากขึ้นด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้ศิลปกรรมได้จากงานพุทธศิลป์ และสถาปัตยกรรมภายในวัดหรือจากกิจกรรมประจำวันของพระสงฆ์ที่ดื่งาม

6.3.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ทั้งด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก และการใช้สัญลักษณ์การสื่อสารต่าง ๆ วัดไร่ขิง มีลักษณะที่เด่นในด้านการจัดการทางกายภาพของวัดที่สูง โดยเน้น

<sup>25</sup> วรลิกา อังกูร และคณะ, “รูปแบบการจัดการศึกษาและเผยแผ่ศาสนาธรรมของวัดในพระพุทธศาสนา : กรณีศึกษาแหล่งการเรียนรู้ของวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร กรุงเทพฯ”, รายงานวิจัย, (2560), หน้า 89.

<sup>26</sup> สุรศักดิ์ ศิลาวรรณา, “การท่องเที่ยวและการเผยแผ่พระพุทธศาสนา : บทบาทของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาวัดบวรนิเวศวิหารและวัดเบญจมบพิตรดุสิตวนาราม”, บทความย่อ.

นำเสนอภาพลักษณ์ของวัดที่มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ซึ่งลักษณะของการจัดการด้านส่วนทางกายภาพของวัดที่ดีเช่นนี้ จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ักเดินทางมาท่องเที่ยว ความสวยงามจากภายนอกสู่ความมีระเบียบเรียบร้อยภายในจะเป็นเสมือนประตูด่านแรก ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากเดินเที่ยวชมให้ทั่วบริเวณ ประตูด่านที่สองคือ ความมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของงานศิลปะแบบไทยแท้ หรือศิลปะแบบไทยผสมกับแบบสากลที่ประณีตสวยงามและลงตัว ก่อให้เกิดความยินดีในการพบเห็นสิ่งที่แปลกตา ในส่วนของการจัดให้มีสาธารณูปโภคอื่น ๆ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะและตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสม ย่อมเป็นองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีของวัดที่จัดให้เป็นแหล่งส่งเสริมการท่องเที่ยวประเภทชมงานด้านพุทธศิลป์ด้านสถาปัตยกรรม รวมทั้งการเข้ามาทำบุญ ไหว้พระและขอพร การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ของวัด

6.3.3 บทบาทการส่งเสริมกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงพุทธ พบว่า และความเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายการปฏิบัติธรรม วัดไร่ขิงโดยทั่วไป การจัดกิจกรรมที่เป็นการจูงใจให้คนในท้องถิ่นได้เข้าร่วมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาเป็นปกติอยู่แล้ว แต่มีที่ที่มีความพิเศษต่างออกไป คือสามารถจูงใจให้นักท่องเที่ยวจากทั่วทุกสารทิศ รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่างศาสนาเดินทางมาร่วมกิจกรรมได้อย่างมากมาย วัดจัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทชมงานพุทธศิลป์ ทำบุญ ไหว้พระ ขอพร สามารถจัดกิจกรรมตามประเพณีนิยมได้ สามารถจัดระเบียบให้เป็นวัดที่สงบร่มรื่นได้ และสามารถส่งเสริมการเรียนรู้แบบพุทธธรรม จัดการเผยแพร่หลักการทางพระพุทธศาสนาด้วยการจัดให้มีการปฏิบัติธรรมด้วยได้ แต่ถึงแม้จะเน้นไปทางด้านส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยว ประเภทชมงานพุทธศิลป์ แต่ก็ไม่ได้ละเลยการเผยแพร่หลักพุทธธรรมไปเสียเลยทีเดียวยังคงมีการส่งเสริมในการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดสถานที่สงบ ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้อ่านหนังสือธรรมะที่จัดไว้ขัดแย้งกับ งานวิจัยของ อารีย์ นัยพินิจ และคณะ<sup>27</sup> ศึกษาเรื่อง การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ได้อธิบายถึง ศักยภาพขององค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ว่าองค์ประกอบด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ คือ มีศาสนสถาน โบราณสถาน การมีชื่อเสียงของพระเกจิอาจารย์ วัดให้ความรู้สึกรับรู้ทางจิตใจในด้านบวกเช่น ความสงบ ความสบายใจองค์ประกอบการเข้าถึงแหล่งการท่องเที่ยว สะดวกทั้งทางสภาพอากาศ ทางรถไฟ และรถยนต์ส่วนบุคคล (ระบบขนส่งมวลชนอาจยังไม่ครอบคลุมพื้นที่) องค์ประกอบด้านที่พัก มีกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ หลายระดับ หลายราคา ให้เลือกใช้บริการองค์ประกอบการด้านความปลอดภัย นับว่ามีความปลอดภัยค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศองค์ประกอบการด้านกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยว การสนับสนุนของภาครัฐเอกชน ประชาชน จะมีมากช่วงเทศกาลวันสำคัญทางศาสนาองค์ประกอบการด้านรายการนำเที่ยว

6.3.4 บทบาทของวัดไร่ขิงในการส่งเสริมการปฏิบัติธรรม พบว่า การจัดกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา วันสำคัญของชาติวัฒนธรรม ประเพณี และงานสัปดาห์ส่งเสริมพระพุทธศาสนา เป็นต้น ถึงแม้จะเป็นวัดที่ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยว ประเภทชมวัดพุทธธรรมทางโลก แต่ในขณะเดียวกันก็ได้สอดแทรกให้มีการเจริญสมาธิ มีการปฏิบัติธรรมตามสมควร นับว่าเป็นการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในหลักพุทธธรรมและได้ลงมือปฏิบัติเอง อันเป็นนามธรรมภายในด้วยควบคู่กันไป และการจัดตั้งชมรมที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนารวมถึงมูลนิธิต่าง ๆ เพื่อสวดมนต์ ทำวัตร ปฏิบัติธรรม ช่วยเหลือสังคม แสดงถึงการหมั่นฝึกฝนสร้างคุณความดีให้มีขึ้นในจิตใจตน เป็นเบื้องต้นก่อนแล้วค่อยพัฒนาตนเองขึ้นไปตามลำดับ ย่อมเป็นบทบาทของวัดไร่ขิงที่พึงควรกระทำต่อผู้มีศรัทธาในพระพุทธศาสนาที่เข้ามา

<sup>27</sup> อารีย์ นัยพินิจ และคณะ, “การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์”, วารสารปัญญาภิวัฒน์, ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2556), หน้า 36.

เยี่ยมชมวัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาภรณ์ หินซุย และคณะ<sup>28</sup> ศึกษาเรื่อง แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กรณีศึกษาวัดประชาคมวนาราม อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีเชิงพรรณนา จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงพุทธ เป็นการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากขึ้น มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากนิยมเดินทางไปวัดเพื่อร่วมกิจกรรมทางศาสนาและการปฏิบัติธรรม ดังจะเห็นได้จากการเดินทางเชิงพุทธศาสนาได้แพร่หลายไปในหมู่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

#### 6.4 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง

รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง ใน 2 รูปแบบ พบว่า เป็นการจัดรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง ทำให้เห็นถึงความสำคัญของด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น เช่น ในด้านขบวนงาน พุทธศิลป์ การทำบุญ การไหว้พระ การขอพร รวมถึงด้านของการปฏิบัติธรรม เพราะเป็นทางเลือกอย่างหนึ่งให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่สนใจในการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง การท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของวัดไร่ขิง ในรูปแบบที่ 1 วัดไร่ขิงที่เป็นแหล่งท่องเที่ยววิถีชุมชน ที่รักษาเอกลักษณ์ที่ดี ในการดูแลนักท่องเที่ยว ให้มีความพึงพอใจกับการที่เข้ามาเยี่ยมชม การจัดสภาพแวดล้อมบริเวณทั้งภายนอกวัดและภายในวัด และในรูปแบบที่ 2 วัดไร่ขิงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งเสริมกิจกรรมทางพุทธศาสนาและการปฏิบัติธรรม ในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวันสำคัญต่าง ๆ ทางพระพุทธศาสนา ในขณะเดียวกันมีการสอดแทรกให้มีการเจริญสมาธิเจริญสติควบคู่กับการมาทำบุญ ไหว้พระ ขอพร ภายในวัด มีการส่งเสริมให้เรียนรู้หลักพุทธธรรมด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุหิตย์ อากาศโร<sup>29</sup> วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า วัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 9 วัดในกรุงเทพมหานคร มีขีดความสามารถในการรองรับทางการท่องเที่ยวทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม โดยวัดให้ความสำคัญกับคุณค่าของสิ่งแวดล้อมในเชิงรูปธรรม พุทธศิลปกรรม และมีการนำความรู้ทางพระพุทธศาสนามาเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว

### 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 7.1 ข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ ควรการจัด ระเบียบวัดให้ดูสวยงาม สะอาดตา การจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่วัดจัดทำขึ้น และการให้ความสำคัญกับวัน ทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งวันสำคัญของชาติด้วย การจัดและเชิญชวนให้มาปฏิบัติธรรม บทบาทที่วัดแสดงออกนั้นก็นับได้ว่า เป็นแรงกระตุ้นอย่างหนึ่งเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาความคิด

#### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

หน่วยงานภาครัฐและองค์กรพระพุทธศาสนา ควรมีการขยายการทำความเข้าใจในเรื่องของประโยชน์ที่จะได้ใน การปฏิบัติธรรมในมุมมองที่ยังไม่ต้องลึกซึ้งนัก การส่งเสริมและการสนับสนุนให้เยาวชนได้แสดงออกถึงความเป็นผู้นำในการเข้า ร่วมทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาให้เพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกันนี้ได้มี

<sup>28</sup> จุฑาภรณ์ หินซุย และคณะ, “แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กรณีศึกษาวัดประชาคมวนาราม”, วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1/2557, บทนำ.

<sup>29</sup> พระมหาสุหิตย์ อากาศโร, “รูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพมหานคร”, รายงานการวิจัย, (2560), หน้า 91-92.

เยาวชนไทยบางส่วนสนใจศึกษา พระพุทธศาสนาโดยการเข้าวัดและมาปฏิบัติธรรมเป็นประจำ ด้วยความสมัครใจ (ไม่ใช่ถูกเกณฑ์มาปฏิบัติ) ควรมีการวิจัยครั้งต่อไปที่สร้างเครื่องมือตรวจสอบลักษณะความเพียรพยายามของเยาวชน ในการปฏิบัติแต่ละครั้งในสำนักปฏิบัติธรรม โดยไม่ให้ มีการปรุงแต่ง พร้อมประเมินผลออกมาในเชิงรูปสถิติ และรู้ผลของการปฏิบัติในแต่ละครั้ง อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการ ศึกษาวิจัยประเมินผลของผู้ปฏิบัติในแต่ละครั้ง เพื่อรู้วิธีการแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และใช้เป็นกลยุทธ์สำหรับการวางแผนใน การเผยแผ่พระพุทธศาสนาให้แก่เยาวชน และเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

## บรรณานุกรม

- กฤษณา รักษาโหม และคณะ. (2556). “รูปแบบและกระบวนการจัดการท่องเที่ยวทางพระพุทธศาสนาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : กระบวนการเปลี่ยนเส้นทางบุญสู่เส้นทางธรรม”, **บทความวิจัย**, บทความย่อ. กระทรวงวัฒนธรรม. (2557). **แนวทางการดำเนินงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว เส้นทางแสวงบุญในมิติทางศาสนาปี 2557**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมการศาสนา, หน้า 8.
- คณะสงฆ์วัดพระเชตุพน. (2559). **วารสารวัดพระเชตุพน ฉบับพิเศษ**, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์นว-สาส์นการพิมพ์
- จุฑามาศ ไชยสร. (2536). **การศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน**, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 6.
- จุฑาภรณ์ หินซุย และคณะ, “แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กรณีศึกษาวัดประชาคมวนาราม”, **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1/2557, บทนำ.
- ชญัญ วงษ์วิภาค. (2552). **การท่องเที่ยวทางเลือก : ศาสนาวัฒนธรรม, ปรับบางส่วนจาก ตราการท่องเที่ยววัฒนธรรม**, เอกสารการเรียนรู้การสอน การจัดการท่องเที่ยววัฒนธรรม, (คณะวิทยาการจัดการ และคณะโบราณคดี : มหาวิทยาลัยศิลปากร, บทนำ
- ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2554). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**, สาขาวิชาการท่องเที่ยว, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 83-85.
- พระมหาสุทนต์ อาภาภิโร. (2556). **เอกสารคำสอน พระพุทธศาสนากับการพัฒนาสังคม**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, หน้า 462
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศิริวัฒนา อินเตอร์-พรีนท์ จำกัด, หน้า 551.
- พระมหาสุริยา อภิวิฑูณโน (มะสันเทียะ). (2558). “กลยุทธ์การเพิ่มคุณค่าการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของพระอารามหลวงในเกาะรัตนโกสินทร์”, **การบริหารธุรกิจฉบับบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยสยาม, หน้า 19.
- พระครูสันติธรรมมาภิรัต, (บุญชัย สุนติกโร), “ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวในพระพุทธศาสนา”, **บทความวิชาการ**, JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE, Vol.8 No.1 (January–June, 2014), p.92-93.
- พระมหาสุทนต์ อาภาภิโร, “รูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพมหานคร”, **รายงานการวิจัย**, (2560), หน้า 91-92.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (2553). ความหมายของการท่องเที่ยว. [ออนไลน์].แหล่งที่มา : <https://touris-matbuu.wordpress.com/>./ความรู้เบื้องต้นการท่องเที่ยว...[15 มกราคม 2565].
- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.(2559 ) “**กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ**”. [ออนไลน์].แหล่งที่มา : <http://www.onab.go.th> [2 มกราคม 2565].
- สยาม อรุณศรีมรกตและคณะ. (2559) “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต”, **วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**, ปีที่ 11เล่มที่ 3 (พฤษภาคม -มิถุนายน 2559), หน้า 5.



- เส็งสูง เฉา และคณะ. (2558 ). การวิเคราะห์แรงจูงใจในการท่องเที่ยวแบบหลักและแบบดิ่งของนักท่องเที่ยวชาวจีน นานาชาติ ทัศนศึกษาของไทยและไต้หวัน, Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2558), หน้า 504.
- สุรศักดิ์ ศิลาวรรณา, “การท่องเที่ยวและการเผยแพร่พระพุทธศาสนา : บทบาทของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร ทัศนศึกษา วัดบวรนิเวศวิหารและวัดเบญจมบพิตรดุสิตวนาราม”, บทความย่อ.
- ศิวินิต อรรถวุฒิกุล และคณะ, “การพัฒนาารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของจังหวัด ราชบุรี”, Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560), บทความ.
- ศศิธร จรสายอ, **การศึกษาทัศนคติต่อพิธีกรรมทางศาสนาพุทธของนักศึกษา**, งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีงบประมาณ 2563
- อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์. (2554 ). “การจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร: ทัศนศึกษา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา)**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หน้า 4.
- อารีย์ นัยพิณิจ และคณะ, “การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพระพุทธศาสนาของวัดในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์”, **วารสารปัญญาภิวัฒน์**, ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2556), หน้า 36
- Gee,Y.,James, C.,Deriter,J., & Choy,L. (2007). **Travel industry (2nd ed.)**. New York: John Wiley & Sons., p. 5-6.
- klenosky D. B. (2002). “The Pull of Tourism Destinations : A Means-End Investigation.” **Journal of Travel Research**, 40(4), p. 385-395

## คุณลักษณะและภาวะผู้นำ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินกิจการวิสาหกิจเพื่อสังคม

CHARACTERISTICS AND LEADERSHIP: FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL ENTERPRISES

สุภาวิตา กุลอุปฮาด<sup>1</sup> และ ธนกฤต สังข์เฉย<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินกิจการ และเพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินกิจการ ประชากรการวิจัยคือผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเทศไทย จำนวน 402 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบคือวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบกิจการประเภทวิสาหกิจชุมชนเป็นส่วนใหญ่ และมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการประมาณ 6 ปี ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการและภาวะผู้นำของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมระดับมาก และประสิทธิผลการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมระดับมากเช่นเดียวกัน การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณลักษณะผู้ประกอบการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมของผู้นำ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านการจัดการความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลการดำเนินกิจการเพื่อสังคมของผู้ประกอบการ ขณะที่ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลการดำเนินกิจการเพื่อสังคมของผู้ประกอบการ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ควรให้ความสำคัญในการนำปัจจัยดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการและภาวะผู้นำ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการกิจการเพื่อสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินกิจการเพื่อสังคมในอนาคต

**คำสำคัญ :** คุณลักษณะผู้นำ, ภาวะผู้นำ, กิจการเพื่อสังคม, ประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคม

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The purpose of this research was to study the characteristics of social entrepreneurs that affect the effectiveness of social enterprise operations. and to study the social entrepreneur's leadership effect on the effectiveness of social enterprise operations. The research population was 402 social enterprise entrepreneurs in Thailand. The researcher used the questionnaire as a data collection tool. Data were analyzed by descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. And the test statistic is a multiple regression analysis to test the hypothesis. The results showed that most of the samples were female. Bachelor's degree most businesses are community enterprises. and has a period of business operation of approximately 6 years. The results of the analysis of characteristics of social entrepreneurs and leaders of social entrepreneurs were at a high level, and the effectiveness of social enterprises of entrepreneurs was at a high level. Hypothesis testing found that entrepreneurial characteristics were 3 aspects: a leader's morality; social responsibility and knowledge management have a significant positive influence on the effectiveness of entrepreneurs' social enterprises. Entrepreneurial leadership in 3 areas: socially responsible leadership ethical leadership and visionary leadership has a significant positive influence on entrepreneurs' social enterprise effectiveness. The Office of Social Enterprise Promotion (ESP) should focus on applying these factors to develop training courses on entrepreneurship and leadership qualities in order to develop the potential of social enterprise entrepreneurs, which will affect the effectiveness of social enterprise operations in the future.

**Keywords:** Ethical Leadership, Leadership Qualities, Effectiveness of Social Enterprise

## 1. บทนำ

การพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นวาระสำคัญของประชาคมโลก การขับเคลื่อนการพัฒนาที่มุ่งสู่ความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง ต้องอาศัยการบริหารการพัฒนาที่ตั้งอยู่บนหลักคิดของการสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ ความอยู่ดีมีสุขของผู้คนในสังคม และความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อม การประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคมสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เนื่องจากการประกอบการดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายในการสร้างงาน สร้างรายได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม (ดิญทรธน์ ประทีปพรณรงค์, 2563) พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม พ.ศ. 2562 ระบุว่า “วิสาหกิจเพื่อสังคม” (social enterprise: SE) หมายความว่า บริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายสินค้าหรือการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสังคมเป็นเป้าหมายหลักของกิจการ และได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้ ขณะเดียวกันอาจเป็น “กลุ่มกิจการเพื่อสังคม” ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคล ชุมชน หรือนิติบุคคล ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม ตามคุณสมบัติข้างต้นก็ได้ เช่นเดียวกับสำนักงานส่งเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ (สกส.) (2562) กล่าวว่า วิสาหกิจเพื่อสังคมหรือกิจการเพื่อสังคมคือกิจการที่มีจุดมุ่งหมายหลักในการแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้กลไกการบริหารจัดการที่ดีของภาคธุรกิจมาบวกกับความรู้และนวัตกรรมสังคม มีความยั่งยืนทางการเงินจากรายได้หลักที่มาจากสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องพึ่งพาเงินบริจาค และมีการนำผลกำไรที่เกิดขึ้นไปลงทุนซ้ำเพื่อขยายผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้น

กิจการเพื่อสังคมหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมมีคุณลักษณะสำคัญคือ มีเป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อม มีรูปแบบการดำเนินการที่มีความยั่งยืนทางการเงินเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลกำไรกลับไปคืนสู่สังคมและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดำเนินการอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล วิสาหกิจเพื่อสังคมหรือกิจการเพื่อสังคมจึงต้องการผู้บริหารที่ “ดีและเก่ง” ดำเนินธุรกิจอย่างมีกลยุทธ์ แต่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อแก้ปัญหาสังคม หรือส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและมุ่งสนับสนุนการทำงานคนในท้องถิ่นเป็นหลัก ผู้ที่ดำเนินธุรกิจแบบนี้เรียกว่าผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่มีจิตสำนึกใฝ่ดี มุ่งมั่นผลักดันกิจการให้ไปดีด้วยหลักธรรมาภิบาล และมีได้มุ่งสร้างกำไรสูงสุด ซึ่งกำไรที่เกิดขึ้นไม่น้อยกว่า 70% จะนำมาลงทุนในกิจการ หรือใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่เกษตรกร ผู้ยากจน คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส จึงอาจสรุปได้ว่า ลักษณะของกิจการเพื่อสังคมเป็นการประสานความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับผลตอบแทนในด้านสังคม/สิ่งแวดล้อม และผลตอบแทนทางการเงิน โดยมีพื้นฐานจากความสนใจของผู้ประกอบการที่ต้องการสร้างผลตอบแทนทางสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้รูปแบบการบริหารจัดการทางธุรกิจและการทำประโยชน์แก่สังคมร่วมกัน (สมเกียรติ สกุลสุรเอกพงศ์, 2558)

การขับเคลื่อนกิจการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ประกอบการมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง หรือกล่าวได้ว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการถือเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญนั่นเอง คุณลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะที่จะนำพาให้กิจการบรรลุสำเร็จ คุณลักษณะผู้นำที่ดีต้องประกอบด้วย คุณธรรมของผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการความรู้ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับกิจการได้เป็นอย่างมาก (ณภัทรธน์ นรภิก และภาวิตา ธาราศรีสุทธิ, 2563; สมเกียรติ สกุลสุรเอกพงศ์, 2558) นอกจากนี้คุณลักษณะผู้นำนี้แล้ว ภาวะผู้นำเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการกิจการเพื่อสังคม (กันยพร ธีรเวคิน, จิตภาภีร์ศิริกุล และธนวรรณ แสงสุวรรณ, 2561) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย ผลการวิจัยครั้งนี้ นอกเหนือจากประโยชน์เชิงวิชาการแล้ว ยังสามารถเผยแพร่ให้กับผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคมใน

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการและภาวะผู้นำเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการกิจการเพื่อสังคมซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกิจการเพื่อสังคมในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม
- 2.2 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 คุณลักษณะของผู้นำ

คุณลักษณะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะที่ดีที่มีอยู่ในตัวของผู้ที่สามารถเรียนรู้ สั่งสม ประสบการณ์ ผักผ่อน พัฒนาตนให้เป็นผู้ที่ทำได้ กิจการจะสำเร็จได้หรือไม่เพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นส่วนใหญ่ คุณลักษณะผู้นำจึงมีส่วนเอื้ออำนวยให้กิจการสามารถดำเนินงานไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และยังมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับกิจการได้เป็นอย่างมาก (ณภัทสรณ์ นรภิจ และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2564) จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำที่ดีประกอบด้วย 1) คุณธรรมจริยธรรม (ณภัทสรณ์ นรภิจ และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2564; อธิวัฒน์เจียวิวรรณกุล, ศรีล ชุนวิทยา และกนกพร ดอนเจดีย์, 2564) 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม (เจษฎานกน้อย, 2556; อัจฉรา ฐปบุษากร, นรพล จินันท์, เดชณัฐสหพันธ์ เผ่าพันธ์ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2561) 3) การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ธีรพร ทองชะโชค, 2556; สมเกียรติ สกุลสุรเอกพงศ์, 2558) และ 4) การจัดการความรู้ (อารยา ประเสริฐชัย, 2555; สมเกียรติ สกุลสุรเอกพงศ์, 2558, **วัชรศักดิ์ นุกูล, สันติศักดิ์ กองสุทธิใจ และวินัย รังสินันท์, 2560**)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้นำในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์จากงานวิจัยของ สมเกียรติ สกุลสุรเอกพงศ์ (2558) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณธรรมของผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการความรู้ โดยกำหนดขอบเขตดังนี้ 1) ด้านคุณธรรมของผู้นำ หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ 2) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการทั้งในด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและการให้เพื่อสังคม 3) ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้ ความสนใจหรือตระหนักต่อผลการดำเนินการของกิจการซึ่งส่งผลบวกและผลลบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือทางอ้อม และการจัดการความรู้ และ 4) การจัดการความรู้ หมายถึง ผู้ประกอบการดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถแข่งขัน

### 3.2 ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าควรเริ่มต้นที่การสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับผู้นำองค์กร โดยเริ่มต้นจากคุณสมบัติของความเป็นผู้นำในตนเองที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกสัมผัสได้ เนื่องจากการนำเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ผู้นำจึงต้องเป็นผู้ที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในตนเองที่สร้างความโดดเด่นในกลุ่ม ทำให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มที่จะให้ความไว้วางใจและเชื่อใจว่าสามารถนำไปสู่ความสำเร็จและได้รับความร่วมมือ

ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการที่ดี จึงต้องประกอบด้วย ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์นอกเหนือไปจากนั้นคือการได้รับความเคารพนับถือซึ่งเป็นส่วนช่วยในส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจ (Northouse, 2021) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ดีนั้นประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (พิศาล โปธิทองแสงอรุณ, สันชัย อินทพิชัย และวิจิตรา พลเยี่ยม, 2556; พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553) 2) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์, นำชัย ศุภฤกษ์ชัยกุล, ยุทธยา ไชยจุล และคานู ปรียา โมฮาน, 2558; ชุตติมา รักษ์บางแหลม, เอกกรินทร์ สังข์ทอง, ขวลิต เกิดทิพย์ และชิตชนก เริงเขาว์, 2559) 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (ดุคคิพลี หลั่งจิจิ, และเอกกรินทร์ สังข์ทอง, 2564; สุภฤกษ์ ติมโพธิ์ทอง, 2565) และ 4) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (กัญพร ธีระเวคิน และคณะ, 2561; สุภวัฒน์ แยมจรัส, นัจจวี เจริญสุข และชูศักดิ์ เอกเพชร, 2564)

สำหรับปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์งานวิจัยของ กัญพร ธีระเวคิน และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับประสิทธิผลการบริหารจัดการกิจการเพื่อสังคมด้านอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์ในประเทศไทย พบว่า ภาวะผู้นำองค์กรมีความสำคัญอย่างมากและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการกิจการเพื่อสังคมในการวิจัยครั้งนี้ คุณลักษณะของภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการกิจการเพื่อสังคม ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ภาวะผู้นำที่มีแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมที่เน้นความรับผิดชอบต่อสังคม 2) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม หมายถึง ภาวะผู้นำที่มีการแสดงความประพฤติที่เหมาะสมตามบรรทัดฐาน 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อผลต่อผลลัพธ์ขององค์กร และ 4) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ หมายถึง ภาวะผู้นำที่มีความสามารถในการสร้างและเชื่อมต่อกับวิสัยทัศน์ในอนาคตที่เชื่อถือได้และปฏิบัติได้จริง อาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะผู้นำที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการทุกคนพึงมีเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดกับองค์กรรวมไปถึงทำให้สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงต้องขับเคลื่อนด้วยคุณลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ เพื่อให้สามารถเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ดีต่อการทำกิจการเพื่อสังคมขององค์กรต่อไปได้

### 3.3 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรโดยส่วนรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไป (มัทวาท สุวรรณเรือง, 2536) ประสิทธิภาพขององค์กรมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพขององค์กร (organization effectiveness) องค์กรที่มีประสิทธิภาพจึงหมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมายส่วนองค์กรที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ (ณัฐวณิช จันทโรธรณ์ และพงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์, 2563) ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการประสิทธิผลการดำเนินงานกิจการวิสาหกิจเพื่อสังคม ได้แก่ ผลการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ ผลการประกอบการมีประสิทธิผลทางเศรษฐกิจสามารถพึ่งพาตนเองได้ ให้ผลกระทบทางบวกแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม

### 3.4 วิสาหกิจเพื่อสังคม

วิสาหกิจเพื่อสังคม คือ กิจการที่ประกอบตามกฎหมายไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการขายสินค้าหรือการให้บริการ หรือมีเป้าหมายในการจัดตั้งตั้งแต่แรกเริ่ม โดยมีได้มุ่งสร้างกำไรสูงสุดต่อผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วน และนำผลกำไรไม่น้อยกว่าร้อยละสิบไปลงทุนในกิจการของตนเอง เป็นต้น (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2554) โดยสามารถแบ่งจากการพัฒนารูปแบบกิจการได้ 3 ประเภท ได้แก่ 1) กิจการเพื่อสังคมที่ไม่แสวงหากำไรแต่มีการหารายได้ (nonprofit with income generating activities) เป็นองค์กรมีส่วนหนึ่งในการดำเนินงานที่แสวงหากำไร ที่ให้

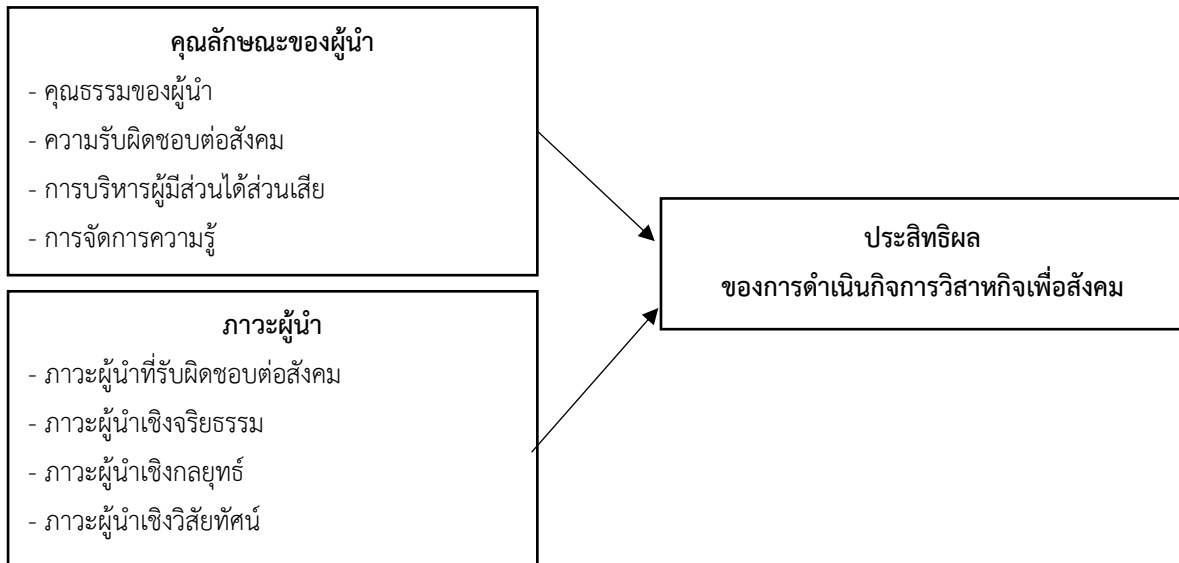


ความสำคัญกับพันธกิจทางสังคมมากกว่าผลกำไร และมีเงินทุนในการดำเนินงานจากการบริจาคหรือการสนับสนุนเป็นหลัก กิจกรรมเพื่อสังคมประเภทนี้มักพัฒนามาจากองค์กรสาธารณประโยชน์หรือองค์กรการกุศล เช่น มูลนิธิหรือสมาคมต่าง ๆ 2) กิจกรรมเพื่อสังคมประเภทลูกผสม (hybrid) กิจกรรมเพื่อสังคมประเภทนี้เป็นการผสมผสานระหว่างองค์กรแสวงหาผลกำไรและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ให้สามารถเชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกันได้โดยที่องค์กรแสวงหาผลกำไรจะนำรายได้ไปสนับสนุนองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีพันธกิจทางสังคมอีกทอดหนึ่ง และ 3) กิจกรรมเพื่อสังคมที่พัฒนาจากธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (socially responsible business) กิจกรรมเพื่อสังคมประเภทนี้เป็นองค์กรธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไร และมีการนำเอากำไรกลับคืนสู่ผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ แต่ในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญกับพันธกิจทางสังคมควบคู่ไปกับพันธกิจทางธุรกิจด้วย โดยมีการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมเข้าไปสู่กระบวนการปกติของธุรกิจ (สมเกียรติ สกุลสุรกพงศ์, 2558) ดังนั้น การดำเนินการของวิสาหกิจชุมชนจึงเป็นการผนวกรวมวัตถุประสงค์ที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมกับการที่สังคมจะสามารถหารายได้และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน หากแต่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินกิจการโดยมีแนวคิดในการอยู่ร่วมในชุมชน ส่งเสริม พัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุลและยั่งยืน

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ได้จำแนก social enterprise ออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) วิสาหกิจเพื่อสังคม คือ บริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสังคมเป็นเป้าหมายหลักของกิจการ และมีรายได้ไม่น้อยกว่า 50% มาจากการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ (เว้นแต่กิจการไม่ประสงค์แบ่งกำไรแก่ผู้ถือหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้น อาจมีรายได้น้อยกว่า 50% มาจากการจำหน่ายสินค้าหรือการบริการ) โดยนำผลกำไรไม่น้อยกว่า 70% ไปใช้ตามวัตถุประสงค์เพื่อสังคม และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และ 2) **กลุ่มกิจการเพื่อสังคม** คือ บุคคลธรรมดา กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสังคมเป็นเป้าหมายหลักของกิจการ ซึ่งดำเนินกิจการและมีรายได้จากการการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือการบริการ และเป็นกิจการที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน สำหรับขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาคุณลักษณะและภาวะผู้นำเฉพาะผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในรูปแบบวิสาหกิจเพื่อสังคม

สิทธิประโยชน์ของการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม ได้แก่ 1) การสนับสนุนด้านการเงินจากกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม 2) สิทธิประโยชน์ด้านภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร (วิสาหกิจเพื่อสังคมประเภท ไม่ประสงค์แบ่งปันกำไรแก่ผู้ถือหุ้น จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล กรณีบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ผู้บริจาคเงินหรือทรัพย์สิน หรือลงทุนในหุ้นสามัญของวิสาหกิจเพื่อสังคม สามารถนำไปหักรายจ่ายได้) 3) สิทธิประโยชน์ตามมาตรการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ 4) สิทธิประโยชน์ด้านการระดมทุน (วิสาหกิจเพื่อสังคมในรูปแบบบริษัทจำกัด สามารถออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนได้ โดยไม่ต้องยื่นขออนุญาตและแบบแสดงรายการข้อมูลต่อ ก.ล.ต.) และ 5) รับการส่งเสริมด้านการตลาด ผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยี สำหรับสิทธิประโยชน์ของการจดทะเบียนกลุ่มกิจการเพื่อสังคม หลังจากการจดทะเบียนเป็นกลุ่มกิจการเพื่อสังคมแล้ว กลุ่มกิจการเพื่อสังคมจะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) เพื่อให้กลุ่มกิจการเพื่อสังคมได้สามารถพัฒนาเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมได้ต่อไป โดยจะได้รับการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ส่งเสริมความรู้ด้านการประกอบกิจการ 2) ส่งเสริมความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยี 3) ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับกระบวนการผลิต 4) ส่งเสริมความรู้ด้านการเงิน การบัญชี 5) ส่งเสริมความรู้ด้านการตลาด และ 6) ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ

### 3.5 กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของงานวิจัย

#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมอย่างน้อยหนึ่งด้านส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

### 4.1 ประชากรการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยภาพรวม ประชากรการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในรูปแบบวิสาหกิจเพื่อสังคมกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ฐานข้อมูลจาก สวส. ย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2565 พบว่ามีกิจการที่จดทะเบียนทั้งสิ้นจำนวน 445 แห่ง ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมจากประชากรดังกล่าว ทั้งนี้ ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบระยะเวลาผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 402 ราย

### 4.2 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้นำ (คุณธรรมของผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการความรู้) รวมทั้งสิ้น 36 ข้อ ส่วนที่ 3 ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ประกอบด้วยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคม จำนวน 4 ข้อ แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นใช้มาตราประมาณค่า 6 ระดับ (rating

scale) ตั้งแต่จริงที่สุดจนถึงไม่จริงเลย ทั้งนี้ แบบวัดทุกส่วนผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี ยกเว้นแบบวัดการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้วิจัยประยุกต์ใช้แบบวัดจากงานวิจัยของสมเกียรติ สกุลสุระเอกพงศ์ (2558)

#### 4.3 การประเมินความเที่ยงตรง และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพบว่าข้อความถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ประกอบการที่จัดแจ้งเป็นกิจการเพื่อสังคมจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อความถาม (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

#### 4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารุ่นนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ผู้วิจัยนำรายชื่อผู้ประกอบการทั้งหมดจากฐานข้อมูลของ สวส. เพื่อหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้ประกอบการแต่ละราย พร้อมกับแนบลิงค์แบบสอบถามรูปแบบ Google Form ส่งทางอีเมลของแต่ละสถานประกอบการ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน พบว่ามีจำนวนแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 402 ราย จำนวนแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตอบกลับ 43 ราย จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ข้อมูลระดับความคิดเห็นของตัวแปรคุณลักษณะของผู้นำ ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ และประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคมใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

### 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 ประกอบกิจการประเภทวิสาหกิจชุมชน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมาแล้ว 6 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

5.2 คุณลักษณะผู้นำ พบว่า โดยภาพรวมมีกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะผู้นำอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.11) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณธรรมของผู้นำกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.18) รองลงมาคือ ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.10) ด้านการจัดการความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.10) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07)

5.3 ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.09) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.12) ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.12) ด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.06) และด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.05)

5.4 ประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคม พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.22) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผลการประกอบการสะสมตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งกิจการจนถึง ณ ปัจจุบัน มีประสิทธิภาพทางสังคม โดยให้ผลกระทบทางบวกแก่สังคม มีความคิดเห็นอยู่ในมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.32) รองลงมา ผลการประกอบการสะสมตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งกิจการจนถึง ณ ปัจจุบัน มีประสิทธิภาพทางสิ่งแวดล้อม โดยให้ผลกระทบทางบวกแก่สิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.25) และกิจการ ณ ปัจจุบัน โดยรวมแล้วค่อนข้างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ และผลการประกอบการสะสมตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งกิจการจนถึง ณ ปัจจุบัน มีประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจโดยสามารถพึ่งพาตนเองได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.11)

#### 5.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมอย่างน้อยหนึ่งด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคม  
ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพกิจการเพื่อสังคม

คุณลักษณะผู้นำ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity statistics		
	B	SE	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF	
ค่าคงที่ (constant)	.705	.126		5.601	.000*		
ด้านคุณธรรมของผู้นำ (X <sub>1</sub> )	.472	.078	.572	6.051	.000*	.083	11.997
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม(X <sub>2</sub> )	.277	.117	.367	2.376	.018*	.031	31.958
ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(X <sub>3</sub> )	-.337	.077	-.437	-4.381	.000*	.075	13.345
ด้านการจัดการความรู้(X <sub>4</sub> )	.259	.065	.328	3.959	.000*	.109	9.209
R square = 0.706		F = 236.833	Sig =0.000*				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุพบว่า ค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปรมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และมีค่า Variance Inflation Factor มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัว ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นตัวแปรที่อิสระต่อกัน ซึ่งถือว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ก่อให้เกิด Multicollinearity จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคม (R square = 0.706) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดในโมเดลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 70.6

ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคมขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้นำอย่างน้อย 1 ด้าน ดังนั้นจึงวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ให้เห็นว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสังคม โดยพิจารณาจากค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมของผู้นำ ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการจัดการความรู้ ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีค่ามากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมของผู้นำ (B = 0.472) ลำดับรองลงมาคือ ด้านการจัดการความรู้ (B = 0.259) ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และด้านสุดท้ายคือด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสัมพันธ์กันแต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามกัน (B = -0.037) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการเพื่อสังคม ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม}} = .705 + .472 (X_1) + .277 (X_2) + (-.337) (X_3) + .259 (X_4)$$

โดยที่  $X_1$  คือ ด้านคุณธรรมของผู้นำ

$X_2$  คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

$X_3$  คือ ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

$X_4$  คือ ด้านการจัดการความรู้

**สมมติฐานที่ 2** ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม  
**ตารางที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม

ภาวะผู้นำ	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		statistics		
	B	SE	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	.631	.113		5.586	.000*		
ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ( $X_1$ )	.451	.077	.552	5.821	.000*	.079	12.709
ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ( $X_2$ )	.150	.063	.198	2.372	.018*	.101	9.856
ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ( $X_3$ )	-.050	.070	-.067	-.714	.475	.080	12.457
ด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ( $X_4$ )	.140	.053	.186	2.646	.008*	.143	6.994
R square = 0.721		F = 254.954		Sig = 0.000*			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปรมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และมีค่า Variance Inflation Factor มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัว ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นตัวแปรที่อิสระต่อกัน ซึ่งถือว่ารระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ก่อให้เกิดภาวะเส้นตรงร่วมพหุ (multicollinearity) จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม (R square = 0.721) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวในโมเดลสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลได้ร้อยละ 72.1

ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคมขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคม อย่างน้อย 1 ด้าน ดังนั้นจึงวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ให้เห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคม ส่งผลต่อ ประสิทธิผลของ

กิจการเพื่อสังคม โดยพิจารณาจากค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีค่ามากที่สุด คือ ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ( $B = 0.451$ ) ลำดับรองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ( $B = 0.150$ ) ที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และด้านสุดท้ายคือด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีความสัมพันธ์กันแต่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามกัน ( $B = 0.140$ ) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคม ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม}} = .631 + .451(X_1) + .150(X_2) + .140(X_4)$$

โดยที่  $X_1$  คือ ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม  
 $X_2$  คือ ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม  
 $X_4$  คือ ด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยประการแรกคือ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม พบว่าผู้ประกอบการเพื่อสังคมมีคุณลักษณะด้านคุณธรรมของผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการเพื่อสังคมด้านคุณธรรมของผู้นำ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย และด้านการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนด คุณลักษณะด้านคุณธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการจัดการความรู้ ขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่ามีอิทธิพลเชิงลบต่อต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกในการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมเกียรติ สกุลสุรกพงศ์ (2558) ส่วนหนึ่งของผลการวิจัยดังกล่าวระบุว่าปัจจัยด้านการบริหารความรับผิดชอบต่อสังคม คุณธรรมของผู้นำ และการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะผู้นำในกิจการเพื่อสังคมในประเทศ

ปัจจัยด้านคุณธรรมของผู้นำตามขอบเขตการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความโปร่งใสในการประกอบกิจการ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2563) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลธุรกิจ หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี โดยการควบคุมดูแลกิจการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย มีความเป็นธรรม มีความโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ การวัดตัวแปรครั้งนี้บ่งชี้ถึงคุณลักษณะด้านคุณธรรมของผู้นำ เช่น มีหลักเกณฑ์การบริหารงานอย่างแน่ชัดเพื่อสร้างความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย บริหารงานโดยสุจริต คำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้หลักการและเหตุผลมากกว่าอารมณ์และความรู้สึกในการตัดสินใจ บริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ อย่างยุติธรรม ปราศจากอคติและความลำเอียงมีกระบวนการและเกณฑ์ประเมินเพื่อพิจารณาผลตอบแทนที่เป็นมาตรฐานให้แก่พนักงาน ยึดหลักความเสมอภาคในการพิจารณาผลตอบแทนแก่ทุกคนในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภานารี พิรส และธรรมศรวัตร ไชยเย็น (2565) ที่พบว่าคุณธรรมจริยธรรมทางธุรกิจมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการเงินเนอเธอร์แลนด์และเงินเนอเธอร์แลนด์

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและการให้เพื่อสังคม เช่น การให้ความสำคัญต่อการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้บริโภค ดำเนินกิจการโดยเคารพ



และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด สื่อสารการตลาดด้วยความเป็นจริง ปลุกจิตสำนึกการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครการกุศล ปฏิบัติต่อพนักงานโดยคำนึงถึงเท่าเทียมกันตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจที่มีชอบ รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่อผู้บริโภคอย่างถูกต้องและครบถ้วน เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการการศึกษาของจิราภรณ์ รังศิริ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2564) พบว่าผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลทางตรงโดยรวมต่อประสิทธิผลของบริษัทประชารัฐเพชบุรี (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยด้านการจัดการความรู้เป็นคุณลักษณะผู้นำที่มีอิทธิพลเชิงบวกน้อยที่สุดในผลการวิจัยครั้งนี้ การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (tacit knowledge) และ 2) ความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ ทั้งนี้ การจัดตั้งวิสาหกิจเพื่อสังคมอย่างเป็นทางการเริ่มขึ้นในปี 2562 ดังนั้น ข้อจำกัดด้านระยะเวลาดำเนินกิจการอาจจะส่งผลให้ผู้ประกอบการยังไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ อีกทั้งองค์กรส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดย่อมจึงมีบุคลากรจำนวนไม่มาก ด้วยเหตุนี้ การจัดการความรู้ของเจ้าของกิจการจึงอาจจะไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและเป็นระบบ ตรงกับแนวคิดของนพพล แก้วสุวรรณ (2563) ที่กล่าวว่า แนวคิดด้านการจัดการความรู้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ และพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศไทยผ่านเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การแสวงหาความรู้ ประมวล เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถใช้ความรู้หรือทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรพัฒนาสมรรถนะการแข่งขัน รวมถึงมีการจัดระบบสนับสนุนที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ควบคู่ เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่มีอยู่เข้ามาบริหารจัดการ และส่งเสริมการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่าไม่มีอิทธิพลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวอาจจะสะท้อนให้เห็นมุมมองว่าผู้ประกอบการอาจจะยังไม่ความเข้าใจถึงหลักการหรือความสำคัญของการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders relationship management) นับเป็นเรื่องที่มองข้ามไม่ได้และสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ ของทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรระดับใดก็ตาม ซึ่งการบริหารความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ก็เพื่อที่จะใช้ประโยชน์จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการช่วยสนับสนุนกิจการขององค์กร ดังนั้น ผู้ประกอบการเพื่อสังคมต้องวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากห่วงโซ่คุณค่าซึ่งประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่ม องค์กรต้องพิจารณาให้ได้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใดบ้าง แต่ละกลุ่มมีลักษณะเฉพาะอย่างไร รวมถึงมีความสำคัญและสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรอย่างไร ที่สำคัญองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียมีคุณค่าร่วมกันอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัยประการที่สองคือ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม พบว่าผู้ประกอบการเพื่อสังคมมีภาวะผู้นำโดยรวมทั้ง 4 ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัญยพร ธีรเวคิน และ

คณะ (2561) พบว่าคุณลักษณะของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการกิจการเพื่อสังคมด้านอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์ในประเทศไทย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม 2) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และ 4) ภาวะผู้เชิงวิสัยทัศน์ แต่สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้กลับไม่พบอิทธิพลเชิงบวกด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อย่างมีนัยสำคัญด้านต่อประสิทธิผลของกิจการเพื่อสังคม

ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมพบว่าเมื่ออิทธิพลเชิงบวกมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการเพื่อสังคมมีคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น พร้อมที่จะรับการตรวจสอบและชี้แจงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบถึงผลการปฏิบัติงาน คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ด้านความเป็นพลเมือง คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามกฎหมายตระหนักอยู่เสมอว่าแรงงานไม่ควรถูกปฏิบัติเสมือนเป็นปัจจัยการผลิตที่ไม่มีคุณค่าทางจิตใจ คำนึงถึงการป้องกันปัญหาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการผลิตและการบริการ คำนึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินการผลิตและการบริการ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maignan and Ferrell (2001) ที่พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร เช่นเดียวกับผลการศึกษาของพรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์ (2563) พบว่า ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์กรของพนักงาน และภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์กรของพนักงาน

ด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์นั้น พบว่ามีอิทธิพลรองลงมา ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมนั้น ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการพยายามสร้างความตระหนักถึงมาตรฐานด้านคุณธรรมให้แก่บุคลากรในองค์กร พยายามชี้ประเด็นที่ต้องมุ่งเน้นทางด้านจริยธรรมทางธุรกิจให้กับบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีวุฒิภาวะด้านคุณธรรม เสริมสร้างบรรยากาศการทำงานหรือองค์การให้มีบรรยากาศของจริยธรรม เช่น การสร้างค่านิยม และการมีมาตรฐานด้านคุณธรรมร่วมกัน เป็นต้น ปลุกเร้าและส่งเสริมให้บุคลากรเห็นว่า การทำงานที่ยึดหลักผลประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตนนั้นเป็นสิ่งดีงามที่ควรยึดถือร่วมกัน ส่งเสริมให้บุคลากรยึดหลักของความร่วมมือมากกว่าการแข่งขันกันและยึดหลักสามัคคีธรรม ขณะที่ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ สะท้อนถึงความสามารถของผู้ประกอบการในการนำองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นใช้ทักษะการสื่อสารของฉันททำให้พนักงานเข้าใจวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติที่ตรงกัน มีการเสริมสร้างพลังและแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้แสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สนับสนุนสมาชิกทุกคนในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินงานโดยอาศัยความร่วมมือและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ขณะที่ด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ พบว่ามีอิทธิพลเชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญ ผู้วิจัยวัดเกี่ยวกับมุมมองเชิงทักษะ ความสามารถ ความคิดในการพัฒนากิจการเพื่อสังคม แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ถือเป็นจุดอ่อนสำคัญของผู้ประกอบการเพื่อสังคม

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม เช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (สวส.) หรือสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ควรนำข้อค้นพบจากผลการวิจัยมาส่งเสริมความรู้ให้กับผู้ประกอบการในลักษณะของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแบบโมดูล (module system) หรือโครงการฝึกอบรมระยะสั้น (short course) เพื่อยกระดับ

ศักยภาพคุณลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคม (leadership for social entrepreneurs)

7.1.2 กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องการพัฒนา ควรจัดทำเป็นหลักสูตรแบบโมดูลควรที่มุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อสังคมใน 2 ด้าน ได้แก่ หลักสูตรด้านการพัฒนาคุณลักษณะผู้นำครอบคลุม จำนวน 4 โมดูล ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างคุณธรรมของ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการจัดการความรู้ และหลักสูตรที่ 2 หลักสูตรการสร้างเสริมภาวะผู้นำ จำนวน 4 โมดูล ได้แก่ ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้ประกอบการที่ผ่านการอบรมจะสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินกิจการวิสาหกิจเพื่อสังคม

## 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งถัดไป

7.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการที่จัดแจ้งในรูปแบบกิจการเพื่อสังคม

7.2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกอบการวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเภทต่าง ๆ เช่น วิสาหกิจเพื่อสังคมที่ไม่ประสงค์จะแบ่งปันกำไรให้แก่ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้น และวิสาหกิจเพื่อสังคมที่ประสงค์จะแบ่งปันกำไรให้แก่ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้น หรืออาจจะเปรียบเทียบตามรูปแบบการบริหารงาน เช่น บุคคลธรรมดา กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือนิติบุคคล

7.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการเนื่องจากปัจจัยด้านคุณลักษณะและภาวะผู้นำ เช่น ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). หลักธรรมมาภิบาล. สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th/>
- กันยพร ชีรวะดิน, จิตาภา ธิริศิริกุล, และธนวรรณ แสงสุวรรณ. (2561). ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลการบริหารจัดการกิจการ เพื่อสังคมด้านอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์ในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 11(3). 325-332.
- กิติมา หงส์ศิริกาญจน์ เฉลิมเกียรติ วงษ์วานิชทวี และ บุรินทร์ สันติสาร. (2563). ลักษณะของผู้นำสตาร์ทอัพที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 12(1). 261-278.
- จิตาภา ธีญูรัตนวานิช. (2562). ภาวะผู้นำและจริยธรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่สัมพันธ์กับดำเนินงานของ วิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5 (1). 90-103.
- จิราภรณ์ รังศรี และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2564). อิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เครือข่าย การมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ วิสาหกิจเพื่อสังคม : กรณีศึกษาเครือข่ายบริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคี เพชรบุรี (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด. *คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- เจษฎา นกน้อย. (2556). 12 แนวคิดฝ่าวิกฤตองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินา รักษาบางแหลม, เอกกรินทร์ สังข์ทอง, ขวลิต เกิดทิพย์ และชิตชนก เชิงเขาว์. (2559). การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมในการบริหาร สถานศึกษาของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2560.*
- ณภัทสรณ์ นรกิจ และ ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2563). คุณลักษณะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูผู้สอนใน โรงเรียนเครือข่ายที่ 34 สำนักงานเขตมีนบุรี สังกัดกรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 6(1). 55-69.
- ณัฐวัชร จันทโรธธรรม และพงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์. (2563). ประสิทธิภาพขององค์กร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 9(2), 1-9.
- ดลคิพลี หลังจิ และเอกกรินทร์ สังข์ทอง. (2564). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา, *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(4),93-106.
- ดิญทรศน์ ประทีปพรณรงค์. (2563). การพัฒนาอย่างยั่งยืนกับวิสาหกิจเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รัตนไตร
- ธีรพร ทองชะโชค และอาคม ใจแก้ว. (2556). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, *วารสารวิทยาการจัดการ*. 30(1), 23-51.
- นवल แก้วสุวรรณ. 2563. "ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการโดยใช้วิจัยเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการศึกษาอิสระและการสัมมนาของนักศึกษา สาขาวิชาพัฒนาสังคม". *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 15 (1) : 104-118.
- ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์, นำชัย ศุภฤกษ์ชัยกุล, ยุทธยา ไชยจุกุล และคานู ปิรยา โมฮาน. (2558). ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม: การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัดทุกระดับ, *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม 2558* ลิขสิทธิ์ โดย สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พรชัย คักตานวัฒน์วงศ์. (2558) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม และประสิทธิผลขององค์การ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553) การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.).
- พิศาล โพธิทองแสงอรุณ, สันชัย อินทพิชัย และวิจิตรา พลเยี่ยม. (2556). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมน้ำตาล, วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 ก.ย. - ธ.ค. 2556.
- มัทฉะ สุวรรณเรือง. ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปราชัยเลือกตั้ง ของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ : กรณีวิจัยปฏิบัติการ เขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- รพีพันธ์ ชาตรียศ. (2563). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วารสาร บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 14(2). 140-150.
- วัชรศักดิ์ นุกูล, สันติศักดิ์ กองสุทธิใจ และ วินัย รังสินันท์. (2560).** ภาวะผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรม องค์การที่ส่งผลต่อ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร, Published 1 June 2017, Education.
- ศุภนารี ทิรส และธรรคนวัตร์ ไชยเขษณ์. (2565). จริยธรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมเงินเนอเรนซ์และเงินเนอเรนซ์ในจังหวัดพิษณุโลก. วารสารวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 4(1), 1-17.
- ศุภวัฒน์ แยมจรัส, นัจจรี เจริญสุข และชูศักดิ์ เอกเพชร. (2564). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์สำหรับ หัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้ในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร ใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี, Rajapark Journal Vol. 15 No. 42 September – October 2021.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). ประเภทของกิจการเพื่อสังคม. สืบค้นจาก[https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1596811756-298\\_4.pdf](https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1596811756-298_4.pdf)
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2554). *บทนำ CSR*. สืบค้นจาก <http://www.csri.or.th/>.
- สมเกียรติ สกลสุรเอกพงศ์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ กิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 8(1). 139-164.
- สุกฤษฎ์ ลิ้มโพธิ์ทอง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ขององค์กรธุรกิจ และการผลิตเครื่องไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม. (2562). วิสาหกิจเพื่อสังคมและกลุ่มกิจการเพื่อสังคม. สืบค้นจาก วิสาหกิจ เพื่อสังคม และกลุ่มกิจการเพื่อสังคม - สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (osep.or.th).
- อารยา ประเสริฐชัย. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะคิดและการตัดสินใจถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในจังหวัดกาญจนบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยวงษ์

ชวลิตกุล Journal of Vongchavalitkul University ปีที่ 35 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2565 Vol. 35 No. 2 July-December 2022.

อธิวัฒน์ เจียวิวรรธน์กุล, ศรัล ขุนวิทยา และ สิทธิพร กล้าแข็ง. (2560). การพัฒนาแบบประเมินองค์กรแห่งความสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาองค์กรในภาคอุตสาหกรรม. Oral presented at the 5th National and International Conference on Humanities and Social Sciences, February 16-17, 2017, Rangsit University, Bangkok, Thailand.

อัจฉรา ฐปบุชากร, นรพล จินันท์, เดชณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์ และพิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2561). อิทธิพลของผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมต่อการเข้าร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล และผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตภาคกลาง, วารสารสมาคมนักวิจัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 23, 2 (พ.ค.-ส.ค. 2561).

Hahn, A. Bhayana, R., Som, A., Li, M. D., Carey, D. E. & Kambadakone, A. (2020). Abdominal imaging findings in COVID-19: preliminary observations. *Radiology*, 297(1), E207.

Leitch, C. M., & Volery, T. (2017). Entrepreneurial leadership: Insights and directions. *International Small Business Journal*, 35(2), 147-156.

Maignan and Ferrell (2001). Antecedents and benefits of corporate citizenship: an investigation of French businesses. Netherlands: Sage publications.

Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice*. New York: Sage publications.



## การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive

กรณีศึกษา: พนักงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

EMPLOYEE SATISFACTION SURVEY ON USING DATA FROM GOOGLE DRIVE SYSTEM CASE STUDY:

EMPLOYEES OF THE INTERNATIONAL COLLEGE MAHIDOL UNIVERSITY

พรชนก เขียวกิตติธรรมา<sup>1</sup> และ จิตภา จอเสน<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับตัวของพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่างเป็นการสำรวจสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตอบแบบสอบถาม จำนวน 115 ราย และตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 ราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบการจัดเก็บเอกสารออนไลน์ของทาง Google (Google Drive) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive ส่วนใหญ่พึงพอใจมาก ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน และแนะนำผู้อื่นได้เรื่องการนำความรู้ ทักษะจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี รู้เท่าทันเทคโนโลยีมากขึ้น มีการปรับตัวมากขึ้น เรียนรู้การใช้งานโปรแกรม (Function) อื่น ๆ สามารถทำงาน/แก้ไขงานพร้อมกันได้ และอัปเดตข้อมูลเป็นปัจจุบัน ด้านความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ Google Drive ส่วนใหญ่พึงพอใจมาก มีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน และมีความไม่มั่นใจ ด้านข้อดีของระบบ Google Drive ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด โดยเฉพาะการลดใช้กระดาษ และประโยชน์ที่ได้รับ ขนาดพื้นที่ในการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น สามารถแชร์ข้อมูลระหว่างกันได้ เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ด้านข้อเสียของ Google Drive ส่วนใหญ่ยังคงมีความกังวล โดยเฉพาะถ้าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือไม่มีการเชื่อมต่อสัญญาณฯ จะส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ระบบเครือข่ายล่ม ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ข้อจำกัดเรื่องขนาดความจุพื้นที่ ทำให้จำเป็นต้องเคลียร์พื้นที่อยู่เป็นประจำ ต้องแก้ไขโดยการสร้าง E-mail ขึ้นมาใหม่ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางของการรองรับข้อจำกัดขนาดพื้นที่ ความต้องการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานจากระบบ Google Drive ต้องการให้เพิ่มขนาดพื้นที่การจัดเก็บ (Storage) บนระบบ Google Drive ให้มากขึ้น รวมทั้งต้องการให้มีการกำหนดสิทธิ์และระบุตัวตนในการใช้งานให้มีความปลอดภัยขึ้นกว่าเดิม แนวทางการพัฒนา ทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกสายงานและทุกระดับชั้น ผ่านรูปแบบต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน (Knowledge Management: KM) เพื่อให้เกิดการสร้างความรู้ความตระหนัก การรับรู้ การปรับตัว ส่งเสริมให้เรียนรู้ และรู้จักการใช้ประโยชน์จากระบบ Google Drive มากขึ้น และพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และจัดเตรียมความพร้อม/จัดทำแผนรองรับความเสี่ยง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างการใช้งาน รวมทั้งควรทดสอบระบบอยู่เป็นประจำ เพื่อลดความเสี่ยงหรือลดโอกาส/ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive, แนวทางการพัฒนา

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานบริหารวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study and analyze the satisfaction of Mahidol University International College employees with the use of data from the Google Drive system, Mahidol University. 2) To present guidelines for improving service efficiency, including employees' adaptation to the use of technology. It was mixed method research including a questionnaire (Questionnaire) and an in-depth interview (In-depth Interview). The study found that the overall satisfaction of employees with the use of data from Google's online document storage system (Google Drive) had an average score of a high level. As for the use of data from the Google Drive system, most of them are very satisfied. They can be applied in their daily lives and can recommend to others. Applying knowledge and skills from applying technology to work well, knowing more about technology. More adaptability, learning to use other programs (Function), able to work/edit tasks simultaneously and update current information. As for the security of the use of the Google Drive system, most of them are very satisfied with permissions to use and have no confidence. Most of the advantages of the Google Drive system agree that the benefits are increased storage space, data files can be shared, access to data conveniently and quickly, saving time searching for data, and reduce to use of paper. The disadvantages of the Google Drive system are still mostly worrying, especially the unstable internet signal, the network crashes, or no signal connection, affecting the use a lot. Space capacity limitation, space must be cleared regularly, and E-mail must be created as another way to support the space limitation. Needs and more suggestions about using the Google Drive system Want to increase the size of storage space (Storage) on the Google Drive system, including wanting to set permissions and identify the access more securely. Guidelines for developing skills and knowledge in digital technology for personnel in all lines and levels through various forms of knowledge exchange (Knowledge Management: KM) to create awareness, awareness, and adaptation. Encouragement to learn to make use of the Google Drive system more. The development of electronic information systems is to be accessible anywhere, anytime. Preparation/preparation of a risk response plan in case of an emergency during use, including testing the system regularly to reduce the risk or reduce the opportunity/negative impact that may occur in the future

**Keywords:** Satisfaction, Using information from the Google Drive system, development guidelines

## 1. บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “ดิจิทัลไทยแลนด์” (Digital Thailand) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ทั้งนี้ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่กำหนดทิศทาง การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะมีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ 2) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และ 4) ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ทั้งนี้ ปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ถือเป็นโอกาสของหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ สำหรับเทคโนโลยี Google Drive เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่มีความน่าสนใจ เพราะเป็นบริการออนไลน์ประเภท Cloud Technology ซึ่งมีคุณสมบัติในการจัดเก็บข้อมูลฟรี ข้อมูลมีความปลอดภัยสูงเพราะจัดเก็บบน Server ของ Google สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีพื้นที่ในการจัดเก็บฟรีมากถึง 15 GB สำหรับมหาวิทยาลัยมหิดล ได้เข้าซื้อเซิร์ฟเวอร์ ของ Google ทำให้มีพื้นที่การจัดเก็บแบบไม่จำกัด แต่ ณ ปัจจุบันเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 มหาวิทยาลัยมีการจัดการพื้นที่จัดเก็บข้อมูลบน Google Workspace ให้ใช้งานพื้นที่ไม่เกิน 20 GB การนำเทคโนโลยี Google Drive จึงไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถทำงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทันที ง่ายต่อการใช้งานโดยมีลักษณะการทำงานคล้ายกับ Microsoft Office สามารถควบคุมกำหนดสิทธิ์ว่าให้สามารถดู แก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารได้ และสามารถแบ่งปันเอกสารเพื่อใช้งานร่วมกันได้ ทั้งนี้ Google Drive ยังสามารถรองรับทุกระบบปฏิบัติการรวมถึงสมาร์ตโฟน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการ ใช้งานแต่อย่างใด (Support Google, 2016; Ansaldo, 2016)

มหาวิทยาลัยมหิดล เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีการนำเทคโนโลยี Google Drive มาใช้ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เช่นเดียวกัน โดยได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หนึ่งในนั้นคือ เทคโนโลยี Google Drive ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ทั้งในมิติของพนักงานที่ใช้งานและในมิติของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยคุณสมบัติของ Google Drive ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเห็นได้ว่าเทคโนโลยี Google Drive สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี ถือเป็น Cloud Computing ประเภทหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการให้บริการ เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายในการให้บริการ สามารถ

เข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดอุปกรณ์รวมถึงสมาร์ตโฟน (วรัญญา พิลาหอม, 2561) อย่างไรก็ตาม พบว่า ยังมีข้อจำกัดของ Google Drive บางประการ เช่น กรณีหากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร อาจทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งาน นอกจากนี้ อาจมีประเด็นในเรื่องของทักษะการใช้งาน และความคล่องตัว เป็นต้น

จากข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยี Google Drive มาประยุกต์ใช้ และอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ จึงได้มีการศึกษา และวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับตัวของพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวข้างต้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตจากระบบ Google Drive มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับตัวของพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยี

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลภาคสนามที่รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม(questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บทความ วารสาร ตำรา งานวิจัย เว็บไซต์ เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ และงานวิจัยที่มีผู้อื่นได้ศึกษามาแล้วที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้

ชมพูนุช สราวุธเดชา เพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร กมลชนก มาแสงตา (2558) ศึกษาเรื่อง การใช้ Cloud Computing ในการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการศึกษา พบว่า การนำ Cloud Computing มาใช้ในการปฏิบัติงานของห้องสมุดช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีเครื่องมือที่ทันสมัย ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัดสถานที่ เวลา และอุปกรณ์การเข้าถึงข้อมูล ทำให้ห้องสมุดสามารถพัฒนากระบวนการทำงานและสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ นอกจากจะใช้พัฒนางานภายในห้องสมุดแล้ว ยังอาจนำไปประยุกต์ใช้ในการติดต่อ ประสานงาน แชรข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างห้องสมุดได้อีกด้วย ด้วยคุณสมบัติของ Google Drive ที่ได้กล่าวมาข้างต้น มีลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี สำหรับข้อจำกัดก็คือ ไม่สามารถให้บริการได้ถ้าไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

สุซสุดา ขุนราช (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ คอมพิวติง ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จากผลการศึกษา พบว่า SMEs ประสบปัญหาทางด้านการเงิน งบประมาณจำกัด ปัญหาด้านแรงงาน ขาดแคลนแรงงาน ขาดความรู้และทักษะในการทำงาน การนำคลาวด์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจจึงพิจารณาที่ต้นทุน การใช้งานที่สะดวกและง่าย การตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ โดยเครื่องมือคลาวด์ที่กิจการส่วนใหญ่เลือกใช้คือรูปแบบ SaaS (Software as a Service) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำเร็จรูป

ที่พร้อมใช้งานทันที ผู้ใช้ไม่ต้องพัฒนา หรือติดตั้ง และมีราคาถูก ช่วยแก้ปัญหาด้านการเงินสำหรับกิจการที่มีงบประมาณจำกัดได้ และยังช่วยลดงานทางด้านไอที สามารถโฟกัสในส่วนงานธุรกิจของตนได้

นัฐริกา สุนทรธนะผล (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนผ่านกูเกิล คลาสรูม รายวิชาประวัติศาสตร์ตะวันตก จากผลการศึกษา พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนผ่าน Google Classroom ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนนั้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นสื่อในการนำเสนอเนื้อหาการเรียนรู้อย่างเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนิสิตและระหว่างนิสิตกับนิสิต ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวนี้ นิสิตมีความพร้อมในการใช้งานอยู่แล้ว มีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวก ได้แก่ สมาร์ทโฟน Tablet และ คอมพิวเตอร์ จึงเป็นการเปิดโอกาสให้นิสิตได้เรียนรู้อยู่เสมอ นอกจากนี้ นิสิตมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ ซึ่งนิสิตต้องกำหนดความเป็นตัวตน มีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน ในการเข้าถึงชั้นเรียนและผลงานของนิสิต ด้วยรูปแบบของระบบที่กำหนดให้นิสิตต้องลงทะเบียน และลงชื่อเข้าใช้ที่ classroom.google.com เสมอทำให้นิสิตมีความเชื่อมั่นในระบบ รวมไปถึงความปลอดภัยของผลงาน

วรัญญา พิลาทอม (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการสารสนเทศโดยประยุกต์ใช้ Google Drive เพื่อผู้ใช้ในศตวรรษที่ 21 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์สมาร์ทโฟน เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไม่จำกัดระยะเวลา และใช้ Wi-Fi ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศผ่าน Google Drive ในรูปแบบของการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดส่งตรงไปยังผู้ใช้บริการทางอีเมลเป็นรายบุคคล และต้องการให้ห้องสมุดจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศในช่วงเปิดภาคเรียน โดยต้องการให้จัดส่งเป็นรายเดือน ทั้งนี้ บริการที่ต้องการใช้มากที่สุดตามลำดับ คือ บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการบทความ/วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการหน้าสารบัญวารสารใหม่ สะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยี Google Drive สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี ถือเป็นคลาวด์คอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งที่มีความนิยมในการใช้บริการ เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายในการให้บริการ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดอุปกรณ์รวมถึงสมาร์ทโฟน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยี Google Drive เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานทั้งภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา นอกจากจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวและเสริมประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับทางมหาวิทยาลัยมหิดล เล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึงพนักงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนั้น ผู้วิเคราะห์จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้อุปกรณ์จากระบบ Google Drive กรณีศึกษา: พนักงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้อุปกรณ์จากระบบ Google Drive มหาวิทยาลัยมหิดลให้ดียิ่งขึ้น

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป็นพนักงานสายสนับสนุน (รวมทุกตำแหน่ง) ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 162 คน โดยมีหน่วยงานในสังกัด ทั้งหมด 28 หน่วยงาน จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสุทธาคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวน 115 ราย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้งนี้ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตคณบดี เพื่อจัดเก็บข้อมูลแก่บุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล และทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

## 5. สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้อินโฟลจาจากระบบ Google Drive

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้อินโฟลจาจากระบบ Google Drive	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
<b>1) ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้อินโฟลจาจากระบบ Google Drive</b>			
1. ทำให้มีความรู้ และมีทักษะการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม	4.07	0.72	มาก
2. ทำให้เกิดการกระตุ้นและส่งเสริมให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการทำงานในยุคสมัยใหม่	4.18	0.66	มาก
3. ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้น	4.24	0.67	มากที่สุด
4. ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งแนะนำผู้อื่นได้	4.25	0.69	มากที่สุด
5. สามารถใช้งานเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ของ Google เช่น Google Doc, Google Sheet, Google Draw	4.21	0.74	มากที่สุด
6. รู้สึกมีความสุขกับใช้อินโฟลจาจากระบบ Google Drive	4.07	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
<b>2) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ</b>			
1. ความปลอดภัยในการเข้าถึง	3.77	0.70	มาก
2. การกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน	3.96	0.69	มาก
3. การระบุตัวตน	3.85	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
<b>3) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อดีของ Google Drive</b>			
1. เป็นระบบที่ใช้งานง่าย มีความคล่องตัว สะดวก และประหยัดเวลา	4.14	0.71	มาก
2. สามารถใช้ Google Drive ได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ สามารถใช้งานได้จากสมาร์ตโฟนและ Tablet pc	4.17	0.77	มาก
3. ลดการใช้กระดาษ	4.47	0.64	มากที่สุด



ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความหมาย
รวม	4.26	0.71	มากที่สุด
<b>4) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อเสียของ Google Drive</b>			
1. ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	2.66	0.89	ปานกลาง
2. กรณีหากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือไม่มีการเชื่อมต่อสัญญาณฯ จะส่งผลกระทบต่อการใช้งาน	4.15	0.92	มาก
3. กรณีหากเกิดข้อผิดพลาดของมีผู้ใช้งานบนระบบ อาจทำให้ข้อมูลถูกลบและสูญหาย	3.91	1.00	มาก
รวม	3.57	0.94	มาก
โดยรวม	3.97	0.77	มาก

ความพึงพอใจของพนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.77) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.70) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งแนะนำผู้อื่นได้ มี ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาคือ ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้น ( $\bar{X} = 4.24$ ) สามารถใช้งานเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ของ Google เช่น Google Doc, Google Sheet, Google Draw ( $\bar{X} = 4.21$ ) ทำให้เกิดการกระตุ้นและส่งเสริมให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการทำงานในยุคสมัยใหม่ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ทำให้มีความรู้ และมีทักษะการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม และรู้สึกมีความสุขกับใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.07$ ) ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อด้านความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.72) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า การกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน มี ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ การระบุตัวตน ( $\bar{X} = 3.85$ ) และความปลอดภัยในการเข้าถึง ( $\bar{X} = 3.77$ ) ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อดีของ Google Drive โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.71) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ลดการใช้กระดาษ มี ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาคือ สามารถใช้ Google Drive ได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ โดยสามารถใช้งานได้จากสมาร์ทโฟนและ Tablet pc ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเป็นระบบที่ใช้งานง่าย มีความคล่องตัว สะดวก และประหยัดเวลา ( $\bar{X} = 4.14$ ) ตามลำดับ

4) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อเสียของ Google Drive โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.94) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า กรณีหากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือไม่มีการเชื่อมต่อสัญญาณฯ จะส่งผลกระทบต่อการใช้งาน มี ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมาคือ กรณีหากเกิดข้อผิดพลาดของมีผู้ใช้งานบนระบบ อาจทำให้ข้อมูลถูกลบและสูญหาย ( $\bar{X} = 3.91$ ) และ ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 2.66$ ) ตามลำดับ

สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

1. ความรู้ และทักษะจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

- สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี เช่น การวิเคราะห์ผล/การประมวลผลที่ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำข้อมูลและการนำเสนอรายงาน

- มีความรู้และทักษะการใช้ประโยชน์จาก Google Drive มากขึ้น โดยเฉพาะการนำไฟล์ข้อมูลขึ้นระบบออนไลน์ ทำให้สะดวกต่อการใช้งานและเกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

- มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีมากขึ้น โดยสามารถนำเทคนิคต่างๆ ไปประยุกต์ใช้และเกิดความสะดวกต่อการทำงานมากขึ้น เช่น การสร้างแคปชันในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ผ่านการประมวลผลของระบบ และการแนะนำวิธีใช้งานซอฟต์แวร์ เป็นต้น

- มีความรู้และทักษะการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน แอปพลิเคชันไลน์ และโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การรับส่งไฟล์งานระหว่างกัน การแชร์/แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน การติดตามงาน การสื่อสาร และการบันทึกหนังสือเข้า-ออก เป็นต้น

- มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น การประชุมผ่านช่องทาง online การทำงานผ่านทาง online หรือการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้งานได้สะดวก ทุกที่ทุกเวลา

2. การปรับตัวและเรียนรู้การใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive

- มีการปรับตัว ศึกษา และเรียนรู้การใช้ประโยชน์จาก Google Drive มากขึ้น เช่น การนำไฟล์ข้อมูลขึ้นระบบ Cloud/Share Drive เพื่อแชร์ไฟล์ข้อมูลระหว่างบุคคล หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

- มีการเรียนรู้การใช้งาน Function อื่นๆ ของ Google Drive มากขึ้น เช่น Google Docs, Google Sheets, Google Slides เป็นต้น ทำให้สามารถทำงาน/แก้ไขงานพร้อมกันได้ และอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

- มีการพัฒนาทักษะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Google Drive เช่น การสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน Google Forms เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสามารถติดตามและอัปเดตสถานะได้แบบ Real time รวมทั้งการรับส่งไฟล์งาน ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น E-Mail Line เป็นต้น

3. ความปลอดภัยจากการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive

- มีความไม่มั่นใจ/กังวลใจในเรื่องของความปลอดภัยด้านการตรวจสอบหรือระบุตัวตนผู้เข้ามาใช้งาน ทั้งนี้ กรณีหากเข้ามาเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ในอนาคต

- มีความปลอดภัยด้านการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานของบุคคลอื่นที่จะเข้ามาใช้งานใน Google Drive โดยสามารถกำหนดผู้ที่จะเป็น Manager Editor หรือเป็น Viewer ได้โดยเฉพาะ

- การนำไฟล์ข้อมูลขึ้นระบบ Google Drive เพื่อแชร์ข้อมูลระหว่างกันนั้น จำเป็นต้องพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูลสำคัญก่อนนำขึ้นระบบ เช่น ข้อมูลด้านการเงิน/งบประมาณ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่มีความอ่อนไหว/ข้อมูลชั้นความลับของหน่วยงาน เป็นต้น

#### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive

- มีขนาดพื้นที่ในการจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น สามารถแชร์ข้อมูลระหว่างกันได้ เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งสามารถทำงานไปพร้อมกันได้ ทั้งการตรวจงาน/เพิ่มเติม/แก้ไข/อัปเดตในไฟล์ข้อมูล

- มีการใช้งาน Function อื่นๆ ของ Google Drive ที่มีโปรแกรมการทำงานคล้ายคลึง Microsoft Office เช่น Google Docs, Google Sheets, Google Slides เป็นต้น ที่ทำให้สามารถทำงานร่วมกันภายในทีม/แก้ไขงานพร้อมกันได้ และอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการอัปเดตปฏิทินงาน ผ่าน Google Calendar ทำให้สามารถติดตามตารางงานระหว่างกันได้อย่างต่อเนื่อง

- การใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive สามารถช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดเวลาในการรับส่งข้อมูล และสืบค้นไฟล์งาน/เอกสารต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบมากขึ้น

#### 5. ข้อจำกัด/ข้อเสียจากการใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive

- ข้อจำกัดเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบเครือข่ายล่ม อินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรในบางพื้นที่ เป็นต้น กรณีหากมีความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้งานหรือต้องใช้ข้อมูลสำคัญบนระบบ Google Drive ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นจำนวนมาก

- ข้อจำกัดเรื่องของขนาดความจุพื้นที่ Google Drive กรณีหากมีไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือมีข้อมูลจำนวนมาก จะส่งผลกระทบต่อพื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่ไม่สามารถรองรับได้ หรือบางครั้งไฟล์งานที่แชร์บนระบบ Google Drive มีความ Error เปิดไม่ได้หรือสูญหาย โดยไม่ทราบสาเหตุ

- กรณีหากมีบุคคลในทีม/หน่วยงาน ปรับแก้ไขข้อมูล ในไฟล์งานที่แชร์อยู่ใน Google Drive บุคคลท่านอื่นในทีม ไม่ทราบว่ามีการปรับแก้ไขหรืออัปเดตข้อมูลในไฟล์ไปแล้ว ทำให้ต้องเสียเวลาสอบถามระหว่างกันภายในทีม

- มีการใช้งาน Function อื่น ๆ ของ Google Drive ที่มีโปรแกรมการทำงานคล้ายคลึง Microsoft Office เช่น Google Docs, Google Sheets, Google Slides เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีความแตกต่างกันในการใช้งานบางส่วน รวมทั้งมีรูปแบบบางตัวหนังสือ (Font) ที่ยังไม่รองรับกับการทำงาน

#### 6. ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานจากระบบ Google Drive และมีวิธีแก้ไขปัญหา

- ข้อจำกัดเรื่องของขนาดความจุพื้นที่ Google Drive กรณีหากมีไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่ หรือมีข้อมูลจำนวนมาก จะส่งผลกระทบต่อพื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่ไม่สามารถรองรับได้ ทำให้จำเป็นต้องเคลียร์พื้นที่อยู่เป็นประจำ รวมทั้งมีการสร้าง E-mail ขึ้นมาใหม่ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางของการรองรับข้อจำกัดขนาดพื้นที่

- ปัญหาความคลาดเคลื่อนของไฟล์ที่ใช้งานในระบบ Google Docs, Google Sheets, Google Slides เช่น เนื้อหาหรือข้อมูลบางส่วนสูญหายโดยไม่ทราบสาเหตุ ข้อมูลไม่อัปเดตตามที่บันทึกไว้ ขนาดตัวอักษร (Font) หรือการจัดหน้ากระดาษที่เปลี่ยนไป เป็นต้น ทำให้จำเป็นต้องจัดหน้ากระดาษใหม่ และตรวจสอบรูปแบบ (Format) และเนื้อหาของงานอยู่เสมอ

- ข้อจำกัดเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบเครือข่ายล่ม อินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรในบางพื้นที่ เป็นต้น รวมทั้งกรณีบุคคลในทีมจำเป็นต้องทำงานที่บ้านในช่วงวันหยุด แต่ไม่มีโน้ตบุ๊กส่วนตัว หรือไม่มีอินเทอร์เน็ต ทำให้เสียเวลาเดินทางกลับเข้ามาที่ทำงานในวันหยุด หรืออาจต้องไปเช่าตามเน็ตคาเฟ่ ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

7. ความต้องการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการใช้งานจากระบบ Google Drive

- ต้องการให้เพิ่มขนาดพื้นที่การจัดเก็บ (Storage) บนระบบ Google Drive ให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- ต้องการให้มีการกำหนดสิทธิและระบุตัวตนในการใช้งานให้มีความปลอดภัยขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะกรณีมีบุคคลอื่นแก้ไขหรือเผลอลบไฟล์งานสำคัญที่อยู่บนระบบ Google Drive เช่น เอกสารลงนามจริง คำสั่ง/ประกาศของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

- กรณีที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับบุคคลอื่น ควรออกจากระบบบัญชี Google ทุกครั้งเมื่อใช้งานเสร็จ และไม่ ควรติดตั้ง Google Drive บน Desktop ในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงไฟล์สำคัญหรือ ข้อมูลส่วนตัวได้

## 5.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับตัวของพนักงานต่อการ ใช้เทคโนโลยี

จากผลความพึงพอใจและประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้มีการศึกษา วิเคราะห์ และ ส่งเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ได้ข้อสรุปของแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการ ปรับตัวของพนักงานต่อการ ใช้เทคโนโลยี ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกสายงานและทุกระดับชั้น ผ่านรูปแบบ ต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน (Knowledge Management: KM) เพื่อให้เกิดการสร้างความรู้ความตระหนัก การรับรู้ การปรับตัว ส่งเสริมให้เรียนรู้ และรู้จัก การใช้ประโยชน์จาก Google Drive มากขึ้น

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และจัดเตรียมความพร้อม/จัดทำ แผนรองรับความเสี่ยง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างการใช้งาน เช่น ระบบเครือข่ายล่ม อินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรในบาง พื้นที่ เป็นต้น รวมทั้งควรทดสอบระบบอยู่เป็นประจำ เพื่อลดความเสี่ยงหรือลดโอกาส/ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของพนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการ ใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ( $S.D. = 0.77$ ) ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการ ใช้ข้อมูลจากระบบ Google Drive ส่วนใหญ่พึงพอใจมาก เนื่องจากทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งแนะนำผู้อื่นได้ ในส่วนของ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานของระบบนั้น ส่วนใหญ่พึงพอใจมาก เนื่องจากมีการกำหนดสิทธิในการใช้งาน ทั้งนี้ สำหรับด้านข้อดีของ Google Drive ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด โดยเฉพาะช่วยทำให้ลดการใช้กระดาษ ส่วนด้านข้อเสีย ของ Google Drive นั้น ส่วนใหญ่ยังคงมีความกังวล โดยเฉพาะกรณีหากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือไม่มีการ เชื่อมต่อสัญญาณฯ จะส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิญญา พิลาทอม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง

การพัฒนาบริการสารสนเทศโดยประยุกต์ใช้ Google Drive เพื่อผู้ใช้ในศตวรรษที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ บริการสารสนเทศผ่าน Google Drive ในรูปแบบของการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยี Google Drive สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี ถือเป็นคลาวด์คอมพิวเตอร์ ประเภทหนึ่งที่มีความนิยมในการใช้บริการ เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายในการให้บริการ สามารถเข้าถึง สารสนเทศได้ไม่จำกัดอุปกรณ์รวมถึงสมาร์ตโฟน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุช สราวุฒา เพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร กมลชนก มาแสงตา (2558) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ Cloud Computing ในการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การนำ Cloud Computing มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมี เครื่องมือที่ทันสมัย ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วโดยไม่จำกัดสถานที่ เวลา และอุปกรณ์การเข้าถึงข้อมูล ทำให้สามารถ พัฒนากระบวนการทำงานและสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ยังอาจนำไปประยุกต์ใช้ ในการติดต่อ ประสานงาน แร่ข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างกัน ด้วยคุณสมบัติของ Google Drive ที่ได้กล่าวมาข้างต้น มีลักษณะ การทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี สำหรับข้อจำกัดก็คือ ไม่สามารถใช้บริการได้ ถ้าไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช สุพรรณผล (2560) ศึกษาเรื่องการศึกษาความ พึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนผ่านกูเกิลคลาสดูม รายวิชาประวัติศาสตร์ตะวันตก พบว่า นิสิตมีความพึง พอใจต่อความปลอดภัยในการใช้งานของระบบ ซึ่งนิสิตต้องกำหนดความเป็นตัวตน มีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน ในการ เข้าถึงชั้นเรียนและผลงานของนิสิต ด้วยรูปแบบของระบบที่กำหนดให้นิสิตต้องลงทะเบียน และลงชื่อเข้าใช้ที่ classroom.google.com เสมอ ทำให้นิสิตมีความเชื่อมั่นในระบบ รวมไปถึงความปลอดภัยของผลงาน เป็นต้น

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพนั้น พนักงานจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งควรมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาทิ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มหรือโปรแกรมต่าง ๆ ด้านเครื่องมือใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงความพร้อมของพนักงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับพนักงาน ผ่านรูปแบบการอบรม หลักสูตรต่าง ๆ ที่จำเป็นและเหมาะสมกับตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้อุปกรณ์จากระบบ Google Drive ระหว่างพนักงานของวิทยาลัยนานาชาติ กับพนักงานหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล หรืออาจ เปรียบเทียบกับหน่วยงานคู่เทียบ (Benchmark) ระหว่างมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อยกระดับการพัฒนาพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับตัวของพนักงานให้ก้าวทันต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ต่อการจัดการเรียน การสอนผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ อาทิ Google Classroom, Google Translate, Google Moderator, Google Apps Script, หรือ Google Keep เป็นต้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- ชมพูนุช สราวุธเดชา เพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร กมลชนก มาแสงตา (2558). การใช้ Cloud Computing ในการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชิ้นส่วนอากาศยาน ของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาดุริยางคศาสตร์สากล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นัฐริกา สุนทรธนะผล (2560). การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนผ่านกูเกิลคลาสรูม รายวิชา ประวัติดนตรีตะวันตก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาดุริยางคศาสตร์สากล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580).
- วรัญญา พิลาหอม (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการสารสนเทศโดยประยุกต์ใช้ Google Drive เพื่อผู้ใช้ในศตวรรษ ที่ 21. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุขสุดา ขุนราช (2559) การศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ คอมพิวติงในวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs). สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### ภาษาอังกฤษ

- Support Google. (2016). เริ่มต้นใช้งาน Google Drive. ค้นข้อมูลวันที่ 10 ธันวาคม 2565, จาก <https://support.google.com/drive/?hl=th#topic=7000756>



## แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ กรณีศึกษา: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

EFFICIENCY DEVELOPMENT GUIDELINES FOR ADMINISTRATIVE WORK: CASE STUDY: MAHIDOL UNIVERSITY

INTERNATIONAL COLLEGE

### จิตาภา จอเสน<sup>1</sup> และ พรชนก เขียรกิตติธนา<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ และเพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นจำนวน 34 ราย แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 28 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 6 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การตรวจสอบติดตามสถานะเอกสารยังมีข้อจำกัด การจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารไม่เป็นระบบ ขั้นตอนภายในมีหลายขั้นตอน เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ขาดการประสานงานและการสื่อสารระหว่างกัน 2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ควรจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ ควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ทันสมัย ควรมีการติดตามงานและแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบ และควรจัดเอกสารแบบฟอร์มให้เป็นหมวดหมู่และชัดเจน ตลอดจนควรมีตารางนัดหมาย/ แจ้งเวียน/ เตือนความจำ/ ตารางการเยี่ยมวัสดุครุภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบันและชัดเจน และควรมีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านธุรการ และพัฒนาทักษะที่จำเป็น จัดให้มีการหมุนเวียนการทำงาน การจัดทำแผนงานประจำปี กำหนดกิจกรรมย่อยให้เห็นถึงภาพรวมของการทำงาน ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน ระยะเวลาอนุมัติควรกระชับและรวดเร็ว พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อกันได้ทั้งองค์กร สำนวญความต้องการของเจ้าหน้าที่ด้านธุรการ ควรตรวจสอบความถูกต้องและรูปแบบหนังสือประเภทต่าง ๆ และควรนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุงการให้บริการในปีถัดไป รวมถึงการนำไปสู่การวางแผนพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ** : แนวทางการพัฒนา สภาพการปฏิบัติงานธุรการ ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ แนวทางการปฏิบัติงานธุรการ

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานการเงินและบัญชี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานบริหารวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

The objectives of this research can be divided into two folds: firstly, to study the pain points of administrative work at Mahidol University International College (MUIC). Secondly, to investigate the improvement of this research, 34 sampled targets are specifically defined, 28 of which are on the questionnaire, and the rest are in the focus group. There are two tools used in this research: the questionnaire and an in-depth interview with a focus group. All the pain points, requirements, and recommendations are collected to be analyzed to improve the service efficiency of the administrative work in the concerned areas.

The study found that 1) problems and obstacles in administrative operations. Overall, the average score was at a low level. in-depth interviews. Document tracking is still limited. Disorganized document storage and shredding. There are many internal steps. The staff still lacks knowledge and understanding. Lack of technology application lack of coordination and communication between them. 2) Guidelines for improving administrative work efficiency Procedures should be established, and guidelines for service recipients. There should be a modern service system. The work should be followed up and the result should be notified to the service recipient. And the forms should be arranged clearly and clearly. There should also be a schedule of appointments/ circulars/ reminders/ material and equipment borrowing schedules that are current and clear. And should have an electronic document management system for depth interviews. Should organize training to educate about administrative work. And develop necessary skills. Provide a working rotation annual plan preparation. Assign sub-activities to provide an overview of the work. Reduce work processes. Approval timelines should be short and fast. Develop an electronic archive system that can be connected across the organization. Survey the needs of administrative staff. The accuracy and format of different types of books should be checked and the results of the satisfaction assessment should be used. Go to improve the service next year. Including leading to a plan to develop work potential to be more efficient.

**Keywords:** service improvement, operational improvement, academic services, administrative work

## 1. บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า โลกแห่งการทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรต่างตระหนักถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในมิติการปรับตัวขององค์กร รูปแบบการทำงาน พนักงาน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย พันธมิตร ผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยการเร่งปรับองค์กรสู่ดิจิทัลนั้น (Digital Transformation) หนึ่งในยุทธศาสตร์พื้นฐานที่ทุกองค์กรนำมาใช้เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร และขีดความสามารถ ด้าน High Performance Organization (HPO)

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำ หนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บ หนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อ กำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (อุดม พันโนลิต, 2547, หน้า 15) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2564) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ งานธุรการยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด สอดคล้องกับประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2542, หน้า 330) ที่กล่าวว่า งานธุรการ เป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้นๆ งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน

จากการทำงานภายใต้สังกัดงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลสำคัญของวิทยาลัยนานาชาติไว้มากมายหลายหลาก อาทิ รายงานและข้อมูลด้านการเงิน งบประมาณ บัญชีและอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลที่สำคัญของงานบริการวิชาการต่างๆ ของทั้งอาจารย์และพนักงาน วิทยาลัยนานาชาติ เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัย พบว่า ประเภทข้อมูลและเอกสารจะถูกจำแนกตามความต้องการของการใช้งาน ดังนั้น การบริหารงานจึงเป็นตัวสะท้อนถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้มาติดต่อ และความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2538, หน้า 5)

จากแนวคิดดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร เพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้น งานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบและงานอื่น ๆ จะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุน ให้งานอื่น ๆ ดำเนิน ไปได้ด้วยดี ต้องอาศัยบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้ ความสามารถที่จะนำพาให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ การบริหารงานธุรการยังต้องใช้เทคนิคต่างๆ มาช่วยให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การหมุนเวียนงานบางจุดที่ต้องให้บริการแก่บุคลากร การเข้ารับการอบรมการปฏิบัติเฉพาะด้าน เช่น ระบบส่งเอกสาร ( Mahidol University Shared Information Service System) การสับเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เป็นต้น

จรัส วิชาพง (2548, หน้า 2) กล่าวว่า งานธุรการเป็นงานที่มีระเบียบแบบแผน และแนวปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ยึดถือเป็นแนวทางเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เรียบร้อย รวดเร็ว และชัดเจน ตามภารกิจหลักที่สำคัญ โดยงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องและอยู่ภายใต้งานธุรการ ทั้งนี้ ระบบงานสารบรรณ เป็นระบบที่

เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัด การรับ-การส่ง การ จัดเก็บรักษา การพิมพ์ และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2526 และ 2564) ดังนั้น ในหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึง มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิด ความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล ในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้อง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามา ประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (เดชา สุพรรณทอง, 2548)

มหาวิทยาลัยมหิดล เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีการพัฒนาระบบงานสารบรรณ หรือหนังสือเวียน อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บที่มีอีกชื่อหนึ่งว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ MUSIS ที่ใช้เป็น ช่องทางในการส่ง ติดตาม และสิ้นสุดของการจัดส่งเอกสารเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สะดวก และ รวดเร็ว (จิราภรณ์, 2018) โดย Mahidol University Shared Information Service System หรือ MUSIS เป็นระบบ สารสนเทศที่พัฒนาขึ้น เพื่อบริหารจัดการการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีความคล่องตัวและมี ประสิทธิภาพ (กองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554)

ทั้งนี้ งานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้นำระบบ MUSIS มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับหน่วยงานในต่างประเทศ ที่มีการปรับเปลี่ยนจากเอกสารในรูปแบบ กระดาษเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ (Zantout Hind, 1999) และพบว่า มีการนำไปใช้ในงานด้านการ จัดการเอกสารโรงพยาบาล ซึ่งช่วยในการสแกนข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยไว้ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Kain และคณะ, 2013)<sup>11</sup> อย่างไรก็ตาม พบว่า ยังมีข้อจำกัดของ MUSIS ที่มีเพียงเจ้าหน้าที่สารบรรณเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ ส่งผลให้การติดตามเอกสารเกิดความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่นๆ ภายใน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ต้องการทราบ และติดตามสถานะเอกสาร

ดังนั้น จากข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น งานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ MUSIS จึงได้ มีการปรับปรุง และพัฒนาฐานข้อมูลโดยการนำ Google Calendar และ Google Drive มาประยุกต์ใช้คู่กับระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเก็บรวบรวมเอกสารให้เจ้าหน้าที่และบุคลากร ภายในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถเข้าถึงข้อมูล ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และให้มีการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการสืบค้นข้อมูล และการติดตามสถานะ หนังสือรับส่งเอกสาร ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผ่านระบบ Intranet ภายใต้ Domain "mahidol.edu" ได้ด้วยตนเอง ซึ่งได้ ใช้งานมาแล้วเมื่อไม่นานมานี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงาน ธุรกิจ การณศึกษา: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ธุรกิจของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลภาคสนามที่รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม(questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่างๆ ได้แก่ บทความ วารสาร ตำรา งานวิจัย เว็บไซต์ เอกสารอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ และงานวิจัยที่มีผู้อื่นได้ศึกษามาแล้วที่มีความใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้

พรนภัสส์ พรหมณโชติ และพรชนก เกตุกัณทร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติอยู่ในระดับปานกลาง 2) การปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ ควรมีการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนควรมีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ ให้แก่พนักงานหน่วยงานอื่นในวิทยาลัยทราบ

ลดาวัลย์ เนื่องคำ (2547 : 10) กล่าวว่า งานธุรการเป็นการบริการเพื่อให้งานด้านอื่นๆ ของสำนักงานเพื่อให้งานในฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานดำเนินไปด้วยความรวดเร็วโดยไม่เกิดความผิดพลาดสามารถดำเนินไปได้โดยไม่มีอุปสรรค ทำให้งานคล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพและสิ่งสำคัญคือ การดำเนินงานธุรการต้องได้รับความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ

นัฐธิยา คำสุข (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า วิธีการและแนวทางในการบริหารงานธุรการของสำนักงานฯ มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของเจ้าพนักงานธุรการ โดยสำนักงานข้าราชการกรุงเทพมหานคร (กก.) เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการ ได้แก่ เรื่องของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านธุรการ ปัญหาในเรื่องของบุคลากร จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาในเรื่องของระบบงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทั้งนี้ควรมีการจัดอบรม สัมมนาในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สุภาพร หาชัยภูมิ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่า

จุดเด่น เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือ การแสดงป้ายจุดให้บริการต่างๆ และแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

วัชรินทร์ แผลงกระโทก (2550: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านวังสายอนุกุล อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า การจัดทำหนังสือราชการ ไม่ทันเวลาที่กำหนด การเก็บรักษาหนังสือไม่เป็นระบบค้นหา ไม่มีการบันทึกผู้ยืมหนังสือราชการ และไม่มีการทำลายหนังสือราชการตามเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบงานอื่นของโรงเรียน ดังนั้น จึงได้มีการนิเทศภายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทักษะและกระบวนการทำงานด้านเก็บและรักษาหนังสือราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญ เพื่อให้คำชี้แจงและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ปรากฏว่า การปฏิบัติงานธุรการด้านการเก็บหนังสือราชการ มีความถูกต้องใช้เวลาในการเก็บน้อย เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจำดัชนีเอกสารได้โดยไม่ต้องกลับไปดู การสืบค้นหนังสือทำได้ง่ายสะดวกในการค้นหา เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเก็บเอกสาร

อุทุมพร กระจูณะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานธุรการ โรงเรียนอนุบาลพระเจริญ อำเภอพระเจริญ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ก่อนดำเนินการพัฒนาผู้รับผิดชอบยังขาดความรู้ในการจัดเก็บงานธุรการ ให้เป็นระบบ การดำเนินงานของระบบงานธุรการการดำเนินงานไม่เป็นไปตามกรอบของงาน และไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน จึงได้ดำเนินการศึกษาระบบ วิเคราะห์ระบบโดยการสนทนากลุ่มเพื่อกำหนดความต้องการพัฒนาโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงาน ภายหลังการดำเนินการพัฒนา บุคลากรทุกคนสามารถนำไปใช้และตรวจสอบทบทวนคู่มือได้ตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง

กัลยากร สุขสวัสดิ์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) ในหน่วยสารบรรณของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัย พบว่า การใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) มีเพียงเจ้าหน้าที่สารบรรณเท่านั้นที่สามารถเข้าใช้งานได้ จึงได้มีการประยุกต์ระบบสารบรรณให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้ภายในหน่วยงาน โดยมีการนำ Google Calendar และการใช้งาน Google Drive ในการสืบค้นเอกสาร ข้อมูล ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งสามารถลดการใช้กระดาษ

วิณา เนตรสว่าง และ สุรตนา สังข์หนูน (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารสำหรับหน่วยงานการศึกษา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานเอกสารเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดเก็บเอกสารงานสารบรรณ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การ เก็บเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร ให้มีความสะดวกรวดเร็วลดปัญหาการสูญหายของเอกสารลดการใช้แฟ้มกระดาษ ลดพื้นที่การใช้ตู้ในการจัดเก็บเอกสาร ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนในระบบงานเอกสารแบบเดิม ซึ่งผลการประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมจากผู้ใช้งาน จำนวน 10 คน ผู้ประเมินมีความพึงพอใจในระดับดีมาก แสดงว่าระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ใช้งานได้จริงและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จุฑามาศ ศรีครุฑ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบโปรแกรมประยุกต์ทำงานบนวินโดว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดปัญหาหาหาจัดการจัดเก็บการสูญหายของเอกสารการสืบค้นข้อมูลเอกสารลดปริมาณการใช้กระดาษ และเพิ่มจัดเก็บเอกสาร



ประภัสสร ขาวงาม (2564: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผลการจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การออกแบบส่วนแสดงผล (2) ด้านขั้นตอนกระบวนการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านความคุ้มค่าของระบบ และ (5) ด้านการใช้งานง่ายของระบบ และผลการทดสอบอภิปิผลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการใช้งานง่ายของระบบ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 61.9

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานธุรการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) ดังกล่าว โดยปัจจุบันงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) จึงได้มีการปรับปรุง และพัฒนาฐานข้อมูลโดยการนำ Google Calendar และ Google Drive มาประยุกต์ใช้คู่กับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ใช้งานมาแล้วเมื่อไม่นานมานี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ กรณีศึกษา: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานธุรการของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป็นพนักงานสายสนับสนุน (รวมทุกตำแหน่ง) ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 162 คน โดยมีหน่วยงานในสังกัด ทั้งหมด 28 หน่วยงาน และมีตำแหน่งพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ธุรการ จำนวน 30 คน จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสุตรคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวน 28 ราย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 6 ราย ทั้งนี้ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตคณบดี เพื่อจัดเก็บข้อมูลแก่บุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล และทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

## 5. สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความหมาย
<b>1) ด้านการบริหารงานธุรการ</b>			
1.1 การกำหนดแผนงานการปฏิบัติงาน/กิจกรรม/ปฏิทินงาน ยังไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนและยังไม่เป็นระบบ	2.57	0.69	น้อย
1.2 การดำเนินงาน ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจาก ยังไม่มีระบบการควบคุม/ติดตามงาน ให้ทันตามกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน	2.50	0.74	น้อย
1.3 การจัดสรรงบประมาณยังมีข้อจำกัด เช่น งบส่งเสริม บุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งงบในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงาน เป็นต้น	2.64	1.03	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.61</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>2) ด้านระบบเอกสาร</b>			
2.1 ปัญหาการดำเนินงานด้านสารบรรณ และการควบคุม เอกสาร	2.61	0.92	น้อย
2.2 ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร จัดการระบบเอกสารได้เต็มประสิทธิภาพ	2.79	0.88	ปานกลาง
2.3 เจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงานสารบรรณยังขาดความรู้และ ทักษะในเรื่องการจัดทำหนังสือ และการจัดเก็บเอกสารให้เป็น ระบบ	2.36	1.06	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.59</b>	<b>0.95</b>	<b>น้อย</b>
<b>3) ด้านการให้บริการ</b>			
3.1 การให้บริการยังไม่เป็นมาตรฐาน/มีคุณภาพเท่าใดนัก	2.39	0.83	น้อย
3.2 การขาดข้อมูลที่จำเป็นในการติดต่อประสานงานและ ติดตามงาน	2.32	0.77	น้อย
3.3 เจ้าหน้าที่ธุรการยังขาดความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ทั้งภายในหน่วยงานและผู้มาติดต่อขอรับบริการ	2.00	0.67	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.24</b>	<b>0.76</b>	<b>น้อย</b>
<b>โดยรวม</b>	<b>2.48</b>	<b>0.84</b>	<b>น้อย</b>

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ ของพนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ธุรการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.84) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการบริหารงานธุรการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ (S.D. = 0.82) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า การจัดสรรงบประมาณยังมี ข้อจำกัด เช่น งบประมาณบุคลากรเพื่อพัฒนาด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งงบในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น มี ( $\bar{X} = 2.64$ ) รองลงมาคือ การกำหนดแผนงานการปฏิบัติงาน/กิจกรรม/ปฏิทินงาน ยังไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนและยังไม่เป็นระบบ ( $\bar{X} = 2.57$ ) และการดำเนินงาน ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจากยังไม่มี ระบบการควบคุม/ติดตามงาน ให้ทันตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ( $\bar{X} = 2.50$ ) ตามลำดับ

2) ด้านระบบเอกสาร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.59$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.95) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบเอกสารได้เต็มประสิทธิภาพ มี ( $\bar{X} = 2.79$ ) รองลงมาคือปัญหาการดำเนินงานด้าน สารบรรณ และการควบคุมเอกสาร ( $\bar{X} = 2.61$ ) และเจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงานสารบรรณยังขาดความรู้และทักษะใน เรื่องการจัดทำหนังสือ และการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ ( $\bar{X} = 2.36$ ) ตามลำดับ

3) ด้านการให้บริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.24$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.76) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า การให้บริการยังไม่เป็นมาตรฐาน/มี คุณภาพเท่าใดนัก มี ( $\bar{X} = 2.39$ ) รองลงมาคือ การขาดข้อมูลที่จำเป็นในการติดต่อประสานงานและติดตามงาน ( $\bar{X} = 2.32$ ) และเจ้าหน้าที่ธุรการยังขาดความเอาใจใส่ต่อการให้บริการทั้งภายในหน่วยงานและผู้มาติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 2.00$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความหมาย
<b>1) กระบวนการปฏิบัติงาน (Process)</b>			
1.1 ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้นระยะสั้น และระยะยาวในการบริหารงานธุรการ	3.68	0.98	มาก
1.2 ควรมีการกำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนการ ดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้	3.71	1.01	มาก
1.3 ควรมีการประเมินผลปฏิบัติงานตามแผน ด้วยการสรุปผล การปฏิบัติงานตามแผน และนำมาใช้ในการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	3.82	0.90	มาก
1.4 ควรมีการจัดทำโครงสร้างการจัดองค์กรการปฏิบัติงาน ธุรการไว้อย่างชัดเจน	3.75	0.80	มาก

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความหมาย
1.5 ควรมีการจัดทำเอกสาร คู่มือ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ต่างๆ ให้แก่บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้า	3.71	0.85	มาก
1.6 ควรมีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติ ต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้ทราบ	3.96	0.69	มาก
1.7 ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย มาช่วย สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกน เป็นต้น	3.50	0.88	มาก
1.8 ควรมีแผนการจัดหาพัสดุ และตรวจสอบความต้องการใช้ งานประจำเดือน	3.39	0.74	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>2) การให้บริการ (Output)</b>			
2.1 ควรมีการลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละประเภทที่ ได้มีการกำหนดขั้นตอนไว้	3.86	0.80	มาก
2.2 ควรจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่ง มอบงาน	3.93	0.81	มาก
2.3 ควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ทันสมัย	4.00	0.72	มาก
2.4 ควรมีการติดตามงานและแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบ	4.00	0.67	มาก
2.5 ควรจัดเอกสารแบบฟอร์มให้เป็นหมวดหมู่และชัดเจน	4.00	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
<b>3) สภาพการปฏิบัติงานธุรการ</b>			
3.1 ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.86	0.80	มาก
3.2 ควรสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรงานธุรการที่มีความรู้ ความสามารถตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.89	0.83	มาก
3.3 ควรมีตารางนัดหมาย/ แจ้งเวียน/ เตือนความจำ / ตาราง การยืมวัสดุครุภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบันและชัดเจน	4.00	0.77	มาก
3.4 ควรมีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนา ระบบงานสารบรรณ	4.00	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
<b>4) ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ</b>			
4.1 ควรจัดการทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสาร บรรณ	3.82	0.94	มาก

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความหมาย
4.2 ควรตรวจสอบความถูกต้องและรูปแบบหนังสือประเภท ต่างๆ ที่ได้จัดทำ	3.93	0.86	มาก
4.3 ควรมีทะเบียนการขอยืมเอกสารงานราชการ ตามระเบียบ งานสารบรรณ	3.86	0.80	มาก
4.4 ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารงาน ธุรการ	3.64	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>5) ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ</b>			
5.1 ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ รายไตรมาส/รายปี	3.89	0.74	มาก
5.2 ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุงการ ให้บริการในปีถัดไป	4.07	0.72	มาก
5.3 ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ และพัฒนา บุคลากรงานธุรการ เช่น การศึกษาดูงาน การอบรมสัมมนา การศึกษาต่อ เป็นต้น	3.89	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ของงานการเงินและบัญชี และกลุ่มบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.80) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Process) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.86) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ควรมีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้ทราบ มี ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ควรมีการประเมินผลปฏิบัติงานตามแผน ด้วยการสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน และนำมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.82$ ) ควรมีการจัดทำโครงสร้างการจ้ดองค์การการปฏิบัติงานธุรการไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.75$ ) ควรมีการกำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ และควรมีการจัดทำเอกสาร คู่มือ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ให้แก่บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้ามีส่วนร่วมค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้นระยะสั้นและระยะยาวในการบริหารงานธุรการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกน เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.50$ ) และควรมีแผนการจัดหาพัสดุ และตรวจสอบความต้องการใช้งานประจำเดือน ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

2) ด้านการให้บริการ (Output) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.78) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ทันสมัย ควรมีการติดตามงานและแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบ และควรจัดเอกสารแบบฟอร์มให้เป็นหมวดหมู่ และชัดเจน มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) และควรมีการลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละประเภทที่ได้มีการกำหนดขั้นต้นไว้ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

3) สภาพการปฏิบัติงานธุรการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.81) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ควรมีตารางนัดหมาย/ แจ้งเวียน/ เตือนความจำ / ตารางการเยี่ยมวัสดุครุภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบันและชัดเจน และควรมีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณ มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ควรสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรงานธุรการที่มีความรู้ความสามารถตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.89$ ) และควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

4) ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.83) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ควรตรวจสอบความถูกต้องและรูปแบบหนังสือประเภทต่างๆ ที่ได้จัดทำ มี ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมาคือ ควรมีทะเบียนการขอยืมเอกสารงานราชการตามระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ควรจัดการทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารงานธุรการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ตามลำดับ

5) ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.71) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุงการให้บริการในปีถัดไป ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายไตรมาส/รายปี และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ และพัฒนาบุคลากรงานธุรการ เช่น การศึกษา ดูงาน การอบรมสัมมนา การศึกษาต่อ เป็นต้น มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

### สรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

#### 1. ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ ด้านการบริหารงานธุรการ

- การกำหนดแผนงานที่ยังไม่มีความชัดเจน ทำให้ไม่สามารถเห็นภาพรวมของงานและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบและติดตามสถานะของเอกสารยังมีข้อจำกัด รวมทั้งการจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่เป็นระบบ
- กระบวนการทำงานภายใน มีการดำเนินงานพิจารณาอนุมัติหลายขั้นตอน โดยเฉพาะการรับส่งเอกสาร
- เจ้าหน้าที่ธุรการยังขาดความรู้ความสามารถ ในเรื่องของระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและสารบรรณ



## 2. ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ ด้านระบบเอกสาร

- เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในงานธุรการ เช่น ระบบเอกสาร การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร
- การขาดเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน อินเทอร์เน็ตหรือระบบล่ม
- พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารมีจำกัด และการเก็บข้อมูลในระบบกลางขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้ไม่มีที่เก็บข้อมูล
- ฐานข้อมูลกลางของวิทยาลัยนานาชาติ สูญหาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรสืบค้นเอกสารข้อมูล

## 3. ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ ด้านการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ ความรู้ และความเข้าใจ ด้านการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่ทันเวลา
- การมีภาระงานหลายด้าน มีเอกสารที่ซ้ำซ้อนกัน และขั้นตอนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการติดตามงาน
- เกิดความคลาดเคลื่อนในกระบวนการขั้นตอนการรับส่งเอกสาร ขาดการประสานงานและการสื่อสาร

## 4. การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน (Process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการให้ดีขึ้น

- จัดอบรมเพิ่มความรู้งานธุรการและพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น เทคโนโลยี/ดิจิทัล/นวัตกรรม ด้านภาษา เป็นต้น
- ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน และระยะเวลาในการอนุมัติต่างๆ ให้กระชับและรวดเร็วขึ้น
- นำเทคโนโลยีตัวอื่นมาทดแทนระบบอิเล็กทรอนิกส์ทางสารบรรณ (MUSIS) แทน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว
- ควรพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่ใช้ทั้งองค์กรได้ และสามารถเชื่อมต่อกันกัน

## 5. การพัฒนาการให้บริการ (Output) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการให้ดีขึ้น

- จัดอบรมตามหัวข้อ และระเบียบตามประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งด้านการใช้ภาษาและด้านคอมพิวเตอร์
- หน่วยงานต่างๆ ควรดำเนินการงานด้านเอกสารให้เสร็จสิ้น ก่อนส่งระบบ MUSIS ถึงหน่วยงานต้นทาง

## 6. การปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการให้ดีขึ้น

- สำรวจความต้องการ ทักษะ ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ เพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
- สอบถาม และสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของตัวบุคคล
- ปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานธุรการ ปรับปรุงด้านสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมาก
- จัดหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการสืบค้นเอกสารให้รวดเร็ว และง่ายขึ้น เพื่อลดเวลาการสืบค้นลง

## 7. การแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการให้ดีขึ้น

- ควรมีระบบที่ช่วยตรวจสอบหรือค้นหาเอกสารที่สะดวก รวดเร็ว และทันกาล โดยเฉพาะการติดตามเอกสาร
- ควรมีระบบที่สามารถเข้าใช้งาน และเข้าถึงเอกสารได้สะดวก รวดเร็ว และมีขั้นตอนที่กระชับ ไม่ยุ่งยาก
- แก้ไขโดยมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านงานธุรการ โดยเชิญผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการมาเป็นวิทยากรบรรยาย

## 8. การพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการให้ดีขึ้น

- ควรอบรมเกี่ยวกับหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานด้านธุรการ รวมทั้งสื่อสารให้หน่วยงานอื่นๆ รับทราบเข้าใจตรงกัน
- ควรจัดทำแผนงานด้านธุรการให้มีรูปแบบที่ชัดเจน โดยจัดทำแผนงานประจำปี และกำหนดกิจกรรมย่อย
- ควรมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในงานธุรการ

- ควรลดขั้นตอนอนุมัติต่างๆ ให้กระชับ และรวดเร็วขึ้น โดยอาจอนุมัติแบบออนไลน์ หรือลดขั้นตอนบางอย่าง

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานธุรการ ของพนักงานสายสนับสนุน ตำแหน่งพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ธุรการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.84) ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญส่วนใหญ่ พบว่า ด้านการบริหารงานธุรการ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ เช่น งบประมาณบุคลากรเพื่อพัฒนาด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งงบในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น ตลอดจนด้านระบบเอกสาร ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบเอกสารได้เต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนด้านการให้บริการ ยังไม่เป็นมาตรฐาน/มีคุณภาพเท่าใดนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรนภัสส์ พรหมณีโชติ และพรชนก เกตุกัณฺธร (2558) ได้ศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ พบว่า ผู้รับผิดชอบงานธุรการยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานธุรการด้านงานสารบรรณ และขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การจัดเก็บหนังสือและการทำลายหนังสือราชการ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤธิญา คำสุข (2562) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านธุรการ พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านธุรการ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ เป็นต้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นให้พัฒนาในทุกด้านในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ต้องการการพัฒนาประสิทธิภาพมากเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะในประเด็นการจัดระบบการให้บริการที่ทันสมัย การติดตามงานและแจ้งผลให้ผู้รับบริการทราบ และการจัดเอกสารแบบฟอร์มให้เป็นหมวดหมู่และชัดเจน รองลงมาคือ ด้านความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) ต้องการให้นำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุงการให้บริการในปีถัดไป ด้านสภาพการปฏิบัติงานธุรการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ต้องการให้มีตารางนัดหมาย/แจ้งเวียน/เตือนความจำ/ตารางการเยี่ยมวัสดุครุภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบันและชัดเจน และมีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณ ด้านปัญหาการปฏิบัติงานธุรการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ต้องการให้มีการตรวจสอบความถูกต้องและรูปแบบหนังสือประเภทต่างๆ ที่ได้จัดทำ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.69$ ) ต้องการให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้ทราบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรนภัสส์ พรหมณีโชติ และพรชนก เกตุกัณฺธร (2558) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ควรพัฒนาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานธุรการให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ควรพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการใช้งาน รวมทั้งพัฒนางานนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤธิญา คำสุข (2562) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า ควรจัดอบรม สัมมนาในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งนำเทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้าน เพื่อความรวดเร็ว และถูกต้องในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดการใช้เอกสาร เป็นต้น ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยากร สุขสวัสดิ์ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MUSIS) ในหน่วยสารบรรณของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ควรนำ Google Calendar และ Google

Drive มาใช้ในการสืบค้นเอกสารข้อมูล ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อเอื้อต่อการใช้งานและติดตามผลของบุคลากร รวมทั้งลดการใช้กระดาษ

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การบริหารงานธุรการให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ อีกทั้งควรมีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาทิ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านดิจิทัล ด้านเครื่องมือใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ในงานธุรการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ 3 อันดับแรกที่ต้องการให้พัฒนาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ และด้านสภาพการปฏิบัติงานธุรการ ดังนั้น ควรมีการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการทบทวนและพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย การติดตามงานและแจ้งผลให้ผู้รับบริการรับทราบ และการจัดเอกสารแบบฟอร์มให้เป็นหมวดหมู่และชัดเจน รวมทั้งควรนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุงการให้บริการในปีถัดไป และติดตามผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนควรกำหนดให้มีการจัดทำตารางนัดหมาย/แจ้งเวียน/เตือนความจำ/ตารางการเยี่ยมวัสดุครุภัณฑ์ที่เป็นปัจจุบันและชัดเจน และพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามและประเมินผลลัพธ์จากการปรับปรุงการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการต่อไป รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบรูปแบบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการ ในหน่วยงานคู่เทียบ (Benchmark) เพื่อยกระดับการพัฒนาประสิทธิภาพงานธุรการให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ (2554). ระบบ MUSIS (Mahidol University Share Information Service System) (ออนไลน์). แหล่งที่มา: [https://muit.mahidol.ac.th/mu\\_sis.htm](https://muit.mahidol.ac.th/mu_sis.htm) (สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2565).

กัลยากร สุขสวัสดิ์. (2563). การพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(MUSIS) ในหน่วยสารบรรณ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ :2555) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. คู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณงานธุรการ กองวิชาการและแผนงาน (หน้า 1) (อัดสำเนา)

จรัส วิชาผง.(2548). ความรู้ทั่วไป : ด้านงานสารบรรณ/ธุรการ 2548. แหล่งที่มาของข้อมูล <http://www.soonratchanee.com/document.html> เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2565.

จิราภรณ์ การะเกตุ. (2018). MUSIS จากเว็บไซต์ <https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles/musis-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: อ้างอิงจาก <https://publication.npru.ac.th> (สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2565).

จุฑามาศ ศรีครุฑ. (2556). ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา กลุ่มปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 2 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ วิทยาสาสตร มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2558). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชา คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ติน ปรัชญาพฤทธ์. (2536). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นัญญิยา คำสุข. (2562). ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). การพัฒนาดน. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). การจัดและการบริหารงานธุรการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต .
- พรนภัสส์ พรหมณโษิตี และพรชนก เกตุกัณธร. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. งานแผน วิจัย และพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ระเบียบงานสารบรรณ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561), (ออนไลน์). แหล่งที่มา:<https://th.wikipedia.org/wiki/ระเบียบงานสารบรรณ> (สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2565)
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138/ตอนพิเศษที่ 113 25 พฤษภาคม 2564
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122/ตอนพิเศษที่ 99 ง หน้า 32/33 กันยายน 2548
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138/ตอนพิเศษที่ 113 25 พฤษภาคม 2564
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- เรณู คุรุฑไทย. (2550). การจัดการและบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- ลดาวลัย เนื่องคำ. (2547). งานสารบรรณภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สุทธิสารการพิมพ์.
- วัชรินทร์ แผลงกระโทก. (2550). การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) อำเภอโนนไทย จังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์การศึกษ ำ มหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2545). การบริหารงานธุรการเบื้องต้น ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : พริกหวาน กราฟฟิค.
- วีณา เนตรสว่าง และ สุรัตนา สังข์หนูน. (2555). การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารสำหรับหน่วยงานการศึกษา. วารสารวิทยาศาสตร์ประยุกต์. ปีที่ 11, ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ. (2538). การบริหารสำนักงานแบบใหม่.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สุทธิสารการพิมพ์.
- สินเลิศ สุขุม. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยา มหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนามนุษย์และสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภรณ์ ประดับแก้ว. (2546). คู่มือการบริหารงานธุรการของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มูลนิธินวมราชานุสรณ์.
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคนบัตินะเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- แสวง รัตนมงคลมาศ. (2514). เทคนิควิธีการใช้แนวความคิดทางทฤษฎีในการเลือกกำหนดปัญหาและสมมติฐานในการวิจัย. พัฒนบริหารศาสตร์, 11(1), 100.
- หวน พิณพันธุ์. (2528). การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- อนันท์ งามสะอาด.(2551). การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคเดช อุดม ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- อุดม พันโนลิต. (2547). การบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา.
- อุทุมพร กระริอุณะ. (2550). การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนอนุบาลพรเจริญ อำเภอพรเจริญจังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ. ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

### ภาษาอังกฤษ

- Certo, C. (2000). *Modern Management* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book
- Harrington, H. (1996). James and James S. Harrington. *High performance benchmarking – 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Zantout, H., & Marir, F. (1999). Document management systems from current capabilities towards intelligent information retrieval: an overview. *International Journal of Information Management*, 19(6), 471-484.
- Kain, N., & Koshy, O. (2013). Electronic document management systems: benefits and pitfalls. *British Journal of Healthcare Management*, 19(4), 173-177.
- Merton, R. (1940). Bureaucratic Structure and Personality. *Social Forces*, 18(4), 560-568.<sup>19</sup>



ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนา  
ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
ของไวรัสโควิด - 19

ณัชชา เรียบร้อย<sup>1</sup> และ มนต์สินี บุญมีศรีสง่า<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศชายจำนวน 175 คิดเป็นร้อยละ 43.5 เวลาในการใช้ห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่เป็นวันเสาร์ - วันอาทิตย์ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 ส่วนใหญ่จองห้องประชุมสัมมนาผ่านทางคือ โทรศัพท์ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 ศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับห้องประชุมสัมมนาจากแหล่งต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 93.5 ศึกษาข้อความรีวิวในช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนา จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประกอบการตลาด 7P's มีระดับความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.2165) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.2579) รองลงมาด้านบุคคลพนักงานผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.2475) และด้านราคา ( $\bar{X}$  = 4.2306 ) ข้อเสนอแนะควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโดยแบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงส่วนผสมทางการตลาดของโรงแรมให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

คำสำคัญ : โรงแรมระดับ 4 ดาว, ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด, ห้องประชุมสัมมนา, โควิด - 19

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรมและอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

MASTER'S STUDENT OF THE DEPARTMENT OF TOURISM HOTEL AND EVENT MANAGEMENT, FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCES OF SILPAKORN UNIVERSITY

<sup>2</sup> ผศ.ดร.ประจำสาขาวิชาจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr. OF THE DEPARTMENT OF TOURISM HOTEL EVENT MANAGEMENT, FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCES OF SILPAKORN UNIVERSITY

## Abstract

The purpose of this research was to study the marketing mix that influenced the decision to use the seminar room service of a 4-star hotel in Bangkok after the epidemic of the COVID-19 virus. The sample group was 400 people who used to use conference rooms in 4-star hotels. Data were analyzed by statistical methods using descriptive statistical analysis, including frequency, percentage, mean and standard deviation. The results showed that all 400 people answered the questionnaire 226 females, representing 56.5 percent and 175 males, representing 43.5 percent. Most of the time in using the seminar room is on Saturday - Sunday of 169 people, representing 42.25 percent. Most of the meeting rooms are booked. Via telephone, 211 people, representing 52.75 percent, study and compare information about conference rooms from various sources before making a decision, 374 people, representing 93.5 percent, study reviews on various social media channels before making a decision. Choose to use a seminar room of 362 people, representing 90.5% and have opinions about the marketing mix factor 7P's are the most important ( $\bar{x} = 4.2165$ ). When considered in order of the highest 3 averages, It was found that marketing promotion was the most important ( $\bar{x} = 4.2579$ ), people ( $\bar{x} = 4.2475$ ) and price ( $\bar{x} = 4.2306$ ).

**Keywords:** 4 star Hotel, Marketing Mix, Banquet Room, COVID-19

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สามารถสร้างรายได้จำนวนมหาศาลให้แก่ประเทศไทย มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยความหลากหลายทางธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณีอันมีเอกลักษณ์ และความมีมิตรไมตรีจิตของคนไทยล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาเยี่ยมเยือนประเทศไทยเป็นจำนวนมาก รายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2562 รวม 3.01 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 ร้อยละ 1.59 ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 1,949,116 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่ากับ 1,081,759 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 1.93 และ 0.97 ตามลำดับ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563, น.5)

ปลายปี พ.ศ.2562 เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 เริ่มต้นที่ประเทศจีนและต่อมามีการแพร่ระบาดไปทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวจำนวนนักท่องเที่ยวในปีพ.ศ. 2563 ลดลงอย่างมากมีนักท่องเที่ยวเพียง 139,067,291 คน จากปี พ.ศ.2562 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว 307,141,990 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) เนื่องจากรัฐบาลของหลายประเทศดำเนินมาตรการห้ามประชาชนของตนเองเดินทางออกนอกประเทศ หรือปิดประเทศเพื่อป้องกันสถานการณ์การแพร่ระบาดผู้ประกอบการธุรกิจต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลายรายขาดรายได้หรือต้องปิดกิจการลง ส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงักและเกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอย่างมากทั่วโลก แรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียงานกว่า 100 ล้านตำแหน่ง อันเนื่องมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วโลกที่ลดลงไปกว่าร้อยละ 80 (ประชาชาติ, 2563) ประเทศไทยได้รับผลกระทบโดยตรง เนื่องจากเป็นประเทศที่พึ่งพาการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศลดลงจากมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด - 19 และการประกาศปิดประเทศ ส่งผลต่อเนื่องไปยังอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาด ประกอบกับการประกาศปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาด งดการจัดงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น งานฉลอง การประชุม การสัมมนา และงานที่ต้องรวมกลุ่มคนจำนวนมากในสถานที่เดียวกัน และการห้ามรับประทานอาหารในสถานประกอบการ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565, น.12 )

จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องปรับตัว บางโรงแรมมีการปรับตัวกลายเป็นสถานที่กักตัว (State Quarantine) หรือ สถานที่กักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) มุ่งเน้นด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเป็นโครงการที่จัดโดยภาครัฐเพื่อช่วยเหลือโรงแรมให้มีรายได้และใช้ประโยชน์จากห้องพักที่ว่างมาแบ่งเบาภาระจากหน่วยงานสาธารณสุขในการเป็นสถานที่กักตัว ส่งเสริมความมั่นใจในการท่องเที่ยวผ่านโครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration ( SHA ) และ Amazing Thailand Safety and Health Administration Plus (SHA+) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน รวมถึงปรับรูปแบบการให้บริการห้องจัดประชุมสัมมนาของโรงแรมตามประกาศ พ.ร.บ.ฉุกเฉินที่ออกมา ส่งผลให้ปี 2563 อัตราการเข้าพักของสถานพักแรมรวมทั้งประเทศเฉลี่ยร้อยละ 29.52 ลดลงจากปี 2562 ที่อัตราการเข้าพักของสถานพักแรมรวมทั้งประเทศเฉลี่ยร้อยละ 71.38 และสัดส่วนรายได้ปี 2563 จากการจัดประชุม/สัมมนาของสถานพักแรมรวมทั้งประเทศเฉลี่ย 8.83 ภาคกลาง (รวมกรุงเทพฯ) เฉลี่ยร้อยละ 9.94 ลดลงจากปี 2562 ที่สัดส่วนรายได้จากการจัดประชุมสัมมนาของสถานที่พักแรมเฉลี่ยร้อยละ 28.64 และ 30.86 ตามลำดับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

ห้องจัดประชุมสัมมนาเป็นสินค้าและบริการที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรม ซึ่งส่งผลให้เกิดรายได้อื่น ๆ ตามมาได้ อีกด้วย เช่น รายได้จากห้องพัก รายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาวิจัยจึง

สนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 เนื่องจากห้องประชุมสัมมนาเป็นหนึ่งในผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำธุรกิจการโรงแรม พร้อมนำเสนอแนวทางในการประกอบการตัดสินใจในการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการจัดห้องประชุมสัมมนาโรงแรม รวมถึงการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (OBJECTIVES OF THE STUDY)

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด - 19

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด - 19

1.2.3 เพื่อศึกษาส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

## 1.3 ขอบเขตในการวิจัย (SCOPES OF THE STUDY)

การวิจัยครั้งนี้มุ่งปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด - 19 โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษา ส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด - 19

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรม 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของคอกแรน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, น.50) กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ

1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ หน่วยงาน อาชีพ รายได้

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด 7 P's ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

1.3.3.1.3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ได้แก่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่องทางในการจอง และข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม การตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว

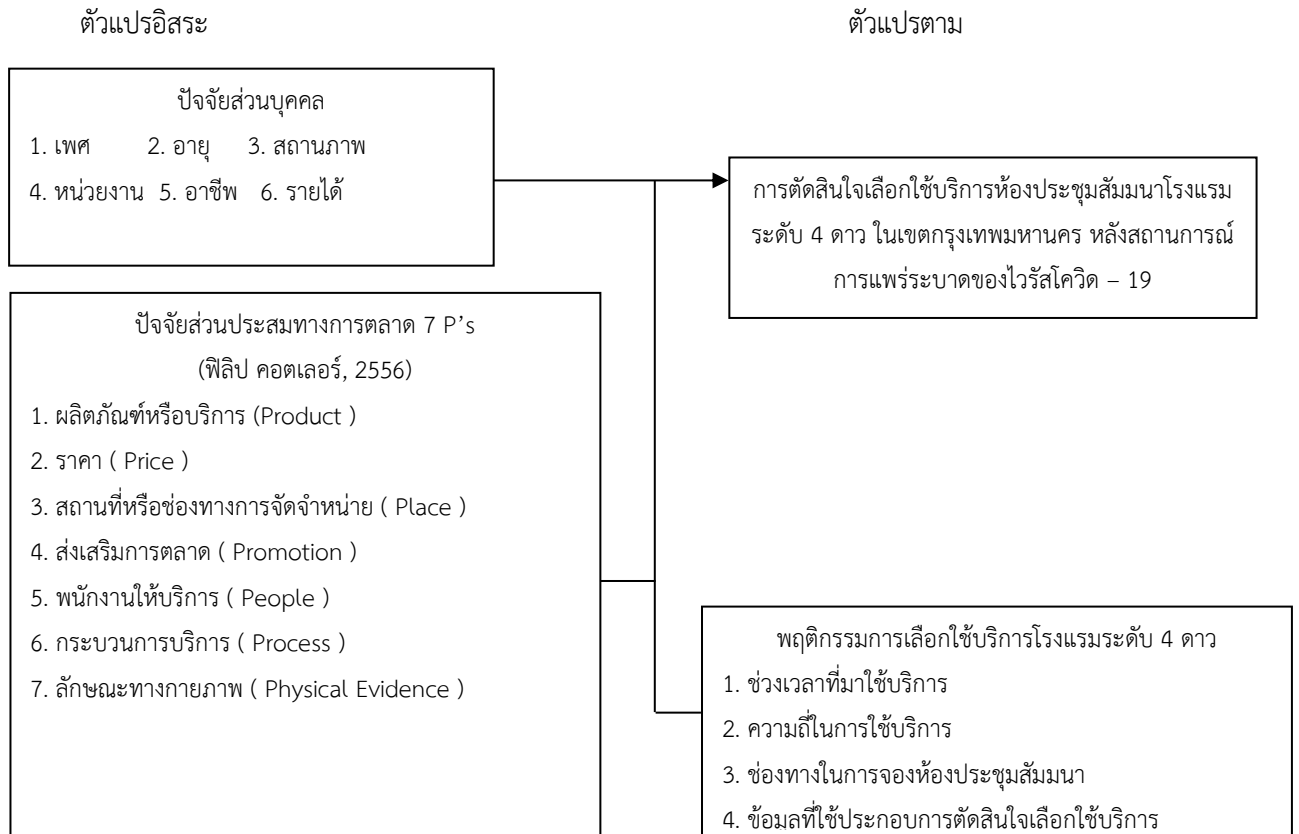
ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

#### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### 1.6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ถือว่าเป็นประชากรที่มีขนาดใหญ่และไม่สามารถนับจำนวนได้แน่นอนจึงต้องคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Random Sample) โดยใช้สูตรในการ คำนวณของคอแครน (Cochran) (ฮานินท์ ศิลป์จารุ, 2555, น.50) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p คือ ค่าประมาณความน่าจะเป็นของประชากร (0.50)

q คือ ค่าประมาณสิ่งที่ไม่อยู่ในความสนใจ (1- p)

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05 หรือ ร้อยละ 5)

Z คือ ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น หรือ ร้อยละ 95 เท่ากับ 1.96  
แทนค่าแต่ละตัวแปรในสมการ

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)}{(0.05^2)} = 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างตามความสะดวก ( Convenient Sampling ) โดยคัดเลือกเฉพาะเจาะจงกลุ่มผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครอย่างน้อย 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณได้ จึงต้องใช้ขนาดของตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์ และประมวลผลและเพื่อป้องกันแบบสอบถามสูญหาย จำนวนตัวอย่างที่เก็บเพิ่มมี 15 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.75 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

แนวทางการวิเคราะห์ค่า IOC (Index of item objective congruence) คือค่าความเที่ยงตรงของ แบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความเหมาะสมระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะของเนื้อหา ดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้ได้
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้ได้
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถใช้ได้

การนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\Sigma$  คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ เกณฑ์การประเมิน

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.70-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.70 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

สร้างแบบสอบถามฉบับจริงที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น 0.75 จำนวน 30 ตัวอย่าง

## การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสถานที่จัดประชุมสัมมนา

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ( 2559 ) กล่าวถึง องค์ประกอบของสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกสถานที่จัดงาน ว่าการประชุมองค์กร การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมวิชาชีพ และงาน แสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาตินั้น มีองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จของการจัดงาน ดังนี้

1. สถานที่จัดงาน เนื่องจากสถานที่จัดงานเป็นตัวกำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ ของงาน ไม่ว่าจะเป็นขนาดของงาน ลักษณะผู้เข้าร่วมงาน ไปจนถึงจำนวนผู้เข้าร่วมงาน สถานที่จัดงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การจัดงานสำเร็จ



2. ขนาดของสถานที่จัดงาน (Venue Size) ขนาดของห้องโถง (Hall) ในสถานที่จัดงานจะเป็น ตัวแปร สำคัญ ในการเลือกสถานที่ของผู้จัดงาน เนื่องจากผู้จัดงานจำเป็นต้องประมาณการผู้เข้าร่วมงาน และมองหา สถานที่ที่มีขนาดพอดีกับจำนวนผู้เข้าร่วมงาน เพื่อไม่ให้งานที่จัดดูแออัดไปด้วยผู้เข้าร่วมงานเกินไป ทั้งนี้หากห้อง โถงสำหรับจัดงานนั้นมีความใหญ่เกินกว่าจำนวนผู้เข้าร่วมงานจะทำให้เกิดบรรยากาศวุ่นวายไม่น่าเข้าร่วมงาน

3. จำนวนของห้องประชุม เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกสถานที่จัดงาน เนื่องจากสถานที่จัดประชุม ต้องมีจำนวนของห้องประชุมเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อรองรับจำนวนผู้เข้าร่วมงาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการวัตถุประสงค์ของผู้จัดงานได้ จะเห็นได้ว่าตาม มาตรฐานกรมการท่องเที่ยวได้มีการกำหนดให้โรงแรมระดับ 4 ดาว จะต้อง มีห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง

4. ตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่จัดงาน (Venue Location) สถานที่ตั้งของโรงแรมจะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจได้ สามารถสร้างความได้เปรียบให้กับโรงแรมได้ เช่น ตั้งอยู่ใกล้ย่านการค้า การเดินทาง สะดวกหรือใกล้กับรถไฟฟ้า ที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น

5. แผนผังของสถานที่จัดงาน (Venue Layout) แผนผังของสถานที่จัดงานจะมีผลอย่างมากต่อการ วาง รูปแบบพื้นที่ของผู้จัดงานในงาน มีความแตกต่างกันไปตามแต่ประเภทงานที่จัด ทั้งนี้รูปแบบพื้นที่คือการ วาง แผนผังของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดงานผนวกกับการคำนึงถึง ปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สิ่งกีดขวางต่าง ๆ ทางเข้า/ ทางออก ช่องต่อของอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆ ดังนี้

5.1 ขนาดของห้องโถง (Hall) ที่ใช้จัดงาน ขนาดของพื้นที่/ห้องโถงที่ใช้ในการจัดงาน เป็นองค์ประกอบ หลักที่มีความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ในการ พิจารณาเลือกสถานที่ เนื่องจากหากขนาดของพื้นที่/ห้องโถง ที่ใช้ในการ จัดงาน มีขนาดไม่เพียงพอที่จะรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สถานที่จัดงานดังกล่าวจะไม่ผ่านเกณฑ์ในการคัดเลือก โรงแรมต้องมีข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับพื้นที่/ห้องโถง ที่ใช้ในการจัดงานทั้งหมด เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่สนใจสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจพิจารณาเลือกสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ความสูง-ต่ำของเพดาน ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและการออกแบบที่แตกต่างกันไปตามแต่ละโรงแรม

5.3 จำนวนทางเข้า/ออก จำนวนทางเข้า/ออกห้องโถงที่ใช้ในการจัดงานมีผลอย่างมากในการวาง เส้นทางเดิน (Traffic Flow) ของผู้เข้าร่วมงาน ในห้องโถงจัดงานที่มีทางเข้า/ออกอยู่ในทิศทางเดียวกัน ทำให้ง่ายต่อการควบคุมบรรยากาศของงานที่จัดงาน

5.4 ทางออกฉุกเฉิน ทางออกฉุกเฉินอาจไม่ได้เป็นองค์ประกอบสำคัญในลำดับต้นๆในการพิจารณา เลือกสถานที่จัดงานของผู้ใช้บริการ และเป็นไปตามกฎระเบียบเกี่ยวกับอาคารที่วางไว้

5.5 ตำแหน่งและจำนวนของห้องน้ำ ตำแหน่งและจำนวนของห้องน้ำนั้นอาจไม่ใช่องค์ประกอบหลักที่ผู้ จัดงานจะพิจารณาในการเลือกสถานที่ จัดงาน แต่การวางตำแหน่งของห้องน้ำในขั้นตอนของการ ออกแบบและ ก่อสร้าง สถานที่จัดงานนั้นไม่ควรที่จะอยู่ไกล ออกไปหรือใช้เวลาเดินทางจากพื้นที่จัดงานมากนัก อีกทั้งจำนวนของ ห้องน้ำควรเพียงพอที่จะรองรับปริมาณผู้เข้าร่วมงาน

6. โครงสร้างพื้นฐานของสถานที่จัดงาน (Venue Infrastructure) โครงสร้างพื้นฐานของสถานที่จัดงาน มีองค์ประกอบปลีกย่อยที่ผู้ใช้บริการจะใช้พิจารณาตามแต่ละประเภท และขนาดของงานที่จัด โดยโครงสร้าง พื้นฐานในส่วนนี้ของตัวอาคารสถานที่จัดงานจนถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในสถานที่จัดงานประกอบ ไปด้วย ได้แก่ 1 ระบบแสงสว่าง (Lighting System) 2 โสตทัศนูปกรณ์ (Audio-visual Equipment) 3. ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

(Internet Connectivity) 4. ระบบ RFID (Radio-frequency Identification System) 5. ส่วนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Supporting Facility) 6. ระบบรักษาความปลอดภัย (Safety and Security System)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของสถานที่จัดงานมีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการในการจัดงาน เพื่อที่จะรองรับจำนวนผู้เข้าร่วมงาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการ วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการได้ โดยพิจารณาองค์ประกอบ ดังนี้ 1. สถานที่จัดงาน 2. ขนาดของสถานที่จัดงาน (Venue Size) 3. จำนวนของห้องประชุม 4. ตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่จัดงาน (Venue Location) 5. แผนผังของสถานที่จัดงาน (Venue Layout) 6. โครงสร้างพื้นฐานของสถานที่จัดงาน (Venue Infrastructure)

## 2. แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

การตลาดนับเป็นส่วนหนึ่งของงานด้านบริหารธุรกิจที่มีบทบาทอย่างมากในสังคมมนุษย์องค์การต่าง ๆ ยอมรับแนวคิดทางการตลาดได้เข้ามามีส่วนอย่างมากในการกำหนดแผนงานต่าง ๆ ขององค์การทั้งในด้านการ จัดซื้อ การผลิต การเงิน การกำหนดทรัพยากรบุคคล โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการตลาด ( ประหัสชัย ระยะเวลา, 2562, 1-2 )

การตลาดบริการ ( Service Marketing ) หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่บุคคลหนึ่งเสนอแก่อีก บุคคลหนึ่ง มีลักษณะคือไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของ โดยอาจมีตัวสินค้าเข้า มาเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ก็ได้ ในปัจจุบันธุรกิจบริการได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในระบบเศรษฐกิจ ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่จึง มีบริการเข้ามาเป็นส่วนประกอบ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Acompetitive Advantage) ธุรกิจบริการมีทั้งที่เป็นการให้บริการอย่างเดียว เช่น บริการสปา บริการสระไคร์ ตัดผม ล้างรถ ระบายน้ำ หรือสนามกีฬา ให้บริการการเดินทาง หรือ บางธุรกิจจะผสมผสานไปกับสินค้า เช่น ร้านอาหาร การซ่อมรถพร้อมเปลี่ยนอะไหล่ หรือเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง การให้บริการเป็นสินค้าจับต้องได้ยาก บางอย่างลูกค้าไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่แค่มาใช้บริการเท่านั้น การให้บริการไม่สามารถเก็บเป็นสต็อกหรือผลิตล่วงหน้าได้ และมีพนักงานบริการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2565) โดยการบริการมีลักษณะ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ ( Intangibility )
2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ ( Inseparability )
3. บริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ ( Variability )
4. ลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์บริการ

ดังนั้นธุรกิจบริการต้องมีการควบคุมรักษา พัฒนาคุณภาพของการบริการ มีการสรรหาและพัฒนาบุคลากร สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความประทับใจจนเกิดการใช้บริการซ้ำ

กระบวนการทางการตลาด หมายถึง กระบวนการทางการบริหารที่ดำเนินงานในการวิเคราะห์การคัดเลือกและการค้นหาโอกาสทางการตลาด เพื่อให้กิจการดำเนินงาน บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของกระบวนการทางการตลาด รวมถึงการวิเคราะห์โอกาสทางการตลาด การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย การวางกลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขัน และการจัดระบบการบริหารตลาดของธุรกิจ (พรธณพิมล ก้าน กนก, วัชรกรรณ์ ชิวโคภิชฐ, สมจิตร ล้วนจำเจริญ, อุไรวรรณ แยมนิยม และบุญญิต จุลนาพันธุ์, 2557, น.87-88)

ส่วนประสมทางการตลาด ( Marketing Mix ) หมายถึง การผสมผสานปัจจัยสำคัญทางการตลาดที่กิจการ สามารถควบคุมได้เข้าด้วยกันในลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยมุ่งที่จะนำมาใช้ประโยชน์เพื่อให้กิจการบรรลุตาม วัตถุประสงค์ในการ

ดำเนินงานในขอบเขตตลาดเป้าหมายของตน (พรรณพิมล ก้านกนก, วัชรกรณ ชิวโคสิขุ, สม จิตร ล้วนจำเริญ, อุไรวรรณ เข้มนิยม และบัญญัติ จุลนาพันธุ์, 2557, น.94-99)

ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) (2556) ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์ การตลาดประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขาย ต้องมอบให้แก่ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Products) และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาผู้ใช้บริการจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การ กำหนดราคาการ ให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการ ที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการ นำเสนอบริการ ให้แก่ผู้ใช้บริการ มีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ต้องพิจารณาในด้าน ทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านการส่งเสริม (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของ การตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นแสดง ให้เห็นถึง ลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม พยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้ง ทางด้ายกายภาพ และรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การเจรจาต้อง สุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการ บริการที่ นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ ประทับใจ

สรุปได้ว่า อุตสาหกรรมโรงแรมมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) การนำเสนอต่อผู้ใช้บริการหรือตลาดกลยุทธ์การตลาดต้องจัดส่วนประสมทางการตลาดให้มีความเหมาะสมต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ของธุรกิจ ต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด และสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีคู่แข่งในตลาดมากขึ้น มีการแข่งขันสูงและรุนแรง ผู้ใช้บริการมีทางเลือกและมีความต้องการที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ธุรกิจจึงต้องอาศัยกลยุทธ์ การตลาดในการบริหารงานเพื่อสร้างความเข้มแข็ง ให้กับผลิตภัณฑ์บริการและธุรกิจของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจและ ความภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

## สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาของ โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ใช้วิธีการวิจัย เชิงปริมาณ ( Quantitative Research ) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ มีผลวิเคราะห์ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.5 และเพศชายจำนวน 175 คิดเป็นร้อยละ 43.5 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.5 สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มี สถานภาพสมรส จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาธุรกิจ ส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 92 คน คิดเป็น ร้อยละ 23 และนักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 หน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเอกชน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาเป็นหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ภาครัฐจำนวน 50 คิด เป็นร้อยละ 12.5 และรัฐวิสาหกิจจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.5 ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 14 คนคิดเป็น ร้อยละ 3.5 มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 12 คน คิด เป็นร้อยละ 3

2. ข้อมูลปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ห้องประชุมสัมมนาโรงแรม โดยส่วนผสมทางการตลาดประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ( Product ) 2. ราคา ( Price ) 3. สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ( Place ) 4. การส่งเสริมการตลาด ( Promotion ) 5. บุคลากร/ พนักงาน ผู้ให้บริการ ( People ) 6. ลักษณะทางกายภาพ ( Physical Evidence ) 7. กระบวนการให้บริการ ( Process ) โดย ภาพรวมมีระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.217$  ) และเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านพบว่า

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มาก (  $\bar{X} = 4.1535$  ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ความทันสมัยของห้อง

ประชุมสัมมนามีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.235$ ) รองลงมาความสะอาดเรียบร้อยของห้องประชุมสัมมนา ( $\bar{X} = 4.1975$ ) และห้องประชุมสัมมนามีความสวยงามและมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.13$ )

2.2 ด้านราคา ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนา โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2306$ ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ห้องประชุมสัมมนามีความเหมาะสมกับราคามีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2635$ ) รองลงมาห้องประชุมสัมมนามีราคาให้เลือกหลายระดับ ( $\bar{X} = 4.245$ ) และมีการกำหนดราคาห้องประชุมสัมมนาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.23$ )

2.3 ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.221$ ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.305$ ) รองลงมาใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.235$ ) และมีบริการให้ข้อมูล และมีระบบการจองห้องประชุมสัมมนาหลายช่องทาง เช่น การจองผ่านโทรศัพท์ เฟสบุ๊ก อีเมล ไลน์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.185$ )

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25792$ ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า มีการออกบูธหรือเปิดให้เข้าชมตัวอย่างห้องประชุมสัมมนามีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.3675$ ) รองลงมามีแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย หรือแพ็คเกจสำหรับทัวร์ ( $\bar{X} = 4.325$ ) และมีส่วนลดให้สมาชิกหรือลูกค้าประจำที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.305$ )

2.5 ด้านบุคลากร/ พนักงานผู้ให้บริการ ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2475$ ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นสุภาพ และเป็นมิตรมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.2975$ ) และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.26$ )

2.6 ด้านบุคลากร/ พนักงานผู้ให้บริการ ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า การจัดแบ่งการให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน เช่น ที่จอดรถ ห้องอาหาร สวนพักผ่อน เป็นต้นมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2725$ ) รองลงมาสภาพแวดล้อมของโรงแรมมีความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด ไฟบริเวณโรงแรมสว่าง บันไดหนีไฟ-ถังดับเพลิง เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.2475$ ) และโรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ( เครื่องหมาย SHA และ SHA+ ) ( $\bar{X} = 4.17$ )

2.7 ด้านบุคลากร/ พนักงานผู้ให้บริการ ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19 ภาพรวมอยู่ในระดับเห็น



ด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.215$ ) เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า มีระบบการชำระค่าห้องประชุมสัมมนา และค่าบริการต่าง ๆ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต โอนเงิน และอื่น ๆ มีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.305$ ) รองลงมาการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.2675$ ) และมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.255$ )

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด - 19

ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	( $\bar{X}$ )	( S.D.)	ระดับความสำคัญ
1 ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพราะชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงแรม	4.0675	0.513	เห็นด้วยมาก
2 ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพราะราคาและการส่งเสริมการขายตรงต่อความต้องการของท่าน	4.1	0.649	เห็นด้วยมาก
3 ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพราะมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ( เครื่องหมาย SHA และ SHA+ )	4.2075	0.609	เห็นด้วยมาก
4 ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพราะพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงแรม	4.3225	0.583	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

จากตารางพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.3225$ ) รองลงมา มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ( เครื่องหมาย SHA และ SHA+ ) ( $\bar{X} = 4.2075$ ) และราคาและการส่งเสริมการขายตรงต่อความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 4.1$ )

### การอภิปรายและสรุปผล

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าส่วนผสมทางการตลาดที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโรงแรมโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2579$ ) รองลงมาด้านบุคคลพนักงานผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.2475$ ) และด้านราคา ( $\bar{X} = 4.2306$ ) และผู้ใช้บริการตัดสินใจโดยให้ความสำคัญในเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.3225$ ) รองลงมา มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ( เครื่องหมาย SHA และ SHA+ ) ( $\bar{X} = 4.2075$ ) และราคาและการส่งเสริมการขายตรงต่อความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 4.1$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมจักร เล็กบรรจง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิม ในจังหวัดภูเก็ต มีระดับความเห็นด้วยมากในด้านราคา



และคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัชมา โนนเพย (2563) ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน รองลงมาคือด้านช่องทาง และลักษณะทางกายภาพ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มีการกำหนดมาตรฐานการบริการและการรักษาความปลอดภัย รักษาระดับมาตรฐานการบริการมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยหรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ที่กำหนดไว้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน หากมีเทคโนโลยีใหม่ที่ลดการสัมผัส อาทิเช่น การสแกน QR code แทนการใช้ Key card การติดตั้งเครื่องสแกนอุณหภูมิแบบอัตโนมัติเพื่อลดระยะเวลา และการสัมผัสเมื่อลูกค้าเดินผ่านจุดลงทะเบียน การติดตั้งอุโมงค์ฉีดพ่นแอลกอฮอล์เพื่อฆ่าเชื้อก่อนเข้า พื้นที่โรงแรม ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษสำหรับหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ผ่านทางช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้ลูกค้าได้รู้จักโรงแรมที่พักมากขึ้น ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Youtube Line เป็นต้น รวมไปถึงการร่วมมือกับสถาบันทางการเงินและบัตรเครดิต สำหรับการสะสมแต้มและจัดโปรโมชั่นส่วนลดสิทธิพิเศษสำหรับ ลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตดังกล่าวซึ่งจะได้รับส่วนลดที่มากกว่าปกติ

#### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโดยแบ่งเป็นผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงส่วนผสมทางการตลาดของโรงแรมให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมนอกจากการแจกแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องประชุมสัมมนาในจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงส่วนผสมทางการตลาดของโรงแรมให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ได้

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA). สืบค้นจาก <https://web.thailandsha.com/about/details>
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. ม.ป.ร. (2565). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. สืบค้นจาก <https://bsc.dip.go.th/th/category/marketing2/qc-servicemarketing>
- ประชาชาติ. (2563). หวัน “ท่องเที่ยวโลก” ทูดยาว WTO เร่งทั่วโลก“ รี สตาร์ท.สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-489984>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). EC\_EI\_028\_S2 เครื่องชี้ภาวะการท่องเที่ยว Retrieved 29 พฤษภาคม สืบค้นจาก: [https://app.bot.or.th/BTWS\\_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=875&language=th](https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=875&language=th)
- ธรรมจักร เล็กบรรจง. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมสากลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2552). การตลาดบริการ แนวคิด และกลยุทธ์. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). รายได้ประชาชาติของประเทศไทย พ.ศ. 2563 แบบปริมาตรลูกโซ่. สืบค้นจาก : <https://shorturl.asia/GeBh6>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2563 THE 2020 ACCOMMODATION SURVEY. สืบค้นจาก : <https://shorturl.asia/IYToy>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2563 THE 2020 ACCOMMODATION SURVEY. กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สืบค้นจาก : [file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/Full\\_report\\_63\\_2.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/Full_report_63_2.pdf).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565).สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นรายจังหวัด พ.ศ. 2554 - 2563.สืบค้นจาก : <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/17.aspx>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). รายงานสรุปการจัดทำบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สืบค้นจาก: [https://www.mots.go.th/download/article/article\\_20211001101334.pdf](https://www.mots.go.th/download/article/article_20211001101334.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2556). พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547. สืบค้นจาก : <file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/%E0%B8%A349-20-2547-a0001.pdf>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร. วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- Kotler, P., & Keller, L. (2557) Marketing Management. (15th ed.) New Jersey. Pearson Education.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (2559). Introduction to MICE Industry (MICE 101) วิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ. บริษัท เอเอ็นที ออฟฟิศ เอ็กซ์เพรส จำกัด สืบค้นจาก :<http://thesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2044/1/59602703.pdf>
- อชฉา โนนเพย. (2563).กลยุทธ์ทางการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก : <http://www.repository.mutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4054/1/RMUTT-170547.pdf>
- Philip Kotler. (2556). ศ.ฟิลิป คอตเลอร์ เจ้าของแนวคิด Marketing 3.0. สืบค้นจาก :<https://thaipublica.org/2013/03/philip-kotler-values-driven-marketing/>

# การรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือน อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

PERCEPTION OF ATTRACTION CHARACTERISTICS AND SATISFACTION OF TOURISTS VISITING KUI BURI  
NATIONAL PARK, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

กาญจนา มั่นแนบ<sup>1</sup> และ ธนภฤต สังข์เฉย<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

อุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวเพื่อชมสัตว์ป่า การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรีและศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่มาเยือนรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการมาเยือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้ทางผู้บริหารอุทยานแห่งชาติกุยบุรีสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาด้านการจัดการสภาพแวดล้อมและคุณภาพการให้บริการในอนาคตต่อไป

**คำสำคัญ :** อุทยานแห่งชาติกุยบุรี, การรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

Kui Buri National Park is an attraction famous for wildlife tourism. The purpose of this research was to study the perception of attraction characteristics and satisfaction of tourists visiting Kui Buri National Park and to study the influence of perception of attraction characteristics on tourist satisfaction. Collected data from a sample group of 400 Thai tourists visiting Kui Buri National Park. Data were analyzed using percentage statistics, mean values, and multiple regression analysis. The results showed that tourists who visited perceived the 5 attraction characteristics, namely attraction; staff and access; facilities; information; and environment as a high average level. Environmental perception of tourist attractions and perception of information positively influence visit satisfaction at the statistically significant level of 0.05 The results of this research, the administrators of Kui Buri National Park to improve and develop environmental management and services in the future.

**Keywords:** KUI BURI NATIONAL PARK, PERCEPTION OF ATTRACTION CHARACTERISTICS, SATISFACTION

## 1. บทนำ

การท่องเที่ยวทางธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติ (National Park) ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น ทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากอุทยานแห่งชาติแต่ละพื้นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะและความโดดเด่น อุทยานแห่งชาติบางแห่งนักท่องเที่ยวต้องการเดินทางเพื่อมาชมความงามของพรรณพืชที่หายากที่อยู่ในระบบนิเวศธรรมชาติ ขณะที่บางแห่งนักท่องเที่ยวต้องการเดินทางเพื่อมาชมชีวิตและความเป็นอยู่รวมทั้งการออกหากินตามระบบนิเวศที่เป็นธรรมชาติของสัตว์ป่า หรือบางแห่งเป็นสถานที่สำหรับนักดูนก ที่ผ่านมการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก และการท่องเที่ยวยังช่วยในการอนุรักษ์ คุ้มครองสัตว์ป่าและพันธุ์พืชไปพร้อมกัน ขณะเดียวกันความสวยงามและความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ผ่อนคลายใจ คลายความเครียด สร้างประสบการณ์เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ช่วยเพิ่มพลังชีวิต รวมทั้งช่วยฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวในกลุ่มครอบครัวซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ขณะที่ผู้ทรงอิทธิพลในโซเชียลด้านการท่องเที่ยว (influencer) ต่างเข้ามามีบทบาทในการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ประกอบกับผู้ที่มีโอกาสไปเยือนอุทยานแห่งชาติมาแล้วได้ถ่ายทอดความประทับใจ ความสวยงามตามธรรมชาติ ความสุขจากการที่ได้ไปสัมผัสบรรยากาศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลให้ในปัจจุบันการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มมากขึ้น ทั้งอุทยานแห่งชาติทางบกและอุทยานแห่งชาติทางทะเล

อุทยานแห่งชาติเป็นพื้นที่อันกว้างใหญ่ มีทิวทัศน์ที่สวยงามเหมาะสำหรับการให้นักท่องเที่ยวไปพักผ่อน และยังมีความน่าสนใจให้ศึกษาเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นพรรณพืชหลากหลายชนิด สัตว์ป่าหายาก ปรัชญาการอนุรักษ์ทางธรรมชาติ เรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม โดยอุทยานแห่งชาติมีการบริหารจัดการโดยภาครัฐ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างเพียงพอที่จะสามารถป้องกันการบุกรุกทำลายได้ ปัจจุบันประเทศไทยมีอุทยานแห่งชาติรวมทั้งหมด 156 แห่ง โดย 133 แห่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาและยังมีอีก 23 แห่งเป็นพื้นที่กำลังเตรียมการ (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2566)

การท่องเที่ยวเพื่อชมสัตว์ป่าในอุทยานแห่งชาติถือเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยปกติแล้วการท่องเที่ยวเพื่อชมสัตว์ป่า นักท่องเที่ยวจะต้องเข้าชมตามกฎระเบียบที่กำหนดโดยกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช รวมถึงกฎระเบียบของแต่ละพื้นที่เพื่อมิให้เป็นการรบกวนวิถีชีวิตตามธรรมชาติของสัตว์ป่าและเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเอง การท่องเที่ยวสัตว์ป่าจึงเป็นการเข้าชมหรือเฝ้าสังเกตการณ์เพื่อศึกษาวิถีชีวิตตามธรรมชาติ โดยเฉพาะบางอุทยานแห่งชาตินั้นเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยและหากินของสัตว์ป่าหายาก การพบเจอนับว่าเป็นโอกาสที่หาได้ยากยิ่ง โดยทั่วไปกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมเมื่อมาท่องเที่ยวสัตว์ป่ามักจะเป็นการเก็บภาพถ่ายหรือภาพเคลื่อนไหว ซึ่งในประเทศไทยกิจกรรมการท่องเที่ยวชมสัตว์ป่าที่นักท่องเที่ยวมีโอกาสพบเจอสัตว์ป่ามีอยู่ด้วยกัน 3 แห่ง คือ อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และเขตห้ามล่าสัตว์ป่าเขาแผงม้า จังหวัดนครราชสีมา พื้นที่ดังกล่าวมักจะถูกตั้งสมญานามว่าซาฟารีเมืองไทย

อุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อชมสัตว์ป่าที่มีชื่อเสียง นักท่องเที่ยวมีโอกาสพบเจอสัตว์ป่าได้ตามจุดต่าง ๆ ที่ทางอุทยานแห่งชาติจัดไว้ เช่น จุดชมโขลงช้างป่า จุดชมฝูงกระทิงป่าและวัวแดงป่า สัตว์ป่าในพื้นที่ล้วนเป็นสัตว์ป่าที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ อาศัยและออกหากินตามธรรมชาติ ด้วยความตื่นตาตื่นใจในการได้เห็นช้างป่า กระทิงป่า ออกหากินตามธรรมชาติแล้วสองข้างทางยังมีความหลากหลายของพืชพรรณไม้และความสดชื่นตามธรรมชาติให้นักท่องเที่ยวได้เก็บภาพความประทับใจ และเก็บความทรงจำที่ดี โดยการท่องเที่ยวนั้นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของอุทยาน โดยมีเจ้าหน้าที่อุทยานคอยอำนวยความสะดวกและให้ความรู้ควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นการรักษาสภาพแวดล้อมที่มีตามธรรมชาติให้คงอยู่ต่อไปได้ อุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 90 ของประเทศไทย โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 116 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 25 มีนาคม 2542 มีขนาดพื้นที่ตามประกาศ 605,625 ไร่ จากสถิติข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-2564 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมจำนวน 13,527 คน 17,641 คน 20,746 คน 14,899 คน และ 4,924 คน ตามลำดับ เฉลี่ยปีละ 14,347 คน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่พบการวิจัยที่ศึกษาการรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี และจากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยได้เล็งเห็นว่าการศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นปัจจัยสะท้อนถึงการบริหารจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติกุยบุรี สำหรับขอบเขตปัจจัยด้านคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้วัดจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของสถานที่ท่องเที่ยว การให้บริการของเจ้าหน้าที่อุทยาน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอุทยาน ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ของอุทยาน และสภาพแวดล้อมของอุทยาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารอุทยานแห่งชาติกุยบุรีในการนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนเพิ่มมากขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 3. วรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**3.1 สิ่งดึงดูดใจของสถานที่ท่องเที่ยว (Attraction)** สิ่งดึงดูดใจสถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่สามารถดึงดูดหรือโน้มน้าวใจให้เกิดความสนใจหรือความปรารถนาที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวจะมีจุดที่เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจุดหนึ่งหรือหลายจุด ถ้ามีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวหลายจุด แหล่งท่องเที่ยวนั้นจะมีนักท่องเที่ยวและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวหรือความนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกันมาก สิ่งดึงดูดใจของสถานที่ท่องเที่ยวนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการเลือกที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวยังสถานที่แห่งนั้น Middleton (1994) ให้ความเห็นว่าสิ่งดึงดูดใจคือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและเป็นปัจจัยหลักต่อกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเกิดแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว Henderson (2017) ที่กล่าวว่าสิ่งดึงดูดใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ดี

**3.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Staff and Access)** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและการเข้าถึงยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นับว่ามีความสำคัญต่อการเลือกตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว งานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อชมสัตว์ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอพร้อมท่าทีที่เป็นมิตรและความรู้ที่เพียงพอเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานของสวนสัตว์เปิดที่จะประสบความสำเร็จ (Sarker, Sayem, Saha, Dhar, & Tusher, 2020) เช่นเดียวกับ Lyngdoh, Mathur, & Sinha (2017) ซึ่งให้ว่าสถานที่ที่เหมาะสมในการเข้าถึงและโอกาสในการท่องเที่ยวจะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาที่ซาฟารีปาร์ค Bhuiyan, Darda, & Hasan (2021) ทำการวิจัยการรับรู้และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวแบบซาฟารีที่ Bangabandhu Sheikh Mujib Safari Park ในบังกลาเทศ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

**3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Facilities)** นอกจากคุณค่าและความงามของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งดึงดูดใจแล้ว สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อรองรับและบริการแก่นักท่องเที่ยวระหว่างการมาเยือนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวและ สะท้อนถึงภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนั้น Suanmali (2014) กล่าวว่าสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว ตรงกับงานวิจัยของมณฑลเหอหนาน วิริยะพันธุ์ (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยาน

**3.4 การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว (Information)** ข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว Rajesh (2013) อภิปรายในงานวิจัยของเขาว่าข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นในการดึงดูดนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวควรพัฒนาศูนย์ข้อมูลและสื่อประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นเพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว งานวิจัยของวิวัฒน์ จันทร์กิงทอง (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของไทยซึ่งได้กำหนดปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Bhuiyan, Darda, & Hasan (2021) พบว่าข้อมูลข่าวสารถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลไปยังความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวแบบซาฟารีที่ Bangabandhu Sheikh Mujib Safari Park ในบังกลาเทศ

**3.5 สภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว (Environment)** สถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งย่อมมีสภาพแวดล้อมเป็นส่วนประกอบสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้สนใจและต้องการที่จะมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ทั้งสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ปัจจัยที่จูงใจใน



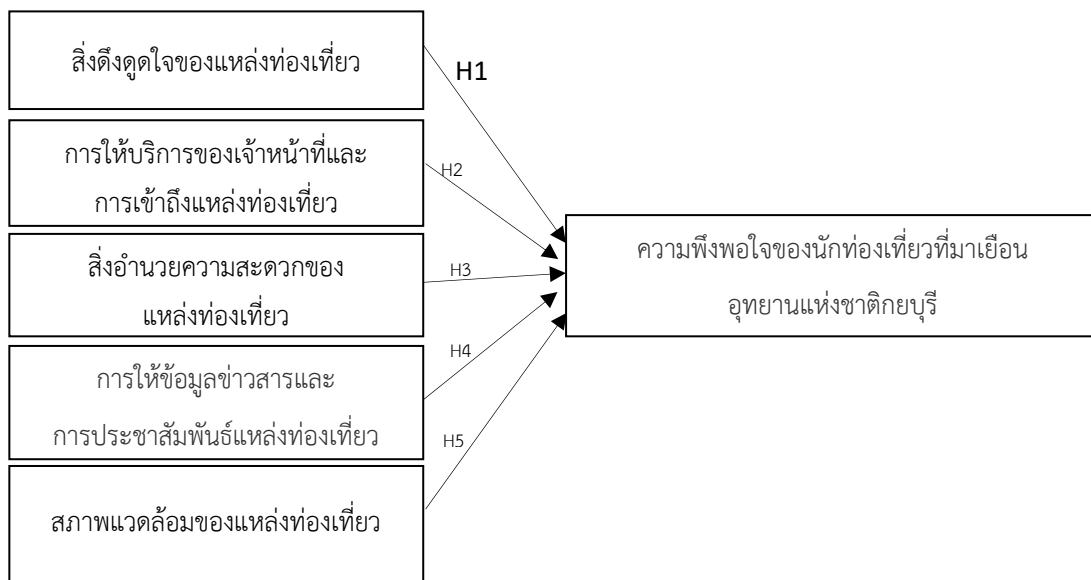
การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่สำคัญอย่างหนึ่งคือสภาพแวดล้อมและทัศนียภาพที่สวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว (Qu & Ping, 1999) นอกจากความสวยงามแล้ว สิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวควรสะอาดและไร้มลพิษ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่สนใจในเรื่องของสุขภาพให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว (Chaisanit et al., 2021)

**3.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist Satisfaction)** มนุษย์จะมีความรู้สึก 2 แบบคือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่อาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบจะตรงข้ามกัน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (Shelly, 1975) ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก การวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ความชื่นชอบหรือชื่นชมของนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้คุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ตามที่กล่าวมาแล้ว

### 3.7 สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้ 1) สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว 2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 3) สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว 4) การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และ 5) สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 3.8 กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ผู้วิจัยใช้กฎทั่วไป (General Rule) สำหรับคำนวณขนาดตัวอย่างซึ่งหลักการดังกล่าวเป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับในการวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) หลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดว่าสัดส่วนของขนาดตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจะต้องมีจำนวน 10-20 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ หรือกล่าวได้ว่าขนาดตัวอย่างต้องมีจำนวน 10-20 เท่าของข้อคำถาม (Hair et al., 2010) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ 10 เท่าของค่าพารามิเตอร์ (จำนวนข้อคำถาม 33 ข้อ x 10) จึงได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 330 เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างข้อคำถามเป็นแบบรายการ (Checklist) ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ตอนที่ 2) ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ข้อคำถามเป็นแบบรายการ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว การพักค้าง ระยะเวลาในการท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทาง กลุ่มเดินทางและพาหนะที่ใช้เดินทาง ตอนที่ 3) การรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อคำถามการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 6 ข้อคำถาม สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 6 ข้อคำถาม การให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อคำถาม และสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อคำถาม และตอนที่ 4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำนวน 3 ข้อคำถาม ข้อคำถามตอนที่ 1 ถึง 4 เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่าตามรูปแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) คำถามในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก หรือ 5 ระดับ จากนั้นนำมาจัดแบ่งอันตรภาคชั้นออกเป็น 5 ช่วงชั้น เพื่อบ่งบอกระดับความพึงพอใจของผู้มาเยือนเป็นรายด้านหรือเป็นรายข้อ

### 4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรีจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

### 4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือระหว่างเดือนมกราคมถึงมีนาคม 2566 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรีโดยแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และรูปแบบที่ 2) คือการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) โดยสร้างแบบสอบถามใน Google Form จากนั้นจึงขออนุญาตแชร์ลิงค์แบบสอบถามไปยังสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ได้แก่ Facebook และ Twitter เลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้ที่เคยมาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรีในช่วงระยะเวลา 3 เดือนดังกล่าว (คำถามคัดกรอง) จนกระทั่งผู้วิจัยได้รับ

แบบสอบถามตอบกลับมาทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

#### 5. ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งแรก จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และไม่พักค้างคืนที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 สำหรับผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่มีจำนวน 3-6 คน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 โดยมากเดินทางมากับเพื่อน จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 พาหนะที่ใช้ในการเดินทางคือรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85 การรับรู้คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) เช่นเดียวกัน สำหรับด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ดังตารางที่ 1 นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการมาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรีในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 1 ระดับการรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี

การรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้และความพึงพอใจ
การรับรู้		
สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว (Environment)	4.68	มากที่สุด
สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (Attraction)	4.58	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว (Facilities)	4.55	มากที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Staff and Access)	4.51	มากที่สุด
การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว (Information)	4.19	มาก
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction)	4.60	มากที่สุด

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ตัวแปรอิสระจะต้องเป็นอิสระต่อกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยตัวแปรที่นำมาใช้ พยากรณ์ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป หากตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป หมายความว่าตัวแปรที่นำมาพยากรณ์ดังกล่าวอาจจะเกือบเป็นตัวแปรเดียวกัน ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์สูงเกินไปหรือไม่ โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกิน 0.80 (สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธ์, 2540) ดังนั้น ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรจึงเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กล่าวคือตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จึงสามารถนำมาใช้ร่วมกันพยากรณ์ได้

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

Model	Satisfaction				
	B	SE(B)	$\beta$	t	Sig.
Constant	0.244	0.117		2.075	0.039
Attraction	0.054	0.045	0.061	1.217	0.224
Staff and Access	0.072	0.051	0.077	1.415	0.158
Facilities	0.102	0.053	0.102	1.928	0.055
Information	0.114	0.021	0.161	5.295	0.000
Environment	0.606	0.053	0.588	11.424	0.000
R	R <sup>2</sup>	Adjust R <sup>2</sup>	S.E.(est.)	F	Sig.
0.885	0.784	0.781	0.279	285.974	0.000

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบวิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Regression) พบว่าการรับรู้คุณลักษณะแหล่งท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี พบว่าตัวแปรทุกตัวมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้มี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และคุณลักษณะด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ที่  $R = 0.885$  และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการมเยือนได้ร้อยละ 78.4 ( $R^2 = 0.784$ ) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.279$  จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนด กล่าวคือ สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและการให้ข้อมูลข่าวสารมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน พบว่า 1) สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว 2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 3) สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว 4) การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และ 5) สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เฉพาะอย่างยิ่งด้านสภาพแวดล้อมและด้านสิ่งดึงดูดใจ เนื่องจากอุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งรวบรวมความหลากหลายของสัตว์ป่าที่สำคัญแห่งหนึ่งในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย ด้วยความหลากหลายของระบบนิเวศส่งผลให้ประชากรของสัตว์ป่ายังคงอุดมสมบูรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของจตุรเทพ โควินทวงศ์ ดรชณี เอ็มพันธ์ และอุทิศ ภูอินทร์ (2558) พบว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยวสัตว์ป่าในอุทยานแห่งชาติกุยบุรี เช่นเดียวกับงานวิจัยของกิตติพันธุ์ ประสิทธิ์ (2562) ที่ระบุตรงกันว่าด้านการคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ แสดงให้เห็นว่าอุทยานแห่งชาติกุยบุรียังคงมีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือเป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว มีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้งหมดมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความรู้สึกรับรู้ของนักท่องเที่ยว แต่ปัจจัยที่สะท้อนถึงคุณลักษณะเด่นของการจัดการการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติกุยบุรีที่โดดเด่นคือ การจัดการสภาพแวดล้อมและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของราณี อธิชัยกุล และรชพร จันทร์สว่าง (2560) พบว่าอุทยานแห่งชาติกุยบุรีมีศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับดีมาก ภายในอุทยานแห่งชาติมีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความรู้ รวมทั้ง blog และ facebook ของอุทยานฯ ทั้งนี้ ข้อมูลของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชยังระบุว่า อุทยานแห่งชาติกุยบุรีได้รับรางวัลอุทยานแห่งชาติสีเขียว (Green National Parks) เมื่อปี 2562 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินด้านการจัดการพลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณขยะ การจัดการความสะอาดและความเป็นระเบียบ การจัดการสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงภูมิทัศน์ การส่งเสริมและความร่วมมือกับชุมชน/ภาคีเครือข่ายในพื้นที่ การจัดการศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การจัดการร้านค้าของที่ระลึก การจัดการด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

## 7. ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้

1) ผู้บริหารอุทยานแห่งชาติควรนำปัจจัยดังกล่าวไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สิ่งดึงดูดใจและด้านการบริการ

2) ควรจัดทำแนวทางการพัฒนาแผนแม่บทด้านการท่องเที่ยวแบบซาฟารีของประเทศไทย การบังคับใช้มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวแบบซาฟารีอย่างจริงจัง โดยอาจกำหนดพื้นที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรีเป็นโมเดลต้นแบบ เช่น แนวทางการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว แนวทางการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้านการท่องเที่ยว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณแหล่งท่องเที่ยว การตลาดและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบซาฟารี

### ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัย

- 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกิจกรรมสื่อความหมาย และการนำชมสัตว์ป่า เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เป็นอัตลักษณ์ของการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติกุยบุรี
- 2) ควรมีการจัดทำการวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ผลการวิจัยหรือข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ทางผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในเชิงลึกต่อไป



## รายการอ้างอิง

- กิตติพันธ์ ประสิทธิ์. (2562). การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 22(1): 1-12.
- จตุรเทพ โควินทวงศ์ ดรธรณี เอมพันธ์ และอุทิศ ภูอินทร์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยว สัตว์ป่าในอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย. เรื่องเติมการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 53: สาขาวิทยาศาสตร์, สาขาพันธุวิศวกรรม, สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์, สาขาอุตสาหกรรม เกษตร, สาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ. หน้า 1296-1303.
- มณฑิยา วิริยะพันธ์. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาทึบจังหวัดมุกดาหาร. การประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 11. สืบค้นจาก <https://wjst.wu.ac.th/index.php/wuresearch>
- ราณี อีสัยกุล และรชพร จันท์สว่าง. (2560). การพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(1-15).
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน). (2564). ข้อมูลนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ. สืบค้นจาก [https://data.go.th/dataset/dataset-51\\_01](https://data.go.th/dataset/dataset-51_01)
- สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2566). รายชื่ออุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน. สืบค้นจาก [https:// portal.dnp.go.th/Content/nationalpark?contentId=20031](https://portal.dnp.go.th/Content/nationalpark?contentId=20031)
- Bhuiyan, H.A.; Darda, A., Hasan, R., (2021). Tourist perception and satisfaction on safari tourism at Sheikh Mujib Safari Park in Bangladesh. International Journal of Geoheritage and Parks., 9(4):430-440.
- Chaisanit, P., Keawnet, P., Tungpruan, K., & Yodsuwan, C. (2021). Investigating Thai tourist's traveling behavior for hot spring management to promote health tourism in Chiang Rai. International Journal of Business and Economics, 13(3):147 - 161.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). Multivariate Data Analysis. (7th ed.). New York, Pearson
- Henderson, J. C. (2017). Destination development: Trends in Japan's inbound tourism. International Journal of Tourism Research, 19(1), 89-98
- Lyngdoh, S., Mathur, V. B., & Sinha, B. C. (2017). Tigers, tourists, and wildlife: Visitor demographics and experience in three Indian Tiger Reserves. Biodiversity and Conservation, 26(2187–2204). Middleton, V.T.C. (1994). Marketing in Travel Tourism. Oxford: Butterworth Heineman
- Qu, H., & Ping, E. W. Y. (1999). A service performance model of Hong Kong cruise travelers' motivation factors and satisfaction. Tourism Management, 20(2): 237-244.
- Rajesh, R. (2013). Impact of tourist perceptions, destination image and tourist satisfaction on destination loyalty: A conceptual model. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 11(3):67–78
- Suanmali, S. (2014). Factors affecting tourist satisfaction: An empirical study in the northern part of Thailand. SHS Web of Conferences, 12, 01027. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20141201027>

Sarker, M. S. R., Sayem, S. M., Saha, M., Dhar, A. R., & Tusher, T. R. (2020). Food security through employment generation in Safari parks of Bangladesh: Empirical study from socio-economic perspectives. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 9(3):285–293.

Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowder, Hutchison Press, Inc.

การประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563)  
สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม โดยใช้ CIPPI Model

CURRICULUM EVALUATION FOR BACHELOR OF TECHNOLOGY PROGRAM (REVISED A.D. 2020) IN HOTEL  
AND HOSPITALITY (CONTINUING PROGRAM) AT NAKHORNPATHOM VOCATIONAL COLLEGE BY CIPPI  
MODEL

วัฒนาภรณ์ โยธจักร<sup>1</sup> และ ธนกฤต สังข์เฉย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลกระทบ และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 28 คน บัณฑิต จำนวน 16 คน ผู้บริหาร จำนวน 2 คน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร จำนวน 5 คน อาจารย์ผู้สอน จำนวน 5 คน และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 5 คน โดยใช้ CIPPI Model เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินหลักสูตรโดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ มีผลการประเมินระดับมากทุกด้าน 2) ปัญหาและแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตร ด้านบริบท พบว่า ควรลดระยะเวลาการศึกษาให้สอดคล้องกับ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า อาจารย์ผู้สอนควรฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ด้านกระบวนการ พบว่า ควรให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น ด้านผลผลิต พบว่า ควรมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ด้านผลกระทบ พบว่า บัณฑิตขาดภาวะการเป็นผู้นำ แนวทางการพัฒนาหลักสูตรควรให้สถานศึกษาและสถานประกอบการร่วมกันจัดทำหลักสูตร เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะวิชาชีพและตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

**คำสำคัญ :** การประเมินหลักสูตร, หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง)

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The objectives of this research were 1) To evaluate The Graduate Technology Program (2020 revised curriculum) of Hotel Academic Program (continued program) of Nakhon Pathom Vocational College in terms of context, inputs, processes, outputs and impacts 2) To study the problem and guidelines for the curriculum development. The sample group consisted of 28 students, 16 graduates, 2 administrators, 5 instructors in charge of the curriculum, 5 instructors, and 5 graduate users. CIPPI Model was used as a research conceptual framework. The research tools were questionnaires and interview forms. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation. and content analysis.

The research results showed that 1) the overall assessment of the curriculum was appropriate at a high level in terms of context, input factors, process, productivity and impact – all evaluation was in the high level in all aspects. 2) Problems and development guidelines to improve the curriculum - The context, it was found that the study period should be reduced in accordance with undergraduate program criteria. The input, it was found that instructors should practice their professional experience continuously. The process, it was found that the enterprises should be more involved in activities. The productivity, it was found that students' English skills should be developed continuously. The impact aspect was found that graduates lacked leadership. Guidelines for curriculum development should allow educational institutions and enterprises to jointly create the curriculum in order to produce graduates with professional competence and meet the needs of the labor market.

**Keywords:** Curriculum assessment, The Technology Program (Hotel management program)

## 1. บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีภารกิจในการดำเนินการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 6 และมาตรา 9 โดยกำหนดให้การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องจัดตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพให้เป็นไปตามกรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2562 และมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ พ.ศ. 2562 ตลอดจนยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ โดยเน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาให้มีสมรรถนะด้านวิชาการและด้านวิชาชีพ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพและกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงานตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน สังคม และสามารถประกอบอาชีพอิสระได้ (ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาและการประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ พ.ศ. 2564) โดยในการบริหารหลักสูตรของสถาบันการอาชีวศึกษา ผู้ใช้หลักสูตรจะต้องติดตามและรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร กระบวนการบริหารจัดการหลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียนให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนดให้ทุกหลักสูตรมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ทูกรอบ 5 ปี (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2548: 17) ทั้งนี้แต่ละหลักสูตรควรมีการประเมินผลการดำเนินงานภายในหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ดังที่ สตีฟเฟิลบีมและคณะ (Stufflebeam and et al., 1971: 128) ได้กล่าวถึง การประเมินผลหลักสูตรไว้ว่าเป็นกระบวนการในการหาข้อมูล เก็บข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหาทางเลือกอื่นที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้สถาบันการอาชีวศึกษาได้พัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

การประเมินหลักสูตรเป็นขั้นตอนในการศึกษาคุณค่าของหลักสูตรว่าดีหรือไม่อย่างไร บทพร่องในส่วนไหน เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงหลักสูตรในโอกาสต่อไป การประเมินหลักสูตรนั้นมีขอบเขตและระยะการประเมินแตกต่างกันออกไป แล้วแต่จุดประสงค์ของการประเมิน การประเมินหลักสูตรต้องทำเป็นกระบวนการตามลำดับขั้นตอน ตั้งแต่กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน วางแผนและออกแบบการประเมิน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล รายงานและสรุปผลการประเมิน เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรในโอกาสต่อไป จากขั้นตอนการประเมินนักการศึกษาได้พัฒนารูปแบบการประเมินไว้หลายรูปแบบ เป็นต้นว่า รูปแบบการประเมินหลักสูตรที่สร้างเสร็จใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการประเมินผลก่อนการนำหลักสูตรไปใช้ เช่น รูปแบบการประเมินหลักสูตรด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบปุ๋ยแห้งคั่ว หรือรูปแบบการประเมินหลักสูตรในระหว่างหรือหลังการใช้หลักสูตร เช่น รูปแบบการประเมินหลักสูตรของไทเลอร์, สเตค, สตีฟเฟิลบีม หรือ ดอริส โกว์ แต่ละรูปแบบจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไป เราก็สามารถนำแนวคิดในการประเมินหลักสูตรมาประยุกต์เป็นรูปแบบการประเมินหลักสูตรที่เหมาะสมกับสิ่งที่จะต้องประเมินนั้น ๆ ได้ (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2553: 289-291)

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 เป็นหลักสูตรที่เปิดสอนมาแล้ว 3 ปีการศึกษา โดยวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่ดี มีความรู้ทางทฤษฎีและเทคโนโลยีเฉพาะทางด้านบริการโรงแรม มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ วิจัย และเปรียบเทียบปัญหา ทักษะการเรียนรู้

ตลอดชีวิต มีความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ จากการเปิดสอนหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) ตั้งปีพุทธศักราช 2559 จนถึงปัจจุบัน รวมเป็นระยะเวลา 7 ปี พบว่า ยังไม่ได้มีการประเมินหลักสูตรอย่างเป็นทางการเป็นระบบตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการนำแนวคิดการประเมินหลักสูตรของ Daniel L. Stufflebeam ที่เรียกว่า CIPP Model มาประยุกต์ใช้ในการประเมินหลักสูตรตามเกณฑ์ดังกล่าว โดยแนวคิดการประเมินหลักสูตรตามรูปแบบ CIPP ของสตีฟเฟิลบีมและคณะ (Stufflebeam and et al., 1971) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product) ต่อมาในปี 2004 Stufflebeam ได้มีการขยายแนวคิดโดยการขยายผลผลิต (Product) ออกเป็น IEST ประกอบด้วย ด้านผลกระทบ (Impact) ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ด้านความยั่งยืน (Sustainable) ด้านผลที่สามารถถ่ายทอดขยายผลต่อเนื่อง (Transportability) ผลจากขยายแนวคิดนี้ทำให้การประเมินหลักสูตรตามแนวคิดของ CIPP Model มีการขยายการประเมินผลผลิต (Product) ครอบคลุมถึงผลกระทบ (Impact) ด้วย กล่าวคือมีการประเมินผลกระทบ (Impact) ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งพิจารณาผลที่นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ อาจมีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ โดยประเด็นการประเมินครอบคลุมเรื่องการศึกษาต่อ การมีงานทำ การได้รับรางวัล เกียรติยศ เกียรติบัตร การมีชื่อเสียงของสถาบัน การนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553: 30-35)

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 ตามแนวคิดของ Stufflebeam ที่เรียกว่า CIPP Model มาเป็นหลักในการประเมินและเพิ่มการประเมินผลกระทบ (Impact) ทั้งนี้เพื่อศึกษาผลที่เกิดกับบัณฑิตภายหลังจากจบการศึกษา ที่เรียกว่า CIPPI Model มาประยุกต์ใช้ในการประเมินหลักสูตร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Product) และด้านผลกระทบ (Impact) เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับสถาบันการอาชีวศึกษาในการนำไปปรับใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย มีความสมบูรณ์ และเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการนำข้อเสนอต่าง ๆ ไปปรับใช้ในการแก้ปัญหา และแนวทางการพัฒนาปรับปรุง หลักสูตร เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะวิชาชีพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ตามรูปแบบ CIPPI Model ประกอบด้วย ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ

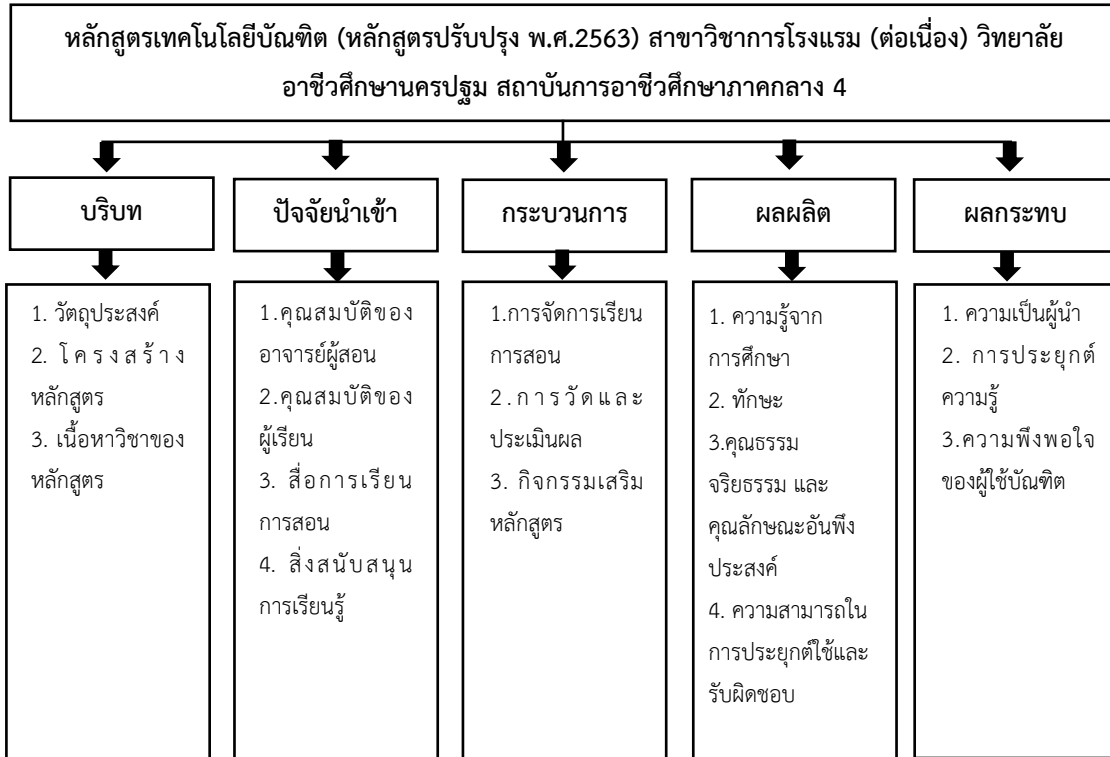
2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาปรับปรุง หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินหลักสูตรครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินหลักสูตรรูปแบบ CIPPI Model ตามแนวคิดของ Stufflebeam (1971: 128) และการประเมินหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตของ มาเรียม นิลพันธุ์ และ



คณะ (2554) มาประยุกต์ใช้ในการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Product) และด้านผลกระทบ (Impact) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง)

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 จำนวน 28 คน บัณฑิตหรือผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2564 จำนวน 16 คน ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 จำนวน 2 คน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร จำนวน 5 คน อาจารย์ผู้สอน จำนวน 5 คน ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 5 คน รวม 61 คน

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

###### 4.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 จำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถาม สำหรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 และผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2564 ซึ่งมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตร จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ใช้บัณฑิต เป็นแบบสอบถามซึ่งมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตร จำแนกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ

#### 4.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 จำแนก 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 ในประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

ชุดที่ 2 สำหรับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอน สำหรับหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 ในประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

##### 4.3.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1) การแจกแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2 และผู้สำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิต ปีการศึกษา 2564 ซึ่งมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตร จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ โดยขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิต

2) สำหรับผู้ใช้บัณฑิต เป็นแบบสอบถามซึ่งมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตร จำแนกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ โดยประสานงานกับสถานประกอบการหรือที่ทำงานของบัณฑิต เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิต

##### 4.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 โดยศึกษาประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 เพื่อกำหนดวันและเวลาในการสัมภาษณ์ ซึ่งดำเนินการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอน โดยศึกษาประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ผู้วิจัยทำหนังสือขอความ

อนุเคราะห์ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 เพื่อกำหนดวันและเวลาในการสัมภาษณ์ ซึ่งดำเนินการสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคล

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 ครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้การ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดย การพรรณนา

### 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม โดยใช้ชิปไอโมเดล ในครั้งนี้สรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 โดยภาพรวม พบว่า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ผู้สอน ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และผู้ใช้บัณฑิต มีความคิดเห็น ว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5.1.2 ผลการประเมินด้านบริบท ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เนื้อหาวิชาของหลักสูตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ วัตถุประสงค์หลักสูตร เนื้อหาวิชาของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร มุ่งเน้นพัฒนาบัณฑิต ด้าน ความรู้ทางทฤษฎีและเทคโนโลยีเฉพาะด้านการโรงแรม โครงสร้างหลักสูตร มีความครอบคลุมลักษณะที่ต้องการให้เกิด ขึ้นกับผู้เรียน ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบ คุณวุฒิอาชีวศึกษา พ.ศ. 2562

5.1.3 ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คุณภาพของผู้เรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณสมบัตินักเรียน โดยผู้เรียน มีความรู้ ทักษะด้านวิชาชีพโรงแรม มีสื่อการเรียนการสอน เอกสาร ตำรา และ ห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย สามารถเรียนรู้ได้จากการปฏิบัติจริงทั้งในสถานศึกษาและสถานประกอบการ แต่ควรมีการ พัฒนาสื่อการเรียนการสอนและห้องปฏิบัติการให้ทันสมัยมากขึ้น คุณสมบัตินักเรียนมีความรู้ ความสามารถในการ จัดการเรียนการสอนทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ มีความเหมาะสมทั้งทางด้านคุณวุฒิและประสบการณ์

5.1.4 ผลการประเมินด้านกระบวนการ ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กิจกรรมเสริมหลักสูตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวัดและประเมินผล การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพการโรงแรม ควรมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีดิจิทัล กิจกรรม

เสริมหลักสูตร ควรให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น และควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรม เพื่อการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน ชุมชน และสังคม

5.1.5 ผลการประเมินด้านผลผลิต ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทักษะ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้จากการศึกษา ซึ่งบัณฑิตมีทักษะสามารถคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาทางการบริการ บัณฑิตมีสมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการ มีการส่งเสริมผู้เรียนทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนอย่างต่อเนื่องให้คุณธรรม จริยธรรม และสอดคล้องกับการประกอบอาชีพในอนาคต

5.1.6. ผลการประเมินด้านผลกระทบ ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในภาพรวมว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นผู้นำ โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ บัณฑิตมีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ บัณฑิตควรพัฒนาการประยุกต์ความรู้ ใช้ทักษะทางปัญญา คิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาในการทำงาน

**5.2 ผลการศึกษาข้อมูลด้านปัญหา และแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม พบว่า มีปัญหาและแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรในด้านต่าง ๆ ดังนี้**

5.2.1 ด้านบริบท พบว่า โครงสร้างหลักสูตรมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 18 สัปดาห์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 กำหนดให้มีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรครั้งต่อไปจึงควรลดระยะเวลาการศึกษาให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 ในส่วนหมวดวิชาเลือกเสรีไม่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน จึงควรจัดให้มีรายวิชาเลือกที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

5.2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า อาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม ยังขาดการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรมควรมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อาจารย์ผู้สอนมีจำนวนน้อย จึงควรเพิ่มอัตราอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน ควรมีการพัฒนาบุคลากรสายการสอนให้มีคุณภาพทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมอาจารย์ให้เพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนด้านฝึกอบรม ดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.2.3 ด้านกระบวนการ พบว่า ขาดความร่วมมือกับสถานประกอบการในการร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา จึงควรประสานความร่วมมือกับสถานประกอบการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

5.2.4 ด้านผลผลิต พบว่า นักศึกษามีผลระดับภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์จำนวนน้อย หลักสูตรจึงควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อฝึกฝนและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง นักศึกษาขาดความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ จึงควรจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อปลูกฝังและสร้างความตระหนักด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ นักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ควรสร้างความเชื่อมั่นให้นักศึกษา ควรจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนยิ่งขึ้น

5.2.5 ด้านผลกระทบ พบว่า บัณฑิตขาดภาวะการเป็นผู้นำ บัณฑิตขาดภาวะการเป็นผู้นำ แนวทางการปรับปรุงหลักสูตรจึงควรจัดรายวิชาหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างสมรรถนะการเป็นผู้นำของบัณฑิต

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 ในครั้งนี้ผู้วิจัยอภิปรายผล ได้ดังนี้

6.1.1 ผลการประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 โดยภาพรวม พบว่า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ผู้สอน ผู้บริหาร สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และผู้ใช้บัณฑิต มีความคิดเห็นที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หลักสูตรมีการวางแผนและการบริหารจัดการที่ดีเป็นระบบ ส่งผลให้การดำเนินงานหลักสูตรมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของมาเรียม นิลพันธ์และคณะ (2554: 157-158) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่พบว่า ผลการประเมินหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก มีการวางแผนการใช้หลักสูตรที่ชัดเจนและเหมาะสม มีการบริหารจัดการหลักสูตรที่ดี ส่งผลให้การดำเนินงานด้านหลักสูตรมีประสิทธิภาพ ประกอบกับหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นตอบสนองความต้องการต่อหน่วยงานและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างครบถ้วน

6.1.2 ผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบท ในภาพรวมและรายชื่อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เนื้อหาวิชาของหลักสูตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ วัตถุประสงค์หลักสูตร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสูตร มีเนื้อหาวิชาของหลักสูตรที่ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และโครงสร้างของหลักสูตร มุ่งเน้นพัฒนาบัณฑิต ด้านความรู้ทางทฤษฎีและเทคโนโลยีเฉพาะด้านการโรงแรม โครงสร้างหลักสูตร มีความครอบคลุมลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษา พ.ศ. 2562 สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ Stufflebeam (2007: 81-94) ได้กล่าวว่าการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาหลักสูตร และสอดคล้องกับ มาเรียม นิลพันธ์ (2555: 155) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและนิเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้ รูปแบบการประเมิน CIPPI พบว่า ด้านบริบทหลักสูตรมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่มีความเหมาะสมและโครงสร้างหลักสูตรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

6.1.3 ผลการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยนำเข้า นำเข้า ในภาพรวมและรายชื่อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คุณภาพของผู้เรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ คุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพผู้เรียนพบว่า ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะในวิชาชีพด้านการโรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสูตรดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามระเบียบของสถาบันการอาชีวศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา จะต้องสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรม ทำให้นักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อ มีความรู้พื้นฐานด้านวิชาชีพการโรงแรม ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ ด้านสื่อการเรียนการสอน พบว่า มีสื่อการเรียนการสอน เอกสาร ตำรา และห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย สามารถเรียนรู้ได้จากการปฏิบัติจริงทั้งในสถานศึกษาและสถานประกอบการ ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรเป็นระบบทวิภาคีซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนทั้งในสถานศึกษาและในสถานประกอบการ มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัย ผู้เรียนมีโอกาสได้

เรียนรู้จริงจากสถานประกอบการที่มีความพร้อมด้านสื่อ เทคโนโลยี นวัตกรรม และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่น ๆ ที่ทันสมัยด้านคุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอน พบว่าอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ มีความเหมาะสมทั้งทางด้านคุณวุฒิและประสบการณ์ แต่มีจำนวนไม่เพียงพอ และยังขาดการพัฒนาผลงานวิชาการและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของมาเรียม นิลพันธุ์ (2555: 155-156) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPPI พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวมและรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีทรัพยากรการเรียนรู้ แหล่งสืบค้นแสวงหาความรู้ที่ตอบสนองต่อการสืบค้นหาความรู้ ควรเพิ่มจำนวนอาจารย์ผู้สอนให้เพียงพอสำหรับการสอนและการให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ และสอดคล้องกับภัสสร อินทรบำรุง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวม มีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้ควรมีแผนการพัฒนาอาจารย์โดยเพิ่มอาจารย์ให้เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากจำนวนอาจารย์ไม่เพียงพอต่อภาระงานสาขาเพราะเป็นสาขาเปิดใหม่โดยให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการค้นคว้าข้อมูลทางการศึกษาให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

6.1.4 ผลการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กิจกรรมเสริมหลักสูตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวัดและประเมินผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักสูตรมีการบริหารจัดการหลักสูตรที่ดีและเป็นระบบ มีการประชุมวางแผนก่อนการจัดการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษา มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร พบว่า มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน มีการจัดฝึกประสบการณ์วิชาชีพของผู้เรียนในสถานประกอบการ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสร้างคุณธรรม ศิลธรรมและจริยธรรม แต่ควรให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในสถานศึกษาให้มากขึ้น ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพการโรงแรม มีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย แต่ควรมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการวัดผลและประเมิน พบว่า มีการวัดผลและประเมินผลการเรียนตามที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดและมีมาตรฐาน นักศึกษามีส่วนร่วมในการวัดและประเมินผล สอดคล้องกับบุญเลี้ยง ทูมทอง (2557: 304-305) ที่เสนอว่า การประเมินหลักสูตร เป็นกิจกรรมการพัฒนาการเรียนการสอนและการวัดผลว่ามีความสอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนหรือสังคมเพียงใด มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อนำหลักสูตรไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ ชญาภาณท์ ชันธแก้ว (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นภาษาอังกฤษโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์ พบว่า ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยมีประเด็นการประเมินมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กิจกรรมการเรียนรู้เป็นกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีการวัดและประเมินผลความสามารถด้านภาษาของผู้เรียน ควรมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความสามารถทางภาษาของผู้เรียน

6.1.5 ผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทักษะ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้จากการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หลักสูตรมุ่งส่งเสริมและพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ความสามารถในการประยุกต์ใช้รับผิดชอบ โดยผู้เรียนสามารถเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน และการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ สามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น บัณฑิตมี



สมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการในปัจจุบัน สอดคล้องกับจิริชดิตร มุกดาเพชร และชิตชไม วิสตุกุล (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาการออกแบบสื่อดิจิทัล คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านผลผลิต (ความรู้ ความเข้าใจ การทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิต) ได้รับการประเมินในภาพรวมในระดับมาก นักศึกษามีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของตนเอง มีทักษะการถ่ายทอดที่ดีและมีคุณธรรม จริยธรรม

6.1.6 ผลการประเมินหลักสูตรด้านผลกระทบ ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในภาพรวมว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นผู้นำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตมีสมรรถนะตรงกับสาขาวิชาชีพ เนื่องจากหลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนระบบทวิภาคี บัณฑิตมีประสบการณ์ในการฝึกวิชาชีพในสถานประกอบการเป็นเวลา 1 ปี ส่งผลให้บัณฑิตสามารถนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการเรียนการสอนและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่บัณฑิตยังขาดทักษะการเป็นผู้นำ หลักสูตรจึงควรจัดรายวิชาหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างสมรรถนะการเป็นผู้นำให้กับบัณฑิต สอดคล้องกับแนวคิดของ Stufflebeam (2007: 81-94) ที่กล่าวว่า การประเมินด้านผลกระทบ เป็นการประเมินผลงานหรือผลที่เกิดจากการเรียนและนำไปใช้ในการทำงานหรือพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับ อากาศ เปรี้ยวนิ่ม (2561: 90-110) เรื่อง การประเมินหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พบว่า ด้านผลกระทบโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยผู้สำเร็จการศึกษาได้นำความรู้ที่ได้จากการสอนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความเป็นผู้นำในสายงานตนเอง

6.2 ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร เทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563) สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม พบว่า **ด้านบริบท** โครงสร้างหลักสูตรมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 18 สัปดาห์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 กำหนดให้มีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรครั้งต่อไปจึงควรลดระยะเวลาการศึกษาให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 ในส่วนหมวดวิชาเลือกเสรีไม่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน จึงควรจัดให้มีรายวิชาเลือกที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา **ด้านปัจจัยนำเข้า** พบว่า อาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม ยังขาดการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรมควรมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อาจารย์ผู้สอนมีจำนวนน้อย จึงควรเพิ่มอัตราอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน ควรมีการพัฒนาบุคลากรสายการสอนให้มีคุณภาพทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมอาจารย์ให้เพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนด้านฝึกอบรม ดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ**ด้านกระบวนการ** พบว่า ขาดความร่วมมือกับสถานประกอบการในการร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา จึงควรประสานความร่วมมือกับสถานประกอบการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรม เพื่อการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน ชุมชน และสังคม **ด้านผลผลิต** นักศึกษามีผลระดับภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์จำนวนน้อย หลักสูตรจึงควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อฝึกฝนและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง นักศึกษาขาดความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ จึงควรจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อปลูกฝังและสร้างความตระหนักด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ นักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ควรสร้างความเชื่อมั่นให้นักศึกษา **ด้านผลกระทบ** พบว่า บัณฑิตขาดภาวะการเป็น

ผู้นำ บัณฑิตขาดภาวะการเป็นผู้นำ แนวทางการปรับปรุงหลักสูตรจึงควรจัดรายวิชาหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างสมรรถนะการเป็นผู้นำของบัณฑิต

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) โครงสร้างของหลักสูตรควรปรับรายวิชาเลือกเสรีให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา
- 2) คุณสมบัตินักศึกษา ควรมีการพัฒนาอาจารย์ผู้สอน ให้มีคุณภาพทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมอาจารย์ให้เพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนด้านฝึกอบรม คุงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 3) หลักสูตรควรมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษามากขึ้นเพื่อให้ นักศึกษามีระดับภาษาอังกฤษที่สูงขึ้นเป็นไปตามเกณฑ์ที่สถานศึกษากำหนด
- 4) หลักสูตรควรมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มปริมาณผู้เรียน
- 5) ผู้ใช้บัณฑิตควรมีการประเมินความพึงพอใจบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามสมรรถนะวิชาชีพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

### 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรเพิ่มการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินหลักสูตรเพิ่มขึ้น
- 2) ควรใช้รูปแบบการประเมินรูปแบบอื่นมาใช้ในการประเมินหลักสูตร เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรภัสสร อินทรบำรุง. (2558). “การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.” มหาวิทยาลัยศิลปากร, 8(1 (มกราคม- เมษายน)), 700-713.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา \_\_\_\_\_ . (2551). พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอน 43 ก. \_\_\_\_\_ . (2554). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2554. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 129 ตอน พิเศษ 48 ง.
- จีรัชติธ มุกดาเพชร และชิตชไม วิสุตกุล. (2564). “การประเมินหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขา การออกแบบสื่อดิจิทัล คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.” สวนสุนันทา วิชาการและวิจัย, 15 (2 (กรกฎาคม-ธันวาคม)), 119-139.
- ชญาภาณท์ ชันธแก้ว. (2560). “การประเมินหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็น ภาษาอังกฤษโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ สอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2557). การพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. \_\_\_\_\_ . (2557). การพัฒนาหลักสูตร (เอกสารประกอบการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 1. สุรินทร์: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์
- “ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาและการประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือ สายปฏิบัติการของสถาบันการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2564.” (2564). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138, ตอนพิเศษ 269ง (2 พฤศจิกายน): 18.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). “การประเมินหลักสูตรที่เน้นการตัดสินใจโดยใช้วิธีเชิงระบบโดยใช้รูปแบบ CIPP Model.” คู่มือการประเมินหลักสูตรระดับบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 30-35. \_\_\_\_\_ . (2554). การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. \_\_\_\_\_ . (2555). “การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.” ศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 4 (2 (กรกฎาคม - ธันวาคม)), 25-40.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และแนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานและ ประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). การวิจัยและพัฒนาารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรและการ จัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4. (2563). “หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2563) สาขาวิชาการ โรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม.” นครปฐม: สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4.

อาภากร เป็รียวนิม. (2561). การประเมินหลักสูตร พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ตามรูปแบบ CIPPI. วารสารการพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 1 (2), 90-110.

Stuffelbeam Daniel L. et al. (1971). Education evaluation and decision Making. Itasca, Illinois: Peacock Publisher.

\_\_\_\_\_, & Shinkfield, A.J. (2007). Evaluation, Models and Applications. John Wiley and son, Inc.

## การจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์และไม่ใช่พาณิชย์อย่างยั่งยืน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

SUSTAINABLE MANAGEMENT OF COMMERCIAL AND NON-COMMERCIAL AGRITOURISM BUSINESS  
IN NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

ชญชกร อินทสระ<sup>1</sup> นพพล อรุณรัตน์<sup>2</sup> มณฑิรา ยุติธรรม<sup>2</sup> และ สุกัญญา เสรีนนท์ชัย<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์และไม่ใช่พาณิชย์ (วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร) 9 แห่งใน จ.นครศรีธรรมราช ทั้งในแง่ของการสำรวจสถานการณ์ ประเมินศักยภาพและเสนอแนวทางการเสริมศักยภาพการประกอบการ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เก็บข้อมูลด้วยการวิจัยเอกสาร สัมภาษณ์ สังเกต และสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ศักยภาพการจัดการด้วยเครื่องมือ Eisenhower Matrix, SWOT Analysis, TOWs Matrix, IFE & EFE Matrix ใช้แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคผลการวิจัยพบว่า 1. ศักยภาพการประกอบการของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี วิเคราะห์กลยุทธ์ในการประกอบการได้ดังนี้ กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ SO1 ขยายตลาดให้ครอบคลุมนักท่องเที่ยวมากขึ้นโดยเน้นเอกลักษณ์ของตนเอง และ SO2 เพิ่มโอกาสและพื้นที่ประชาสัมพันธ์ร้านผ่านสื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) คือ WO1 เข้าถึงและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อเพิ่มเครือข่ายการประกอบการ และ WO2 ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) คือ ST1 เตรียมพร้อมรับมือและปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงภายใต้เอกลักษณ์ของธุรกิจและความคล่องตัวในการตัดสินใจ และ ST2 จัดการปัจจัยการผลิตให้เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลง และ กลยุทธ์เชิงรับ (WT) คือ WT1 วางแผนในการรับมือและปรับตัว 2. ศักยภาพการประกอบการของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรอยู่ในระดับดีมาก วิเคราะห์กลยุทธ์ในการประกอบการได้ดังนี้ กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ SO1 เพิ่มความเข้มแข็งด้วยการเปิดรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกและเครือข่าย และ SO2 เพิ่มจุดขายผ่านกิจกรรมเรียนรู้วิถีชีวิตและผลิตภัณฑ์แปรรูปสู่เครือข่ายและหน่วยงานสนับสนุนกลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) คือ WO1 เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการผ่านการออกร้านในนครธรรมสินค้ำ กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) คือ ST1 จัดการต้นทุนทรัพยากรในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อนและ กลยุทธ์เชิงรับ (WT) คือ WT1 ขยายการตลาดผ่านหลายช่องทาง 3. แนวทางการเสริมศักยภาพการประกอบการคือ 1) นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้ 2) พัฒนามาตรฐานการผลิตและเพิ่มความรู้ที่จำเป็นในการรองรับการเปลี่ยนแปลง 3) ขยายช่องทางการตลาดและสร้างเอกลักษณ์ของตน 4) รวมกลุ่มเครือข่ายคนทำธุรกิจประเภทเดียวกัน และ 5) บริหารแผนงานกิจกรรมและโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเมื่อพิจารณาความยั่งยืนในการประกอบการพบว่า ทุกแห่งดำเนินการได้ทั้ง 5 ปัจจัย คือ การจัดการแหล่งท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ทางการเกษตร การมีส่วนร่วมของชุมชนและความเข้มแข็ง ความมีไมตรีจิต และความ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต หลักสูตรการจัดการเมืองน่าอยู่และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปลอดภัย ทั้งนี้ควรนำหลักแนวคิดการจัดการมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบการ เตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สถานการณ์ที่คาดไม่ถึง และความผันผวนของกระแสการท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

**คำสำคัญ :** การจัดการอย่างยั่งยืน ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตร พาณิชย์ วิสาหกิจชุมชน นครศรีธรรมราช

## Abstract

This research aimed to compare commercial and non-commercial agritourism business operations (Agritourism Community Enterprise) covering 9 places in Nakhon Si Thammarat Province in terms of exploring the situation, evaluating the potential and proposing ways to enhance the potential of entrepreneurship. Purposive sampling was employed to select the key informants. Data collection was completed through documentary research, survey, observation and in-depth interview. Content analysis was used for qualitative data, and the Eisenhower Matrix, SWOT Analysis, TOWs Matrix, IFE & EFE Matrix, agritourism quality standard assessment form and consumer satisfaction assessment form for understanding the potential of management were analyzed. The research findings were as follows. Firstly, the business potential of most commercial agritourism business was at a good level. The business strategies were: the Proactive Strategies (Strengths Opportunities: SO strategy) covered SO1 expands the market to cover more tourists by emphasizing one's own identity and SO2 increases the opportunity and space to promote the business through social media; the Corrective Strategies (Weaknesses Opportunities: WO) covered WO 1 access and coordinate with government and private sectors to increase entrepreneurial networks and WO2 self-study and learning from social media; the Defensive Strategies (Strengths Threats: ST) covered ST1 to prepare for and adapt to risks under business identity and ability in decision-making and ST2 manages inputs sufficient for change; and the Passive Strategy (Weaknesses Threats: WT) covered WT1 to plan for response and adaptation. Secondly, the business potential of the agritourism community enterprise was at a very good level. The business strategies were: the Proactive Strategies (SO) covered SO1 increases strength by accepting support from external agencies and networks and SO2 increase selling points through lifestyle learning activities and processed products to networks and supporting agencies; the Corrective Strategy (WO) covered WO1 increasing access to services through trade fair booths; the Defensive Strategies (ST) covered ST1 efficiently manages local resource costs to prepare for changes or unforeseen situations, and the Passive Strategy (WT) covered WT1 expands marketing through multiple channels. Lastly, the guidelines for enhancing entrepreneurial potential were: 1) applying technology and innovation, 2) developing production standards and adding necessary knowledge to accommodate changes, 3) expanding marketing channels and creating one's identity, 4) consolidating network of people doing the same type of business, and 5) managing activities and project plans to be more efficient. Considering sustainability in the business operations, it was found that every place could operate in



all 5 factors: managing tourist attractions, agricultural learning resources, community involvement and strength, cordiality and safety. In this regard, management concepts should be adapted to increase the efficiency of operations to prepare for climate change, unforeseen circumstances and fluctuations in tourism trends that may occur in the future.

**Keywords:** SUSTAINABLE MANAGEMENT, AGITOURISM BUSINESS, COMMERCIAL, COMMUNITY ENTERPRISE, NAKHON SI THAMMARAT

## 1. บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นธุรกิจด้านการเกษตรที่ทำให้เกิดความมีเสถียรภาพในการผลิต ทำให้ทรัพยากรเกษตรมีค่ามากขึ้นได้ การท่องเที่ยวส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของฟาร์ม จำนวนชนิดของการผลิต และกิจกรรมหลัก/กิจกรรมรองภายในฟาร์ม ในปัจจุบันภาคการเกษตรที่แข็งแกร่งจะได้รับการส่งเสริมให้เป็นเกษตรอุตสาหกรรมและเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว กล่าวคือ มีการนำผลิตผลทางการเกษตรแปรรูปและพัฒนาการทางการตลาดให้ผสมผสานกับการท่องเที่ยว (พัทธ์ยมล สือสวัสดิ์วณิชย์, 2558) ทำให้ความต้องการอาหารเพิ่มขึ้นและบางครั้งส่งผลให้เกิดความไม่มั่นคงด้านอาหาร (Adelle Thomas et al., 2020)

ในประเทศไทยอุตสาหกรรมการเกษตรเป็นภาคเศรษฐกิจที่สำคัญในการรองรับแรงงานของประเทศ โดยข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ เดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2562 ระบุว่า จากจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด 37.34 ล้านคน มีแรงงานอยู่ในภาคการเกษตรมากถึง 10.20 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 27.3 ของการจ้างงานทั้งหมด จากตัวเลขสะท้อนให้เห็นว่าภาคการเกษตรถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2561)

จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของภาคใต้ (การผลิตภาคการเกษตรของจังหวัดมีมูลค่า 43,063 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 26.19 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมของจังหวัด เพิ่มขึ้น 4,608 ล้านบาท จากปี 2560) ด้วยสภาพพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์และความหลากหลายของลักษณะภูมิศาสตร์ซึ่งเหมาะสมในการทำการเกษตร หากแต่วิถีการทำเกษตรกรรมส่วนใหญ่ยังคงยึดถือแนวปฏิบัติแบบดั้งเดิม ผลผลิตส่วนใหญ่เป็นสินค้าเกษตรขั้นต้นไม่นิยมแปรรูป (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2564) ซึ่งจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสินค้าเกษตรที่ปลอดภัย ลดการใช้สารเคมี เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พัฒนาระบบวิทยาการหลังการเก็บเกี่ยวและระบบโลจิสติกส์ เพื่อมุ่งสู่การเป็น “แหล่งผลิตอาหารของภาคใต้” อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นกระบวนการผลิตให้ปลอดภัย ตั้งแต่ไร่นาจนถึงโต๊ะอาหาร (Form Farm to Table) รวมถึงการหดตัวของเศรษฐกิจจังหวัดนครศรีธรรมราชปี 2563 ด้วยแรงกดดันจากด้านอุปทานและด้านอุปสงค์ที่หดตัว อาทิ ภาคการเกษตร จากการส่งเสริมปลูกพืชเศรษฐกิจชนิดอื่นทดแทนยางพารา การขาดแรงงาน รวมถึงสถานการณ์ภัยแล้งที่ทำให้ผลผลิตลดลง ภาคบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช จะพึ่งพากลุ่มลูกค้าจัดประชุมสัมมนา ซึ่งมีผลโดยตรงจากการงดจัดกิจกรรม การรวมกลุ่มจากสถานการณ์โควิด 19 (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2564) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเดินทางธุรกิจและการจ้างงานของภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวจำนวนมาก รวมทั้งการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ราคาสินค้าเกษตรผันผวน เป็นผลให้รายได้เกษตรกรมีแนวโน้มลดลงตามทิศทางราคาสินค้าเกษตร อีกทั้งจำนวนของนักท่องเที่ยว

และรายได้จากการท่องเที่ยวคาดว่าจะลดลงเช่นกัน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างไรก็ตาม หนึ่งในการพัฒนาเพื่อการรองรับการท่องเที่ยวของจังหวัดคือ การขยายพื้นที่ท่าอากาศยาน นครศรีธรรมราชให้เหมาะสมกับขยายตัวของจำนวนประชากรในเขตพื้นที่และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเที่ยวบินภายในประเทศ ซึ่งมีกำหนดเสร็จในปี พ.ศ. 2566 เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวของเมือง รวมถึงการย้ายถิ่นฐานเข้ามาในพื้นที่มากขึ้น (ประชากรจังหวัด นครศรีธรรมราช เมื่อเดือนกันยายน 2554 มีจำนวน 1,523,72 คน ส่วนเมื่อเดือนธันวาคม 2564 มีจำนวน 1,549,344 คน) (สำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง, 2564)

ด้วยเหตุนี้ การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง การรับมือต่อสถานการณ์ที่ไม่มั่นคงจึงเป็นประเด็นสำคัญ การศึกษาวิจัยจึงมุ่งสำรวจสถานการณ์และประเมินศักยภาพธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิชาชีพและไม่ใช้พหุวิชาชีพ เพื่อหาแนวทางการเสริมศักยภาพของธุรกิจการเกษตรทั้งสองประเภทต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 สำรวจสถานการณ์การประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิชาชีพและไม่ใช้พหุวิชาชีพ
- 2.2 ประเมินศักยภาพการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิชาชีพและไม่ใช้พหุวิชาชีพ
- 2.3 เสนอแนวทางการเสริมศักยภาพการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิชาชีพและไม่ใช้พหุวิชาชีพ

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**การท่องเที่ยวเชิงเกษตร** หมายถึง การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการเรียนรู้วิถีเกษตรของชาวชนบท เน้นการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ เกิดรายได้ต่อชุมชนและเกษตรกร เป็นการอนุรักษ์ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม (กรมการท่องเที่ยว, 2552)

**การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร** หลักการบริหาร 7 ด้าน ของ Gulick & Urwick (1973) เรียกโดยย่อว่า “POSDCORB” สามารถนำมาปรับใช้กับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้ ประกอบด้วย

1) P-Planning การวางแผน เป็นการวางโครงสร้างกิจกรรม แนวทางการปฏิบัติงาน การเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย พัทธ์ยมล สือสวัสดิ์วัฒน์ (2558) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ ต้องกำหนดแผนและวางแผนเพื่อรองรับตลาดนักท่องเที่ยวทั้งแผนรายเดือนและรายปีให้ชัดเจน โดยระบุกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ชัดเจน ซึ่งวัตถุประสงค์การมาเยี่ยมชมจะแตกต่างกัน ที่สำคัญคือ กำหนดส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ได้ตลอดทั้งปี เน้นช่วงผลไม่ตามฤดูกาล กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในประเทศและต่างประเทศ

2) O-Organizing การจัดองค์การ เป็นการจัดทำโครงสร้างการบริหารโดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อยในองค์กร พร้อมกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ ในหน่วยงานตามการกำหนดหน้าที่หรือสายงาน การจัดการอัตรากำลัง กำหนดวิธีการติดต่อประสานงานตำแหน่งต่าง ๆ ในทุกระดับ การจัดรูปแบบงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน ทุกคนในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในกลไกการดำเนินงานภายใต้ระบบขององค์กรอย่างชัดเจน

3) S-Staffing การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบริหารงานบุคคลเพื่อให้บุคคลมาปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพ การบริหารบุคลากรในธุรกิจนั้นผู้ประกอบการควรจัดหาบุคลากรเป็นคนท้องถิ่นและใช้ลูกหลานเกษตรกรเป็นหลัก เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย สร้างงานและกระจายรายได้ในท้องถิ่น อาจใช้แรงงานต่างด้าวเฉพาะส่วนที่มี

พื้นที่ขนาดใหญ่ นอกจากนี้บุคลากรจะต้องผ่านการอบรมเป็นระยะและต่อเนื่องในด้านการให้บริการ การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การนำเที่ยวสวน (พัทธ์ยมล สือสวัสดิ์วิชย์, 2558)

4) D-Directing การอำนวยการ เป็นการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ ออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจการทำงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำ การกระตุ้นใจ ติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน

5) Co- Coordinating เป็นการประสานงาน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยผู้ประกอบการควรใช้การบังคับบัญชาแบบสั้น เพื่อเน้นการบริหารจัดการที่รวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง และใช้การสื่อสารแบบ 2 ทาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ได้ต่อกัน สร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน

6) R-Reporting การรายงานผล เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รายงานมา เป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมงาน ซึ่งอาจประชุมและรายงานด้วยวาจาตามสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเป็นรูปแบบประจำเดือนและประจำปี (พัทธ์ยมล สือสวัสดิ์วิชย์, 2558)

7) B-Budgeting งบประมาณ ในขั้นแรกจะต้องมีงบประมาณเต็มรูปแบบ การจัดงบประมาณเป็นระบบ มีระเบียบแบบแผนชัดเจน และถูกต้องตามกฎหมาย การท่องเที่ยวเชิงเกษตรก็จะต้องดีขึ้น

นอกจากนี้ การติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evolution) (ปีทเมศย์ ประดิษฐ์แสงทอง; ภัสสรกันต์ ทรัพย์มหาโชค; พัทธ์ยมล สือสวัสดิ์วิชย์, 2565) เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานทั้งหมดที่ผ่านมา นำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขจุดที่บกพร่องให้ทันทั่วทั้ง ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนได้เสีย

**ธุรกิจเชิงเกษตรกับความยั่งยืน** ธุรกิจเกษตรครอบคลุมกิจการทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกฟาร์ม โดยมีระบบย่อยตั้งแต่ 1) การนำเข้าและจัดจำหน่าย 2) การผลิต คือ วัตถุดิบในการผลิต 3) การแปรรูป คือ สินค้าจากระบบย่อยการผลิตจะถูกแปลงเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ และ 4) การตลาด คือ การถ่ายโอนสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังผู้บริโภคปลายทาง (KPMG, 2010) หน้าที่หลักของธุรกิจการเกษตรคือ การผลิตอาหารที่มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอเพื่อรักษาสุขภาพประชากร ความมั่นคงด้านอาหารและความหลากหลายทางชีวภาพเป็นผลโดยตรงจากการพัฒนาที่ยั่งยืนในธุรกิจการเกษตร เศรษฐกิจและเทคโนโลยี การพัฒนาธุรกิจการเกษตรจึงมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และโภชนาการ (WiŚniewska, 2015) การพัฒนาที่ยั่งยืนในธุรกิจการเกษตรจำเป็นต้องมองแบบองค์รวม คำนึงถึงทางเลือกแบบได้ประโยชน์อย่างเชื่อมโยงระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติ (OECD, 2001) อีกทั้งเพื่อนำพาผู้บริโภคไปสู่ความยั่งยืน ต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้บริโภคปัจจุบันและดีขึ้นสำหรับคนในอนาคต (Capatina et al., 2017)

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

**นิยามศัพท์เฉพาะ** ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงพาณิชย์ คือ รูปแบบการประกอบธุรกิจแบบบุคคล หรือเอกชน และธุรกิจท่องเที่ยวไม่ใช่พาณิชย์ คือ รูปแบบการประกอบธุรกิจเกษตรแบบรวมกลุ่มหรือวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยกรมการท่องเที่ยว (2552) ได้แบ่งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรออกตามลักษณะและขนาดของแหล่งท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นการใช้การแบ่งตามลักษณะเจ้าของกิจการ และการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นลักษณะวิสาหกิจชุมชนและบุคคลทั่วไป

#### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ร้านประกอบการอาหารกึ่งฟาร์มที่เป็นธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์ และที่อยู่ในรูปแบบวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างได้จากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) รวมทั้งสิ้น 76 คน โดยกำหนดเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) ร้านอาหารกึ่งฟาร์มที่อยู่ในอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช อำเภอท่าศาลา อำเภอพรหมคีรี อำเภอลานสกา และอำเภอช้างกลาง เนื่องจากเป็น 5 อำเภอที่ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวของเมืองมากที่สุด และได้รับผลกระทบจากแผนพัฒนาท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเที่ยวบินภายในประเทศ และเป็นร้านที่เปิดให้บริการมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี ผ่านประสบการณ์ทั้งในช่วงปกติและช่วงวิกฤตโควิด ประกอบด้วย 8 ร้าน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าของร้าน และ/หรือ บุคคลที่เป็นคนริเริ่มก่อตั้งและบริหารจัดการร้าน จำนวนร้านละ 1 คน รวม 8 คน

2) วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ดำเนินการหลักโดยคนในชุมชน คือ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทำนาบ้านป่าใหม่ ต.ท่าจิว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ที่มีมีกิจกรรมการเกษตร ได้แก่ การทำนาปลอดสารพิษแบบครบวงจร หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มปลาเบรียว กลุ่มจักสานไม้ไผ่และเส้นพลาสติก กลุ่มข้าวเกรียบ และกลุ่มไข่เค็ม กลุ่มละ 1 คน และผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รวมทั้งสิ้น 7 คน

3) ผู้บริโภคที่มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่เป็นพื้นที่ศึกษาดังกล่าว ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) พบระหว่างเก็บข้อมูลจำนวนแห่งละ 5 คน รวมทั้งหมด 45 คน

4) เกษตรกรที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและอาชีพการเกษตรในพื้นที่ศึกษา โดยสุ่มแบบเจาะจงจำนวนแห่งละ 1 คน รวมเป็น 9 คน และ

5) หน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร หรือวิสาหกิจชุมชนเชิงเกษตร รวมทั้งสิ้น 7 คน ประกอบด้วย สำนักงานเกษตรจังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครศรีธรรมราช สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานนครศรีธรรมราช ประธานเครือข่ายสมาคมวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช และเทศบาลตำบลท่าจิว อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

#### 4.2 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ที่ 1 ใช้วิธีวิจัยเอกสาร รวบรวมและศึกษาแผนพัฒนาท้องถิ่น/แนวทางการพัฒนาที่จะเข้ามาสู่ จ.นครศรีธรรมราช จะมีผลกระทบต่อพื้นที่ในอนาคต สํารวจและสังเกตสภาพบริบทพื้นที่ร้านอาหารกึ่งฟาร์มและวิสาหกิจชุมชนรวมถึงวิถีชีวิตคนในชุมชน ตลอดจนสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้าน/ผู้แทนร้านประกอบการและแกนนำกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ใช้แบบประเมินศักยภาพการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตร และแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าเฉลี่ย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (ศากุล ช่างไม้, 2555) การวิเคราะห์ศักยภาพฯ โดย 1) Eisenhower Matrix เพื่อจัดลำดับความสำคัญของงานและปริมาณงาน โดยแบ่งเป็นปัญหาเร่งด่วนและสำคัญ 2) SWOT Analysis และ TOWs Matrix ในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบทรัพยากร

และสถานการณ์ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของตัวแทนเจ้าของร้าน/ผู้ประกอบการ 3) IFE & EFE Matrix เพื่อประเมินปัจจัยภายในและภายนอก โดยหาค่าน้ำหนัก (Weight) ด้วยคะแนนถ่วงน้ำหนักรวม 3 ส่วน คือ 1.00-1.99 หมายถึงอ่อนแอ/ต่ำ 2.00-2.99 หมายถึง ปานกลาง และ 3.00-4.00 หมายถึง แข็งแรง/สูง 4) แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (กรมท่องเที่ยว, 2557) ร่วมกับจากการทบทวนวรรณกรรม 4 องค์ประกอบคือ 1) การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว 2) การรองรับของแหล่งท่องเที่ยว 3) การบริการท่องเที่ยว และ 4) การดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว แบ่งเป็น 34 ตัวชี้วัด และต้องประเมินผ่านทุกองค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบถูกกำหนดให้มีความสำคัญเท่ากัน (ร้อยละ 25)

วัตถุประสงค์ที่ 3) ใช้วิธีประมวล วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางการเสริมศักยภาพของการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 การสำรวจสถานการณ์การประกอบการ

ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์ (ร้านอาหารกึ่งฟาร์ม) ส่วนใหญ่มีต้นทุนทางที่ดินอยู่แล้วและพัฒนาต่อยอด ประกอบกับความชอบธุรกิจประเภทนี้เป็นทุนเดิม อยากพัฒนาผลผลิตที่มีอยู่ให้เกิดผลประโยชน์ เริ่มจากการช่วยกันบริหารในครัวเรือน กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มครอบครัวตั้งแต่ผู้สูงอายุ วัยทำงานจนถึงวัยเด็ก ทุกร้านอาหารกึ่งฟาร์มปลูกผักพื้นบ้าน ผักสวนครัว บางแห่งปลูกผลไม้เพิ่มเติม มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทุกแห่ง ส่วนใหญ่ใช้น้ำประปา แรงงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ผลผลิตทางการเกษตรที่ปลูกเองเป็นวัตถุดิบมีศักยภาพเพียงพอต่อการบริโภค แปรรูปเพื่อใช้ภายในร้านอาหารของตนเองเท่านั้น ทุกร้านเป็นผู้กำหนดราคาเองโดยคำนวณจากต้นทุนและอ้างอิงจากราคาตลาด การจัดการของเสียโดยแยกขยะ ขยะจากเศษอาหารส่วนใหญ่ให้ชาวบ้านใกล้กับร้านอาหารนำไปเป็นอาหารสัตว์ ส่วนหนึ่งนำมาหมักเป็นน้ำหมักชีวภาพ ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลให้รายได้ลดน้อยลงจากสถานการณ์ปกติ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นร้านประเภทให้บริการทานอาหารที่ร้าน ส่วนใหญ่คิดว่าเอกลักษณ์ของตนเป็นจุดขายให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและจะทำให้ธุรกิจยั่งยืนได้

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นการรวมกลุ่มของคนในท้องถิ่นจัดตั้งเป็นวิสาหกิจชุมชน และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เอกชน โดยมีข้อตกลงร่วมกัน เช่น แบ่งปันส่วนจากผลกำไร แบ่งหน้าที่ชัดเจน เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน เรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงานและวัยเด็ก เนื่องจากเน้นเพื่อทัศนศึกษา ทำกิจกรรม ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน (เช่น ตกปลา หาปลา ปลูกข้าว เก็บเกี่ยวข้าว สีข้าว บรรจุกัญท์ การทำปลาเปรี้ยว) มีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ใช้น้ำจากบ่อดินและน้ำประปา ใช้แรงงานคนในชุมชน ใช้เงินทุนส่วนตัวในการลงทุน เมื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการได้แล้ว กำไรจากการขายจะถูกปันผลให้ชาวบ้านตามหุ้น การจัดการของเสียดำเนินการโดยนำเศษอาหารที่เกิดจากการผลิตข้าว ทั้งเปลือกและตอซึ่งข้าวมาย่อยสลาย เป็นการทำนาแบบอินทรีย์ 100% ใช้ปุ๋ยหมักและไม่เผาตอซึ่งฟางข้าว ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลให้ร้านอาหารปิดชั่วคราว ชาวบ้านขาดรายได้ แต่ในส่วนของผลิตภัณฑ์ไม่ได้รับผลกระทบมากนัก เนื่องจากปกติทางกลุ่มมีการสั่งซื้อจากลูกค้าประจำและบริษัทอื่นที่ช่วยอยู่แล้ว

## 5.2 การประเมินศักยภาพการประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพำนิชย์และธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบไม่ใช่พำนิชย์ (วิสาหกิจชุมชน) พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55) อายุเฉลี่ย 42 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี (ร้อยละ 78) ข้อค้นพบสำคัญในการประเมินศักยภาพดังนี้

### 1) Eisenhower Matrix

ตารางที่ 1 การประเมินศักยภาพการประกอบด้วยเครื่องมือ Eisenhower Matrix

	เร่งด่วน	ไม่เร่งด่วน
<b>ธุรกิจพำนิชย์สำคัญ</b>	เพิ่มขีดจำกัดในการบริการนักท่องเที่ยว เช่น วางระบบหน้าร้านอาหาร ส่วนพนักงานเสิร์ฟให้มีประสิทธิภาพ (การต้อนรับ อธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับเมนูในร้านได้อย่างคล่องแคล่ว) วางระบบหลังร้านอาหาร (จัดเตรียมอาหารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ร้านกำหนด)	พัฒนาร้านให้ครบวงจรมากขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่ม หลายช่วงวัย เช่น เพิ่มโรงเรือน เพื่อลดการนำเข้าของวัตถุดิบจากภายนอก
<b>ไม่สำคัญ</b>	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นยอดขายหรือเพิ่มการมองเห็นของคนภายนอก	-ขายสินค้าตามกระแสจนลืมนึกถึงเอกลักษณ์ของธุรกิจตนเอง -สต็อกของมากเกินไป
	เร่งด่วน	ไม่เร่งด่วน
<b>วิสาหกิจชุมชนสำคัญ</b>	วางระบบเก็บกักน้ำในช่วงฤดูแล้ง และเตรียมพร้อมรับมือในฤดูฝน เพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ตั้งเป้าไว้	พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจวิถีชีวิตชุมชนมากขึ้น รวมถึงฟื้นฟูร้านรักจังกอนที่เป็นร้านอาหารประยุกต์ สะท้อนการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกับวิถีชีวิตชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนาเกิดการ Lock-Down วัสดุก่อสร้างที่สร้างจากธรรมชาติได้รับความเสียหาย
<b>ไม่สำคัญ</b>	ประสานหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้ามาขยายฐานการตลาดและพัฒนาการท่องเที่ยว	ลงทุนมากเกินไปความต้องการและเกินกำลังของตน

### 2) SWOT Analysis และ TOWs Matrix Analysis

ตารางที่ 2 การประเมินศักยภาพการประกอบด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis และ TOWs Matrix Analysis

	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weak)
<b>ธุรกิจพำนิชย์</b>	S1 เป็นคนรุ่นใหม่พร้อมพัฒนา ปรับตัว ตื่นตัวพร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง S2 เป็นเจ้าของคนเดียวหรือลักษณะครอบครัว จึงคล่องตัวในการเปลี่ยนแปลงหรือตัดสินใจ S3 มีเอกลักษณ์เฉพาะตนสูง ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่มได้ S4 มีต้นทุนทางการเงินในการพัฒนาพื้นที่หรือแหล่งท่องเที่ยว S5 มีบริการหลากหลาย S6 บรรยากาศร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน	W1 บุคลากรไม่เพียงพอ ต้องจ้างผู้ช่วยดำเนินงาน W2 ต้องการพัฒนาความรู้ ส่วนใหญ่หาความรู้ด้วยตนเอง W3 ต้องแบกรับภาระคนเดียวเมื่อเกิดความเสี่ยงในการประกอบการ



<p><b>โอกาส (Opportunity)</b></p> <p>O1 การเข้าถึงเทคโนโลยี เรียนรู้ เข้าใจ และคล่องแคล่วเนื่องจากเป็นคนรุ่นใหม่</p> <p>O2 กระแสการท่องเที่ยวที่ต้องการแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรุก (SO)</b></p> <p>SO1 ขยายตลาดให้ครอบคลุมนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเน้นเอกลักษณ์ของตน (S3,S5,S6,O2)</p> <p>SO2 เพิ่มโอกาสและพื้นที่ที่ประชาชนสัมพันธ์ร้าน เพิ่มการเข้าถึงของนักท่องเที่ยวด้วยสื่อสังคมออนไลน์ (S1,S2,S4,O1)</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)</b></p> <p>WO1 เข้าถึงและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อเพิ่มเครือข่าย (W1,W2,W3,O2)</p> <p>WO2 ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อสังคมออนไลน์ (W1,W2,W3,O1)</p>
<p><b>อุปสรรค (Threat)</b></p> <p>T1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวหรือปิดชั่วคราวเพื่อปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST)</b></p> <p>ST1 เตรียมพร้อม รับมือและปรับตัวกับความเสี่ยงภายใต้เอกลักษณ์ของธุรกิจและคล่องตัวในการตัดสินใจ (S1,S2,S3,S4,S5,S6,T1)</p> <p>ST2 จัดการปัจจัยการผลิตให้เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลง (S4,S5,S6,T1)</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรับ (WT)</b></p> <p>WT1 วางแผนรับมือและปรับตัว (W1,W2,W3,T1)</p>
<p><b>วิสาหกิจชุมชน</b></p>	<p><b>จุดแข็ง (Strength)</b></p> <p>S1 มีผู้นำและชุมชนที่เข้มแข็ง</p> <p>S2 ความเป็นกลุ่ม มีกองทุนหมู่บ้านเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชน มีอำนาจต่อรองกับภายนอก มีการแบ่งผลกำไร</p> <p>S3 ทุกคนเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน</p> <p>S4 มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในพื้นที่เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต</p> <p>S5 มีผลิตภัณฑ์แปรรูปหลายรูปแบบ เช่น กาแฟที่ทำจากข้าวสังข์หยด ข้าวเกรียบไรซ์เบอร์รี่ เครื่องดื่มจมูกข้าว ปลาเบรียว ไข่เค็ม</p>	<p><b>จุดอ่อน (Weak)</b></p> <p>W1 การประชาสัมพันธ์น้อย ทำให้บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ยาก</p> <p>W2 ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ทำให้การตัดสินใจบางอย่างล่าช้า</p>
<p><b>โอกาส (Opportunity)</b></p> <p>O1 หน่วยงานรัฐและเอกชนช่วยสนับสนุนการพัฒนา</p> <p>O2 มีเครือข่ายผลิตภัณฑ์ที่คล้ายกัน ทำให้กระจายสินค้าหรือเรียนรู้ไปด้วยกันได้</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรุก (SO)</b></p> <p>SO1 เพิ่มความเข้มแข็ง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวด้วยการเปิดรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกและเครือข่าย (S1,S2,S3,O1,O2)</p> <p>SO2 เพิ่มจุดขายผ่านกิจกรรมเรียนรู้วิถีชีวิต และผลิตภัณฑ์แปรรูปกระจายสู่เครือข่ายและหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน (S4,S5,O1,O2)</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)</b></p> <p>WO1 เพิ่มช่องทางการเข้าถึงของบุคคลภายนอกจากการเข้าร่วมออกร้านในมหกรรมสินค้า (W1,O1,O2)</p>
<p><b>อุปสรรค (Threat)</b></p> <p>T1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อประกอบการต้องปรับตัวหรือปิดชั่วคราวเพื่อปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด</p> <p>T2 สภาพอากาศแปรปรวนส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตร</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST)</b></p> <p>ST1 จัดการต้นทุนทรัพยากรในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน (S1,S2,S3,S4,S5,T1,T2)</p>	<p><b>กลยุทธ์เชิงรับ (WT)</b></p> <p>WT1 ขยายการตลาดผ่านหลายช่องทางเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน (W1,T1,T2)</p>

### 3) IFE & EFE Matrix เพื่อประเมินปัจจัยภายใน-ภายนอก

ผลการวิเคราะห์ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาดิษฐ์ พบว่า ค่า IFE เท่ากับ 2.99 และ EFE เท่ากับ 2.70 หมายความว่า การประเมินปัจจัยภายในและภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การประเมินปัจจัยภายใน-ภายนอก (Internal and External Factors) ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาดิษฐ์

		Weight	Rating	Score
Internal Factors	S1 เป็นคนรุ่นใหม่พร้อมพัฒนา ปรับตัว ตื่นตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	0.15	4	0.60
	S2 ความเป็นเจ้าของคนเดียวหรือลักษณะครอบครัว หากต้องการเปลี่ยนแปลงหรือตัดสินใจบางอย่างสามารถทำได้ทันที	0.08	3	0.24
	S3 มีเอกลักษณ์เฉพาะตนสูง ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหลายกลุ่มได้	0.15	4	0.6
	S4 มีต้นทุนทางการเงินในการพัฒนาพื้นที่หรือแหล่งท่องเที่ยว	0.15	4	0.6
	S5 มีบริการที่หลากหลาย	0.08	3	0.24
	S6 บรรยากาศร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน	0.08	3	0.24
	W1 แรงงานไม่เพียงพอ ต้องจ้างเพิ่ม	0.08	2	0.16
	W2 ทักษะความรู้ด้วยตนเอง	0.08	2	0.16
	W3 การต้องแบกกับภาระงานคนเดียวเมื่อเกิดความเสี่ยงในการประกอบการ	0.15	1	0.15
	<b>รวม</b>	<b>1.0</b>		<b>2.99</b>
External Factors	O1 การเข้าถึงทางเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นคนรุ่นใหม่คล่องแคล่วทางเทคโนโลยี	0.30	4	1.20
	O2 การเข้ามาของกระแสการท่องเที่ยวที่ต้องการแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	0.40	3	1.20
	T1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อประกอบกิจการจำเป็นต้องปรับตัวหรือปิดชั่วคราวเพื่อปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด	0.30	1	0.30
	<b>รวม</b>	<b>1.0</b>		<b>2.70</b>

ผลการวิเคราะห์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร (วิสาหกิจชุมชนทำนาบ้านป่าไผ่) พบว่า ค่า IFE เท่ากับ 3.02 หมายความว่า การประเมินปัจจัยภายในอยู่ในระดับสูงขณะที่ค่า EFE เท่ากับ 2.50 หมายความว่า การประเมินปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การประเมินปัจจัยภายใน-ภายนอก (Internal and External Factors) ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร

		Weight	Rating	Score
Internal Factors	S1 มีผู้นำและชุมชนที่เข้มแข็ง	0.15	4	0.60
	S2 ความเป็นกลุ่ม มีกองทุนหมู่บ้านเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชน มีอำนาจต่อรองกับภายนอก มีการแบ่งผลกำไร	0.15	4	0.60
	S3 ทุกคนเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน	0.13	3	0.40
	S4 มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในพื้นที่เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต	0.15	4	0.60
	S5 มีผลิตภัณฑ์แปรรูปหลายรูปแบบ เช่น กาแฟที่ทำจากข้าวสังข์หยด ข้าวเกรียบโปรซ์เบอร์รี่ เครื่องดื่มจุกข้าว ปลาเปรี้ยว ไข่เค็ม	0.13	3	0.40
	W1 การประชาสัมพันธ์ที่น้อยเกินไป ทำให้บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ยาก	0.15	1	0.15
	W2 ความเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ทำให้การตัดสินใจบางอย่างล่าช้า	0.13	2	0.27
	<b>รวม</b>	<b>1.0</b>		<b>3.02</b>

External Factors	O1 การสนับสนุนของหน่วยงานรัฐและเอกชน	0.3	4	1.2
	O2 การมีเครือข่ายผลิตภัณฑ์ สามารถกระจายสินค้าหรือเรียนรู้ไปด้วยกันได้	0.2	3	0.6
	T1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลต่อการประกอบการ ต้องปรับตัวหรือปิดชั่วคราวเพื่อปฏิบัติตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด	0.2	2	0.4
	T2 สภาพอากาศที่แปรปรวนส่งผลกระทบต่อ เนื่องจากเป็นผลผลิตทางการเกษตรที่ขึ้นอยู่กับสภาพอากาศ	0.3	1	0.3
	<b>รวม</b>	<b>1.0</b>		<b>2.5</b>

#### 4) การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิสัยส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับดี (ระหว่าง 61-70 คะแนน) มีเพียงแห่งเดียวที่อยู่ในระดับดีเยี่ยม (ตั้งแต่ 81 คะแนนขึ้นไป) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 67.44 คะแนน หรือ ระดับดี ส่วนวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตร คะแนนอยู่ที่ 80.5 คะแนน คือ ผ่านเกณฑ์ระดับดีมาก (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ด้วยแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

องค์ประกอบหลัก (ด้านละ 25 คะแนน)	ลำดับธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตร*								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ศักยภาพการบริหารจัดการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร	15.5	17.5	15.5	15.5	19.5	17.5	15.5	15.5	22.5
2. ศักยภาพการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร	20	20	22	20	25	20	22	22	18
3. ศักยภาพการบริการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร	11	11	11	11	19.5	11	11	11	18
4. ศักยภาพการดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร	17.5	17.5	16.5	17.5	20.5	17.5	16.5	16.5	22
<b>รวม (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>84.5</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>80.5</b>
	<b>= 67.44</b>								

(\*ลำดับธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตร 1-8=ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิสัย 9=วิสาหกิจชุมชน)

#### 5) ความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพหุวิสัยและไม่ใช่พหุวิสัย

ส่วนประสมทางการตลาดการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค 8 ด้าน ผลการประเมินในทุกประเด็นย่อยอยู่ในระดับมาก (4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจ	ด้านที่ได้คะแนนประเมินสูงที่สุดตามลำดับ
1) ผลิตภัณฑ์และบริการ	1.1) ตรงกับความต้องการ 1.2) มีคุณภาพ 1.3) มีความหลากหลายให้เลือกสรร และเป็นเอกลักษณ์
2) ราคา	2.1) รายการสินค้ามีราคาบ่งบอกชัดเจน 2.2) ราคาเหมาะสมกับปริมาณ 2.3) มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณและบริการที่ได้รับ
3) ช่องทางการจำหน่าย	3.1) สินค้าพร้อมขายอยู่เสมอ 3.2) ลูกค้าได้รับสินค้าตามที่สั่ง 3.3) ร้านมีพื้นที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย 3.4) พื้นที่ในร้านกว้างขวาง 3.5) สามารถเลือกชมสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้
4) การส่งเสริมการตลาด	4.1) ลูกค้าชำระเงินได้หลายช่องทาง 4.2) มีการส่งเสริมการขายมีอย่างต่อเนื่อง 4.3) สื่อประชาสัมพันธ์มีเพียงพอเข้าถึงลูกค้า
5) บุคลากร	5.1) พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ 5.2) พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งแจ้งเงื่อนไขและโปรโมชั่นอย่างครบถ้วน 5.3) พนักงานเต็มใจและกระตือรือร้นในการบริการลูกค้า

6) สาธารณูปโภคและสิ่งก่อสร้าง	6.1) ห้องน้ำมีเพียงพอต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ 6.2) บริเวณทางเข้าร้านสะอาดและสะดวก 6.3) จุดบริการสามารถหาได้ง่าย
7) กระบวนการ	7.1) รายการสินค้ามีความถูกต้อง ครบถ้วนกับรายการที่สั่ง
8) ภาพลักษณ์ทางกายภาพ	8.1) ห้องน้ำ ล็อบบี้ มีความสะอาด 8.2) พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีป้ายประจำตัว 8.3) บรรยากาศปลอดโปร่ง

### 5.3 การเสนอแนวทางการเสริมศักยภาพการประกอบการ

แนวทางการเสริมศักยภาพการประกอบการทำได้โดยการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ ดังนี้ 1) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้ 2) พัฒนามาตรฐานการผลิต บุคลากร เพิ่มความรู้ที่จำเป็นในการรองรับการเปลี่ยนแปลง 3) ขยายช่องทางการตลาด สร้างความเป็นเอกลักษณ์ 4) รวมกลุ่มเครือข่ายคนที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ รวมถึงขยายการตลาดสู่เครือข่าย และ 5) การบริหารแผนงาน กิจกรรมและโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การควบคุม และการประเมินผล รวมถึงมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน มีการฝึกอบรมและเสริมสร้างทักษะพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

### 6.1 ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นกิจกรรมหนึ่งในกระบวนการพัฒนาชนบท

การท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นกิจกรรมหนึ่งในกระบวนการพัฒนาชนบท เชื่อมโยงระหว่างการเกษตรและการท่องเที่ยวส่งผลต่อการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและจัดสรรผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (Nevin, 2005) เกี่ยวข้องกับโลกาภิวัตน์ สิ่งแวดล้อม ภาวะเป็ยบ และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจขอบเขตของห่วงโซ่และเครือข่ายธุรกิจการเกษตร ช่องทางการตลาด การบูรณาการ การประสานงาน การซื้อขายผลิตภัณฑ์และการลงทุนทางการเงิน (Boehlje et al, 1995) โดยกระบวนการพัฒนา คือ การเพิ่มศักยภาพของเกษตรกรและชุมชน โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่แล้วมาเพิ่มมูลค่าและมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ โดยที่ชุมชนเป็นผู้กำหนดกระบวนการ ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวของตนเอง ชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยวและมีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว โดยเกี่ยวข้องกับ 4 ภาคส่วนหลักคือ ชุมชน ภาครัฐบาล ภาคธุรกิจและนักท่องเที่ยว (พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจด์, 2553) ซึ่งหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชนคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนอันรวมถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวซึ่งชาวบ้านเป็นผู้ดำเนินการ (สินธุ์ สโรบล, 2546) และต้องมีการบริหารจัดการที่ดีของเจ้าของสวน ผู้จัดนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่รู้วิธีการจัดการอย่างมีระบบเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ยั่งยืน โดย นาฏสุดา เขมณะสิริ (2556) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืนต้องได้รับความร่วมมือจากผู้นำท้องถิ่นและสมาชิกในชุมชน และ อ่อนศรี นิมทรงธรรม และคณะ (2560) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนทำให้ชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทำให้ได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายและหน่วยงานภายนอกด้านงบประมาณและการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาชนบท คือ ทำให้เกิดความมีเสถียรภาพในการผลิต หรือทำให้ทรัพยากรเกษตรมีค่ามากขึ้น เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นทั้งในและนอกภาคการเกษตร โดยเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวชมชนภาคเกษตรกรรมจากความหลากหลายของผลิตผลทางการเกษตรและความสวยงามตามธรรมชาติของสวน ไร่นา เป็นจุดแข็งในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศ รวมถึงวิถีชีวิตวัฒนธรรมประเพณีที่น่าสนใจ ซึ่งช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2555) และเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ปัญหา

สิ่งแวดล้อมในพื้นที่เสื่อมโทรมและชนบท โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่เติบโตมาจากรูปแบบของความหลากหลายของแหล่งเกษตรกรรม และวิถีชนบททำให้ครอบครัวของเกษตรกรมีโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการท่องเที่ยวเชิงเกษตร (McGehee, 2007) เมื่อเทียบกับตลาดสินค้าแบบดั้งเดิม การท่องเที่ยวเชิงเกษตรนำเสนอวิธีการใหม่ของการตลาดผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยให้เกษตรกรสามารถเพิ่มมูลค่าของสินค้าการเกษตร ได้แก่ การแปรรูปผลผลิตให้มีมูลค่า เพิ่มโอกาสในการสร้างธุรกิจใหม่ ๆ จากทรัพยากรที่เกษตรกรมีอยู่แล้ว เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับทุกคนที่สนใจเรื่อง การเพาะปลูก การเกษตร ทั้งตัวเกษตรกรเอง นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ที่อยากศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมด้านการเกษตร หรือความรู้การเลือกซื้อสินค้าการเกษตร การจัดเก็บ เป็นต้น แสดงวิธีการดูแลและป้องกันทรัพยากรธรรมชาติ เป็นหนึ่งในวิธีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และพื้นที่สีเขียว โดยการจัดทำแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เพื่อลดปัญหาการขายที่ดิน และปัญหาสิ่งแวดล้อมจากโรงงานอุตสาหกรรมที่จะเข้ามาในท้องถิ่น เป็นแหล่งเรียนรู้เรื่องราววิถีทางทำเกษตรกรรมทั้งสมัยโบราณ และสมัยใหม่ด้วย เป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรม อีกทั้งเป็นการกระจายรายได้โดยตรงสู่เกษตรกร ช่วยสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนได้เป็นอย่างดี (Wolfe, Bullen, 2009)

## 6.2 การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบยั่งยืน

ในแง่ของความยั่งยืน ธุรกิจการเกษตรแบบยั่งยืน คือ การผลิตอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการที่มีอยู่ในปัจจุบันและอนาคต ทั้งต้องผลิตอาหารโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (KPMG, 2010) ซึ่งการพัฒนาที่ยั่งยืนในธุรกิจการเกษตรจำเป็นต้องมองแบบองค์รวม โดยคำนึงถึงทางเลือกแบบได้ประโยชน์อย่างเชื่อมโยงในสามกลุ่ม คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติ (OECD, 2001) ซึ่งความยั่งยืนต้องสร้างงานและส่งเสริมวัฒนธรรมและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นซึ่งเป็นหลักการหนึ่งในการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) การพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน เกิดประโยชน์แก่ชุมชนอย่างแท้จริง ในระดับนโยบายรัฐควรให้ความสำคัญแก่ประชาชนในท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยรัฐจะต้องพยายามเชื่อมโยงประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการเปิดโอกาสมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนะปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และการติดตามและประเมินผล (สุเทพ สิงห์ฆาพะ, 2560) ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ (Economics Sustainability) ที่คำนึงถึงการบริหารจัดการ การสร้างอาชีพและการรองรับนักท่องเที่ยว การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น ที่กิจกรรมหนึ่งในการฟื้นฟูทรัพยากรเกษตรและการจัดสรรผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ความยั่งยืนทางด้านสังคม (Social Sustainability) ที่คำนึงถึงการคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างกระจ่างชัดจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืน (จิรนนท์ เข็มพันธ์, 2561) และ ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability) ที่คำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของนักท่องเที่ยวและอาจนำมาซึ่งปริมาณของเสียที่เป็นมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม (ศุนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2565) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องมีการจัดการและวางแผนอย่างเป็นระบบ สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรการท่องเที่ยว เข้ามาพูดคุยกับผู้นำชุมชน ตรวจสอบความอุดมสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศในพื้นที่ รณรงค์เรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ทุกคนในพื้นที่ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของธรรมชาติที่มีต่อการท่องเที่ยว ออกแบบการใช้พลังงานทรัพยากรทางธรรมชาติให้น้อยลง หรือพัฒนาให้เป็นพลังงานสะอาด หาวิธีป้องกันผลกระทบด้านลบจากการท่องเที่ยว พร้อมทั้งมีการติดตาม ประเมินผลจากผลกระทบทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (สุเทพ สิงห์ฆาพะ, 2560) พบว่ากับมุมมองด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกรมการท่องเที่ยว (2557) พิจารณาความยั่งยืนจาก 5 ปัจจัย ซึ่งในการศึกษานี้มีข้อค้นพบในแต่ละปัจจัยดังนี้

1) การจัดการแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก เช่น ศักยภาพการบริหารจัดการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร การรองรับของแหล่งท่องเที่ยว การบริการท่องเที่ยว และการดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จีรนนท์ เติมพันธ์ (2561) ที่ว่า พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในอนาคตคือ มีการจัดการทรัพยากรถึงเกษตรกร พัฒนาจุดเด่นและจุดขายเพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับนักท่องเที่ยวและเพื่อให้เกิดความยั่งยืน อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ นำขวัญ วงศ์ประทุม และคณะ (2561) ที่ว่า การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวต้องพิจารณาคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงสอดคล้องกับชลธิชา พันธุ์สว่าง และคณะ (2563) ที่ว่าการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยวเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

2) แหล่งเรียนรู้ทางการเกษตร ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบไม่ใช่พาณิชย์เห็นชัดเจนกว่า เนื่องจากจุดประสงค์ของการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรคือ นักท่องเที่ยวเข้ามาเรียนรู้วิถีชีวิต ส่วนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์ มีน้อยแห่งที่เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเกษตร สอดคล้องกับคำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดย เกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร (2550) หมายถึง รูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นการนำทรัพยากรทางการเกษตร เช่น สวนเกษตร ปลูกพืชสวนและฟาร์มปศุสัตว์จัดเป็นแหล่งและกิจกรรมการท่องเที่ยว ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชม สร้างรายได้เสริมให้กับเกษตรกรเจ้าของพื้นที่

3) การมีส่วนร่วมของชุมชนและความเข้มแข็ง ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบไม่ใช่พาณิชย์เห็นชัดเจนกว่า เนื่องจากเป็นการรวมกลุ่มของคนในชุมชนเพื่อจัดตั้ง ในขณะที่ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์เป็นการบริหารเพียงคนกลุ่มเดียว สอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของ ทศพล ชื่นอุปการนนท์ (2549) ว่าการเข้ามีส่วนร่วมของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนในท้องถิ่น ต้องเป็นการมีส่วนร่วมตลอดกระบวนการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น หมายถึง การกระจายรายได้ที่เหมาะสม ยกระดับคุณภาพชีวิต ได้รับผลตอบแทนมาบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว และท้ายที่สุดชุมชนสามารถควบคุมการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ รักษาระบบนิเวศที่ยั่งยืน และสังคมพัฒนาอย่างเหมาะสม

4) ความไม่ตรีจิตในการบริการและอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับข้อค้นพบด้านบุคลากรของ มณีรัตน์ สุขเกษม (2559) ที่ว่ามีอัตราค่าไม่ตรีจิตและการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในระดับมากที่สุด

5) ความปลอดภัย รักษาความปลอดภัยและมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเตรียมพร้อมแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงทำการเกษตรปลอดสารเคมี สอดคล้องกับ ประกอบศิริ ภัคดีพิณิจ และ ปานณนาถ บัวเงิน (2561) ระบุว่า การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรปลอดภัยที่เหมาะสมคือ ปลอดภัย เพิ่มมูลค่าจากกิจกรรมการท่องเที่ยว การแปรรูปผลิตภัณฑ์

สรุปได้ว่า ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพาณิชย์และไม่ใช่พาณิชย์มีศักยภาพในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว หากพิจารณาถึงความยั่งยืนในการประกอบการในเบื้องต้น ทุกที่มีความสามารถมากพอ สอดคล้องกับแนวคิดของเทพกร ณ สงขลา (2554) ที่ว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรภายใต้แนวคิดเกษตรยั่งยืนหรือเกษตรทางเลือกเป็นรูปแบบที่มีความยั่งยืนมากที่สุด เนื่องจากการมองแบบองค์รวม โดยคำนึงถึงทางเลือกแบบได้ประโยชน์อย่างเชื่อมโยงทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติ (OECD, 2001) นอกจากนี้ ควรนำหลักแนวทางการจัดการ เช่น แนวคิด POSDCORB (Gulick และ Urwick, 1973) มาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการเพื่อเตรียมพร้อมและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สถานการณ์ที่คาดไม่ถึง และความผันผวนของกระแสการท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต



## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบพำนัก

1) ควรนำเสนอการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อช่วยขยายฐานการตลาดให้กว้างออกไปสู่กลุ่มลูกค้าที่ต้องการข้อมูลการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาด้วยตนเองก่อนตัดสินใจมาใช้บริการ

2) ควรร่วมมือกับกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อสร้างเครือข่าย สร้างความเข้มแข็ง และความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3) ควรมีนโยบายในการรับมือและการปรับตัวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ การเปลี่ยนแปลงแบบกะทันหัน เช่น สถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่ (การระบาดของไวรัสโคโรนา)

### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบไม่ใช่พำนัก

1) ควรเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น รีสอร์ท โรงแรม สายการบิน หรือสถานที่ต่างๆ โดยอาจประสานกับหน่วยงานรัฐหรือเอกชนในการเข้าร่วม

2) ควรขยายการตลาดมากขึ้นเพื่อเพิ่มกลุ่มลูกค้า เช่น เข้าร่วมมหกรรมสินค้าท้องถิ่นที่จัดโดยหน่วยงานต่างๆ

### 7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานในท้องถิ่น

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประสานงานกับคนในชุมชน เพื่อสร้างความร่วมมือในการบริหารจัดการ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นแกนนำหลักของชุมชนในการวางแผนและสำรวจจัดทำข้อมูลทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อนำมาพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2) หน่วยงานในพื้นที่ควรเพิ่มการให้ความสำคัญและผลักดันการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในชุมชนมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ตามมา

### 7.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจประเภทอื่นเพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพ และความยั่งยืนในการประกอบการ

2) ควรขยายพื้นที่ในการศึกษาเพื่อให้เกิดความครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายพื้นที่เป็นในระดับกลุ่มหรือภูมิภาค

3) ควรศึกษาการประยุกต์ใช้ BCG Model ในการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม 3 มิติ คือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) เพื่อมุมมองที่กว้างขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2552). คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร. สืบค้นจาก: <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/569283>
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร. (2550). การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาหมู่บ้านปางมะโอ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง. สืบค้นจาก:  
<https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:108065>
- จิรนนท์ เข็มจันทร์. (2561). มุมมองของการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย. เกษตรพระจอมเกล้า; 2561. สืบค้นจาก: <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/agritechjournal/article/view/159663>
- ชลธิชา พันธุ์สว่าง, ทศนีย์ นาคเสนีย์ และ สมเนตร จันทวิชชประภา. (2561). บริบทเชิงพื้นที่ของจังหวัดราชบุรีในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรแบบมีส่วนร่วมของชุมชน. การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย 2561. ราชบุรี. สืบค้นจาก : <http://rms.mcru.ac.th/uploads/641396.pdf>
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2555). แผนการพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติปี พ.ศ. 2555-2559. สืบค้นจาก: [https://www.buinesseventsthailand.com/uploads/press\\_media/file/190903-file-nXITRgtaP.pdf](https://www.buinesseventsthailand.com/uploads/press_media/file/190903-file-nXITRgtaP.pdf)
- ทศพล ชื่นอุปการนนท์. (2549). แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เมืองเก่าลพบุรีอย่างยั่งยืน. สืบค้นจาก: <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/13820>.
- เทพกร ณ สงขลา. (2556). รูปแบบการจัดการทรัพยากรเกษตรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ยั่งยืนในอำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา
- นาฏสุดา เขมณะสิริ. (2556). การพัฒนาศักยภาพชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างยั่งยืน : กรณีจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดชลบุรี. สืบค้นจาก: <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/28520>
- นำขวัญ วงศ์ประทุม. (2561). การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรหมู่บ้านวาวี จังหวัดเชียงราย. Dusit Thani College Journal; 2561. สืบค้นจาก: <https://dttc.ac.th/wp-content/uploads/2019/04/9-การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว.pdf>
- ปัทเมศย์ ประดิษฐ์แสงทอง, ภัศรกันต์ ทรัพย์มหาโชค และพัทธ์ยมล สื่อสวัสดิ์วิชัย. (2565). การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรด้วยแนวคิด POSDCoRB. วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ. 4 (1). สืบค้นจาก :<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/article/view/256239>
- ประกอบศิริ ภัคดีพิณีจ และปานณนาด บัวเงิน. (2561). รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรปลอดภัยในพื้นที่ชุมชนรอบกว๊านพะเยา. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 7(1), 93-102. สืบค้นจาก :<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/wms/article/download/110653/86727/282635>
- พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจย์. (2553). ท่องเที่ยวชุมชน. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

- พัทธ์ยมล สือสวัสดิ์วิชย์.(2558). ต้นแบบการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร 2558; 35: 103-124. สืบค้นจาก:<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sujthai/article/download/33350/28294>
- มณีรัตน์ สุขเกษม. (2559). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น, 10(4), 97-112. สืบค้นจาก: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/FEU/article/view/67612>
- ศากุล ช่างไม้. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน.18 (1). สืบค้นจาก:<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/CUTJ/article/view/242300>
- ศุภชัย และสนับสนุน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2565). การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน . สืบค้นจาก: <https://www.sdgmovement.com/2021/07/31/sdg-vocab-41-sustainable-tourism/>
- สินธุ์ สโรบล. (2546). การท่องเที่ยวโดยชุมชน : แนวคิดและประสบการณ์พื้นที่ภาคเหนือ. เชียงใหม่: โครงการวิจัยและพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- สุเทพ สิงห์ฆาพะ. (2560). การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของหอดป่าตองจังหวัดภูเก็ต. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ปีที่ 5(2). สืบค้นจาก : <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/download/220531/152398/713444>
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2564). แผนพัฒนาจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2561-2565. สืบค้นจาก: : [http://www.nakhonsithammarat.go.th/web\\_52/datacenter/plan\\_4.php](http://www.nakhonsithammarat.go.th/web_52/datacenter/plan_4.php)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2561). รายงานฉบับสมบูรณ์ยุทธศาสตร์และแนวปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมเกษตร. สืบค้นจาก : [https://www.sme.go.th/upload/mod\\_download/download-20191022060242.pdf](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20191022060242.pdf)
- สำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง.(2564). สถิติจำนวนประชากรมจังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้นจาก : [https://www.pokkrongnakhon.com/datacenter/doc\\_download/a\\_100112\\_111256.pdf](https://www.pokkrongnakhon.com/datacenter/doc_download/a_100112_111256.pdf)
- อ่อนศรี นิมทรงธรรม และคณะ (2560). โครงการรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เหมาะสมกับชุมชนหลวงพุดท่านเลี่ยม แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก: [https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:53162](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:53162)
- Adelle Thomas et al. (2020). Climate Change and Small Island Developing States. Annual Review of Environment and Resources, 12(8). Retrieved from: [https://www.researchgate.net/publication/341377388\\_Climate\\_Change\\_and\\_Small\\_Island\\_Developing\\_States](https://www.researchgate.net/publication/341377388_Climate_Change_and_Small_Island_Developing_States)
- Boehlje M, J Akridge, D. Downey. (1995). Restructuring Agribusiness for the 21 Century. Agribusiness 1995; 6:11
- Capatina et al. (2017). The impact of a trend pattern for sustainable marketing budgets on turnover dynamics (A case study). Retrieved from:[https://www.researchgate.net/publication/320161460\\_The\\_impact\\_of\\_a\\_trend\\_pattern\\_for\\_sustainable\\_marketing\\_budgets\\_on\\_turnover\\_dynamics\\_A\\_case\\_study](https://www.researchgate.net/publication/320161460_The_impact_of_a_trend_pattern_for_sustainable_marketing_budgets_on_turnover_dynamics_A_case_study)

- Gulick, Luther and Lyndall Urwick. (1973). *The Science of Administration*. New York: Columbia University.  
Retrieved from: <https://www.jstor.org/stable/254827>
- KPMG. (2010). *Sustainability in the agribusiness sector to Measure Progress*. KPMG Agribusiness Green Paper 2010. Retrieved from: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/nz/pdf/2022/06/agribusiness-agenda-2022.pdf>
- McGehee, N.G. (2007). *An Agritourism Systems Model :A Weberian Perspective*. *Journal of Sustainable tourism*.15(2),111-124. Retrieved from:[https://www.researchgate.net/publication/254367468\\_An\\_Agritourism\\_Systems\\_Model\\_A\\_Weberian\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/254367468_An_Agritourism_Systems_Model_A_Weberian_Perspective)
- Nevin A. (2005). *Rural woman and agro-tourism in the context of sustainable rural development: A case study from Turkey*. *Journal of Environment Development and Sustainability* 2005;6(4). Retrieved from:[https://www.researchgate.net/publication/225996774\\_Rural\\_women\\_and\\_agrotourism\\_in\\_the\\_context\\_of\\_sustainable\\_rural\\_development\\_A\\_case\\_study\\_from\\_Turkey](https://www.researchgate.net/publication/225996774_Rural_women_and_agrotourism_in_the_context_of_sustainable_rural_development_A_case_study_from_Turkey)
- OECD. (2001). *OECD Annual Report 2001. ANNUAL REPORT 2001*. Retrieved from:[https://www.oecd-ilibrary.org/economics/oecd-annual-report-2001\\_annrep-2001-en](https://www.oecd-ilibrary.org/economics/oecd-annual-report-2001_annrep-2001-en)
- Wiśniewska Paluszak. (2015). *The concept of sustainable development in agribusiness*. *Intercathedra*; 2015. Retrieved from: [https://www.researchgate.net/publication/314300342\\_THE\\_CONCEPT\\_OF\\_SUSTAINABLE\\_D](https://www.researchgate.net/publication/314300342_THE_CONCEPT_OF_SUSTAINABLE_D)
- Wolfe, K., Bullen. (2009). *Agritourism, your way: A how-to guide for successful agritourism enterprises*. University of Georgia's Center for Agribusiness and Economic Development and North Carolina State Cooperative Extension Service's Business Side of Agritourism Program Series. n.d.

## การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ ด้วยแอปพลิเคชันวีเอ็มแบ็คอัป ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

THE DEVELOPMENT OF INFORMATION BACKUP AND RECOVERY SYSTEMS WITH THE VEEAM BACKUP  
APPLICATION OF NATIONAL LABORATORY ANIMAL CENTER, MAHIDOL UNIVERSITY

กรกช อาคมศิลป์<sup>1</sup> และ อรอารีย์ อุชม<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ ด้วยแอปพลิเคชันวีเอ็มแบ็คอัป ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และประเมินประสิทธิภาพของระบบสำรองข้อมูลจากการใช้งาน โดยศึกษาถึงขั้นตอนในการพัฒนาระบบ การออกแบบระบบ เพื่อลดความเสี่ยงของการสูญเสียข้อมูลจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ที่ทำให้งานต้องหยุดชะงักลง ในการทำระบบสำรองข้อมูลที่เหมาะสม การวางระบบศูนย์ข้อมูล ที่สามารถทำฮอตไซต์ (Hot site) และการทำเฟลโอเวอร์ (Failover) ได้ หากระบบแม่ข่ายหลักเสียหาย จะสามารถเรียกใช้งานระบบแม่ข่ายสำรองได้ทันที โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศต้องใช้งบประมาณที่สูงในการวางระบบ ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ในการออกแบบและการเลือกใช้ระบบสำรองข้อมูล โดยระบบศูนย์ข้อมูลที่ใช้เป็นการทำงานจัดเก็บข้อมูลการให้บริการงานตามพันธกิจ ของศูนย์ฯ ทั้งหมด ต้องประเมินความเสี่ยงว่า มีกรณีใดบ้างที่จะทำให้เกิดความเสียหายจนทำให้ไม่สามารถเปิดใช้งานได้ ควรมีแนวทางแก้ไขอย่างไร จากการศึกษา พบว่า การเลือกใช้แอปพลิเคชันวีเอ็มแบ็คอัป ในการสำรองและกู้คืนข้อมูล ที่สามารถอ่านข้อมูลได้ในระดับบล็อก (Block) ทำให้กระบวนการสำรองทำได้รวดเร็ว ดังนั้นจึงทำให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา การหยุดชะงักของระบบไม่เคยเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 100 ในการเปิดให้บริการ

**คำสำคัญ :** ระบบสำรองข้อมูล, วีเอ็ม, วีเอ็ม, ศูนย์ข้อมูล, แม่ข่าย

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ งานยุทธศาสตร์ ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This academic article aims to study and present guidelines for developing data backup and recovery systems. with the Veeam Backup application of the National Laboratory Animal Center, Mahidol University and evaluate the efficiency of the backup system from the usage by studying the process of system development system design to reduce the risk of data loss due to unexpected events that causes the work to be halted in making a proper backup system Implementing a data center system that can do hot site and failover if the main server system is damaged. will be able to run the backup server system immediately Information infrastructure requires a large budget to implement. Both in terms of hardware, software, in the design and selection of backup systems. The data center system used as a data storage service for all missions of the center must assess the risk that Is there any case that will cause damage to the point that it cannot be activated? How should there be a solution? From the study, it was found that the selection of Veeam backup applications to backup and restore data That can read data at the block level, making the backup process fast. Therefore, the operation is continuous without interruption. During the past 2 years, there has never been a system interruption. Representing 100 percent in service

**Keywords:** BACKUP SYSTEM, VM, VEEAM, DATA CENTER, SERVER



## 1. บทนำ

ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพตามหลักการ OECD GLP แห่งแรกของประเทศไทยในระดับนานาชาติ ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่ผ่านการทดสอบความปลอดภัยจากศูนย์ฯ สามารถนำไปขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์กับคณะกรรมการอาหารและยาของประเทศสมาชิก OECD Countries group มีจำนวน 36 ประเทศทั่วโลกได้ และลดค่าใช้จ่ายในการส่งผลิตภัณฑ์ไปทดสอบยังต่างประเทศ ภารกิจในการให้บริการวิจัยและทดสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้นเป็นงานโครงสร้างพื้นฐาน ที่ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ สนับสนุนการขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม BCG Model ของประเทศไทย ที่จำเป็นต้องมีหน่วยงานทดสอบความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสากลให้กับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เครื่องมือแพทย์ และวัสดุชีวภาพ เพื่อให้มีความมั่นใจ และมีศักยภาพในการส่งออกของประเทศต่อไปโดยศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ ได้พัฒนาศูนย์ข้อมูล (Data Center) ขึ้นซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานให้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ภายในศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มีการจัดการอย่างเป็นระบบ การทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความน่าเชื่อถือในการใช้งาน ซึ่งหมายถึงระบบการบริหารจัดการและเก็บรักษาข้อมูลทางด้านสารสนเทศ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินงานตามพันธกิจรวมถึงการทำศูนย์ข้อมูลสำรองสำหรับการกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Site – DR Site) เพื่อใช้ในกรณีที่ศูนย์หลัก (Main Site) มีปัญหาจากความเสียหายจากภัยพิบัติต่าง ๆ อีกด้วย ดังนั้นศูนย์ข้อมูล (Data Center) จึงต้องถูกสร้างขึ้นโดยมีจุดหมายหลัก คือ ความพร้อมใช้งาน(Availability) ที่ศูนย์ข้อมูล (Data Center) สามารถให้บริการได้สูงสุด หรือมีช่วงเวลาที่ต้องหยุด (Downtime) ต่ำสุด สอดคล้องกับความต้องการดำเนินงานที่ต่อเนื่องตามพันธกิจ การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ที่ได้มาตรฐานจะช่วย สร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการใช้ข้อมูลการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบัน ศูนย์ฯ ได้เพิ่มจำนวนวิธีการทดสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ฯ ตามหลักการ OECD GLP อีก 2 วิธี ในปี 2565 จากเดิมมี 4 วิธี รวมเป็น 6 วิธี เพื่อให้ครอบคลุมทุกขอบข่ายของการให้บริการวิจัยและทดสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ฯ ซึ่งจะให้มีปริมาณการให้บริการ แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นในการทำระบบ Computerized system ตามหลักการ OECD-GLP เพื่อการพัฒนาศูนย์ข้อมูล (Data Center) ให้ได้ตามมาตรฐานสากล เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์ข้อมูล จะต้องทำการดูแลบริหารจัดการ ตรวจสอบ ป้องกันให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ในการดูแลระบบงานสารสนเทศทั้งหมดของศูนย์ฯ นอกเหนือจากงานดูแลระบบการให้บริการวิจัยและทดสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ฯ ตามหลักการ OECD GLP แล้ว ยังต้องดูแลให้การสนับสนุนการใช้งานสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 117 ท่าน ดังนั้นในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ฯ มีการป้องกันให้ปลอดภัยอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

## 2. ที่มาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับการวางระบบสำรองข้อมูล

การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ ด้วยแอปพลิเคชัน Veeam Backup ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวางระบบป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในสภาวะฉุกเฉิน ในกรณีที่ระบบหลักเกิดความเสียหาย อุปกรณ์ระบบแม่ข่ายมีการเสียหายเกิดขึ้น สำหรับการวิเคราะห์ปัญหาและการออกแบบระบบ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูล

2.1 อรยา ปรีชาพานิช (2557) กล่าวว่าแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) เริ่มต้นจากการสำรวจเบื้องต้นเป็นการระบุเกี่ยวกับประเด็นปัญหาทางธุรกิจหรือสิ่งที่ต้องการเพื่อกำหนดทางเลือก

ที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาที่มากที่สุด (Preliminary Investigation Phase) จากนั้นจึงเริ่มทำการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis Phase) และออกแบบระบบในการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม (Logical and Physical Design Phase) ถัดมาจะเป็นการพัฒนาและทดสอบระบบเพื่อนำไปติดตั้งใช้งานจริงในองค์กร (System Implementation Phase) สุดท้ายจะเป็นขั้นตอนที่ใช้ระยะเวลาที่ยาวนานที่สุดคือการบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance Phase) ให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กรต่อไป และหากเมื่อถึงระยะเวลาหนึ่งที่ระบบไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้อีกต่อไป วงจรการพัฒนาจะเริ่มใหม่อีกครั้ง ดังนั้นในการพัฒนาระบบ สามารถดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจเบื้องต้น (Preliminary Investigation Phase) เป็นการสำรวจและประเมินความต้องการ ปัญหา ข้อจำกัดของกระบวนการทำงาน ที่มีอยู่เดิมในปัจจุบัน เพื่อดูความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบงานและจากรายละเอียดข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องในการใช้พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูล เพื่อเตรียมงบประมาณในการจัดหา จึงต้องทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบงาน โดยพิจารณา ใน 3 ประเด็น คือ 1.) ความเป็นไปได้ด้านเศรษฐศาสตร์ (Economic Feasibility) จะตรวจสอบถึงความเป็นไปได้ในการลงทุน การใช้เงินที่เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ ความคุ้มค่าของระบบที่ลงทุนในส่วนการประมาณการจำนวนเงินที่ต้องใช้ในการพัฒนาระบบ จะแยกเป็น ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อาทิเช่น ค่าศึกษาระบบงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และค่าบำรุงรักษาระบบ ค่าตอบแทนและค่าฝึกอบรม รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบถึงภาพรวมของค่าใช้จ่ายระบบเดิมเปรียบเทียบกับระบบใหม่ที่พัฒนา และสิ่งสำคัญคือการรับทราบถึงผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาระบบใหม่ ในรูปแบบของการลดค่าใช้จ่ายการคืนทุน หรือประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ที่จะได้จากการพัฒนาระบบงานนี้ 2.) ความเป็นไปได้ด้านเทคนิค (Technical Feasibility) จะเป็นการพิจารณาถึงประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบใหม่ อาทิเช่น การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ตามความต้องการของระบบที่กำหนดไว้ ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาถึงความเข้ากันได้ของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงฯ ที่มีอยู่เดิมว่า จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในสภาพแวดล้อมของระบบใหม่ได้หรือไม่ และการเลือกใช้จะต้องประเมินถึงการขยายงานในอนาคตด้วยว่าสภาพแวดล้อมของระบบใหม่จะสามารถรองรับการขยายตัวทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างน้อย 3-5 ปี สิ่งสุดท้ายในการพิจารณาด้านเทคนิคคือบุคลากรขององค์กรมีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในระบใหม่มากน้อยเพียงใด องค์กรจะต้องพิจารณาในด้าน การเพิ่มทักษะของบุคลากรหรือการจ้างที่ปรึกษาทางเทคนิคเข้ามาช่วยหรือไม่ 3.) ความเป็นไปได้ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน (Schedule Feasibility) เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของระยะเวลาที่จะใช้ในการพัฒนาระบบใหม่ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบอาจใช้เวลานาน ดังนั้น จึงต้องพิจารณาความสอดคล้องกันของระยะเวลาการดำเนินงาน ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยและรองรับการขยายงานในอนาคตด้วย

2. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis Phase) เป็นการสรุปรวบรวมความต้องการใช้งานของการดำเนินงานและนำมาวิเคราะห์ให้เป็นความต้องการของการพัฒนาระบบงานสำรองข้อมูล เพื่อให้เห็นในรายละเอียดที่ต้องจัดเตรียม รวบรวมในรายละเอียดก่อนดำเนินการ ทำความเข้าใจร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบจำลองให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำระบบดังกล่าว

3. การออกแบบระบบในการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม (Logical and Physical Design Phase) เป็นการออกแบบในส่วนรูปแบบผลลัพธ์ความสัมพันธ์ในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์โดยการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้

4. การพัฒนาและทดสอบระบบ (System Implementation Phase) เป็นการนำผลจากขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบระบบมาทำให้เกิดเป็นผลลัพธ์ที่ใช้ได้จริง ทั้งกระบวนการ ติดตั้ง ทดสอบ ปรับแต่งค่าติดตั้งให้เหมาะสมสอดคล้องกับกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ รวมถึงการจัดทำเอกสารและฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้องด้วย

5. การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance Phase) เป็นการติดตามผลการใช้งานระบบ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง โดยในการบำรุงรักษาจำเป็นต้องจัดเตรียมงบประมาณในการดูแลบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน เนื่องจากในการปฏิบัติทางเทคนิค มีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทางด้านสารสนเทศ ของผู้วางระบบเพื่อให้เกิดเสถียรภาพในการดำเนินการของระบบ

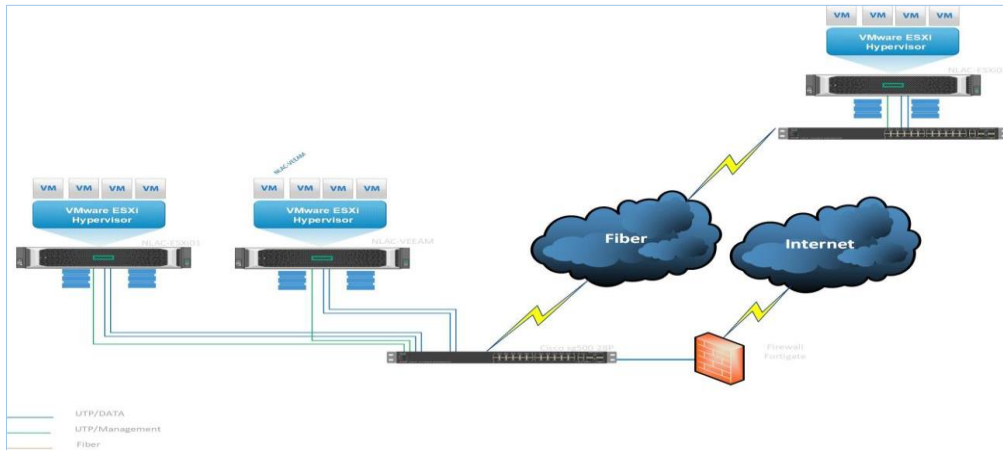
2.2 ดร.อาณัติ รัตนธิรกุล (2558) กล่าวว่าบริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายผ่านทางโปรแกรมเวอร์ชวลไลเซชัน (Virtualization Software) ทำได้ง่าย โดยเครื่องคอมพิวเตอร์หนึ่งเครื่อง สามารถแบ่งแยกได้หลายเซิร์ฟเวอร์ โดยสามารถแยกได้สองกลุ่มคือ เครื่องจักรกลเสมือน และคอนเทนเนอร์ ซึ่งมีซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้งานหลากหลายค่ายทั้งประเภท ซอฟต์แวร์ฟรี และซอฟต์แวร์เชิงการค้า

2.3 ปิยะพงศ์ จันทร์ปาน (2561) ระบุว่า การติดตั้งและประเมินประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์เสมือนกรณีศึกษา: คลาวด์คอมพิวติ้ง บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำการทดสอบศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างแม่ข่าย (Server) ฟังก์ชันหลัก ได้แก่ แม่ข่าย (Server) DHCP แม่ข่าย (Server) ฐานข้อมูล และแม่ข่าย (Server) สำรอง เพื่อมุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการใช้ระบบแม่ข่าย (Server) เสมือนให้สามารถเข้าถึงระยะเวลาการเข้าถึงได้บนโปรแกรม VMware ESXi Server จากผลการประเมินพบว่าระบบใช้งานได้เสถียรและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

2.4 ณรงค์ฤทธิ์ เอกมงคลชัยกุล (2563) ระบุว่า การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลเว็บไซต์การบริการและฐานข้อมูลของบริษัทตัวอย่าง โดยพัฒนาการสำรองข้อมูลด้วยวิธีการเขียนโปรแกรมคำสั่ง DOS ทางระบบปฏิบัติการ Windows ทำเป็น Script และตั้ง Task Scheduler ให้โปรแกรมทำงาน ผลที่ได้จากการพัฒนาสามารถสำรองข้อมูลได้ครบถ้วน 100% และใช้งบประมาณต่ำ ลดความเสี่ยงที่ข้อมูลอาจสูญหายได้ ในส่วนแนวทางปฏิบัติการสำรองข้อมูลนั้นระบบจะทำอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง และยังสามารถต่อยอดระบบโดยทำระบบสำรองข้อมูลเพิ่มอีกชั้นหนึ่งได้

2.5 อวยพร โกมลวิจิตรกุล (ม.ป.ป.) กล่าวว่าเทคโนโลยีโลกเสมือน (Virtualization) ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและข้อจำกัด ที่เครื่องแม่ข่าย (Server) แบบกายภาพ (Physical) ทำได้ยากหรือไม่สามารถทำได้ ให้หลาย ๆ การทำงานเป็นเรื่องง่าย เพราะในโลกเสมือน (Virtualization) สามารถทำให้การใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยสามารถสร้างเป็นเครื่อง VM ได้หลายๆ เครื่องเพื่อรองรับงานที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ในส่วนของการสำรองข้อมูลแอปพลิเคชัน Veeam Backup ก็เป็นระบบที่มีเทคโนโลยีและความสามารถที่ล้ำหน้ากว่าโปรแกรมสำรอง (Backup) อื่น ๆ ซึ่งสามารถทำ High-Speed Recovery ในการแบ็คอัพ (Backup) และรีสโตร์ (Restore) ได้อย่างรวดเร็ว และมีจุดเด่นในการทำ Failover Plan ที่มีความสามารถในการสร้างแผนปฏิบัติงานเพื่อกู้ระบบทั้งหมดกลับคืนมาเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นได้ โดยทำให้การกู้คืนเครื่อง VM ที่มีจำนวนมากใช้เวลาและขั้นตอนน้อยที่สุดได้ ทำให้ผู้ดูแลระบบทำงานได้สะดวกมากขึ้น

โดยสรุปกล่าวคือ ในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลนั้น จำเป็นต้องเริ่มจากความต้องการของพันธกิจที่กำลังจะนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการวางระบบงานตามพันธกิจก่อน จึงจะสามารถเริ่มศึกษาปัญหา ความต้องการของระบบ รวมถึงประเมินงบประมาณที่ต้องใช้ในการพัฒนาระบบ เพื่อนำมากำหนดขอบเขตของงาน ซึ่งในการวางระบบได้ประมวลผลจากการวิเคราะห์เป็นภาพรวมแล้ว การออกแบบการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศและระบบซอฟต์แวร์ในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลให้ได้แผนผังโซลูชัน (Solution Diagram) ดังภาพที่ 1



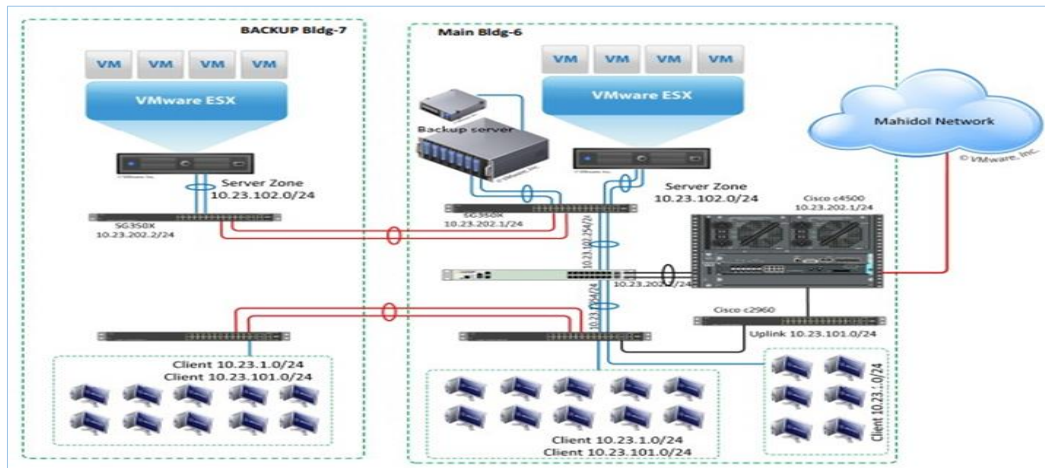
ภาพที่ 1 แผนผังโซลูชัน (Solution Diagram)  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

### 3. บทวิเคราะห์

การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ด้วยแอปพลิเคชัน Veeam Backup นั้นเป็นส่วนหนึ่งในการทำระบบ Computerized system ตามหลักการ OECD-GLP ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้น การเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ในส่วนของระบบ Computerized system จึงมีความสำคัญมากในการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่า การดำเนินงานมีความถูกต้องแม่นยำ น่าเชื่อถือ ข้อมูลมีความปลอดภัยและตรวจสอบได้ถึงที่มาของข้อมูลว่าใครเป็นผู้สร้างข้อมูล แก้ไข ลบ เปลี่ยนแปลง หรือหากเกิดภัยพิบัติ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้ จะต้องมีแผนป้องกันให้ระบบสามารถ เรียกกลับคืนให้สามารถทำงานได้ตามปกติโดยเร็วที่สุด และข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องได้รับการสำรองข้อมูลอย่างปลอดภัยเป็นระบบไม่สูญหายโดยเด็ดขาด เมื่อนำแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) มากำหนดจึงได้แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1 การวางแผนโครงการ เพื่อกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการกำหนดความต้องการของระบบงานหลักในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ กำหนดรายละเอียดอุปกรณ์ กำหนดรายละเอียดพอร์ต การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และรายละเอียดในการติดตั้ง ระบบสำรองข้อมูล

3.2 การวิเคราะห์ระบบ เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ในการทำระบบ Computerized system เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานในการเก็บข้อมูลสารสนเทศภายในศูนย์ฯ เป็นการออกแบบแผนผังระบบเครือข่าย เพื่อทำการสร้างระบบ Computerized system ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนผังระบบเครือข่าย (Network Diagram)  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

### 3.3 การออกแบบระบบ ได้ทำการ แยกประเภท ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.3.1 ออกแบบการติดตั้งฮาร์ดแวร์ ระบบแม่ข่ายหลักและแม่ข่ายสำรอง เป็นขั้นตอนการติดตั้งอุปกรณ์แม่ข่าย (Server) เข้าไว้ในตู้แร็ค (Rack) เพื่อจัดเก็บอย่างเป็นระบบทั้งทางฝั่งแม่ข่ายหลัก และแม่ข่ายสำรอง รวมทั้งการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายสายสัญญาณเชื่อมโยงเข้าระบบทั้งหมด

3.3.2 ออกแบบการติดตั้ง แอปพลิเคชัน Veeam Backup & Replication เป็นขั้นตอนการติดตั้งการสร้างระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ในการกำหนดให้ระบบทำการสำรองตามเงื่อนไขที่กำหนด

3.4 การพัฒนาและทดสอบระบบ จากการที่ได้มีการกำหนดขอบเขตความต้องการของระบบไปแล้ว จะสามารถกำหนดได้ว่าการพัฒนาและทดสอบระบบ จะดำเนินการอย่างไรซึ่งอาจหมายถึง การให้บริษัทผู้ผ่านการคัดเลือกให้รับงานเป็นผู้พัฒนาและทดสอบระบบ ตามที่องค์กรกำหนด ในฐานะผู้กำหนดขอบเขตความต้องการระบบงาน ดังนั้น หากทำการเปรียบเทียบจะดูว่าระบบเดิมที่เคยใช้สำรองข้อมูลเป็นการคัดลอกทำสำเนาด้วยเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจมีความผิดพลาดไม่ครบถ้วนเกิดขึ้นได้เมื่อเทียบกับระบบใหม่ที่ใช้แอปพลิเคชันในการสำรองข้อมูลที่มีความสามารถในการสำรองและกู้คืนข้อมูลที่มีความเป็นขั้นตอนในการกำหนดเงื่อนไขการสำรองที่ซับซ้อนได้ ดังนั้นจากการประเมินระบบใหม่จะสามารถจัดการการสำรองได้ง่ายกว่าระบบเดิมที่ใช้ทำการสำรองแบบให้เจ้าหน้าที่ทำการสำรองเองในส่วนการพัฒนาระบบการติดตั้งฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์เครือข่ายทั้งหมดเข้าด้วยกันเพื่อเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ก่อนการทำระบบสำรองข้อมูล ทำได้ดังนี้

#### 3.4.1 การติดตั้งฮาร์ดแวร์

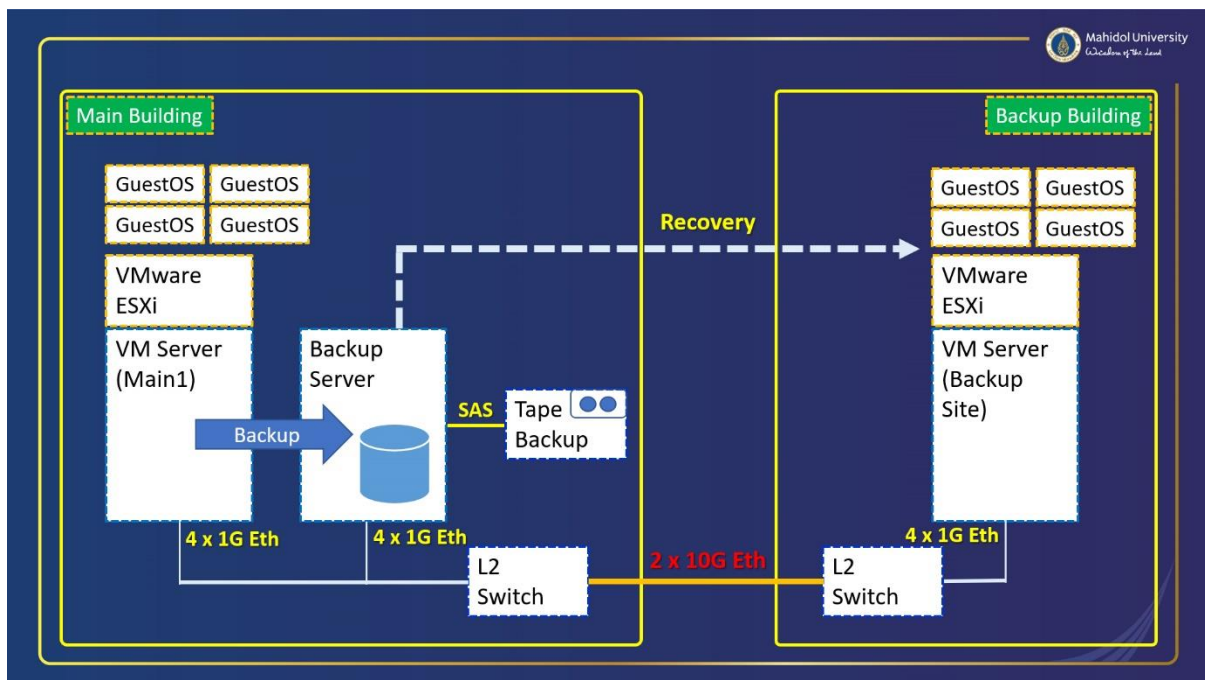
3.4.1.1 กำหนดในส่วนของพื้นที่สำหรับติดตั้งระบบปฏิบัติการ (Operating System) เป็น RAID 1 ซึ่งใช้ Disk 300 GB จำนวน 2 Disk และ กำหนดในส่วนของพื้นที่การใช้งาน Disk 2.4TB หรือเรียกว่าดาต้าสโตร์ (Data store) เป็น RAID 5 ดังภาพที่ 3





ภาพที่ 3 การติดตั้งฮาร์ดแวร์ (Hardware Installation)  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

3.4.1.2 ออกแบบการตั้งค่า VMware vSphere ESXi ในส่วนของระบบให้บริการ เพื่อให้สะดวกกับการใช้งานและง่ายต่อการสำรองข้อมูล จึงได้ออกแบบให้มีการติดตั้ง VMware vSphere Hypervisor ซึ่งมีความสามารถในการจัดการ Virtual Machine ก่อนที่จะติดตั้งระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ตามความต้องการของ Application ในลำดับต่อไป ดังภาพที่ 4

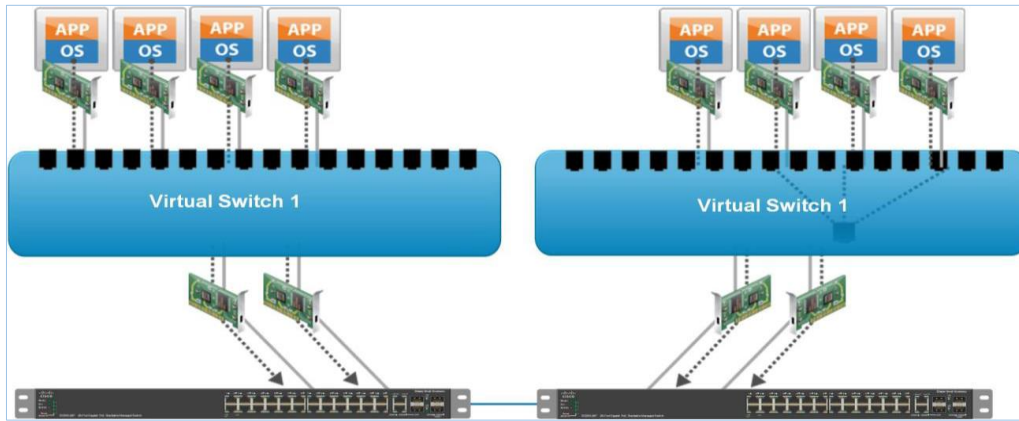


ภาพที่ 4 ออกแบบการตั้งค่า VMware vSphere ESXi  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)



3.4.1.3 การตั้งค่า Storage ทำการกำหนดพื้นที่จัดเก็บ Virtual Machine บน Layer ของ VMware vSphere Hypervisor

3.4.1.4 การติดตั้ง Network logical diagram ในการเชื่อมต่อแม่ข่าย (Server) ทั้ง 2 เครื่องเข้าไปยัง อุปกรณ์สวิตช์ Switch จะใช้ Port ของแม่ข่าย (Server) จำนวน 2 Port เข้าอุปกรณ์สวิตช์ (Switch) เพื่อรองรับ Bandwidth ที่จะมีการเรียกใช้งานระบบโดยทั้ง 2 port จะรับส่งข้อมูลแบบ Balance กัน ดังภาพที่ 5



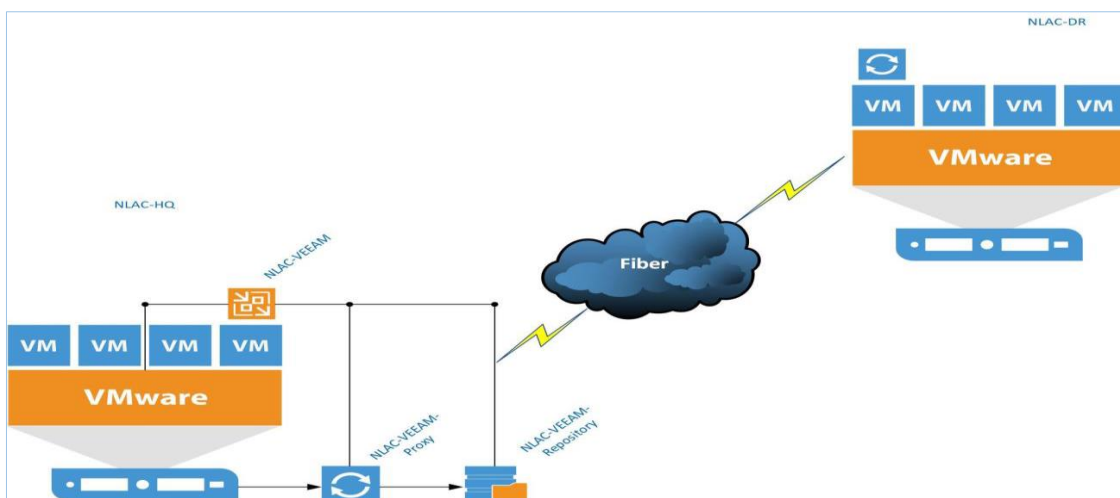
ภาพที่ 5 Network logical diagram  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

3.4.1.5 ทำการกำหนดเงื่อนไขในการเริ่มต้นของเวอร์ชวล แมชชีน (Virtual Machine) โดยอัตโนมัติ หากระบบไฟฟ้ามีปัญหา หรือในกรณีมีการ reboot Hypervisor

### 3.4.2 การติดตั้ง แอปพลิเคชัน Veeam Backup & Replication

3.4.2.1 ในการสำรองข้อมูลได้นำ Software Veeam Backup & Replication เข้ามาใช้ในการสำรองข้อมูล Guest VMs รวมทั้ง Application ต่าง ๆ ภายใต้ Software Veeam Support ทั้งนี้ยังสามารถใช้ Software ชุดเดียวกัน ทำการสำรองข้อมูลไปเก็บไว้ยังศูนย์สำรองข้อมูลที่อยู่นอกสถานที่ สำหรับเป็น Site สำรองข้อมูล โดยที่สามารถสร้างการ Replication ผ่านหน้าต่างเดียวกันกับการสำรองข้อมูลที่ไซต์ (Site) ต้นทาง ซึ่งหลังจากที่ได้ทำการตั้งค่า (Configure) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงสรุปข้อมูลการตั้งค่า (Configure) พร้อมออกแบบไดอะแกรม (Diagram) ประกอบ ดังภาพที่

6



## ภาพที่ 6 Logical Backup Diagram

(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

### 3.4.2.2 Installation Software Veeam Backup & Replication

- ขั้นตอนที่ 1. Start Setup Wizard
- ขั้นตอนที่ 2. Read and Accept License Agreement
- ขั้นตอนที่ 3. Provide License File
- ขั้นตอนที่ 4. Review Components and Select Installation Folder
- ขั้นตอนที่ 5. Install Missing Software
- ขั้นตอนที่ 6. Specify Installation Settings
- ขั้นตอนที่ 7. Select Microsoft SQL Server
- ขั้นตอนที่ 8. Specify Service Ports
- ขั้นตอนที่ 9. Begin Installation

หลังจากทำการติดตั้ง Software Veeam เป็นที่เรียบร้อยแล้วขั้นตอนถัดมาจะเป็นการ Configuration Component ต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมสำหรับการ Backup

3.4.2.3 การสำรองข้อมูล เป็นการจัดการกำหนดค่าใช้งาน เรียกว่า สร้าง Job Backup และ Job Replication

3.4.2.4 Backup Proxy กำหนด Mode ในการรับส่งข้อมูล Backup รวมทั้งสามารถกำหนดปริมาณ Job ที่จะให้ทำการ Backup พร้อม ๆ กัน

3.4.2.5 Backup Repository ในส่วน Repository จะเป็นการกำหนดพื้นที่ในการเก็บ Backup ซึ่งสามารถสร้าง Repository ได้มากกว่า 1 หากอนาคตพื้นที่ในการเก็บ Backup ไม่เพียงพอ

3.5 การบำรุงรักษาระบบ เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบความพร้อมใช้เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบยังสามารถทำงานได้เป็นปกติ ดังนั้นในการดูแลระบบสำรองข้อมูล จำเป็นต้องทำการตรวจสอบอยู่เสมอ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ โดยทำแผนการสำรองข้อมูลและทวนสอบการเรียกคืนข้อมูลเพื่อดูความเป็นปัจจุบันและพร้อมใช้ของข้อมูลต่อไป โดยเข้าตรวจสอบระบบจาก แอปพลิเคชัน Veeam Backup & Replication ดังภาพที่ 7 และกำหนดแผนการดำเนินงาน เป็นขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 7 การเข้าระบบวิมแบ็คอัป แอนต์ เรพพลิเคชั่น (Veeam Backup & Replication)

(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

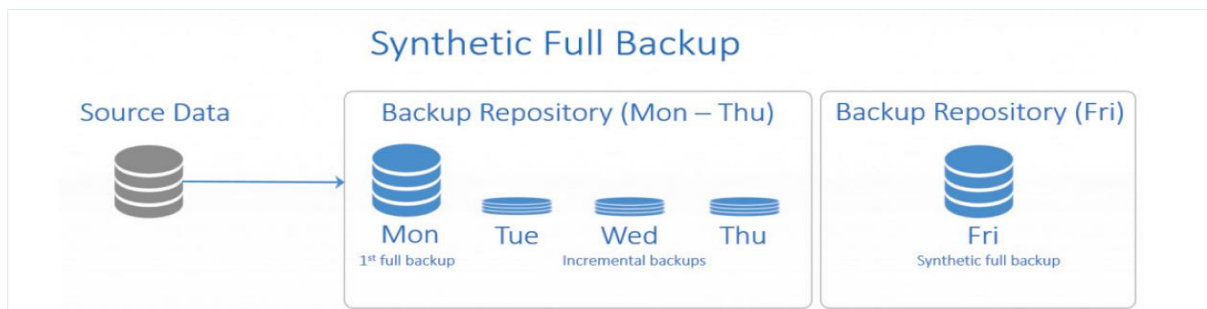
### ขั้นตอนที่ 1

3.5.1 กำหนด Jobs Backup ระบบงานทั้ง 4 VM ไว้ที่เครื่องแม่ข่ายหลัก (Main-site) เวลา 10:00 PM ของทุกวัน

3.5.2 กำหนด Jobs Replication ระบบงานทั้ง 4 VM ไปที่เครื่องแม่ข่ายสำรอง หลัง Jobs Backup ทำงานเสร็จ

### ขั้นตอนที่ 2

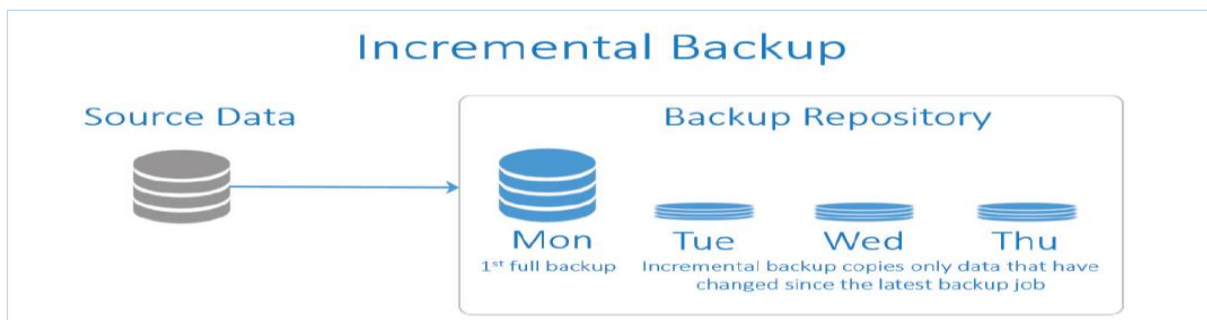
3.5.3 ทำการสำรอง (Backup) ระบบงานทั้ง 4 VM ตาม Jobs Backup ทุกวัน โดยเลือกการสำรองข้อมูลแบบ Synthetic Full Backup เป็นการกำหนดให้ทำการสำรองเฉพาะข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มขึ้นมาใหม่ แต่เมื่อถึงระยะเวลาหนึ่งจะทำการรวมข้อมูลทั้งหมด มาทำการสำรองแบบ Full Backup ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 การสำรองข้อมูลแบบ Synthetic Full Backup

(ที่มา: <https://www.ez-admin.com/images/download/EZ-MAG-05.pdf>)

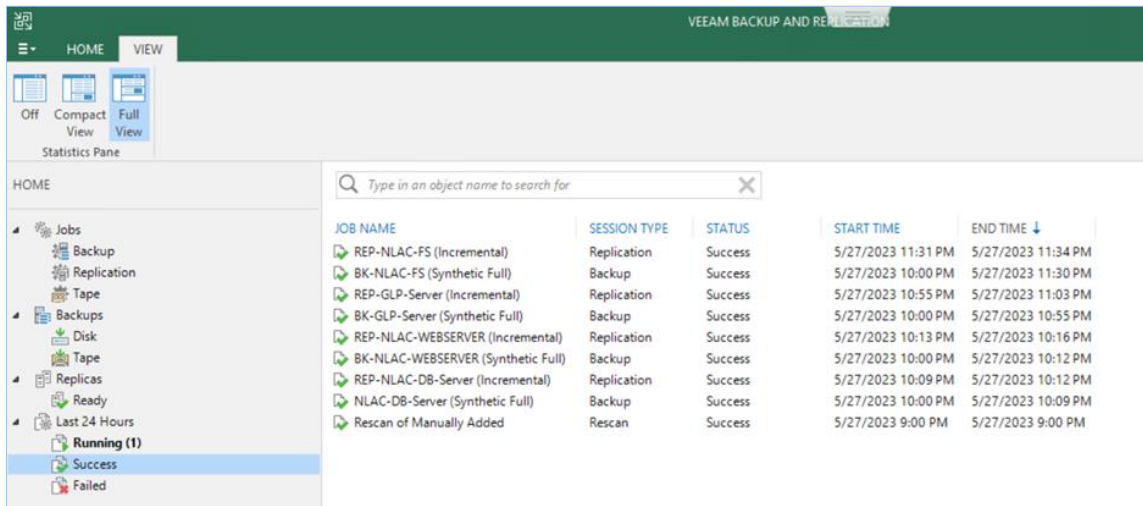
3.5.4 ทำการจำลองแบบ (Replication) ระบบงานทั้ง 4 VM ตาม Jobs Replication จากแม่ข่ายหลักไปแม่ข่ายสำรอง ทุกวัน โดยเลือกการสำรองข้อมูลแบบ Incremental Backup เป็นการกำหนดให้ทำการสำรองเฉพาะข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มขึ้นมาใหม่เท่านั้น ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 การสำรองข้อมูลแบบ Incremental Backup

(ที่มา: <https://www.ez-admin.com/images/download/EZ-MAG-05.pdf>)

3.5.5 ตรวจสอบสถานะการทำงานของการทำงานของการสำรอง (Backup) และการจำลองแบบ (Replication) ของทั้ง 4 VM ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 การตรวจสอบสถานะของการสำรอง (Backup) และการจำลองแบบ (Replication)  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

### ขั้นตอนที่ 3

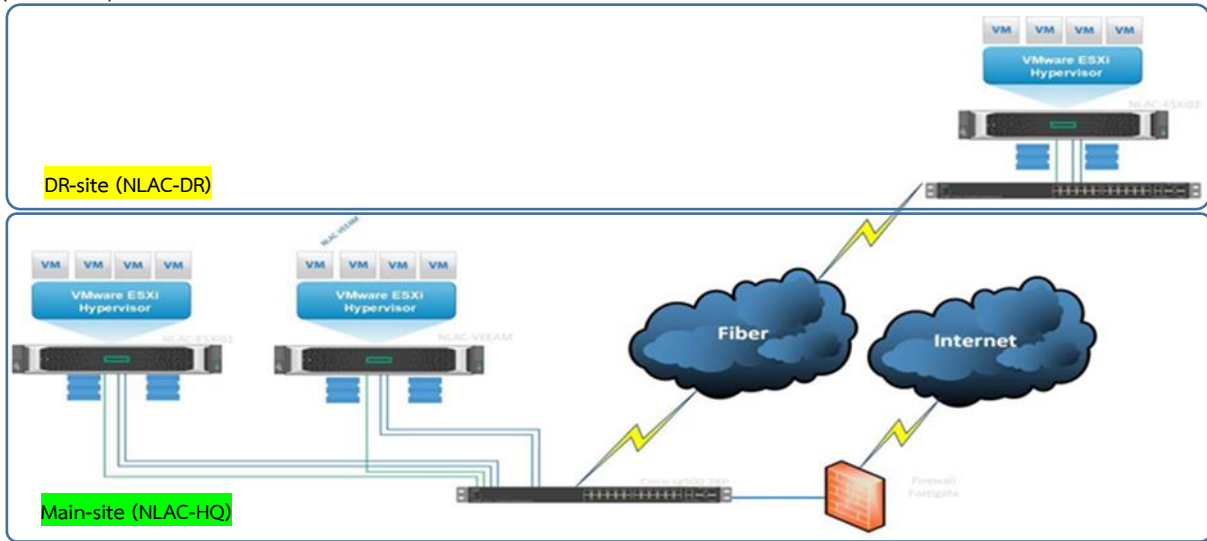
- 3.5.6 จัดทำแผนตรวจสอบการสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ประจำปี ก่อนดำเนินการประจำสัปดาห์
- 3.5.7 ทำการจดบันทึกการตรวจสอบการสำรองข้อมูล ประจำสัปดาห์ ทุกวันศุกร์
- 3.5.8 ทำการจดบันทึกการทดสอบการกู้คืนระบบจากเครื่องแม่ข่ายสำรอง ประจำสัปดาห์ ทุกวันศุกร์

## 4. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ด้วยแอปพลิเคชัน Veeam Backup นั้นเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้ระบบ Computerized system ตามหลักการ OECD-GLP ซึ่งจะเห็นว่าการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) มีองค์ประกอบหลายส่วนที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งด้านความเข้าใจในเทคโนโลยี ความต้องการที่จะนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงานตามพันธกิจขององค์กร การจัดเตรียมงบประมาณเพื่อรองรับการพัฒนา ระบบ การตรวจสอบระบบการสำรองข้อมูล การทวนสอบระบบสำรองว่าสามารถเรียกคืนขึ้นมาใช้งานได้หรือไม่หากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้ระบบหลักใช้งานไม่ได้ เพื่อสร้างความเสถียรภาพหากเกิดเหตุขึ้นจริง การใช้งานและธำรงรักษา ระบบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ นั้น เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้อย่างเป็นระบบโดยทำแผนการบำรุงรักษาระบบและการสำรองข้อมูลมีการตรวจสอบประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบการสำรองข้อมูลมีความพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งผลการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลนี้ ระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ทำให้การหยุดชะงักของระบบเป็นศูนย์ คิดเป็น ร้อยละ 100 ที่สามารถให้บริการระบบ Computerized system ให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ได้ทั้งหมด โดยระบบงานที่ดูแล มีดังนี้

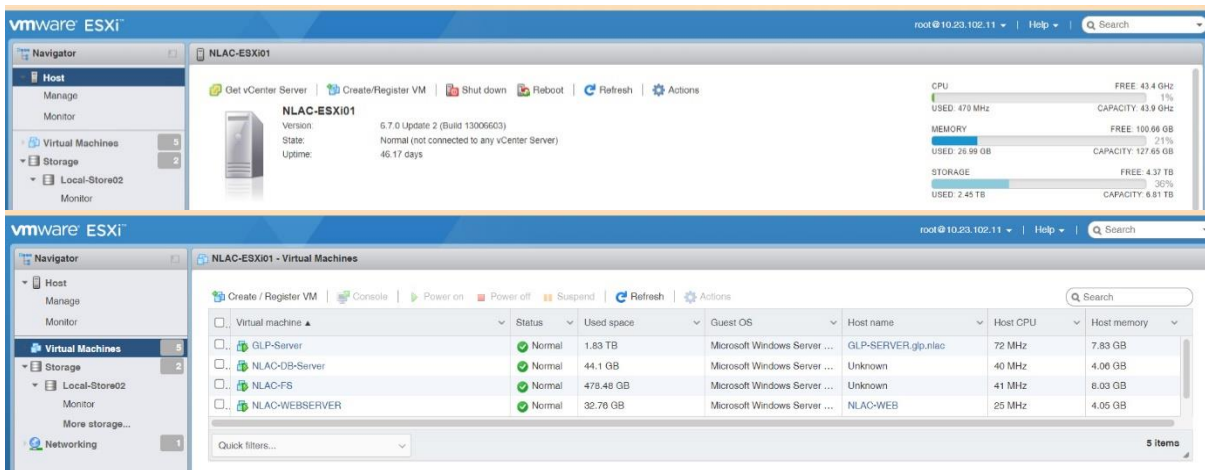
1. ระบบ GLP-SERVER เป็นระบบจัดการเอกสารหน่วยตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพ
2. ระบบ NLAC-AD เป็นระบบการจัดการ Active directory server ในการจัดการ Network ภายในองค์กร
3. ระบบ NLAC-FS เป็นระบบจัดการเอกสารตามพันธกิจ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ
4. ระบบ NLAC-WEBSERVER เป็นระบบจัดการเว็บไซต์แอปพลิเคชันในการให้บริการ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ

ซึ่งใน 4 ระบบงานดังกล่าว ได้พัฒนาอยู่บนระบบ VMware ทั้ง 4 ระบบงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำระบบการสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ที่ให้มีการสำรองข้อมูลไว้ที่ศูนย์ข้อมูลหลัก Main-site (NLAC-HQ) และศูนย์ข้อมูลสำรอง DR-site (NLAC-DR) ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 ไดอะแกรมศูนย์ข้อมูลหลักและศูนย์ข้อมูลสำรอง (Diagram Main-site (NLAC-HQ) และ DR-site (NLAC-DR))  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ในการกำหนดการตั้งค่าการสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ศูนย์ฯ ได้เลือกวิธีการทำ Backup and Replication ในการสำรองข้อมูล ซึ่งมีการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของ 4 ระบบงาน ไปแล้วทั้งสิ้น 2.45 เทราไบต์ จากพื้นที่จัดเก็บรวม 6.81 เทราไบต์ ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 การใช้พื้นที่จัดเก็บข้อมูล 4 ระบบงาน  
(ที่มา: ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ในการพัฒนาระบบงานดังกล่าว สามารถประเมินความคุ้มค่า ได้ดังนี้

- ความคุ้มค่าที่จับต้องได้ ได้แก่ การสำรองข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้องแม่นยำ และสามารถป้องกันการสูญหายข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญได้อย่างเป็นระบบ
- ความคุ้มค่าที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ผู้ดูแลระบบมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานทั้งการตรวจสอบ ทวนสอบระบบการสำรองได้ง่ายและรวดเร็ว



ทั้งนี้ผู้เขียนจึงเห็นว่า ในการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล มีประเด็นพิจารณาที่ต้องให้ความสำคัญ โดย  
ใช้ข้อมูลจากการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูล ของศูนย์สัตรีวัตทดลองแห่งชาติ เป็นต้นแบบในการพิจารณา ดังนี้

4.1 งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศมีมูลค่าสูง ต้อง  
คำนวณให้ครอบคลุมอุปกรณ์ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เน็ตเวิร์ค และค่าการดำเนินการ เพราะในการพัฒนาระบบ  
มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงมาก เมื่อวัตถุประสงค์ในการวางระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พิจารณางบประมาณที่ใช้ในการจัดการรายการอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เน็ตเวิร์ค

**1. พิจารณางบประมาณที่ใช้ในการจัดการรายการอุปกรณ์ตามการวิเคราะห์  
ความต้องการฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เน็ตเวิร์ค**

ที่	รายการอุปกรณ์	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบที่ 1	2	511,460	1,022,920
2	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบที่ 2	1	359,520	359,520
3	อุปกรณ์ระบบสำรองข้อมูล (Tape)	1	208,650	208,650
4	อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall)	1	224,700	224,700
5	ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย (Server) มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย	1	235,400	235,400
6	ชุดโปรแกรมสำรองข้อมูลสำหรับเครื่องแม่ข่าย	1	423,720	423,720
<b>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น</b>				<b>2,474,910</b>

4.2 งบประมาณที่ใช้ในการจัดหาชุดโปรแกรมลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ  
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ใช้จำเป็นต้องมี  
ลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงชุดโปรแกรมสำรองข้อมูลสำหรับแม่ข่ายที่ได้มาตรฐาน ใช้ในเชิงการค้ามีราคาสูง  
เช่นกัน

4.3 งบประมาณที่ใช้ในการจัดหาชุดโปรแกรมระบบบริหารจัดการและให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน  
(Virtualization) มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย และต้องต่ออายุรับประกันตามรอบเวลาที่กำหนด (ปี) ดังตารางที่ 2  
ตารางที่ 2 พิจารณางบประมาณที่ใช้ในการต่อประกันอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์



Mahidol University  
มหาวิทยาลัยมหิดล

### 2. พิจารณาถึงงบประมาณที่ใช้ในการต่อประกันอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

ที่	รายการอุปกรณ์	ระยะเวลา รับประกัน	ราคาสำหรับต่อการ รับประกัน
1	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบที่ 1	5 ปี	95,000
2	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบที่ 2	5 ปี	80,000
3	อุปกรณ์ระบบสำรองข้อมูล (Tape)	5 ปี	50,000
4	อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall)	3 ปี	45,000
5	ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย (Server) มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง ตามกฎหมาย	3 ปี (สำหรับ 3 เครื่อง)	200,000
6	ชุดโปรแกรมสำรองข้อมูลสำหรับเครื่องแม่ข่าย	3 ปี (สำหรับ 3 เครื่อง)	400,000
7	ซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการและให้บริการเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtualization)	3 ปี (1 License)	200,000
<b>รวมเป็นเงินทั้งสิ้น</b>			<b>1,070,000</b>

4.4 งบประมาณที่ใช้ในการบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) จากบริษัทผู้ดูแลระบบที่มีความเชี่ยวชาญด้านศูนย์ข้อมูล ที่มีค่าใช้จ่ายในการดูแลสูง

4.5 งบประมาณที่ใช้ในการจัดหาทดแทนเมื่ออุปกรณ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเดิมเสื่อมสภาพหมดอายุการใช้งาน ที่ต้องจัดหาปรับเปลี่ยนตามช่วงเวลา

4.6 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในการดูแลระบบของศูนย์ข้อมูล (Data Center) ให้เพียงพอลดความเสี่ยงหากมีบุคลากรลาออก

## บรรณานุกรม

- อรรษา ปรีชาพานิช. (2557). คู่มือเรียน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis and Design) ฉบับสมบูรณ์.  
นนทบุรี : ไอทีซีฯ.
- ปิยพงศ์ จันทร์ปาน. (2561). การติดตั้งและประเมินประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์เสมือน กรณีศึกษา: คลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้ง  
บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) คณะเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ณรงค์ฤทธิ์ เอกมงคลชัยกุล. (2563). การพัฒนาระบบสำรองข้อมูลเว็บไซต์การบริการและฐานข้อมูลของบริษัทตัวอย่าง.  
(วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต) ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการและการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ดร.อาณัติ รัตนธิรกุล. (2558). ก้าวสู่อาชีพผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อวยพร โกมลวิจิตรกุล. (ม.ป.ป.). ก้าวสู่โลกเสมือนเพื่อสร้างระบบเครือข่ายและ Server จำลองด้วย VMware ESXi. สืบค้น  
จาก <https://www.ez-admin.com/images/download/EZ-MAG-04.pdf>
- อวยพร โกมลวิจิตรกุล. (ม.ป.ป.). การ Backup และ Restore เครื่อง Virtual Machine ด้วย Veeam Backup. สืบค้นจาก  
<https://www.ez-admin.com/images/download/EZ-MAG-05.pdf>

## ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กร แห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์

THE ORGANIZATION CHANGE FACTORS AND ECOSYSTEM FACTOR AFFECTING THE RESILIENT  
ORGANIZATION AND WORK ADJUSTMENT OF BANKING BUSINESS OFFICERS

สุรัสวดี จันทร์สุนทร<sup>1</sup> และ ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง 3 จำนวน 300 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ด้วยค่าสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาครั้งนี้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรต่อไป

**คำสำคัญ :** การปรับเปลี่ยนภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรแห่งความยืดหยุ่น การปรับตัวในการทำงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The purpose of this research was to study the organization change factors and ecosystem factors affecting the resilient organization and work adjustment of banking business officers. The study consisted of 300 employees of a private commercial bank in central region. Data were collected by using a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, frequency, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested with the reference statistics, namely the Pearson correlation coefficient. and multiple regression analysis. The results showed that Changes in internal and external environment factors affecting the flexibility of the commercial banking business. And being the resilient organization affects the adaptation of the work of the commercial banking business. at a statistical significance level of .05. The results of this study can be applied in business management to improve the efficiency of the organization and personnel.

**Keywords:** Organization change factors, Ecosystem factors, Resilient organization, Work Adjustment

## 1. บทนำ

ปัจจุบันโลกอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งในแต่ละวันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สภาพแวดล้อมทางสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านรูปแบบการใช้ชีวิต หรือกระแสความนิยมทำให้องค์กรธุรกิจมักปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรเกิดจากปัจจัย 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยแวดล้อมภายในเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ปัจจัยแวดล้อมภายนอก เป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายนอกไม่ว่าจะเป็นนโยบายภาครัฐ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง ความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้า ภาวะการแข่งขัน สภาพตลาด คู่แข่งที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลง (พสุ เดชะรินทร์,2564)

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมธุรกิจในปัจจุบัน และผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นต่อองค์การทำให้คำว่า Resilience ที่หมายถึง ความยืดหยุ่น หรือ Resilient Organization ที่หมายถึง ความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อวิกฤตหรือสถานการณ์ที่ผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา แต่เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความไม่แน่นอนในอนาคต องค์กรต่างๆจึงต้องพยายามพัฒนาตัวเองให้เป็น Resilient Organization ให้ได้ การที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นจะต้องมีความพร้อมพื้นฐานอยู่ 4 ปัจจัยเริ่มต้นจากผู้นำจะต้องพร้อม ตามด้วยระบบจะต้องพร้อม อันดับสาม เรื่องของบุคลากรจะต้องพร้อม และสุดท้ายคือ วัฒนธรรมองค์กรที่พร้อม (พสุ เดชะรินทร์,2564)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสภาวะปัจจุบัน โดยต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวคิดการดำเนินธุรกิจไปจากเดิม จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคค่อยๆเปลี่ยนแปลงไป จนกลายเป็นปัจจัยสำคัญของการกำหนดทิศทางของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในอนาคต นอกจากนั้นปริมาณการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปริมาณการใช้บริการผ่านสาขาหรือตู้เอทีเอ็มค่อยๆลดลง ดังนั้น หลักการสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ต้องนำมาเป็นปัจจัยพิจารณาเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนในปัจจุบัน คือการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น และค้นหาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลง เพื่อทำให้ได้กระบวนการในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2564)

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในและปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงาน โดยศึกษาการปรับตัวของพนักงานและองค์กรของธุรกิจธนาคารพาณิชย์เมื่อสภาพแวดล้อมภายนอกเกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยใดที่สามารถส่งผลต่อองค์กรแห่งความยืดหยุ่น และเป็นแนวทางให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์สามารถนำไปปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นของธุรกิจธนาคารพาณิชย์

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นของธุรกิจธนาคารพาณิชย์

2.4 เพื่อศึกษาองค์กรแห่งความยืดหยุ่นส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์

### 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 ความรู้เกี่ยวกับองค์การแห่งความยืดหยุ่น

##### 3.1.1 ความหมายขององค์การแห่งความยืดหยุ่น

พสุ เดชะรินทร์ (2564) กล่าวถึง องค์การแห่งความยืดหยุ่น ว่าหมายถึงความสามารถขององค์การในการตอบสนองต่อวิกฤติหรือสถานการณ์ที่ผิดปกติที่เกิดขึ้น และสามารถฟื้นตัวจากวิกฤติดังกล่าวได้อย่างดี

วันดี สุริวงค์ (2564) กล่าวถึง องค์การแห่งความยืดหยุ่น ว่าหมายถึง ความสามารถในการฟื้นความมั่นใจ และทัศนคติเชิงบวกเพื่อปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

##### 3.1.2 ปัจจัยสำคัญของการเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่น

พสุ เดชะรินทร์ (2564) กล่าวถึง ปัจจัยของการเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่นไว้ว่า

1. ผู้นำจะต้องพร้อม โดยผู้นำจะต้องเป็นผู้ริเริ่มและทำให้ทั้งองค์การตระหนักว่า วิกฤติหรือการเปลี่ยนแปลงจะกลายเป็นเรื่องปกติต่อไปในอนาคต และเตรียมทั้งองค์การให้พร้อมต่อสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งจะต้องมีวิสัยทัศน์ ความคิดและความกล้าที่จะสร้างโอกาสการเติบโตใหม่ ๆ จากวิกฤติที่เกิดขึ้นมีระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น และสนับสนุนการทำงานในช่วงวิกฤติ

2. ระบบจะต้องพร้อม ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงวิกฤตินั้น สำคัญคือการดำเนินงานจะต้องไม่หยุดชะงักและไปต่อได้ ดังนั้น การมีระบบการทำงานที่ดีและยืดหยุ่นที่พร้อมจะปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3. บุคลากรจะต้องพร้อม บุคลากรในองค์การนอกจากจะต้องมีทักษะ ความรู้ที่เหมาะสมแล้วยังจะต้องมี Resilient Mindset ด้วย นั่นคือต่อให้เผชิญกับวิกฤติหรือการเปลี่ยนแปลงเพียงไร ก็พร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พร้อมที่จะลุกขึ้นยืน (เมื่อล้ม) และมองหาโอกาสใหม่ ๆ จะวิกฤติที่เกิดขึ้น

4. วัฒนธรรมองค์การที่พร้อมที่จะเป็นรากฐานสำคัญต่อทั้งองค์การในการก้าวผ่านวิกฤติและเติบโตอีกครั้งหนึ่ง จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งความยืดหยุ่น สามารถอธิบายได้ว่าองค์การแห่งความยืดหยุ่นเป็นองค์การที่สามารถคาดการณ์ การปรับตัว และการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งองค์การแห่งความยืดหยุ่น ประกอบด้วย ผู้นำต้องมีความพร้อมในการปรับตัว ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น พนักงานต้องมีความพร้อมและความเชื่อมั่นในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความหมายและองค์ประกอบขององค์การแห่งความยืดหยุ่น และผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบดังกล่าวมากำหนดเป็นตัวแปรชั้นกลางในกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้

#### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในจากแนวคิดการทำงานแบบ Agile โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 3.2.1 ความหมายของ Agile

ศศิมา สุขสว่าง (2564) กล่าวถึง Agile ว่าหมายถึง กรอบแนวคิด และวิธีการทำงานอย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว เพื่อปรับเปลี่ยนให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วในสภาวะที่มีความไม่แน่นอน

Thanayavuth Akarasomcheep [4] กล่าวถึง Agile ว่าหมายถึง แนวคิดในการทำงานซึ่งไม่ใช่รูปแบบหรือขั้นตอนการทำงาน และไม่จำกัดว่าใช้ได้สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในสายซอฟต์แวร์ (Software) เท่านั้น โดย Agile ให้ความสำคัญในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองผู้ใช้งาน



### 3.2.2 หัวใจหลักของ Agile

ศศิมา สุขสว่าง (2564) กล่าวถึง หัวใจหลักของ Agile ที่สำคัญ 4 ข้อดังนี้

1. คนและการมีปฏิสัมพันธ์กันในทีม มากกว่า ขั้นตอนและเครื่องมือ
2. ส่งมอบผลงานที่ใช้ได้จริง มากกว่า เอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. การร่วมมือทำงานกับลูกค้า มากกว่า การต่อรองให้เป็นไปตามสัญญา
4. การตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลง มากกว่า การทำตามแผนที่วางไว้

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของ Agile สามารถอธิบายได้ว่า Agile เป็นแนวคิดในการทำงานที่ไม่เน้นรูปแบบวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงาน แต่ให้ความสำคัญในเรื่องคนและการสื่อสารเป็นหลัก ซึ่งหลักการของ Agile ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การลดขั้นตอนการทำงาน การเน้นผลลัพธ์การทำงาน และการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความหมายและองค์ประกอบของ Agile และผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบดังกล่าว มากำหนดเป็นตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้

### 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก

บุญชัย มูลธาร์ (2556) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมภายนอก ว่าหมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก และองค์การไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี และปัจจัยอื่น ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การธุรกิจ

#### 3.3.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี (Technological Environment)

เทคโนโลยีความก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความก้าวหน้าในหลายๆด้านส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ ผู้บริหารองค์การจึงต้องพิจารณาปัจจัยที่เป็นตัวแปรด้านการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

2. ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Environment)

สภาพลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรม ในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไป ถึงแม้จะเป็นท้องถิ่นเดียวกันเมื่อเวลาเปลี่ยนลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ผู้บริหารองค์การจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคม โดยปัจจัยที่เป็นตัวแปรทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ, รูปแบบการใช้ชีวิต การเข้าถึงการศึกษ และความรู้ความเข้าใจ

3. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Environment)

ปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงปริมาณการใช้ทรัพยากร และเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนกระบวนการทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอก การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การธุรกิจ ทั้งในเรื่องของการดำเนินงานภายในและภายนอกขององค์การธุรกิจ โดยผู้บริหารจำเป็นต้องติดตามและคาดการณ์แนวโน้มทางด้านเศรษฐกิจในอนาคตว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เพื่อนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์การให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal Environment)

การเมืองเป็นที่มาของนโยบายต่างๆของรัฐบาล ที่จะเชื่อมโยงไปถึงมาตรการต่างๆที่รัฐบาลจะนำมาใช้รวมถึงกฎหมายซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เป็นกติกาทางสังคม ที่องค์การไม่สามารถปฏิเสธการปฏิบัติตามได้ ผู้บริหารจึง

ต้องศึกษาการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการเมืองและกฎหมายที่เกิดขึ้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก และองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมืองและกฎหมาย ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความหมายและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจ และผู้วิจัยได้นำปัจจัยเหล่านี้มากำหนดเป็นตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาคำนี้

### 3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

#### 3.4.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

ขันติยา สุภุมมา (2559) กล่าวถึง การปรับตัวในการทำงาน ว่าหมายถึง ความพยายามของแต่ละบุคคลที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเอง และเป็นการปรับพฤติกรรมในทางที่ถูกต้องเพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีความพอใจในงานที่ตนทำอยู่

อภิขญา อินทรสุภา (2547) กล่าวถึง การปรับตัวในการทำงาน ว่าหมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับกายและใจกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อช่วยส่งเสริมให้การทำงานนั้นเกิดผลสำเร็จและมีความพอใจในงานที่ตนทำอยู่

#### 3.4.2 ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน

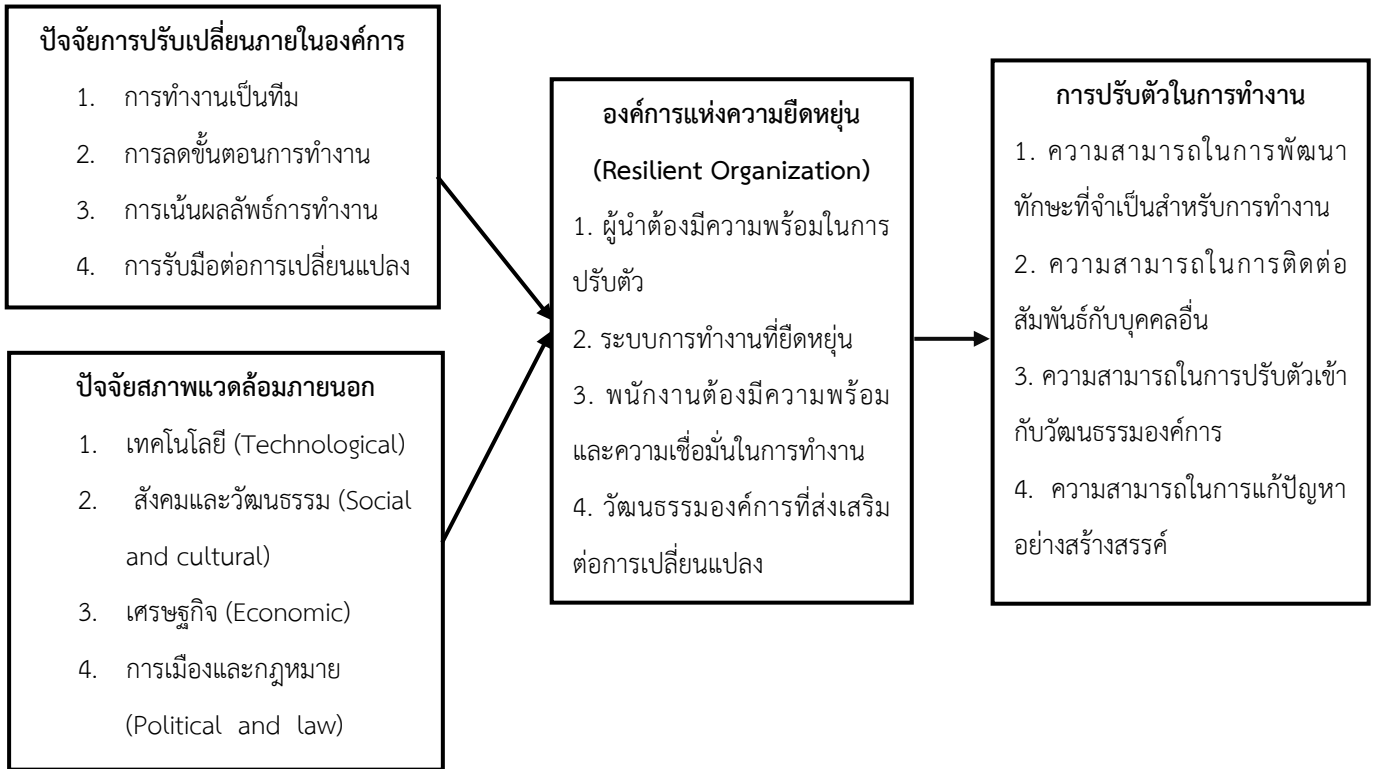
ขันติยา สุภุมมา (2559) กล่าวถึง ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง การปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสม ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความหวังและมีวิสัยทัศน์ในความสำเร็จของงานและมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงานที่ต้องการที่จะได้รับความพอใจเพียง ตามความจำเป็นทางด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก และองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมืองและกฎหมาย ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความหมายและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจ และผู้วิจัยได้นำปัจจัยเหล่านี้มากำหนดเป็นตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาคำนี้

### 3.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐาน ดังต่อไปนี้



#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**4.1.1 ประชากร** คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง จำนวน 69 สาขา โดยมีจำนวนพนักงานรวม 834 คน

**4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง 3 โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane พร้อมกับกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 5\%$  ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านการปรับตัวในการทำงาน

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2- 5 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอิทธิพลจากตัวแปรต้นส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) มีระดับความสำคัญอยู่ 5 ระดับ จัดเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับ	3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ระดับ	1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

เมื่อได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบพิจารณาความตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคกลาง 3 ที่ไม่ได้ถูกกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างในวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ในโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าเท่ากับ .921 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

**4.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปให้พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่ภาคกลาง 3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 300 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms จากนั้นแจกแบบฟอร์ม ผ่านกลุ่มไลน์ต่างๆ ในแต่ละกลุ่มงาน และขอความร่วมมือพนักงานในแต่ละกลุ่มให้ช่วยทำแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่าง เช่น พนักงานที่ทำงานในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในภาคกลางด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถามด้วยการจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติพรรณนา เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับ ตัวแปรปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น และการปรับตัวในการทำงาน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร และใช้ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีอายุระหว่าง 39 – 45 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 สถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 ตำแหน่งงานพนักงานระดับ 9 – 11 จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7

### 5.2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ด้านปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านการลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานเป็นทีมมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 3.99 ) รองลงมา คือ ด้านการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงและการเน้นผลลัพธ์การทำงาน อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 3.95 )

ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 ซึ่งทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านเทคโนโลยีมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.01 ) รองลงมา คือ การเมืองและกฎหมายและเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 3.93 )

ด้านการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านผู้นำต้องมีความพร้อมในการปรับตัวมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.28 ) รองลงมา คือ ด้านพนักงานมีความพร้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.02 )

ด้านการปรับตัวในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ซึ่งทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านความสามารถในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย = 4.01 ) รองลงมา คือ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ( ค่าเฉลี่ย = 3.97 )

### 5.3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธี Enter เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม  $B = 0.257$  รองลงมา คือ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง  $B = 0.179$  และปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในสามารถพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น คิดเป็นร้อยละ 65.7 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y_1 = 1.203 + 0.257x_1 + 0.140x_2 + 0.143x_3 + 0.179x_4$$

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ .05 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ เทคโนโลยี  $B = 0.228$  รองลงมา คือ การเมืองและกฎหมาย  $B = 0.168$  และ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกสามารถพยากรณ์การเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่น คิดเป็นร้อยละ 59.3 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y_2 = 1.375 + 0.228x_1 + 0.160x_2 + 0.123x_3 + 0.168x_4$$

**สมมติฐานที่ 3** การเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่นส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของธุรกิจธนาคาร พาณิชยกรรม จากการศึกษาพบว่า การเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่นส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ พนักงานต้องมีความพร้อมและความเชื่อมั่นในการทำงาน  $B = 0.313$  รองลงมา คือ ผู้นำต้องมีความพร้อมในการปรับตัว ( $B = 0.271$ ) และการเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่นสามารถพยากรณ์การปรับตัว ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 55.1 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y_3 = 0.271x_1 + 0.109x_2 + 0.313x_3 + 0.219x_4$$

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

**ผลการศึกษาส่วนที่ 1** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน มีอายุระหว่าง 39 – 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานระดับ 9 – 11 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท

**ผลการศึกษาส่วนที่ 2** จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน ปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายนอก การเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พบว่า

ด้านปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายใน ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงาน ของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง 3 เชื่อว่าปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการปรับเปลี่ยนภายในองค์การ คือ การลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกริน ทวีสุต (2562) ที่พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย สูงกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน

ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงาน ของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง 3 เชื่อว่าปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์การ คือ เทคโนโลยีและการเมืองและกฎหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เขาวลิต ประสิทธิ์ (2561) พบว่า ปัจจัยแวดล้อมภายนอกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเทคโนโลยีและสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือด้านเศรษฐกิจ

ด้านการเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่น ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง 3 เชื่อว่าการจะเป็นองค์การแห่งความยืดหยุ่นนั้น ผู้นำ ต้องมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพนักงานต้องมีความพร้อมในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ นครินทร์ จัปจิตต์ (2562) ที่พบว่า การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก โดยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องให้อำนาจกับผู้บริหารและสร้างความสามารถให้กับบุคลากรให้ พร้อมกับการปรับเปลี่ยนองค์การ



ด้านการปรับตัวในการทำงาน ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ซึ่งอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่งในสังกัดภาคกลาง 3 เชื่อว่าการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น พนักงานต้องมีความสามารถในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สวีสสม ทิพยธร และคณะ (2557) พบว่า การปรับตัวในการทำงาน ด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงานโดยรวม

### ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยการปรับเปลี่ยนภายในสามารถพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น คิดเป็นร้อยละ 65.7 แสดงให้เห็นว่าถ้าองค์กรมีความพร้อมในการรับมือต่อการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่ดี ย่อมจะก่อให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตนาพร เลาจรูจวิลาัย และคณะ (2561) ที่พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กรโครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ เทคโนโลยี รองลงมา คือ การเมืองและกฎหมาย และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกสามารถพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น คิดเป็นร้อยละ 59.3 แสดงให้เห็นว่า ถ้าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ไม่แน่นอน ย่อมจะก่อให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิญา เจริญศรี (2558) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ด้านบุคลากรภายในองค์กร ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านกฎหมาย และด้านรางวัลและผลตอบแทน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 3 จากการศึกษาพบว่า การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ พนักงานต้องมีความพร้อมและความเชื่อมั่นในการทำงาน รองลงมา คือ ผู้นำต้องมีความพร้อมในการปรับตัว และการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 55.1 แสดงให้เห็นว่า การจะเป็นเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นได้นั้น พนักงานในองค์กรต้องมีความพร้อมในการปรับตัวในการทำงานให้สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ ศิริพันธ์ (2562) ที่พบว่า องค์กรประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรนนท์ อินโฟเทค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนภายในส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ถ้าองค์กรมีความพร้อมในการรับมือต่อการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่ดี ย่อมจะก่อให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญกับพนักงานและการมีปฏิสัมพันธ์กันในทีมมากกว่าการเน้นขั้นตอนการทำงาน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย รวมทั้งการบริการต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การมีขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไป อาจส่งผลให้พนักงานไม่สามารถบริการได้อย่างเต็มที่ และส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ถ้าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ไม่แน่นอน ย่อมจะก่อให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญทางด้านเทคโนโลยี ควรพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และควรพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร

3. การเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การจะเป็นเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นได้นั้น พนักงานในองค์กรต้องมีความพร้อมในการปรับตัวในการทำงานให้สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ผู้บริหารควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เช่น การพัฒนาทักษะทางด้านภาษา การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นต้นอันจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงาน โดยเฉพาะศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทที่ต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร ปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น เพราะการศึกษาดังกล่าวยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศ งานวิจัยส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในประเทศ ดังนั้นการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้บริบทในประเทศไทย อาจทำให้ได้ผลการศึกษาใหม่ๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรใหญ่ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้วัดการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นและการปรับตัวในการทำงาน และควรศึกษาวิจัยเชิงลึกด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาสาเหตุและทำความเข้าใจการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่นได้ลึกมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อยอดและประโยชน์ทั้งในด้านวิชาการและการดำเนินธุรกิจต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ วิทยุโย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตต์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และรองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ให้ความรู้ให้คำแนะนำและประสบการณ์อันมีค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสารและวิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ชาวหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่ให้คำแนะนำและกำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานธนาคารกรุงเทพ สังกัดภาคกลาง 3 ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บข้อมูลการวิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ที่อบรมสั่งสอน แนะนำ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา

## บรรณานุกรม

- Thanyavuth Akarasomcheep. (2018). Agile คืออะไร เริ่มใช้งานอย่างไร. สืบค้นจาก [https://medium.com/fastwork-engineering/What is Agile, and how to get started -ab749306d96e](https://medium.com/fastwork-engineering/What-is-Agile,-and-how-to-get-started-ab749306d96e).
- ขันติยา สุกุมวา. (2559). พฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัด  
เขาวลิต ประสิทธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานีภายหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). สรุปจำนวนสาขาและจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. สืบค้นจาก  
[https://app.bot.or.th/BTWS\\_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=904&language=th](https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=904&language=th)
- นครินทร์ จับจิตต์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษานครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- บุญชัย มูลธาร. (2556). การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก. สืบค้นจาก [http://jokernum.blogspot.com/2013/08/blog-post\\_4157.html](http://jokernum.blogspot.com/2013/08/blog-post_4157.html).
- พสุ เดชรินทร์. (2564). Resilience อีกแนวคิดบริหารองค์กรที่มาแรงในยุคโควิด. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/business/91892>.
- รัตนาพร เลารุจิรลีย์, เกียรติชัย วีระญาณนท์, และวรรณสินธุ์ สัตยานุวัตร. (2561). ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร  
ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการสโมสรโรดาร์ในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วันดี สุริวงค์. (2564). 7 แนวทางสำหรับการสร้าง Resilience. สืบค้นจาก [https://th.linkedin.com/pulse/7- Guidelines for Building resilience-wandee-suriwong](https://th.linkedin.com/pulse/7-Guidelines-for-Building-resilience-wandee-suriwong).
- ศศิมา สุขสว่าง. (2564). Agile คืออะไร ความหมาย-หลักการ-แนวคิดของ Agile ในการทำงานแบบใหม่. สืบค้นจาก  
<https://www.sasimasuk.com/17224201//Agile>.
- ศิริรัตน์ ศิริพันธ์. (2552). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัททรนันท อินโฟเทค  
จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุกริน ทวีสุต. (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนคร  
หาดใหญ่. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สวีสมา ทิพยธร, จินดารัตน์ ปิณณี, และการุณย์ ประทุม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับในการทำงาน ความผูกพัน  
ในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิษฎา อินทรสุภา. (2547). การปรับตัวในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิญญา เจริญศรี. (2558). การศึกษาสภาพแวดล้อมภายในภายนอกองค์กร และค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
ชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การจัดกิจกรรมโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้บริจาค  
เพื่อการศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ORGANIZATION OF MERIT-MAKING PROJECTS AND CREMATION CEREMONIES FOR BODY DONORS FOR  
THE STUDY OF MACROANATOMY OF STUDENT AFFAIRS FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL

นิพนธ์ ยันตะระกะ<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

บทความเรื่อง การจัดกิจกรรมโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้บริจาคเพื่อการศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) แสดงออกถึงความกตัญญูต่อบุคคลและน้อมรำลึกถึงพระคุณของอาจารย์ใหญ่ 2) ตั้งใจเล่าเรียนและปฏิบัติหน้าที่เป็นบุคลากรทางสาธารณสุขที่ดีเพื่อเป็นการสนองพระคุณของอาจารย์ใหญ่ 3) นักศึกษาแพทย์ใจน้อมนำคุณธรรมของอาจารย์ใหญ่มาเป็นแบบอย่างในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่น ทั้งนี้ผู้เขียนจึงขอยกตัวอย่างโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้บริจาคเพื่อการศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ ของงานกิจการศึกษาคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการจัดกิจกรรมมาพัฒนาและวางแผนการจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้จากผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ มีระดับความพึงพอใจมากกว่า 80 % เกินกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ผู้เขียนมีการพัฒนาแนวคิดการดำเนินงานและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนและสนองต่อยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลที่ 2 เป้าประสงค์ที่ 3 สร้างความผูกพัน (Student/Alumni Engagement) ของนักศึกษาและศิษย์เก่า เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยและสร้างความภาคภูมิใจในความเป็นมหิดล

**คำสำคัญ :** โครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้บริจาค / อาจารย์ใหญ่ / นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา งานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

## Abstract

An article on the organization of merit making activities and the royal cremation ceremony for those who donate their bodies for the study of the anatomy of student affairs Faculty of Medicine Siriraj Hospital The objectives are 1) to express gratitude and remembrance of the Principal's gratitude; 2) to study hard and perform their duties as good public health personnel in response to the Principal's gratitude. 3) Medical students are encouraged to use the virtue of the principal as a role model in devoting themselves to others. In this regard, the author would like to give an example of a merit-making project and a royal cremation ceremony for those who donate their bodies for the study of anatomy. of student affairs, Faculty of Medicine Siriraj Hospital To use the evaluation results from the activities to develop and plan the activities to be effective and efficient. However, from the assessment results according to all 3 objectives, the satisfaction level is more than 80%, which exceeds the set target. As a result, the author has developed an operational concept that leads to the development of an organization to be sustainable and respond to the Mahidol University Strategy 2, Objective 3, Create Engagement. (Student/Alumni Engagement) of students and alumni To develop the university and build pride in being Mahidol.

**Keywords:** CHARITABLE MERIT-MAKING PROJECT AND CREMATION CEREMONY FOR BODY DONORS /  
STUDENT OF THE FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL



## บทนำ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นโรงพยาบาลและโรงเรียนแพทย์แห่งแรกที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดของประเทศไทย (ศุภชัย เรื่องสรรงามสิริ ,120 ปี โรงพยาบาลศิริราช,2008) มีการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีแห่งแรกในประเทศไทย โดยมีปรัชญาและปณิธาน คือ ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติผลิตบัณฑิตให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ค้นคว้าวิจัยเพื่อสร้างพัฒนาองค์ความรู้และวิทยาการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนทุกระดับเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด ซึ่งงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์หลักของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน เพื่อยกระดับหลักสูตรสู่มาตรฐานสากล และยกระดับการศึกษาด้านการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพให้แข่งขันได้ในระดับสากล โดยกำหนดหลักสูตรแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพได้ตามมาตรฐานสากล รวมทั้งพัฒนาระบบการประเมินจัดระบบการพัฒนาทักษะของนักศึกษา ส่งเสริมการวิจัยด้านแพทยศาสตร์ศึกษา ส่งเสริมการจัดตั้งหลักสูตรนานาชาติ ส่งเสริมการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายโรงพยาบาลทั้งในประเทศและต่างประเทศแลกเปลี่ยนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา พัฒนาความเป็นสากลภายใต้บริบทความเป็นไทย และการเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนและสังคมโลก

ปี พ.ศ.2433 ได้เปิดโรงเรียนแพทย์ครั้งแรก (ศุภชัย เรื่องสรรงามสิริ. (2008). 120 ปี โรงพยาบาลศิริราช) ในสมัยก่อนจะใช้ร่างของผู้ป่วยที่เสียชีวิตในโรงพยาบาลมาผ่าชำแหละเพื่อศึกษา โดยประกาศว่านักศึกษาแพทย์คนใดสนใจอยากดูการผ่าร่างผู้ป่วยที่เสียชีวิตให้มาดูได้ ปรากฏว่ามีนักศึกษาแพทย์เข้ามาเรียนรู้กันมากมาย ต่อมาพระยาอุปกิตศิลปสาร (นิ่ม กาญจนานชีวะ) อาจารย์ใหญ่ท่านแรกของประเทศไทย เป็นผู้ที่ทำพินัยกรรมไว้ว่า ถ้าเสียชีวิตจะมอบร่างกายให้กับนักศึกษาแพทย์เพื่อใช้ศึกษาต่อไป โดยมีคำกล่าวที่ว่า “ฉันเป็นครู ตายแล้วขอเป็นครูต่อไป” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา จึงมีผู้ที่ทำพินัยกรรมบริจาคร่างกายเรื่อยมา หลังจากนั้น จึงได้มีการจัดทำเป็นหลักสูตรขึ้นมา โดยเรียกครูผู้ไร้ลมหายใจและเป็นผู้มีคุณูปการต่อวงการศึกษายแพทย์ว่า “อาจารย์ใหญ่” เพราะท่านเป็นผู้ที่มีความเสียสละจิตใจสูงส่ง แม้แต่เสียชีวิตไปแล้วยังคิดว่าร่างกายยังสามารถทำประโยชน์ให้กับคนรุ่นหลังได้โดยไม่ยึดติดกับร่างไร้วิญญาณ

อาจารย์ใหญ่ คือ การบริจาคร่างกายเป็นกายวิยาทาน เป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์และคุณค่า เพื่อให้ นักศึกษาแพทย์ได้ค้นคว้าเรียนรู้ และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ต่อลมหายใจให้ผู้ป่วยในอนาคต เริ่มต้นชีวิตของมนุษย์เกิดมาพร้อมร่างกายที่มีเนื้อหนัง กระดูก และอวัยวะต่าง ๆ ครบ 32 ประการ หรืออาจมีบางคนที่เกิดผิดปกติไปบ้าง แต่เมื่อยามที่ต้องละสังขาร ก็จะมีเหลือเพียงร่างไร้วิญญาณที่รอให้ญาติมิตรนำไปประกอบพิธีทางศาสนา ซึ่งหลังจากนั้นก็ให้นำร่างไปฝัง หรือเผา ตามความเชื่อ

อาจารย์ใหญ่ คือ ร่างของผู้ที่ได้แสดงเจตนาจะบริจาคร่างไว้ก่อนที่จะหมดลมหายใจให้กับนักศึกษาแพทย์ได้ใช้ในการศึกษาหาความรู้ในเรื่องของระบบร่างกายเพื่อช่วยผู้ป่วยต่อไปในอนาคต ทั้งนี้มีการระบุไว้ชัดเจนว่า ผู้อุทิศร่างกายจะต้องไม่เสียชีวิตด้วยโรคร้ายแรงอุบัติเหตุเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุและต้องมียุวะหรือส่วนต่าง ๆ ของร่างกายครบถ้วน ซึ่งในปัจจุบันมีอาจารย์ใหญ่ 3 รูปแบบคือ แบบเก่า แบบแช่แข็ง และแบบนุ่ม (ฉัฐพงศ์ คงพูนพิน. (2560). ค่ายสารคดี. ครู(ใหญ่) ผู้ให้ชีวิต.)

ทั้งนี้ การอุทิศร่างกายเพื่อการศึกษาทางการแพทย์ เอื้อประโยชน์แก่นักศึกษาแพทย์ได้เรียนรู้โครงสร้างร่างกายและอวัยวะต่าง ๆ ของมนุษย์อย่างแท้จริง ส่งผลให้การแพทย์ไทยได้พัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง นอกจากนี้เป็นการเรียนรู้พื้นฐานทางกายวิภาคศาสตร์ของนักศึกษาแพทย์แล้ว ผู้อุทิศร่างกายยังเป็นครูผู้ให้ การฝึกอบรมทักษะการ

ช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือการผ่าตัดขั้นสูง ถึงแม้วิทยาการในปัจจุบันจะก้าวหน้าสักเพียงใดก็ไม่สามารถสร้างตำราเรียนอื่นมาทดแทนร่างกายมนุษย์ได้ ซึ่งในแต่ละปีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำเป็นต้องใช้ร่างอาจารย์ใหญ่มากกว่า 250 – 300 ท่าน โดยร่างของผู้บริจาคร่างกายเพื่อการศึกษา จะได้รับการประกอบพิธีทางศาสนาหลังจากผ่านการเป็นอาจารย์ใหญ่ด้วยพิธีพระราชทานเพลิงศพอย่างสมเกียรติ เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติของท่านอาจารย์ใหญ่ และแสดงความกตัญญู กตเวทิตา และไว้อาลัยแด่ผู้อุทิศร่างกาย เพื่อการศึกษาเป็นครั้งสุดท้ายโดยการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ (Royal Cremation Ceremony for Anatomy Cadavers) ได้จัดขึ้นมิได้นำเสนอเฉพาะในส่วนของพิธีการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายนำเสนอข้อมูลให้ความรู้ขั้นตอนการรับบริจาคร่างกาย การเรียนการสอน การทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้กับผู้อุทิศร่างกาย โดยจำกัดขอบเขตบุคลากรในการศึกษารั้งนี้คือ นักศึกษาแพทย์ คณาจารย์ และญาติของผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษา เพื่อเสริมสร้าง เจตคติที่ดีให้กับนักศึกษาแพทย์ในการอุทิศตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น กำหนดเป็นมาตรฐานในการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด ทั้งนี้ กิจกรรมที่งานกิจการนักศึกษา ร่วมกับนักศึกษาแพทย์ในนามของสโมสรนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จัดพิธีบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษา มหากายวิภาคศาสตร์ (Royal Cremation Ceremony for Anatomy Cadavers) ขึ้นเป็นประจำทุกปีสืบต่อกันมาจากรุ่นสู่รุ่น และเมื่อการศึกษากับร่างของอาจารย์ใหญ่เพื่อฝึกฝนประสบการณ์ด้านวิชาการและด้านหัตถการของนักศึกษาแพทย์ และแพทย์เฉพาะทางสาขาต่าง ๆ เสริมจลิ่งลงในแต่ละปีการศึกษา ภาคศึกษากายวิภาคศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดจัดพิธีพระราชทานเพลิงศพแก่ผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษา

มหากายวิภาคศาสตร์ หมายถึง การศึกษากายวิภาคศาสตร์ในระดับมหภาค ซึ่งแตกต่างจากการศึกษากายวิภาคศาสตร์ในสาขาอื่น ๆ เช่น จุลกายวิภาคศาสตร์ซึ่งเป็นการศึกษากายวิภาคศาสตร์โดยอาศัยกล้องจุลทรรศน์

การศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ หมายถึง ในโรงเรียนแพทย์ หรือคณะแพทยศาสตร์ส่วนใหญ่จะบังคับให้นักศึกษาแพทย์ได้ศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ หลักสูตรมักจะคาดหวังให้นักศึกษาได้เรียนรู้กายวิภาคศาสตร์ของมนุษย์พื้นฐานและรู้จักตำแหน่งที่สำคัญทางกายวิภาค (anatomical landmark) ซึ่งช่วยในการวินิจฉัยโรคได้ คณะแพทยศาสตร์หลายแห่งมีการให้นักศึกษาได้ศึกษาร่างของผู้บริจาคร่างกายเพื่อการศึกษา (หรือที่นิยมเรียกกันในประเทศไทยว่า "อาจารย์ใหญ่" หรือใช้ตำราภาพวาดหรือภาพถ่ายจากร่างกายมนุษย์

“ผู้อุทิศร่างกาย” หมายถึง การอุทิศร่างกายหลังจากเสียชีวิตด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยของนักศึกษาแพทย์ ร่างกายของผู้บริจาคมานั้นจะถูกเรียกว่า “อาจารย์ใหญ่”

## หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ปัจจุบัน มีผู้ประสงค์บริจาคร่างกาย ณ โรงพยาบาลศิริราชทั้งสิ้น 7,000 รายต่อปี ซึ่งเสียชีวิตจริง 300-400 ราย โดยอัตรายอดผู้บริจาคร่างกายสูงขึ้นทุกปี ขณะที่ปัจจัยหลักมาจากหลวงพ่อกุณได้บริจาคร่างกายให้แก่มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนตื่นตัวมาบริจาคกันมากขึ้น

การจัดกิจกรรมโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อศึกษามหากายวิภาคศาสตร์ (Royal Cremation Ceremony for Anatomy Cadavers) ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลนี้ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบประเพณี และ

พิธีการต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติท่านอาจารย์ใหญ่ และแสดงความกตัญญูคุณทวดเวทิตา และไว้อาลัยแด่ผู้อุทิศร่างกาย เพื่อการศึกษาเป็นครั้งสุดท้าย

เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือวางแผนปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA

## วิธีปฏิบัติงาน

การดำเนินการในเรื่องของอาจารย์ใหญ่ จะมีการหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการแตกต่างกันออกไป ดังนี้

1) ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รับผิดชอบ คือ การรับบริจาคผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษาเป็นอาจารย์ใหญ่ ,การรักษาศพอาจารย์ใหญ่ เพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอนนักศึกษาแพทย์ และการเรียนการสอนนักศึกษาแพทย์

2) งานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รับผิดชอบ คือ การทำบุญอุทิศส่วนกุศล ก่อนพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ และพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่

### 1. การทำบุญอุทิศส่วนกุศล ก่อนพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่

เมื่อร่างบริจาคที่ต้องถึงกำหนดที่จะนำขึ้นมาให้นักศึกษาเรียน ทางภาควิชา จะมีจดหมายมายังญาติผู้บริจาค ตามที่อยู่ที่จะระบุไว้ เพื่อแจ้งกำหนดงานพิธีทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้อาจารย์ใหญ่ก่อนให้นักศึกษาเรียน พร้อมเชิญญาติมาร่วมทำบุญด้วย ในวันทำบุญนี้ญาติอาจารย์ใหญ่ที่มาร่วมพิธีมักจะบริจาคเงินทำบุญสมทบค่าอาหารและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ บางคนก็บริจาคเงินสมทบกองทุนเพื่อการศึกษาภาควิภาคศาสตร์ ซึ่งภาควิชาฯ ดิตรรายชื่อไว้ที่บอร์ดของภาควิชาฯ หรือบางคนบริจาคเงินตั้งกองทุนชื่ออาจารย์ใหญ่ เพื่อนำมาเป็นทุนการศึกษาหรือเป็นรางวัลเรียนดีแก่นักศึกษาซึ่งจะมีการมอบทุนให้แก่ นักศึกษาในวันทำบุญอาจารย์ใหญ่นั้นเอง ทั้งนี้ญาติอาจติดต่อบริจาคได้โดยตรงที่สำนักงานของภาควิชาฯ

สำหรับเงินบริจาคช่วยในการจัดพิธีทำบุญนั้น ถ้ายังมีเงินเหลือนักศึกษาก็จะเก็บไว้เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับงานพิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่ซึ่งจัดหลังจากที่ได้ศึกษาวิชานี้จบลงแล้ว คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลโดยคณาจารย์สาขาภาควิภาคศาสตร์ และนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2 ได้จัดพิธีทำบุญอุทิศส่วนกุศลแด่อาจารย์ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาแพทย์ได้แสดงความเคารพและสำนึกในพระคุณของอาจารย์ใหญ่ผู้เสียสละร่างกายให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาแพทยศาสตร์

ในวันทำบุญอาจารย์ใหญ่ก่อนเปิดเรียน ญาติสามารถเข้าเยี่ยมอาจารย์ใหญ่ซึ่งร่างได้รับการจัดวางไว้บนโต๊ะ โดยมีผ้าคลุมไว้อย่างเรียบร้อย ญาติสามารถขอทำการไหว้เคารพได้ซึ่งสภาพอาจารย์ใหญ่จะเหมือนคนนอนหลับอยู่บนเตียง เพียงแต่ผิวหนังมีสีคล้ำกว่าปกติเล็กน้อย ร่างอาจารย์ใหญ่หนึ่งท่านจะมีนักศึกษาแพทย์ 4 คน ใช้ในการเรียนประจำ ซึ่งนักศึกษาทั้ง 4 คนนี้จะได้รับการกำหนดให้ประจำโต๊ะอาจารย์ใหญ่ 1 โต๊ะ ก่อนวันงานทำบุญ ฉะนั้นในวันงานทำบุญนักศึกษาจะได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับญาติอาจารย์ใหญ่ท่านนั้น เพื่อทำความรู้จักกับญาติและเพื่อสอบถามถึงความเป็นอยู่ และโรคภัยไข้เจ็บของอาจารย์ใหญ่ก่อนเสียชีวิตเพื่อนำมาประกอบการศึกษา

การจัดงานทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้อาจารย์ใหญ่ เพื่ออุทิศส่วนกุศลแก่ผู้บริจากร่างกายเป็นวิทยาทานต่อการศึกษาในรายวิชาภาควิภาคศาสตร์พื้นฐาน เปิดโอกาสให้นักศึกษาและบุคลากรได้แสดงความกตัญญูคุณทวดเวทิตาในฐานะ

ศิษย์ที่พึงปฏิบัติต่ออาจารย์ ซึ่งเปรียบเสมือนต้นแบบของการเสียสละเพื่อส่วนรวม และเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามทางพระพุทธศาสนา ณ ห้องปฏิบัติการกายวิภาคศาสตร์ อาคารวิทยาศาสตร์ 3 (ศาลายา) เวลา 09:30 – 13:00 น. นอกจากนี้พิธีทำบุญแล้วยังมีการมอบรางวัลเรียนดี วิชากายวิภาคศาสตร์พื้นฐาน ให้กับนักศึกษาวิชา กายวิภาคศาสตร์พื้นฐาน (SCAN 101) ผู้มีความประพฤติดีเรียบร้อย และปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และมีผลคะแนนรวมยอดเยี่ยม 3 อันดับแรกในภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 โดยนักศึกษานอกจากจะได้รับเกียรติบัตรแล้ว ยังได้รับจดหมายรับเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท หรือปริญญาเอก) สาขากายวิภาคศาสตร์ และชีววิทยาโครงสร้าง หากนักศึกษามีความสนใจและมีคุณสมบัติผ่านตามเกณฑ์การรับเข้าของบัณฑิตวิทยาลัยอีกด้วย

สำหรับรางวัลอาจารย์ใหญ่ที่นักศึกษาแพทย์ เรียนด้วยการฆ่าตนเองใช้เวลาประมาณ 9 เดือน หลังจากนั้นญาติสามารถนำร่างที่เรียนแล้วกลับไปทำการฃาปนกิจได้ ถ้าญาติแจ้งไว้ล่วงหน้าว่าจะแยกไปจัดการฃาปนกิจเอง และสามารถขอพระราชทานเพลิงศพเป็นกรณีพิเศษได้โดยการแจ้งทางภาควิชาฯ ให้ออกจดหมายขอพระราชทานเพลิงฯ แล้วญาตินำจดหมายไปติดต่อกับสำนักพระราชวัง สำหรับญาติผู้แจ้งให้ภาควิชาฯ จัดการเรื่องการฃาปนกิจให้ และทางภาควิชาฯ จะดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพเป็นกรณีพิเศษ โดยจะแจ้งวันและกำหนดการจัดพิธีสวดและพิธีพระราชทานเพลิงศพให้ทราบต่อไป

## 2. พิธีพระราชทานเพลิงศพอาจารย์ใหญ่

งานพระราชทานเพลิงศพจะจัดช่วงเดือนมิถุนายน จะจัดให้มีการสวดพระอภิธรรม 1 คืน และวันถัดมามีการแสดงพระธรรมเทศนา 1 กัณฑ์ แล้วจึงเป็นพิธีพระราชทานเพลิงศพ ซึ่งมีการดำเนินงานตามประเพณีนิยมทุกอย่าง กำหนดการในแต่ละปีอาจแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย ถ้าญาติอาจารย์ใหญ่บางท่านต้องการเปลี่ยนแปลงพิธีกรรมที่อาจารย์ใหญ่แสดงความจำนงไว้ว่าจะให้ภาควิชาฯ ทำการฃาปนกิจศพให้เป็นการนำไปฃาปนกิจศพเอง ก็สามารถทำได้โดยต้องแจ้งให้ภาควิชาฯ ทราบในวันทำบุญอุทิศส่วนกุศลหรือแจ้งก่อนที่นักศึกษาจะเรียนจบประมาณ 3 เดือน ทั้งนี้เพื่อนักศึกษาจะได้ไม่ปะปนขึ้นส่วนของอาจารย์ท่านนั้นกับท่านอื่น ปกติร่างอาจารย์ที่ให้ทางภาควิชาฯ ดำเนินการฃาปนกิจนั้น ทางภาควิชาฯ จะบรรจุร่างรวมกันหีบละ 2 ร่าง จึงไม่สามารถแยกแถ่กระดูกของอาจารย์ใหญ่แต่ละท่านได้ วันรุ่งขึ้นหลังจากพิธีพระราชทานเพลิงศพ จะมีพิธีเก็บแถ่กระดูกของอาจารย์ใหญ่ แล้วนักศึกษาจะนำไปลอยอังคารที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี หรือที่ใดที่หนึ่งที่จะกำหนดภายหลัง โดยมีนักศึกษาและนิสิตจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เข้าร่วมพิธี

สำหรับงานดังกล่าวดำเนินงานโดยคณะฯ นิมนต์พระสงฆ์จำนวน 84 รูป เจริญพระพุทธมนต์ แสดงพระธรรมเทศนา ทอดผ้าบังสุกุล ถวายจตุปัจจัยและเครื่องไทยทาน จากนั้น คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประธานในพิธีประกอบพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษาทางมหากายวิภาคศาสตร์ ซึ่งมีบุคลากรทุกสาขาวิชา ญาติมิตรสหาย และประชาชนทั่วไปเข้าร่วมในพิธีดังกล่าว

การอุทิศร่างกายเพื่อการศึกษาทางการแพทย์ เอื้อประโยชน์ให้นิสิตแพทย์ได้เรียนรู้โครงสร้างร่างกายและอวัยวะต่าง ๆ ของมนุษย์อย่างแท้จริง ส่งผลให้การแพทย์ไทยพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพราะนอกจากเป็นการเรียนรู้พื้นฐานทางกายวิภาคศาสตร์ของนิสิตแพทย์แล้ว ผู้อุทิศร่างกายยังเป็นครูผู้ให้การฝึกอบรมทักษะการช่วยชีวิตผู้ป่วยหรือการผ่าตัดขั้นสูง ถึงแม้วิทยาการในปัจจุบันจะก้าวหน้าสักเพียงใดก็ไม่สามารถสร้างตำราเรียนอื่นมาทดแทนร่างกายมนุษย์ได้ ซึ่งในแต่ละปีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำเป็นต้องใช้ร่างอาจารย์ใหญ่มากกว่า 250 – 300 ท่าน โดยร่างของผู้บริจาคร่างกายเพื่อการศึกษา จะได้รับการทำพิธีทางศาสนาหลังผ่านการเป็นอาจารย์ใหญ่ด้วยพิธีพระราชทานเพลิงศพอย่างสมเกียรติ

หลังจากพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้พิชิตร่างกายเพื่อการศึกษา (เป็นกรณีพิเศษ) จะนำร่างอาจารย์ใหญ่แยก  
ฌาปนกิจตามวัดต่าง ๆ จำนวน 25 วัด (คนล้านนาพยากรณ์. (2562). น้อมจิตคารวะอาจารย์ใหญ่ครูผู้ไว้ลมหายใจ.)

### เทคนิคในการปฏิบัติงาน

โครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้พิชิตร่างกายเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (Royal Cremation Ceremony for Anatomy Cadavers) ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นกิจกรรมโครงการที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี จนกลายเป็นประเพณีของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่สืบทอดกัน  
มาจากรุ่นสู่รุ่น และการดำเนินการโครงการฯ ยึดหลัก “วัฒนธรรมศิริราช” ซึ่งเป็นคำที่ใช้เรียกวัฒนธรรมองค์กรของ  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่บ่งบอกถึงลักษณะของ ค่านิยม ความเชื่อ รวมทั้งพฤติกรรมใน  
การทำงานและการดำเนินชีวิตของ “คนศิริราช” ที่ได้รับการปลูกฝัง หล่อหลอม และยึดถือปฏิบัติ สืบทอดกันมาอย่าง  
ต่อเนื่อง ตลอดจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของ “คนศิริราช”

Seniority	รักกันดุจพี่น้อง
Integrity	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้
Responsibility	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา
Innovation	คิดสร้างสรรค์
Respect	ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
Altruism	คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
Journey to excellence and sustainability	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

### แผนการปฏิบัติงาน

ในเดือนมิถุนายนของทุกปีการศึกษา คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จะเป็น  
ประธานในงานบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้พิชิตร่างกายเพื่อการศึกษาทางกายวิภาคศาสตร์ ณ อาคารกาย  
วิธาน มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา โดยมีนักศึกษา และคณาจารย์กายวิภาคศาสตร์ จากหลายสถาบันพร้อมด้วยญาติ  
ของอาจารย์ใหญ่ร่วมไว้อาลัยแต่ผู้พิชิตร่างกายเป็นครั้งสุดท้าย ด้วยจิตใจที่สำนึกในพระคุณของท่าน

มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การจัดทำโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้พิชิตร่างกายเพื่อ  
การศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งแต่เดือน ธันวาคม – มิถุนายน ของทุกปี ดังนี้

- กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการฝ่ายต่างๆ เดือนธันวาคม – มกราคม
- วางแผนการดำเนินงานและจัดทำเอกสารโครงการ เดือนมกราคม
- ดำเนินการขอรายชื่ออาจารย์ใหญ่และไว้อาลัยของนักศึกษา เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์
- ติดต่อญาติของอาจารย์ใหญ่และตัวแทนนักศึกษาทุกสถาบัน เดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม
- จัดทำหนังสืออนุสรณ์อาจารย์ใหญ่ เดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม
- ติดต่อญาติและตัวแทนนักศึกษาทุกสถาบันเพื่อตรวจสอบ  
ความถูกต้องของหนังสืออนุสรณ์อาจารย์ใหญ่ เดือนเมษายน
- จัดพิมพ์หนังสืออนุสรณ์อาจารย์ใหญ่ เดือนพฤษภาคม
- จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ เดือนมีนาคม – มิถุนายน

- ชักซ้อมพิธีการ เดือนมิถุนายน
- กิจกรรมบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายฯ เดือนมิถุนายน
- จัดการประชุมรายงานความคืบหน้า เดือนมกราคม – มิถุนายน
- จัดประชุมสรุปโครงการ เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการบำเพ็ญกุศล และพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการ ศึกษา มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ เช่น การเขียนโครงการ การกำหนดลักษณะ/รูปแบบกิจกรรม กำหนดการ ผู้รับผิดชอบโครงการ ระยะเวลา ปฏิบัติงาน สถานที่ เป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ งบประมาณโครงการโดยดำเนินการขออนุมัติในหลักการจากคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และเมื่อได้รับการอนุมัติฯ แล้วจึงดำเนินการด้านงบประมาณผ่านระบบพัสดุในระบบ SAP ต่อไป โดยดำเนินการตามกระบวนการ PDCA ตารางที่ 1 วิธีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA โครงการบำเพ็ญกุศล และพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการ ศึกษา มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์

### ตารางที่ 1 วิธีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA โครงการบำเพ็ญกุศล และพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการ ศึกษา มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์

การดำเนินการวงจร PDCA	กิจกรรม / การดำเนินการ (สามารถปรับเปลี่ยนได้)	ระยะเวลา
ขั้นวางแผน (PLAN)	1) ประชุมวางแผนแนวทางในการจัดกิจกรรม 2) มอบหมายภารกิจในการเตรียมการจัดกิจกรรม 3) เขียนโครงการเพื่อเสนอขออนุมัติโครงการ	ธันวาคม - มีนาคม มกราคม - กุมภาพันธ์ มีนาคม
ขั้นดำเนินการ (DO)	1) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบ 2) ติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน	มกราคม เมษายน - พฤษภาคม ธันวาคม - มิถุนายน
ขั้นประเมินผล (CHECK)	สรุปกิจกรรมและปัญหาเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ	กรกฎาคม
ขั้นปรับปรุง (ACT)	นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาในครั้งต่อไป	ปีการศึกษาถัดไป

### การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลจากการจัดกิจกรรมตามกระบวนการ PDCA เพื่อหาข้อดี ข้อเสีย และปรับปรุงการจัดกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น โดยลดปัญหาที่เกิดจากการจัดกิจกรรมและเป็นแผนการทำงานในการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมได้ โดยผลที่คาดว่าจะได้รับพร้อมตัวชี้วัด (Learning Outcome ผลลัพธ์การเรียนรู้)

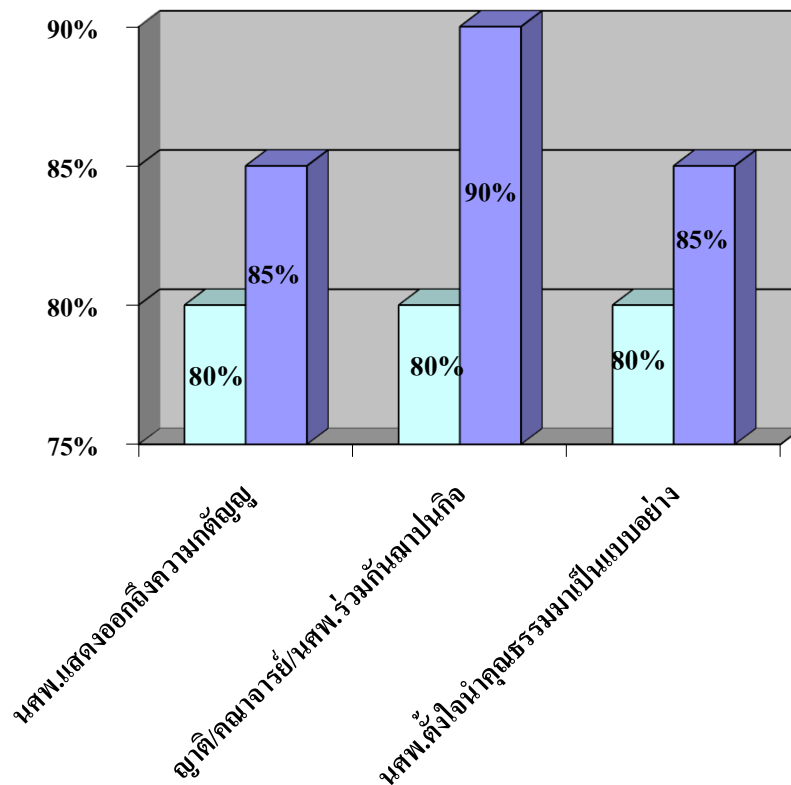
1. นักศึกษาแพทย์ร่วมกันรำลึกถึงและแสดงออกถึงความกตัญญูต่ออาจารย์ใหญ่ผู้มีพระคุณ
2. ญาติของอาจารย์ใหญ่ คณาจารย์ และนักศึกษาแพทย์ร่วมกันฉาบปูนกิจศพและอุทิศส่วนกุศลต่ออาจารย์ใหญ่
3. นักศึกษาแพทย์ตั้งใจน้อมนำคุณธรรมของอาจารย์ใหญ่มาเป็นแบบอย่างในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่นมากขึ้น



โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ตารางแสดงตัวชี้วัดที่ได้จากผลการประเมินภายหลังการจัดกิจกรรมโครงการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงตัวชี้วัดที่ได้จากผลการประเมินภายหลังการจัดกิจกรรมโครงการ

หัวข้อ	ระดับการประเมิน
นักศึกษาแพทย์ร่วมกันรำลึกถึงและแสดงออกถึงความกตัญญูต่ออาจารย์ใหญ่ผู้มีพระคุณ	มากกว่า 80%
ญาติของอาจารย์ใหญ่ คณาจารย์ และนักศึกษาแพทย์ร่วมกันมาปณกิจศพและอุทิศส่วนกุศลต่ออาจารย์ใหญ่	มากกว่า 80%
นักศึกษาแพทย์ตั้งใจน้อมนำคุณธรรมของอาจารย์ใหญ่มาเป็นแบบอย่างในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่นมากขึ้น	มากกว่า 80%



รูปภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงผลการประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ

จากแผนภูมิแสดงผลการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยภาคศาสตร์ จากแบบสำรวจหลังกิจกรรมเสร็จสิ้นเทียบเคียงกับระดับ KPI ที่ได้ตั้งไว้ทั้ง 3 หัวข้อ พบว่า

1. นักศึกษาแพทย์ร่วมกันรำลึกถึงและแสดงออกถึงความกตัญญูต่ออาจารย์ใหญ่ผู้มีพระคุณ  
KPI กำหนดไว้ มากกว่า 80% ผลการประเมินได้ 85%
2. ญาติของอาจารย์ใหญ่ คณาจารย์ และนักศึกษาแพทย์ร่วมกันมาปณกิจศพและอุทิศส่วนกุศลต่ออาจารย์ใหญ่

KPI กำหนดไว้ มากกว่า 80% ผลการประเมินได้ 90%

3. นักศึกษาแพทย์ใจน้อมนำคุณธรรมของอาจารย์ใหญ่มาเป็นแบบอย่างในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่นมากขึ้น

KPI กำหนดไว้ มากกว่า 80% ผลการประเมินได้ 85%

จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมโครงการ เป็นไปตามเกณฑ์ KPI ที่ได้กำหนดไว้ คือ มากกว่า 80% โดยผลการประเมินในข้อของญาติของอาจารย์ใหญ่ คณาจารย์ และนักศึกษาแพทย์ร่วมกันฉาบฉวยและอุทิศ ส่วนกุศลแต่อาจารย์ใหญ่ มีสูงถึง 90% และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมโครงการที่ได้กำหนดไว้

## ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา

### ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. จำนวนนักศึกษาแพทย์ทั้งชั้นปีที่ 2 ที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมพิธีบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศ ร่างกายเพื่อการศึกษาหมากยวิภาคศาสตร์มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทั้งหมด เมื่อเทียบกับปีการศึกษา ก่อนหน้านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของกิจกรรมและผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทำให้นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมมีภาระ งานที่เพิ่มมากขึ้นจากการเรียน

2. การเข้าร่วมพิธีของญาติอาจารย์ใหญ่ ที่มีจำนวนไม่แน่นอนและไม่ตรงกับที่แสดงความประสงค์จะเข้าร่วมงาน ทำให้เกิดปัญหาตามมาในด้านอื่นๆ อีก เช่น การบริการรถรับ-ส่ง ,การดูแลต้อนรับและอำนวยความสะดวก เป็นต้น

### แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

1. กระตุ้นให้นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2 เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของงานกิจการนักศึกษามากขึ้น โดยมีส่วนร่วม เป็นเจ้าภาพจัดงานกันอย่างพร้อมเพรียง ต้อนรับดูแลญาติอาจารย์ใหญ่ และขั้นตอนพิธีต่างๆ

2. กำหนดจำนวนคนที่ จะเข้าร่วมพิธีของญาติอาจารย์ใหญ่อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมและชัดเจน คือ ญาติอาจารย์ใหญ่ที่ สามารถเข้าร่วมพิธีมีจำนวนไม่เกิน 8 คน และแจ้งล่วงหน้าก่อนภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการรถรับ-ส่ง ดูแลต้อนรับและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับญาติอาจารย์ใหญ่ในวันจัดพิธีฯ

3. ภายหลังจากกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เสร็จสิ้น งานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะมี หน้าทำการบันทึกข้อมูลนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเข้าสู่ระบบ SICM และระบบบันทึกชั่วโมงกิจกรรม (Activity Transcript : AT) ของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อแสดงในระบบว่านักศึกษาแพทย์ท่านนั้น ๆ ได้เข้าร่วมกิจกรรมจริงและเมื่อ ถึงเวลาประเมินจะมีการนำข้อมูลในส่วนนี้มาใช้ในการประเมินนักศึกษาแพทย์ด้วยทุกครั้ง

### แผนพัฒนาในอนาคต

สามารถบูรณาการโดยต่อยอดจากการปลูกฝังค่านิยม โดยผ่านการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งให้ยึดนักศึกษาเป็นหลักในการมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การวางแผน การลงมือปฏิบัติด้วย ตนเอง ตลอดจนการประเมินผล ทำให้กิจกรรมมีความสมบูรณ์ และได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่ง

หลักจากทำกิจกรรมแล้ว ได้มีการนำข้อมูลจากแบบประเมินมาวิเคราะห์จนเกิดแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพ และมีแผนพัฒนาดังนี้

1. เพิ่มกิจกรรมในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมในระหว่างเรียนให้กับนักศึกษาแพทย์ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในเรื่องความกตัญญู กตเวทิตา นอกจากนี้ยังสามารถปลูกฝังค่านิยมในเรื่องการทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมได้เป็นอย่างดี
2. ประชาสัมพันธ์และเชิญชวนตัวแทนนักศึกษาแต่ละคณะ เข้ามามีร่วมเป็นกรรมการในการวางแผนจัดการ โดยปรับช่วงเวลาให้นักศึกษาแพทย์สามารถเข้าร่วมประชุมได้เหมาะสม โดยไม่กระทบเรื่องการเรียนรู้
3. สำรวจปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของนักศึกษาแพทย์ และคัดสรรกิจกรรมที่เหมาะสมให้กับนักศึกษาแพทย์ เพื่อลดความเครียดจากการเรียนการสอน

โครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกาย เพื่อการศึกษามหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ คือ กิจกรรมที่ดำเนินการสืบทอดติดต่อกันทุกปีจนถึงเป็นประเพณี ซึ่งประเพณีก็คือกิจกรรมที่มีการปฏิบัติสืบเนื่องกันมาเป็นเอกลักษณ์และมีความสำคัญต่อสังคม อันเป็นบ่อเกิดของวัฒนธรรมของสังคมกลายเป็นประเพณีประจำและถ่ายทอดกันมาโดยลำดับ การจัดกิจกรรมโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อการศึกษามหาวิทยาลัย หน่วยงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) แสดงออกถึงความกตัญญู กตเวทิตาและน้อมรำลึกถึงพระคุณของอาจารย์ใหญ่ 2) ตั้งใจเล่าเรียนและปฏิบัติหน้าที่เป็นบุคลากรทางสาธารณสุขที่ดีเพื่อเป็นการสนองพระคุณของอาจารย์ใหญ่ 3) นักศึกษาแพทย์ใจน้อมนำคุณธรรมของอาจารย์ใหญ่มาเป็นแบบอย่างในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่นทั้งนี้ผู้เขียนจึงขอยกตัวอย่างโครงการบำเพ็ญกุศลและพิธีพระราชทานเพลิงศพผู้อุทิศร่างกายเพื่อ การศึกษามหาวิทยาลัย หน่วยงานกิจการศึกษาคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการจัดกิจกรรมมาพัฒนาและวางแผนการจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้จากผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อมีระดับจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการมากกว่า 80% ได้แก่ 1) นักศึกษาแพทย์ร่วมกันรำลึกถึงและ แสดงออกถึงความกตัญญูต่ออาจารย์ใหญ่ผู้มีพระคุณ คิดเป็น 85% 2) ตั้งใจเล่าเรียนและปฏิบัติหน้าที่เป็นบุคลากรทาง สาธารณสุขที่ดีเพื่อเป็นการสนองพระคุณของอาจารย์ใหญ่ คิดเป็น 90% 3) นักศึกษาแพทย์ใจน้อมนำคุณธรรมของ อาจารย์ใหญ่มาเป็นแบบอย่างในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่น คิดเป็น 85% เกินกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ผู้เขียนมีการ พัฒนาแนวความคิดดำเนินงานและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนและสนองต่อยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย มหิดลที่ 2 เป้าประสงค์ที่ 3 สร้างความผูกพัน (Student/Alumni Engagement) ของนักศึกษาและศิษย์เก่า เพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยและสร้างความภาคภูมิใจในความเป็นมหิดล

## เอกสารอ้างอิง

ศุภชัย เรื่องสรรงามสิริ (ผู้เขียน) ,120 ปี โรงพยาบาลศิริราช (ปกแข็ง) .เดือนปีที่พิมพ์ 9/2551  
ศ.พิเศษ นพ.สรรใจ แสงวิเชียร. (2555). เวชบันทึกศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปีที่ 5 ฉบับที่ 1. การทำบุญ  
ให้อาจารย์ใหญ่ของชาวศิริราช.  
หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2559). ตายเพื่อต่อปัญญาให้คนอื่น เจาะลึกศรัทธา ยุคที่ยังไม่ต้องใช้เงินซื้อศพ.  
ณัฐพงศ์ คงพูนพิน (2560). ค่ายสารคดี. ครู(ใหญ่)ผู้ให้ชีวิต.  
คนล้า นานาพยากรณ์ (2562). น้อมจิตคารวะอาจารย์ใหญ่ครูผู้ไร้ลมหายใจ.

## ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสิน ผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

TECHNOLOGY ACCEPTANCE FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION OF MOBILE BANKING  
APPLICATION SERVICE BY GOVERNMENT SAVINGS BANK IN BANGKOK

ไอรินลดา โยธานัก<sup>1</sup> และ ศิริรัตน์ โกศการิก้า<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน 2) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ค่าสถิติ F และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และ 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานครในทุกขั้นตอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี, แอปธนาคารบนมือถือ, ความพึงพอใจ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

## Abstract

The objectives of the study were to 1) To study the demographic factors that differ and affect the satisfaction of providing mobile banking services through Mobile Banking Application of the Government Savings Bank in Bangkok. 2) To study the factors affecting the acceptance of technology that have an impact on the satisfaction of providing mobile banking services through Mobile Banking Application of the Government Savings Bank in Bangkok among a sample group of 400 mobile banking users who live in Bangkok. Questionnaires were used as a tool to collect data, which were then analyzed using statistical software for statistical analysis such as percentages, frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

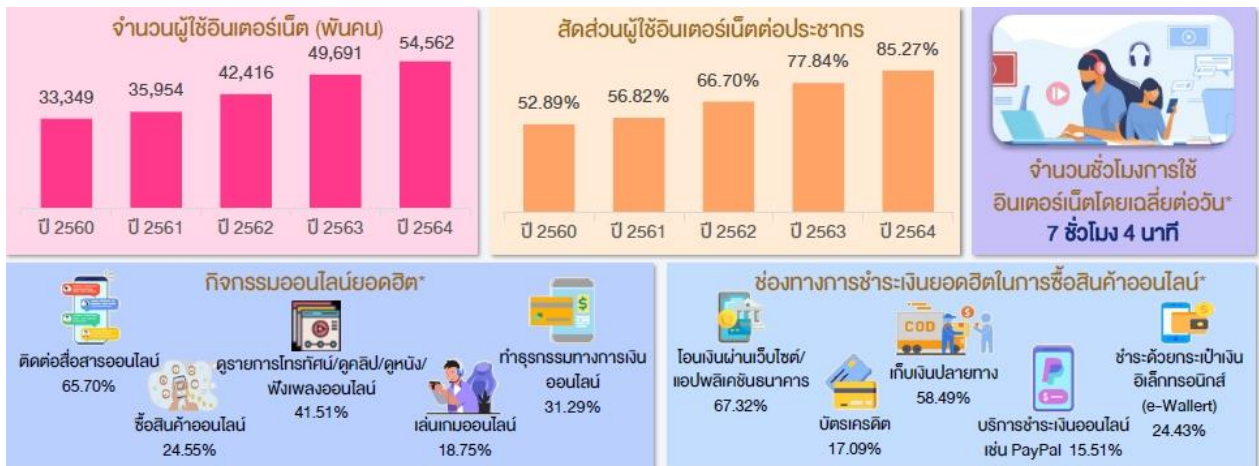
According to the research, 1) The hypothesis testing results show that the demographic factors such as age, occupation, education level, and average monthly income have a significant impact on the satisfaction with the service provided by the Government Savings Bank via Mobile Banking Application in Bangkok with a statistical significance of 0.05. Additionally, 2) the factors of technology acceptance such as perceived benefits of usage and perceived ease of usage also have a significant impact on the satisfaction with the service provided by the Government Savings Bank via Mobile Banking Application in Bangkok at all stages with a statistical significance of 0.05

**Keywords:** TECHNOLOGY ACCEPTANCE FACTOR, MOBILE BANKING APPLICATION, SATISFACTION



## 1. บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น สะท้อนจากจำนวนผู้ใช้และสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากรที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมออนไลน์ยอดนิยม เช่น การติดต่อสื่อสารออนไลน์ เรียนออนไลน์ ดูหนัง/ฟังเพลงออนไลน์ ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ช่องทางการชำระเงินที่นิยมมากที่สุดในการซื้อสินค้าออนไลน์ คือ การโอนเงินผ่านเว็บไซต์/แอปพลิเคชันของธนาคาร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานและการตัดสินใจในดำเนินธุรกิจ ซึ่งเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ชีวิตของมนุษย์ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในสถาบันการเงิน เนื่องจากประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด Cashless Society รัฐบาลไทยจึงปรับแผนแนวคิดและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติร่วมกับธนาคารพาณิชย์และธนาคารแห่งประเทศไทย ให้เกิดการชำระเงิน Prompt pay ขึ้นมา เพื่อให้ผู้บริโภคชำระค่าบริการสินค้าและค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 1

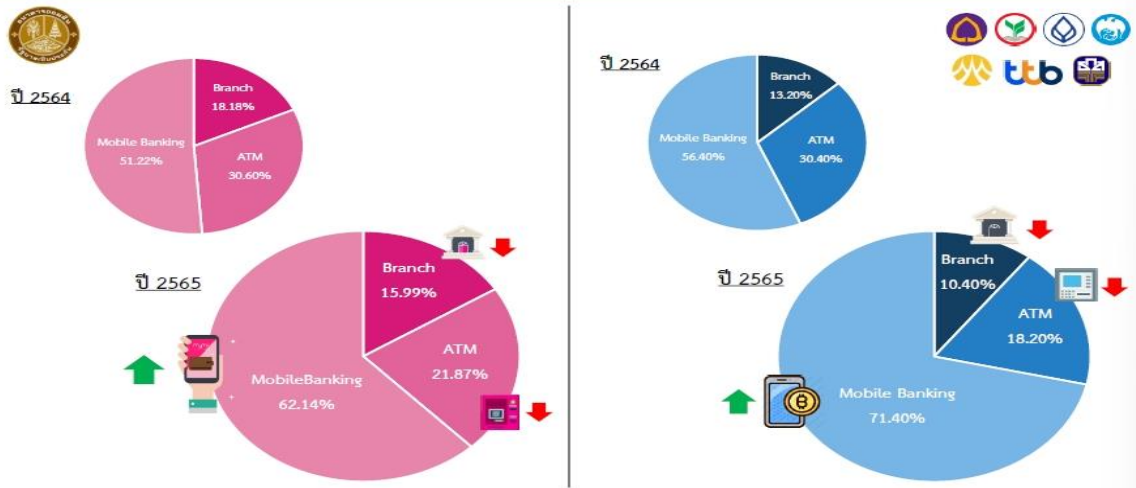


ภาพที่ 1 ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำปี 2565 ของ EDTA จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 46,348 ราย ทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือน เม.ย.-ก.ค. 2565

ที่มา : NESDC, ETDA

การที่เทคโนโลยีได้ก้าวหน้าและพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิด Smart Phone รุ่นใหม่ ๆ ที่ช่วยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน โดยการใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile banking ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการชำระสินค้าและบริการได้ทุกที่ทุกเวลาและรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์รวมถึงธนาคารของรัฐ ต่างมีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาในระบบเศรษฐกิจ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อที่จะเป็นเจ้าของส่วนแบ่งการตลาดที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันเทคโนโลยีทางการเงินที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินเองได้ โดยที่ไม่ต้องเข้ารับบริการที่สาขาผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์การสื่อสารอื่นที่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้ ที่เรียกว่า Mobile Banking ได้รับการพัฒนามากขึ้นอย่างต่อเนื่องผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการเข้ารับบริการที่ได้ง่ายมากขึ้น และในช่วงสถานการณ์โรคโควิด -19 ระบาด ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐที่มีบทบาทเป็นอย่างมากในการให้บริการสินเชื่อแก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่เดือดร้อนจากเหตุการณ์โรคระบาด ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐให้บริการขอสินเชื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารออมสิน เพื่ออำนวยความสะดวก ลดการ

กระจุยตัว การรักษาระยะห่าง และเพื่อความสะดวกในการรับบริการ รวมถึงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร การเข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารผู้บริโภคมักจะต้องใช้เวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินที่นานเนื่องจากมีลูกค้าที่ไปกระจุยตัวอยู่ที่สาขาและก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจในการรับบริการ แอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารออมสิน ที่เรียกว่า Mymo จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกหนึ่ง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สัดส่วนผู้ใช้งาน Mobile Banking ทั้งในกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์ เป็นช่องทางหลัก เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากความพร้อมของผู้ประกอบการรายย่อยและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับพฤติกรรมกรมการใช้จ่ายแบบ Cashless หลังการระบาดของ Covid -19

ที่มา : ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน

แม้ว่าแนวโน้มจำนวนผู้ใช้บริการจะมีอัตราเพิ่มขึ้นและผู้ให้บริการทั้งสถาบันการเงินและผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เน้นเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ อย่างไรก็ตามความปลอดภัยของข้อมูลยังคงเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากผู้บริโภคหลายท่านมีความเชื่อว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความเสี่ยง เช่น การโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว รวมถึงเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมบ่อยครั้งที่มีประสบการณ์เจอกับปัญหาในการสื่อสารที่บกพร่อง เป็นต้น

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอยากจะทำวิจัยเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของธนาคารออมสิน ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในระหว่างที่รับบริการเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์รูปแบบหรือการเพิ่มฟีเจอร์ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ธนาคารออมสินให้มีการใช้งานที่ง่ายมากขึ้น มีประโยชน์ในชีวิตประจำวัน มีความทันสมัย รูปแบบนำใช้มีความปลอดภัยและการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการและการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการกับผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 3. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

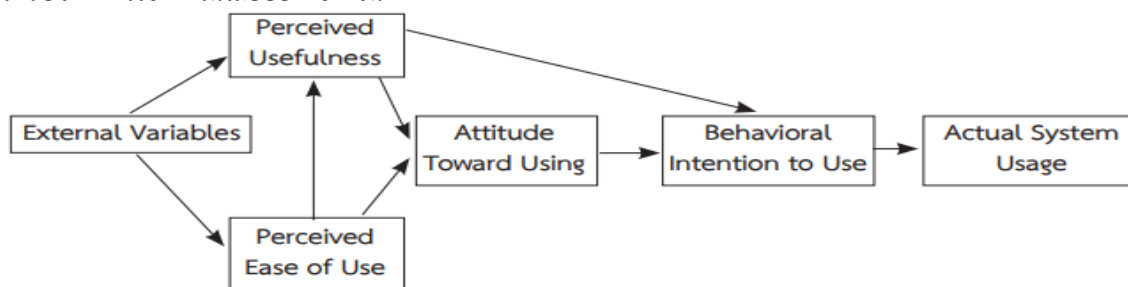
#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นการใช้ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เพื่อใช้ในการแบ่งส่วนตลาดให้มีประสิทธิภาพในการกำหนดตลาดเป้าหมาย นอกจากนี้ วชิรวัชร งามละม่อม (2558) และเบญจพร จรุงพิพัฒน์กุล (2565) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การเรียนรู้ รายได้ เป็นลักษณะการแบ่งโครงสร้างของประชากร ความอาวุโสในการทำงาน โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกัน มีความคิด ทศนคติ ความรู้สึก ที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

TAM เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการใช้เป็นตัวชี้ความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีที่ถูกคิดค้นโดย (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action - TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior - TPB) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้นมานั้น เชื่อว่าเทคโนโลยีที่จะต้องมี ความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) คือ การที่ผู้ใช้งานเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน ผู้ใช้งานทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีอย่างชัดเจน



ภาพที่ 3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี – TAM Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989)

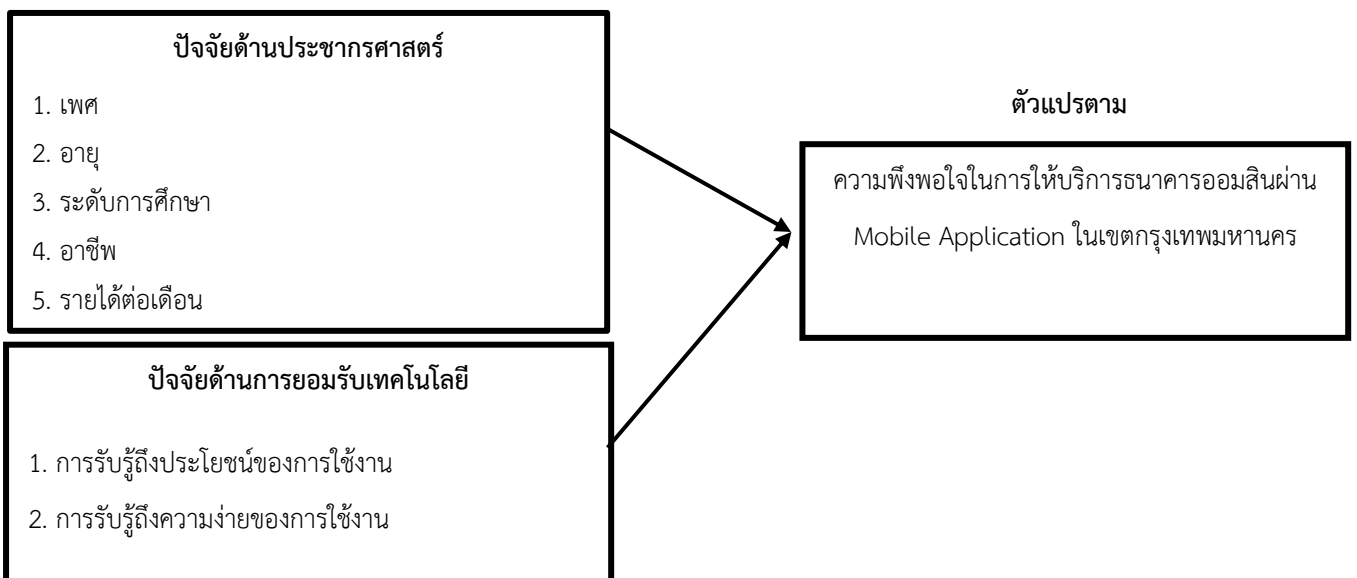
Davis (1989) การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ที่ได้รับอิทธิพลมาทางอ้อมต่อกรรับรู้ว่าเป็นใช้งานง่าย และรวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ซึ่งผู้ใช้จะแสดงพฤติกรรมการใช้ออกมาในรูปแบบใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ถ้าผู้ใช้งานมีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบสารสนเทศ ก็จะมีพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (1975, pp.252-268) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์แบ่งออกเป็นความรู้สึก 2 แบบ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเมื่อรู้สึกเกิดขึ้นจะทำให้ผู้ที่รู้สึกเกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ คือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีกเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ทั้งนี้ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข ทั้ง 3 ความรู้สึกเมื่อรวมกันจะเรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ” ซึ่ง Kotler, (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลคนที่มีความสุขหรือความผิดหวังที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ การรับรู้ ของผลิตภัณฑ์(หรือผลลัพธ์) ในความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้า สอดคล้องกับจาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นต่อเมื่อ สิ่งนั้น สามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่ เกิดขึ้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล และสอดคล้องกับศศิรินทร์ สะสม (2563) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านก่อให้เกิดความสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สภาพแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังการประเมินค่าแสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อันได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

##### ตัวแปรต้น



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้ให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application เป็นการจับประชากรตามทัศนคติหรือพฤติกรรม ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้การหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร (Cochran, 1977) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### 5.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้ให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบใช่ หรือไม่ใช่ เป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการธนาคารออมสิน เป็นคำถามปลายปิดและเป็นมาตราส่วนประมาณค่าเป็นแบบ (Likert Scale) 5 ระดับความพึงพอใจ ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิด แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน Mobile Banking Application ธนาคารออมสิน

นอกจากเครื่องมือในการวิจัยแล้ว การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเลือกใช้การตรวจสอบด้วยวิธี (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้นั้น จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 หากค่าที่ได้มีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือมาก ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.917 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสม

### 5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ ที่สร้างขึ้นจาก Google form จำนวน 400 ชุด เมื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบว่ามีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ ถูกต้องหรือไม่ ก่อนนำมาคำนวณทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นของตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ใช้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เท่ากับ 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31-40 ปี เท่ากับ 189 คน ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.30 ส่วนมากมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มากที่สุดจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 และส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50



## 6.2 ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และ (2) การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน จากการรวบรวมจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ผ่าน Mobile Banking Application จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า

**ตารางที่ 1** ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวันและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน	400	4.63	0.54	มากที่สุด
2. รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานและลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมการเงิน	400	4.56	0.56	มากที่สุด
3. สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่น ใช้งานในต่างประเทศ/ใช้งานได้ตลอด 24 ชม.)	400	4.49	0.60	มากที่สุด
4. สามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินหรือบัญชี รับ-จ่าย ได้ตลอดเวลา	400	4.51	0.58	มากที่สุด
5. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม	400	4.59	0.55	มากที่สุด
6. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้หลากหลาย	400	4.44	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>4.54</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.54, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม ตามค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวันและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63, S.D. = 0.54) (มีค่าเฉลี่ยสูงสุด) รองลงมาไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.59, S.D. = 0.55) รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานและลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมการเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.56, S.D. = 0.56) สามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินหรือบัญชี รับ-จ่าย ได้ตลอดเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.51, S.D. = 0.58) สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่น ใช้งานในต่างประเทศ/ใช้งานได้ตลอด 24 ชม.) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.49, S.D. = 0.60) และสามารถทำธุรกรรมการเงินได้หลากหลาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D. = 0.63) ตามลำดับ



**ตารางที่ 2** ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน

การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง โดยไม่เคยใช้งานมาก่อนหรือต้องศึกษามาก	400	4.57	0.59	มากที่สุด
2. เมื่อใช้งานระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย (user friendly)	400	4.54	0.61	มากที่สุด
3.การทำธุรกรรมผ่าน Mobile Application มีความง่ายสะดวกและรวดเร็ว กว่าไปธนาคารด้วยตนเอง	400	4.61	0.61	มากที่สุด
4. ท่านไม่มีความกังวลใจหรืออึดอัดใจในการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Application	400	4.42	0.59	มากที่สุด
5. สามารถเรียกดูประวัติธุรกรรมการเงินได้ง่าย เช่น ประวัติการซื้อสินค้าบริการ การชำระหนี้ ใบแจ้งหนี้ ภาษี ฯลฯ	400	4.51	0.60	มากที่สุด
6. พบสิ่งที่ต้องการค้นหาได้ง่าย	400	4.36	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>4.50</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.50, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามข้อคำถาม ตามค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อยได้แก่การทำธุรกรรมผ่าน Mobile Application มีความง่ายสะดวกและรวดเร็วกว่าการไปธนาคารด้วยตนเอง มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.61, S.D. = 0.61) รองลงมาสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง โดยไม่เคยใช้งานมาก่อนหรือต้องศึกษามาก ความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57, S.D. = 0.59) เมื่อใช้งานระบบมีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย (user friendly) ความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.54, S.D. = 0.61) สามารถเรียกดูประวัติธุรกรรมการเงินได้ง่าย เช่น ประวัติการซื้อสินค้าบริการการชำระหนี้ ใบแจ้งหนี้ ภาษี ฯลฯ ความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.51, S.D. = 0.60) ไม่มีความกังวลใจหรืออึดอัดใจในการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Application ความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.59) และพบสิ่งที่ต้องการค้นหาได้ง่าย ความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.36, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

### 6.3 ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application	400	4.69	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.48)

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีสถิติ t-test

Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means					
				95% Confidence Interval of the Difference					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variances assumed	3.744	.054	1.241	398	.215	.060	.049	-.035	.156
Equal variances not assumed			1.238	368.942	.216	.060	.049	-.035	.156

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Significant) มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 5** ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.626	4	1.657	7.594	.000*
Within Groups	86.164	395	.218		
Total	92.790	399			

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 6** ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.171	6	1.695	8.064	.000*
Within Groups	82.619	393	.210		
Total	92.790	399			

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 7** ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ การให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.411	2	4.206	19.787	.000*
Within Groups	84.379	397	.213		
Total	92.790	399			

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 8** ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.668	5	.934	4.175	.001*
Within Groups	88.122	394	.224		
Total	92.790	399			

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 9** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	✗
อายุ	✓
อาชีพ	✓
ระดับการศึกษาสูงสุด	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึงตัวแปรทั้ง 2 ตัวส่งผลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ การให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ตารางที่ 10** ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficients) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.651	.201			8.223	.000
การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (X1)	.172	.064	.162		2.669	.008
การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (X2)	.503	.063	.484		7.970	.000

(R) = .617 R<sup>2</sup> = .380 Adjusted R<sup>2</sup> = .377 ความคลาดเคลื่อนในการทำนาย .381

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficients) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน พบว่าทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน โดยมีค่า B เท่ากับ 0.172 ค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน มีค่า B เท่ากับ 0.503 ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงว่ามีอิทธิพลเชิงบวกส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 1.651 + 0.172X_1 - 0.503X_2$$

โดยกำหนดให้ Y หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

- X1 หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน  
X2 หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน

ตารางที่ 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน	✓
การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน	✓

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึงตัวแปรทั้ง 2 ตัวส่งผลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับนิศารัตน์ อมาตยกุล (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการขออนุมัติสินเชื่อออนไลน์ ซึ่งงานวิจัยสอดคล้องกับวรสิญจน์ พานิชกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยสอดคล้องกับบวิตรรา สอนดี (2560) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรม โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับนวัตกรรม โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ที่ไม่แตกต่างกัน และในระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ที่แตกต่างกัน งานวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งงานวิจัยสอดคล้องกับวรสิญจน์ พานิชกุล (2563) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งงานวิจัยสอดคล้องกับพิมพ์ิศา สุริยมงคล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้งานโมบาย แบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน รองลงมาคือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และงานวิจัยสอดคล้องกับ Kumar, A., Dhingra, S., Batra, V.& Purohit, H., (2020) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับธนาคารบนมือถือของลูกค้าชาว



อินเดีย โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีแบบดั้งเดิม (TAM) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ตลอดจนปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ แสดงผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะยอมรับธนาคารบนมือถือของลูกค้า แต่ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับนิศารัตน์ อมาตยกุล (2561) ได้การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ไม่ส่งผลทิศทางบวกต่อความพึงพอใจการใช้บริการขออนุมัติสินเชื่อออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสินผ่าน Mobile Banking Application ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป ดังนั้น จึงควรเสนอแนะให้ธนาคารออมสิน พิจารณาออกแบบปรับปรุง Mobile Banking Application (Mymo) ทางการตลาดเพื่อกระตุ้น ดึงดูดใจผู้บริโภค เพิ่มการให้บริการที่ตอบสนองกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายของผู้บริโภคให้เหมาะสมมากขึ้น และจากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบค่าแบบ LSD (The Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ธนาคารออมสิน สามารถนำไปปรับปรุงรูปแบบ Mobile Banking Application (Mymo) ให้เข้ากับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ รวมทั้งสามารถนำไป กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายของผู้บริโภคให้เหมาะสมมากขึ้น และให้ความสำคัญในการทำการตลาดช่องทางออนไลน์บนธนาคารมือถือ เพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ตัดสินใจรวดเร็วขึ้น ย่อมจะส่งผลต่อโอกาสทางการขายที่เพิ่มขึ้น

8.1.2 จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานที่เกิดจากการใช้งาน Mobile Banking Application ธนาคารออมสิน ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวันและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งมีประโยชน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลาเดินทางและการรอคิว ดังนั้น ธนาคารออมสินควรพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้มีฟีเจอร์ที่หลากหลาย ระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น รองรับกลุ่มผู้สูงอายุ การเพิ่มจำนวน Active User เพิ่มขึ้นเพื่อให้ธนาคารสามารถพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองลูกค้าได้อย่างชัดเจนมากขึ้น เช่น การพัฒนาในด้านการลงทุน สำหรับกลุ่มที่ต้องการการเก็บออมโดยการลงทุน ฟังก์ชันรูปแบบการให้บริการหรือนำข้อเสนอพิเศษทางการเงินที่หลากหลาย ในการทำธุรกรรมให้มากขึ้น

8.1.3 จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสิน ผ่าน Mobile Banking Application นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การทำธุรกรรมผ่าน Mobile Application มีความง่ายสะดวกและรวดเร็ว กว่าที่ไปธนาคารด้วยตนเอง ดังนั้น ธนาคารควรพัฒนาระบบ Mobile Banking Application ให้มีทันสมัยรองรับระบบปฏิบัติการใหม่ๆ อยู่

เสมอ รวมถึงอธิบายขั้นตอนการใช้งาน แอปพลิเคชัน ไม่ซับซ้อนและยุ่งยากในการทำธุรกรรมบนมือถือ รวมถึงมีช่องทางทางการเงินในการชำระสินค้าที่หลากหลายและมีความปลอดภัย ซึ่งให้เห็นถึงความน่าสนใจของการใช้ Mobile Application ของธนาคารออมสิน

## 8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ในเชิงลึก การสนทนากลุ่มเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น

8.2.2 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคารออมสิน ผ่าน Mobile Banking Application เช่น ทัศนคติ ความไว้วางใจ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง แก้ไข ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.2.3 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้บริการ Mobile Banking Application ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะได้เห็นความแตกต่างหรือมีความคล้ายคลึงกันอย่างไร เช่น ความแตกต่างในด้านของอาชีพ อาชีพ เกษตรกร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา Mobile Banking Application ของธนาคารออมสินต่อไป

## บรรณานุกรม

- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทย ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิศาตร์ณ์ อมาตยกุล. (2561). ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อออนไลน์ (Digital Lending) ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจพร จรูญพิพัฒน์กุล. (2565). พฤติกรรม การยอมรับ และการตระหนักรู้ความปลอดภัยของเทคโนโลยีโมบาย แบงก์กิ้ง กรณีศึกษา Baby Boomer Generation ในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปพิชญา มกรางกูร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พิมพ์ิศา สุริยมงคล. (2562). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบาย แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศศินันท์ ฮะสม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สมุทรสาคร สมุทรสงคราม. หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models. Management Science, 982-1003.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). Principles of marketing. NJ : Prentice Hall.
- Kumar, A, Dhingra, S, Batra, V.& Purohit, H. (2020). A framework of mobile banking adoption in India. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity Provided in Cooperation with:Society of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity (SOItmC).

## แนวทางการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ โดยใช้ Google App Script และ Line Application กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

DEVELOPMENT OF ONLINE MEETING ROOM RESERVATION SYSTEM: A CASE STUDY OF FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES, MAHIDOL UNIVERSITY

สรราวุฒิ สุขเกลอ<sup>1</sup> และ สิทธิพจน์ บุญเสริมสุข<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการจองห้องประชุม และเพื่อพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ โดยใช้ Google และ Line Application กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ ทางด้านสังคมศาสตร์ออกสู่สังคม มีพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งมีผู้ใช้บริการ และความต้องการที่หลากหลายประเภท และหลากหลายกลุ่มการดำเนินงานในฐานะหน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี มีหน้าที่ให้บริการทางด้าน ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบงานบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบบสื่อมัลติมีเดียเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และการบริหารจัดการของคณะฯ รวมถึงหน้าที่ในการดูแลห้องเรียนและห้องประชุมต่าง ๆ

ปัจจุบันห้องประชุมทั้งหมดของคณะฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 11 ห้อง แบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามพื้นที่ตั้งของห้องประชุม กล่าวคือหากห้องประชุมอยู่ในพื้นที่ของภาควิชาผู้ดูแลการจองห้องจะเป็นเจ้าหน้าที่ภาควิชา หากห้องประชุมอยู่ในพื้นที่ส่วนกลางผู้ดูแลการจองห้องจะเป็นเจ้าหน้าที่จากงานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี วิธีการจองห้องประชุมคณะฯ แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ 1) ผู้ใช้งานจะติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องประชุม โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกรายละเอียดการจองห้องประชุมในเอกสาร และ 2) จองผ่านระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย วิธีการจองห้องประชุมดังกล่าวไม่สอดคล้องกับจำนวนห้องประชุม และทำให้เกิดปัญหาจากการจองห้องในรูปแบบเดิม ทั้งปัญหาการตกลงของการจองห้องประชุม ปัญหาการจองประชุมที่ซ้ำซ้อน จากปัญหาทั้งหมดผู้เขียนได้นำแนวคิด LEAN มาวิเคราะห์ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ ใช้แนวคิด System Development Life Cycle (SDLC) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบข้อมูลได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ข้อผิดพลาดในการใช้ห้องประชุมลดลง

จากปัญหาที่เกิดขึ้น จึงเป็นที่มาของการพัฒนาระบบจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ โดยนำ Google และ Line Application มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ตอบรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ

**คำสำคัญ :** การพัฒนาระบบ, ระบบจองห้องประชุมออนไลน์, คุณภาพ

<sup>1</sup> นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

<sup>2</sup> นักวิชาการสารสนเทศ หน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

## Abstract

This academic article aims to analyze the problem of booking meeting rooms and to propose a solution by developing an online booking system using Google and Line applications. The case study focuses on the Faculty of Social Sciences and Humanities at Mahidol University, which is an educational institution dedicated to producing knowledgeable graduates in the field of social science. The faculty has a mission of teaching, research, and providing academic services to a diverse range of users with various needs and interests. The Information Technology Development and Support Unit is responsible for providing services such as information technology infrastructure, computer systems, database management systems, and multimedia systems to support teaching and learning, research, academic services, and faculty administration, including the classrooms and meeting room preservation.

The faculty currently has 11 meeting rooms, and the responsibility for booking these rooms is divided based on the location of the room. If the meeting room is located within the department's area, the department's staff will be responsible for booking the room. However, if the meeting room is in a public area, the general administration's staff will be in charge of room reservations. The meeting room booking process is divided into 2 types: 1) Users can directly contact the staff in charge of the meeting room, who will record the meeting room reservation details in the documents, and 2) users can book the meeting room through the university's online system. From all the problems, the author has applied the LEAN concept to analyze the problem and has used the System Development Life Cycle (SDLC) concept as a tool to develop an online meeting room booking system. To reduce redundant steps, reduce time, and related staff can simultaneously know the information at the same time. As a result, errors in the use of meeting rooms are reduced.

To address these issues, an online meeting room booking system will be developed using Google and Line Applications as operational tools. The goal is to improve efficiency, adapt to changing circumstances, and cater to a diverse range of service users in order to achieve a high level of quality.

**Keywords:** Development system, Online meeting room booking system, Quality

## 1. บทนำ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2512 เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์ออกสู่สังคม มีพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการบนพื้นที่ใช้สอย 23,124 ตารางเมตร มีอาคารเพื่อใช้ในการดำเนินงานทั้งสิ้น 4 อาคาร แบ่งออกเป็น อาคารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์(1) 3 ชั้น อาคารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์(2) 3 ชั้น อาคารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์(3) 3 ชั้น และอาคารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์(4) 5 ชั้น โดยมีพื้นที่อาคาร 13,840 ตารางเมตร โดยปัจจุบันคณะฯ แบ่งโครงสร้างออกเป็น 4 ภาควิชา และ 4 สำนักงาน ประกอบด้วย ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาสังคมและสุขภาพ สำนักงานคณบดี สำนักงานวิจัยและบริการวิชาการ สำนักงานบริหารการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนเรียนรู้ และสำนักงานบูรณาการวิชาการเพื่อสังคม

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีหน้าที่ให้บริการทางด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบงานบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบบสื่อมัลติมีเดีย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และการบริหารจัดการของคณะฯ รวมถึงหน้าที่ในการดูแลห้องเรียนและห้องประชุมต่าง ๆ (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) ปัจจุบันห้องประชุมทั้งหมดของคณะฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 11 ห้องประกอบด้วย ห้องกันภัยมหิดล ห้องประชุมศูนย์จีนศึกษา (ห้องกลาง) ห้องประชุมศูนย์จีนศึกษา (ห้องริม) ห้องประชุมภาควิชาสังคมและสุขภาพ (ห้องศรีตรัง) ห้องประชุมภาควิชาสังคมและสุขภาพ (ห้องกระดังงา) ห้องประชุมภาควิชามนุษยศาสตร์ (ห้องเฟื่องฟ้า) ห้องประชุมภาควิชาศึกษาศาสตร์ ห้องประชุมสันตนาการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม 508 และห้องประชุมมูลนิธิฟอร์ด (ห้องลาดดาวลัย) โดยการดูแลรับผิดชอบการจองห้องประชุมจะแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามพื้นที่ตั้งของห้องประชุม กล่าวคือหากห้องประชุมอยู่ในพื้นที่ของภาควิชาผู้ดูแลการจองห้องจะเป็นเจ้าหน้าที่ภาควิชา หากห้องประชุมอยู่ในพื้นที่ส่วนกลางผู้ดูแลการจองห้องจะเป็นเจ้าหน้าที่จากงานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี วิธีการจองห้องประชุมคณะฯ หน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางในการจัดการให้บริการจองห้องประชุมแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ 1) ผู้ใช้งานจะติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลห้องประชุม โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกรายละเอียดการจองห้องประชุมในเอกสาร และ 2) จองผ่านระบบออนไลน์ของระบบการจองห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมหิดล จากการให้บริการจองห้องประชุม คือ ยังขาดระบบการจองห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์ การจองห้องประชุมที่ซ้ำซ้อนกัน รายละเอียดการจองห้องประชุมไม่ชัดเจน การจองห้องประชุมแล้วไม่ใช้งาน อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนการใช้ห้องประชุม เช่น ไมโครโฟน เป็นต้น ชื่อห้องประชุมที่ระบุในระบบการจองห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ได้ใช้ชื่อเดียวกันทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสน ผู้ดูแลการจองห้องไม่สามารถเข้าไปดำเนินการกับระบบของมหาวิทยาลัยได้ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานและจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019) ในปี 2562 (World Health Organization, n.d.) ทำให้การบริการจองห้องประชุมเปลี่ยนแปลงไป มีการนำระบบการจองออนไลน์เข้ามาใช้ในการประชุมโดยทางมหาวิทยาลัย หรือการประชุมรูปแบบผสมผสานเพิ่มขึ้น ทำให้บทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศในการประชุมมีมากขึ้น จากปัญหาดังกล่าวจึงได้นำไปสู่การพัฒนาการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ โดยใช้ Google App Script และ Line Application มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการการจองห้องประชุมออนไลน์ เพื่อแก้ไขปัญหาการจองห้องประชุมที่ผ่านมาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้งานและผู้ดูแลห้องประชุม



## 2. บทวิเคราะห์

### แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพตามระบบ Lean สู่การพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมแบบออนไลน์

แนวคิด Lean คือการเปลี่ยนจากความสูญเปล่า (Waste) ไปสู่คุณค่า (Value) โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการกำจัดความสูญเปล่าที่ไม่จำเป็น และพยายามค้นหาและสร้างคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น โดยแนวคิด Lean เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (ยูริย็ พิชิตโชค และคณะ, 2555) แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพในปัจจุบันสามารถแบ่งกิจกรรมได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (กระชับเวลา) 2) กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าหรือเป็นความสูญเปล่า (ขจัดตัดทิ้ง) จึงนำมาสู่การลดความสูญเปล่า และ 3) กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (หาวิธีการใหม่ให้ได้ จุดมุ่งหมายเดิม) โดยความสูญเปล่า (Waste) ของการทำงาน ประกอบด้วย 8 ประการ หรือ “DOWNTIME” (เวลาที่เสียเปล่าไม่เกิดคุณค่าใด ๆ) (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป., 2563) ได้แก่

1. งานที่ต้องแก้ไข (Defect) คือ ข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข การทำงานที่ไม่ได้ทำให้ถูกต้อง หรือไม่ เป็นระบบตั้งแต่เริ่มกระบวนการ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน
2. การผลิตสินค้ามากเกินไปเกินความต้องการ (Over Production) คือ การผลิตสินค้าหรือประกอบสินค้าที่มากกว่า ความต้องการของกระบวนการถัดไป รวมไปถึงการผลิตสินค้าที่มากกว่าความต้องการของตลาด สิ่งเหล่านี้เรียกว่านับเป็น ความสูญเปล่าเช่นกัน
3. การรอคอย (Waiting) คือ การรอคอยเหล่านี้ไม่ได้ทำให้เกิดคุณค่าต่อองค์กรจึงนับเป็นความสูญเปล่า ทำให้ งานที่จำเป็นต้องทำจริงถูกเลื่อนไปอยู่ในช่วงการทำงานล่วงเวลา มีการพูดกันว่า “การรอคอย” ถือเป็นความสูญเปล่า ซึ่งส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการออกแบบกระบวนการทำงานที่ไม่ดี
4. ความคิดสร้างสรรค์ของทีมงานที่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ (Non-utilized Talent) คือ ไม่สามารถทำให้ใช้ ประสิทธิภาพของพนักงานทุกคนในโครงการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
5. การขนย้ายบ่อย ๆ (Transportation) คือ การผลิตเกินมักจะเป็นผลให้เกิดการเก็บสินค้ามากเกินไป แล้วต้อง เสียเวลาในการขนย้าย ค้นหาสินค้าเกิดขึ้น
6. สินค้าคงคลังมากเกินไป (Inventory) คือ ความสูญเปล่าที่เหนียวรั้งองค์กรไม่ให้ก้าวไปข้างหน้า เหมือนมีไขมัน มาพอกไว้ วิ่งไม่ไปไหน เคลื่อนตัว เปลี่ยนแปลงยากลำบาก
7. การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Motion) คือ การเดิน เอื้อม หัน ซ้าย-ขวา หน้า-หลัง เสียเวลาในการทำงาน ทั้งนี้ ต้องหาวิธีการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว ที่จะเคลื่อนไหวให้น้อยที่สุด
8. ขั้นตอนซ้ำซ้อนไม่ถูกต้อง (Excess Processing) คือ ขั้นตอนต่างๆ ไม่เคยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มาตรฐานทำมาอย่างไรก็เก็บไว้แบบนั้นไม่มีการศึกษาพัฒนาขั้นตอนการทำงานอย่างจริงจัง หรือไม่ได้ค้นหาเทคโนโลยีเข้ามา ช่วยทำให้ทำงานได้ง่ายยิ่ง

การจองห้องประชุมของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ 1) การแจ้งกับผู้ดูแลห้องประชุมโดยตรงผ่านทางโทรศัพท์ และ 2) การจองห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย พบว่ามีปัญหาในการจองห้องประชุม จึงได้วิเคราะห์สภาพปัญหา หรือความสูญเปล่า (Waste) การจองห้องประชุมและสามารถจำแนกออกมาได้ดังนี้

1. งานที่ต้องแก้ไข (Defect) คือข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข การทำงานที่ไม่ได้ทำให้ถูกต้อง หรือไม่ เป็นระบบตั้งแต่เริ่มกระบวนการ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน เมื่อวิเคราะห์ข้อบกพร่องนี้พบว่าเกิดจาก เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการจองห้อง และระบบหรือวิธีการที่ใช้ในการจองห้อง ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด คือ

1.1 การตกลงในการจองห้องประชุม ผู้ใช้บริการจะจองห้องประชุมโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบห้องประชุมผ่านการโทรศัพท์และเจ้าหน้าที่จะบันทึกรายละเอียดการประชุมผ่านทางเอกสาร จากจุดนี้เองพบว่าบางครั้ง เจ้าหน้าที่ที่บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ลืมบันทึกในเอกสารจองห้องประชุม ไม่มีรายละเอียดของการจองห้องประชุม วัน-เวลาที่ใช้ห้องประชุมผิดพลาดเนื่องจากการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่เข้าไปจองห้องประชุมผ่านระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย เพราะเข้าถึงยาก ชื่อห้องประชุมที่ปรากฏอยู่ในระบบของมหาวิทยาลัย กับที่คณะฯ ไม่ได้ใช้ชื่อเดียวกันสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้งาน และเนื่องจาก มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดูแลระบบ หากเกิดข้อผิดพลาด หรือระบบเกิดความขัดข้องต้องประสานไปที่มหาวิทยาลัยส่งผลให้ ระยะเวลาในการจองห้องประชุมเพิ่มขึ้น

1.2 การจองห้องประชุมที่ซ้ำซ้อนกัน เนื่องจากจำนวนห้องประชุมของคณะฯ มีจำนวนทั้งหมด 11 ห้อง กระจาย อยู่ทั้ง 4 อาคารของคณะฯ การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลเรื่องการจองห้องประชุมแบ่งตามพื้นที่ตั้งของห้องประชุม หากห้องประชุมอยู่บริเวณพื้นที่ภาควิชา เจ้าหน้าที่ภาควิชาจะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลการจองห้องประชุม และเจ้าหน้าที่งาน บริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี จะทำหน้าที่ดูแลห้องประชุมที่อยู่ในบริเวณส่วนกลางทั้งหมด ทำให้การจองห้องประชุมถูก รับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่หลายคน ส่งผลให้การจองห้องเกิดความซ้ำซ้อน

2. การรอคอย (Waiting) คือช่วงเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการจองห้องประชุมได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ห้องประชุมในแต่ละห้องมีเพียงคนเดียว หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ หรือไม่มาปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถจองห้องประชุมได้ สาเหตุมาจากไม่มีการบันทึกการจองห้องประชุมอย่างเป็นระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถมาปฏิบัติงานแทนได้

3. การที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ (Non-utilized Talent) คือระบบจองห้องด้วยวิธีบันทึก ลงในเอกสารเป็นวิธีการทำงานในรูปแบบเก่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต้องรอฟังรายละเอียดการประชุมจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพียง ฝ่ายเดียว และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือการพัฒนา หรือมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานที่ตนได้รับ มอบหมายอย่างเต็มที่

4. การเดินทางของผู้ใช้บริการ (Motion) คือการที่ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมายังคณะฯ เพื่อทำการจองห้อง ประชุม ซึ่งในสถานการณ์ปกติอาจดำเนินการได้ แต่ช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019) ทำให้การ เดินทางเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก ถึงแม้ว่าคณะฯ จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมโดยใช้ระบบออนไลน์ แต่ เนื่องจากบางการประชุมไม่สามารถดำเนินการโดยระบบออนไลน์ได้ หรืออาจเป็นรูปแบบผสมผสาน จึงทำให้ผู้บริการ ต้องเดินทางเพื่อจองห้องประชุม

5. ขั้นตอนซ้ำซ้อน การขาดการสื่อสาร (Excess Processing) คือในการเตรียมห้องประชุมต้องมีเจ้าหน้าที่หลาย หน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งการเตรียมความพร้อมด้านกายภาพของห้องประชุม ความสะอาด ความพร้อมใช้งาน และการ เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการประชุม เช่น โปรเจ็คเตอร์ โน้ตบุ๊ก ไมค์สำหรับการประชุม เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจองห้องประชุม ต้องสื่อสารหรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมห้องประชุมรับทราบ โดยในบางครั้ง เจ้าหน้าที่ระบบจองห้องไม่ได้แจ้งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ หรือแจ้งข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ห้องประชุมไม่พร้อมใช้งาน

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา หรือการค้นหาค่าความสูญเปล่า (Waste) จึงนำไปสู่การพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์ ได้นำแนวคิดระบบ Lean มาพัฒนาสำหรับระบบจองห้องประชุมออนไลน์ เพื่อการสร้างคุณค่า (Value) ดังนี้

1. คุณค่า (Value) การให้ความสำคัญและคุณค่าให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องประชุมไม่ทราบรายละเอียดของการประชุม เช่น วัน-เวลา ห้องประชุม อุปกรณ์ที่ต้องการใช้ รูปแบบการประชุม เป็นต้น ดังนั้นจึงได้เปลี่ยนวิธีการจองห้องประชุมแบบเอกสารมาเป็นรูปแบบออนไลน์ โดยให้ผู้รับบริการบอกความต้องการของตนเองว่าต้องการใช้ห้องประชุมไหน วัน-เวลาใด และต้องมีอุปกรณ์ใดบ้างในการประชุม ต้องการเจ้าหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศช่วยเหลือในการประชุมหรือไม่ ผู้รับบริการสามารถแจ้งรายละเอียดทั้งหมดได้ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนในการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็น

2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้กระบวนการทำงาน (Flow) อย่างราบรื่นไม่สะดุด (Seamless) การพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์เริ่มจากการทบทวนกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ และยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ผู้รับบริการ สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้ของห้องประชุม และระบุความต้องการรายละเอียดของการใช้ห้องประชุม เมื่อผู้รับบริการทำการบันทึกการจองห้องประชุมเสร็จสิ้น ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลที่ได้รับคือผู้รับบริการไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่เพื่อจองห้องประชุม ลดขั้นตอนซ้ำซากที่ขาดการสื่อสารของเจ้าหน้าที่

3. สามารถปรับใช้ได้ (Flexible) ในทุกบริบท ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงระบบการจองห้องประชุมได้ทุกที่ผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟน ลดการเดินทางที่ไม่จำเป็น

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือความสูญเปล่า (Waste) ทำให้มองเห็นโอกาสในการพัฒนาระบบการจองประชุมจากการบันทึกเอกสารมาเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน โดยเป้าหมายของการพัฒนาระบบจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์คือ การเพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มคุณภาพของระบบการจองประชุม สามารถลดต้นทุนทรัพยากรกระดาษ ลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดของการดำเนินงานลงได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น โดยขั้นต่อไปคือการนำเครื่องมือที่สามารถพัฒนาระบบจองห้องประชุมเป็นรูปแบบออนไลน์ได้

### การพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ โดยใช้ Google Apps Script และ Line Application

การพัฒนาระบบจองห้องประชุมแบบออนไลน์ มีเครื่องมือในการพัฒนาโดยใช้ Google Apps Script (Google workspace, n.d.) เป็นบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย และถือว่ามีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง เจือจางของการให้บริการได้แจ้งไว้ในข้อกำหนดการให้บริการตามนโยบายส่วนบุคคล กล่าวคือข้อมูลที่เราดำเนินการผ่าน Google นั้น หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ทาง Google สามารถนำข้อมูลเราไปต่อยอดได้ในระดับหนึ่ง โดยถือเป็นการยอมรับใจของเราในการแบ่งปันข้อมูล แต่ทาง Google จะยังคงเก็บความลับของข้อมูลให้เรา เพราะสิทธิ์ความเป็นเจ้าของข้อมูลยังอยู่ที่เรา (ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ) ในการสร้างระบบจองห้องประชุมออนไลน์ได้ใช้ Google Form และ Google Calendar ในการดำเนินงาน

Google Apps Script เป็นแพลตฟอร์มการเขียนสคริปต์ที่พัฒนาโดย Google สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน น้ำหนักเบาในแพลตฟอร์ม Google Workspace สคริปต์ Google Apps ได้รับการพัฒนาโดย Mike Harm เป็นโครงการเสริมในขณะที่ทำงานเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์บน Google ซีต สคริปต์ Google Apps

Google Form เป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Docs ที่ช่วยสร้างแบบสอบถาม หรือสำหรับรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จึงได้นำมาประยุกต์ใช้กับการทำแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับจองห้องประชุม โดยการใช้งานนั้นผู้ที่สร้างแบบฟอร์มต้องมีบัญชีของ Gmail หรือ Account ของ Google เสียก่อน โดยสามารถสร้างแบบฟอร์มผ่าน Web Browser ได้เลย โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ ทั้งสิ้น (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, ม.ป.ป.)

Google Calendar เป็นบริการปฏิทินแบบออนไลน์ของ Google ซึ่งทำให้สามารถเก็บข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ รวมไว้ในที่เดียวกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างกำหนดการนัดหมาย และกำหนดเวลาเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถส่งข้อความเชิญ หรือใช้ปฏิทินกับเพื่อนร่วมงาน และค้นหาเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ ข้อดีของ Google Calendar คือ เป็นบริการออนไลน์ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต มีการแจ้งเตือนผ่านสมาร์ตโฟน ทำให้สะดวกต่อการใช้งาน (ประติภาส สุขเสาร์ เกิด, ม.ป.ป.)

### แนวคิด System Development Life Cycle (SDLC) กับการพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์

การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ ให้สามารถทำงานแก้ปัญหาการดำเนินงานตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยอาจนำเอา Google App Script เข้ามา ช่วยในการจัดการประมวลผล เรียบเรียง จัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรอีกด้วย ทั้งนี้การพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ จะมีกิจกรรมขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย รวมถึงความซับซ้อนของระบบงาน ดังนั้นการมีแนวทางที่เป็นลำดับขั้นตอนที่ส่งผลต่อมาตรฐานของระบบงานจึงเป็นสิ่งที่ในการวิเคราะห์ระบบต้องการเพื่อให้งานพัฒนาระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีขั้นตอนลำดับกิจกรรมที่ต้องทำอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอน จึงเกิด “วงจรการพัฒนาระบบ” ขึ้นมา System Development Life Cycle: SDLC) คือกระบวนการทางความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โดยภายในวงจรการพัฒนาระบบจะแบ่งกระบวนการเป็นลำดับขั้น (ภัสราภรณ์ ห้อยกรุด, 2564) โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรประจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะของคณะฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) จากการศึกษาาระบบและข้อมูลเดิมพบว่า ปัญหาจากการใช้งานระบบจองห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ได้นำห้องประชุมทั้งหมดของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เข้าระบบ และระบบจองห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการยกเลิกใช้งาน ผนวกกับการจองห้องประชุมโดยจองกับหน่วยบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นอุปสรรคในการให้บริการ เพราะผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการไม่สามารถทราบถึงรายละเอียดการจองใช้งานห้องประชุมภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จากปัญหานี้เองจึงหน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้พัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ได้ในการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการ ได้มีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

2. การออกแบบและพัฒนาระบบ (System Design) เมื่อได้ข้อสรุปว่าควรระบบจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการ จึงได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีกระบวนการดังนี้

2.1 ผู้พัฒนาจึงได้วิเคราะห์และใช้ระบบ Google Apps Script เป็นเครื่องมือในการพัฒนา เพราะเป็นแพลตฟอร์มเดียวที่แทบไม่ต้องใช้การเขียนโค้ดซึ่งใช้สร้างโซลูชันทางธุรกิจที่ใช้งานร่วมกับ Google Workspace รวมทั้งขยายฟังก์ชันการทำงาน และปรับให้เป็นระบบอัตโนมัติได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว เมื่อใช้ Apps Script ผู้ใช้แบบธุรกิจจะสร้างโซลูชันที่กำหนดเองเพิ่มเติมจากการใช้ Google Workspace แบบปกติได้โดยไม่จำเป็นต้องมีทักษะการพัฒนาซอฟต์แวร์มืออาชีพแต่อย่างใด ผู้ใช้ทุกคนที่มีบัญชี Gmail จะใช้ Apps Script ได้

2.2 โปรแกรมที่ใช้ในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับหน้าเว็บไซต์ โดยผู้พัฒนาได้ใช้โปรแกรม Google Sheet และ Google Form

2.3 การแสดงผลเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทราบ แบ่งออกเป็น

- Google Calendar บริการออนไลน์สามารถใช้บริการได้ทุกที่มีอินเทอร์เน็ต มีการแจ้งเตือนผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สะดวกต่อการใช้งาน (ประติภาส สุขเสาร์เกิด, ม.ป.ป.)

- Line Application บริการ Services Line ในการแจ้งเตือน บน Line Application

2.4 การออกแบบโครงสร้างการทำงานของข้อมูล จากการวิเคราะห์การจัดระบบเก็บข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลตามรูปแบบของการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ โดยประกอบด้วย ตารางข้อมูลการจองห้องประชุม โดยกำหนดการเก็บข้อมูลการจองห้องประชุมออนไลน์ดังนี้

- การเก็บข้อมูลการจองห้องประชุมออนไลน์ มีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเก็บข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ เรื่องประชุม วัน-เวลาเริ่มต้นใช้งาน วัน-เวลาสิ้นสุดใช้งาน โปรแกรมที่ใช้ประชุม ห้องประชุม การบันทึกการประชุม การเป็น Hots หรือ CoHots อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องประชุม

2.5 การออกแบบการแสดงผลหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องประชุมออนไลน์ได้โดยออกแบบให้แสดงผลแบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดการจองห้องประชุมออนไลน์ รายละเอียดตามภาพที่ 1 และภาพที่ 2

The image shows a screenshot of a web form titled "ระบบจองห้องประชุมออนไลน์" (Online Meeting Room Booking System). The form is displayed on a mobile device screen. The form includes the following fields and options:

- ระบบจองห้องประชุมออนไลน์**  
ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
(เริ่มใช้งาน วันจันทร์ที่ 19 กรกฎาคม 2564)  
<https://shorturl.asia/0lhmS> คู่มือการใช้งานคลิกที่นี่ครับ  
<https://bit.ly/2U01nJj> ชุดตารางการจองที่สมัคร
- อีเมล: sarawut.esl@mahidol.edu สลับบัญชี
- บัญชี: บัญชีร่วมกัน
- \* ระบุว่าเป็นค่าตามที่จำเป็น
- ชื่อ-นามสกุล \*
- เบอร์โทรศัพท์ \*
- เรื่องประชุม \*
- วัน - เวลา เริ่มต้น  
มีได้เป็น ค.ศ.เช่น 2022 ควรคลิกเลือกปีปฏิทิน  
วันที่ เวลา  
mm/dd/yyyy
- วัน-เวลา สิ้นสุด  
มีได้เป็น ค.ศ.เช่น 2022 ควรคลิกเลือกปีปฏิทิน  
วันที่ เวลา  
mm/dd/yyyy
- โปรแกรมที่ใช้สำหรับประชุม \*
- Webex Cisco
- Zoom Meeting
- Google Hangout
- Microsoft Team
- Line
- ไลน์ไปรษณีย์
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

ภาพที่ 1

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNg45jmY7B19bYK6IMtZQX2V5wP8zlpEmak5mdEhCkrdl7Tw/viewform

MU-ERP Home ระบบการจางาานประชุม... COOLISM : Music V... สาขานัญญ e-Payroll System e-Performance App... ระบบศูทักท้วงห้องน้ในห้องน้ HR Connect | Huma... เช็คเนองหรือก้อ เช็คเดี...

การเป็น Hots หรือ Co Hots ท่านจะเข้าประชุมอย่างไร \*

- Online นอกพื้นที่คณะฯ
- Online ในห้องประชุมที่คณะฯ จัดให้(Hybrid)
- Onsite ในห้องประชุมที่คณะฯ จัดให้

ห้องประชุม \*

- ห้องกันรัย้มหีดล อาคาร 1 ชั้น 1
- ห้องประชุมศูนย์นศึกษา (ห้องกลาง) อาคาร 1 ชั้น 3
- ห้องประชุมศูนย์นศึกษา (ห้องริมบันได) อาคาร 1 ชั้น 3
- ห้องประชุมภาคมุลนิธิפורต (ห้องลัดดาวลัย) อาคาร 1 ชั้น 3
- ห้องประชุมภาควิชาล้งคละสสุขภาพ (ห้องศรีดรง) อาคาร 2 ชั้น 2
- ห้องประชุมภาควิชาล้งคละสสุขภาพ (ห้องกระดงา) อาคาร 2 ชั้น 2
- ห้องประชุมภาควิชาล้งคละสสุขภาพ (ห้องเพองฟ้า) อาคาร 2 ชั้น 3
- ห้องประชุม สันทานการ อาคาร 4 ชั้น 2 ห้อง 208
- ห้องประชุมปฏัติการคอมพิวเตอร 408 อาคาร 4 ชั้น 4
- ห้องประชุม 508 อาคาร 4 ชั้น 5 ห้อง 508
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_

ระหว่างการประชุมท่านต้องการบ้นที่กประชุมหรือไม่ \*

- ต้องการ บ้นที่กการประชุม
- ไม่ต้องการ บ้นที่กการประชุม

อุปกรณ์ที่จะใช้ในห้องประชุม (โปรดระบุอุปกรณ์และจำนวนที่ต้องการ) \*  
หลังจากที่จองใช้ห้องแล้ว ขอความกรรณาช่วยมารอกแบบฟอรม์ยืมอุปกรณ์ด้วย  
คร้บ

คำดอบของคุณ \_\_\_\_\_

ส่ง ล้างแบบฟอรม์

ทำนส่งรหสผ่านใน Google ฟอรม์

แบบฟอรม์นี้ถูกสร้างขึนภายใน Mahidol University [รายนามการลงทะเบียน](#)

Google ฟอรม์

ภาพที่ 2

2.6 การแสดงผลการจองห้องประชุมออนไลน์ บน Google Calendar รายละเอียดตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3

2.7 การแสดงผลการจ่องห้องประชุมออนไลน์ บน Line Application รายละเอียดตามภาพที่ 4

หน่วยพัฒนาและสนับสนุน IT (5)

อุปกรณ์ที่ใช้: เจ้าหน้าที่สำหรับการดูแลการใช้คอมพิวเตอร์ในห้อง 408 2:15 PM

Yesterday

LINE Notify

IFTTT: ตารางการประชุมออนไลน์

ผู้จอง: นางสาวสุรียพร โยธินวิทย์เวทย์

เบอร์โทรศัพท์: 1003

เรื่อง: ประชุม PA สายวิชาการ

เวลาเริ่ม: 26/5/2023, 13:30:00

เวลาสิ้นสุด: 26/5/2023, 15:00:00

โปรแกรมที่ใช้: Webex Cisco

ห้องประชุม: ห้องประชุมสำนักงานคณบดี

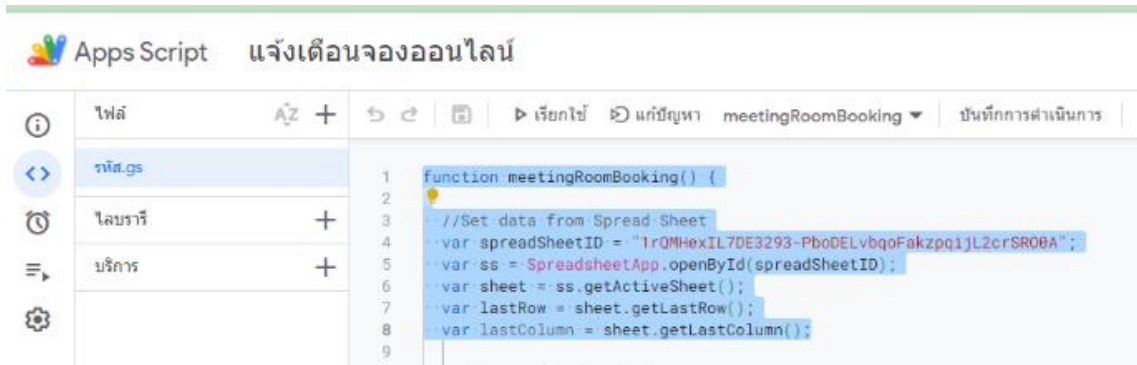
การบันทึก: ต้องการ บันทึกการประชุม

การเข้าประชุม: Online ในห้องประชุมที่คณะ จัดให้(Hybrid)

อุปกรณ์ที่ใช้: โน้ตบุ้ค 2 เครื่อง 10:00 AM

ภาพที่ 4

## 2.8 การเขียนโปรแกรม Apps Scripts เชื่อมต่อระบบฐานข้อมูล Google sheet รายละเอียดตามภาพที่ 5



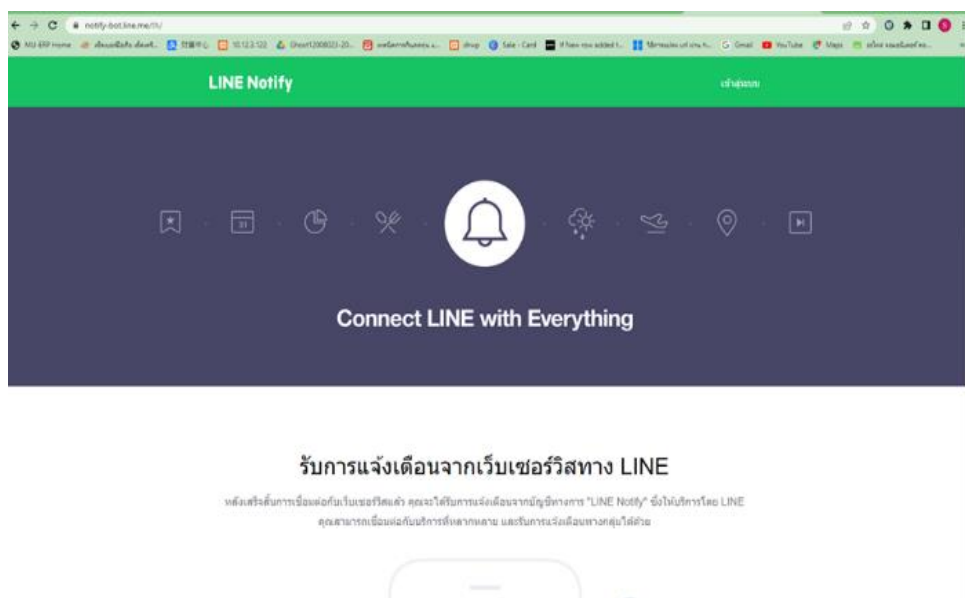
ภาพที่ 5

## 2.9 การเขียนโปรแกรม Apps Scripts เชื่อมต่อการแสดงผล Google Calendar รายละเอียดตามภาพที่ 6

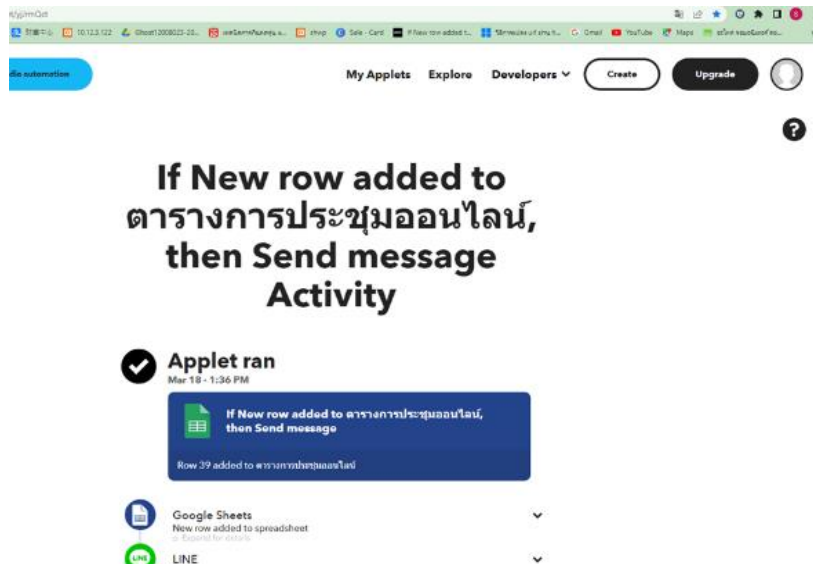


ภาพที่ 6

2.10 การลงทะเบียนเพื่อให้แจ้งเตือนผ่าน Line กลุ่มที่ได้ดำเนินการตั้งค่าไว้ โดย เข้าไปที่เว็บ <https://notify-bot.line.me/th/> เพื่อเปิด Services line notify ใช้ในการแจ้งเตือนผ่าน Line และตั้งค่าการแจ้งเตือน รายละเอียดตามภาพที่ 7 และ ภาพที่ 8



ภาพที่ 7



ภาพที่ 8

3. การทดสอบระบบ (System Testing) เมื่อออกแบบและพัฒนาระบบการจองห้องประชุมออนไลน์แล้ว ได้มีการทดสอบประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการทดลองการใช้งานระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ โดยเป็นการทดสอบการจองห้องประชุม แล้วบันทึกข้อมูลตามการออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล การแสดงการจองห้องประชุมออนไลน์เพื่อแสดงผลว่ามีการตอบสนองทันทีที่มีการสั่งงานหรือไม่ หากทดสอบแล้วพบว่ามีปัญหาที่จะดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาด และทดสอบระบบใหม่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของระบบ

4. การติดตั้งระบบ (System Implement) หลังจากการทดสอบระบบจนเกิดความสมบูรณ์พร้อมใช้ของการจองห้องประชุมออนไลน์ จะดำเนินการเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะแสดงผล อยู่บนหน้าเว็บไซต์หลักของคณะฯ และ Line Official ภายในของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จะสามารถดำเนินการใช้งานได้ตามเป้าประสงค์ของการพัฒนา

5. การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) หน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการสำรองข้อมูลการจองห้องประชุมไว้ที่ Google Drive ของหน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกเดือนเพื่อป้องกันการสูญหายหรือผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลจึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะมีความถูกต้อง พร้อมใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ

### 3. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาการจองห้องประชุมออนไลน์โดยใช้ Google Application เป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานโดยนำแนวคิดระบบ Lean และแนวคิดวงจรการพัฒนา (SDLC) มาปฏิบัติ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา หรือความสูญเสีย (Waste) และการพัฒนา ในการจองห้องประชุมออนไลน์พบว่ามีปัญหาดังนี้<sup>1)</sup> ปัญหาเกิดจากข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ทั้งจากเจ้าหน้าที่และวิธีการที่ดำเนินงาน กล่าวคือเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการจองห้องแยกส่วนความรับผิดชอบตามสถานที่ตั้งของห้องประชุม ซึ่งห้องประชุมของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีจำนวน 11 ห้อง ทำให้การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบแยกส่วนกัน และวิธีการจองห้องแบบไม่เป็นทางการผ่านทางโทรศัพท์และบันทึกเอกสาร บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ได้บันทึกเอกสาร หรือบันทึกแต่ขาดรายละเอียดการใช้ห้องประชุม ส่งผลให้เกิดการตกลง หรือ

การจองห้องประชุมที่ซ้ำซ้อนกัน 2) ระบบการให้บริการที่ต้องรอคอย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการจองห้องประชุมของแต่ละห้องมีผู้ดูแล 1 คน ทำให้เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ หรือไม่มาปฏิบัติงาน การดำเนินงานต้องหยุดชะงักไม่สามารถจองห้องประชุมได้ และเจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้เพราะวิธีการจองห้องที่ไม่เป็นระบบนั่นเอง 3) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการจองห้อง และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องไม่ได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพราะใช้วิธีการจองห้องแบบเดิมที่บันทึกเอกสาร ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดการพัฒนาการดำเนินงานของตน 4) การเดินทางของผู้ใช้บริการ ที่ต้องติดต่อกับห้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019) ทำให้วิธีการจองห้องแบบบันทึกเอกสารไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และไม่ตอบสนองต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และ 5) การมีขั้นตอนที่ซ้ำซากในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการใช้ห้องประชุมทราบ เพื่อเตรียมความพร้อมของห้องประชุม และอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไม่ได้สื่อสารต่อ หรือสื่อสารข้อความไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ห้องประชุมไม่พร้อมให้บริการ

เมื่อวิเคราะห์ปัญหา โดยใช้ LEAN ความสูญเปล่าในการดำเนินงานแล้วจึงได้พัฒนาระบบการจองห้องประชุมมาในรูปแบบออนไลน์เพื่อสร้างประสิทธิภาพและคุณค่าในการดำเนินงานให้กับระบบ โดยปรับเปลี่ยนจากการบันทึกเอกสารมาเป็นรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการพัฒนาระบบจองห้องประชุมในรูปแบบออนไลน์คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพของระบบการจองประชุม สามารถลดต้นทุนทรัพยากรกระดาษ ลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดของการดำเนินงานลงได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น โดยได้นำระบบ Google Application ประกอบด้วย Google Form มาใช้สร้างแบบฟอร์มรายละเอียดการใช้ห้องประชุม ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถกรอกรายละเอียดหัวข้อการประชุม วัน-เวลา รูปแบบการประชุม และอุปกรณ์ที่ต้องการใช้ได้ เมื่อบันทึกข้อมูลแล้วระบบจะส่งรายละเอียดให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลห้องประชุมโดยตรง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟน และได้ใช้ Google Calendar มาแสดงผลการจองห้องประชุมเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานการณ์ใช้ห้องประชุมได้ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถเห็นตารางกิจกรรมการใช้ห้องประชุมได้แบบปัจจุบัน โดยใช้ Google Apps Script ในการเขียน Code ให้ข้อมูลเชื่อมถึงกันระหว่าง Google Form และ Google Calendar

เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงนำไปสู่ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมออนไลน์โดยใช้แนวคิด (System Development Life Cycle (SDLC) ในการพัฒนา จากการศึกษากระบวนการและข้อมูลเดิมพบว่า ปัญหาจากการใช้งานระบบจองห้องประชุมของมหาวิทยาลัยมหิดล และการจองห้องประชุมโดยจองกับหน่วยบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นอุปสรรคในการให้บริการ ผู้พัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ได้ในการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ใหม่ การออกแบบและพัฒนากระบวนการ ผู้พัฒนาใช้ระบบฐานข้อมูล Google Apps Script เป็นเครื่องมือเครื่องมือในการพัฒนา เพราะเป็นแพลตฟอร์มเดียวที่แทบไม่ต้องใช้การเขียนโค้ด เพื่อใช้เชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับฟอร์มที่ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลการจองห้องประชุม เมื่อออกแบบและพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมออนไลน์แล้ว ได้มีการทดสอบประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการทดลองการใช้งานระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ โดยเป็นการทดสอบการจองห้องประชุม แล้วบันทึกข้อมูลตามการออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูลและทดสอบระบบใหม่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของระบบ เมื่อทดสอบระบบจนเกิดความสมบูรณ์พร้อมใช้ของการจองห้องประชุมออนไลน์ จะดำเนินการเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการภายในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะแสดงผล อยู่บนหน้าเว็บไซต์หลักของคณะฯ และ Line Official ภายในของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

การพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ โดยใช้ Google Application ทำให้คณะฯ สามารถลดต้นทุนการใช้กระดาษลงได้ ผลลัพธ์ที่สูงที่สุดคือการที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการที่เข้าถึงง่าย ลดขั้นตอนความซ้ำซ้อนลดระยะเวลา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบข้อมูลได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ข้อผิดพลาดในการใช้ห้องประชุมลดลง และเป็นการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามระบบการจองห้องแบบออนไลน์ควรมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ควรพัฒนาในเรื่องความซ้ำซ้อนของระบบจองห้อง ถึงแม้ว่าผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานการณ์ใช้งานของห้องประชุมได้ แต่มีบางครั้งที่ผู้ใช้บริการจองห้องประชุมโดยที่ยังไม่ตรวจสอบสถานะห้องประชุม ทำให้เวลาในการประชุมซ้อนกัน หรือคาบเกี่ยวกัน จึงควรพัฒนาในจุดดังกล่าว เพื่อการดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

## รายการอ้างอิง

- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. (2563). สรุปแนวคิดการบริหารจัดการองค์การโดยปราศจากความสูญเปล่าด้วยแนวคิดแบบ Lean. สืบค้นจาก [https://www.chanthaburi.go.th/files/com\\_news/2020-04\\_e7abaf4b42447e8.pdf](https://www.chanthaburi.go.th/files/com_news/2020-04_e7abaf4b42447e8.pdf)
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). รายงานประจำปี 2563 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐฐินิช พยนต์ยิ้ม และคณะ. (2565). การประยุกต์ใช้คิวอาร์โค้ด กูเกิลฟอร์ม และกูเกิลคาเลนดาร์ ในการบริหารจัดการระบบจองห้องเรียน. วารสารวิชาการ ปชมท, 11(2), 182-192.
- ประติภาส สุขเสาร์เกิด. (ม.ป.ป.). Google Calendar การใช้งาน Google Calendar. สืบค้นจาก <https://hpc.go.th/intranet/upload/คู่มือGoogleCalendar.pdf>
- ปริญญา เพ็ชรอุตสาห์ และคณะ. (2565). คู่มือการปฏิบัติงานระบบจองห้องประชุมออนไลน์ : Google Calendar ฉบับปรับปรุง. งานบริหารและธุรการ กองบริหารงานสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สืบค้นจาก <https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTM1NTYy&method=inline>
- ภัสราภรณ์ ห้อยกรุด. (2564). การพัฒนาระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติการกรมอนามัย (DOC). กองแผนงานกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
- ยุวรีย์ พิชิโตโชค และคณะ. (2555). การนำแนวคิด Lean มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ. วารสารจุฬาลงกรณ์เวชสาร, 56(4), 403-409.
- ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (ม.ป.ป.). มาทำความเข้าใจกับ Google Form แอปสร้างแบบฟอร์มสารพัดประโยชน์. สืบค้นจาก <https://faq.bu.ac.th/wordpress/มาทำความเข้าใจกับ-google-form-แอป/>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (ม.ป.ป.). คู่มือการใช้งาน Google Form สำหรับคณาจารย์บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. สืบค้นจาก <https://www.vu.ac.th/wp-content/uploads/2020/07/Google-Form-VU.pdf>
- อภิวัฒน์ วงศ์กัณหา. (ม.ป.ป.). EP1 มือใหม่เริ่มต้นเรียนรู้ Google Apps Script. สืบค้นจาก <https://digilearn-academy.com/wp-content/uploads/2021/08/พื้นฐานการเขียนคำสั่ง-App-Script.pdf>
- Chaiyachet Ukham. (2019). [How to] ทดลองสร้างระบบจองห้องประชุมแบบง่าย ๆ ด้วย Google Form และ Google Calendar. สืบค้นจาก <https://medium.com/@chaiyachet.um/ทดลองสร้างระบบจองห้องประชุมแบบง่าย ๆ ด้วย-google-form-และ-google-calendar-dce70a19ee1a>
- Google workspace. (n.d.). Google Apps Script. Retrieved from <https://workspace.google.com/intl/th/products/apps-script/>
- World Health Organization. (n.d.). โควิดโควิด 19คืออะไร. สืบค้นจาก [https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/update-28-covid-19-what-we-know--june2020--thai.pdf?sfvrsn=724d2ce3\\_0](https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/update-28-covid-19-what-we-know--june2020--thai.pdf?sfvrsn=724d2ce3_0)



## ปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของเกษตรกรที่มีอิทธิพลต่อการลดเผาอ้อย ในอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

PERSONAL FACTORS AND ATTITUDE OF FARMERS INFLUENCING ON THE REDUCTION OF SUGARCANE  
BIOMASS BURNING IN CHOM BUENG DISTRICT, RATCHABURI PROVINCE

เอกธาดา จินห์ลี<sup>1</sup> ปาริชาติ พรหมโชติ<sup>2</sup> และ ธนารตี คำยา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การกำหนด นโยบาย และมาตรการในการลดการเผาเศษซากพืชในพื้นที่ทางการเกษตรเป็นประเด็นที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองทางอากาศ ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับมาตรการ นโยบายภาครัฐ และทัศนคติของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยโรงงานปี 2564/65 ในพื้นที่อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี จำนวน 300 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบไค-สแควร์ ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ได้แก่ ระดับวุฒิการศึกษาสูง มีพื้นที่ปลูกอ้อยขนาดเล็ก มีความรู้เกี่ยวกับมาตรการลดการเผาอ้อยของภาครัฐ และมีทัศนคติเห็นด้วยกับผลกระทบจากการเผาอ้อย ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับการไม่เผาอ้อย โดยในกลุ่มผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวนผู้ไม่เผาอ้อยมากถึงร้อยละ 100 กลุ่มผู้ที่มีพื้นที่ปลูกอ้อยขนาดเล็ก ไม่เกิน 20 ไร่ มีจำนวนผู้ไม่เผาอ้อย ร้อยละ 81.00 กลุ่มผู้ที่มีความรู้ ในระดับมากเกี่ยวกับมาตรการลดการเผาอ้อยมีจำนวนผู้ไม่เผาอ้อย ร้อยละ 88.50 และในกลุ่มเกษตรกรที่เห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบจากการเผาอ้อยมีจำนวนผู้ไม่เผาอ้อยร้อยละ 81.90

**คำสำคัญ :** เผาอ้อยสด, ความรู้, ทัศนคติ, ปัจจัยส่วนบุคคล

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการใช้ที่ดินและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

โครงการสหวิทยาการ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาพืชไร่นา คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## Abstract

Formulating policies and measures to reduce the burning of plant residues in agricultural areas is an issue that the public and private sectors are focused on. Therefore, this research aims to analyze personal factors of sugarcane farmers for their, knowledge of government measures and policies, and attitudes that affect the reduction of sugarcane biomass burning. Questionnaire survey was done with three hundred samples of registered sugarcane farmers in 2021/22 for the area of Chom Bueng district, Ratchaburi province. 300 person. The data were analyzed using statistical devices of frequency, percentage, mean, standard deviation and statistical of Chi-square test. Research results shows that the biomass burning reduction of sugarcane correlates with personal factors of sugarcane farmers who obtaining high educational degree, small size of sugarcane cultivated area, good knowledge of government measures and policies, and attitude about negative impacts of sugarcane burning on environments. The numbers of farmers who did not burn sugarcane biomass were 100% within the group obtaining a bachelor's degree, 81.00% within the group cultivating sugarcane in the area of not more than 20 rai, 88.50% within the group obtaining good knowledge of government measures and policies, and 81.90% within the group perceiving negative impacts of sugarcane burning on environments.

**Keywords:** SUGARCANE BURNING, KNOWLEDGE, ATTITUDE, PERSONAL FACTORS

## 1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาหมอกควันทางอากาศเกินค่ามาตรฐานในทุกปี โดยเฉพาะเดือนธันวาคม ถึงเดือน มีนาคม เนื่องจากมีฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 2.5 ไมครอน สะสมและไม่กระจายตัวในอากาศซึ่งส่วนใหญ่สัมพันธ์กับ สภาพอากาศที่มีลมสงบ อันส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพของมนุษย์ ปัญหาฝุ่นละอองส่วนใหญ่ เกิดจากหลายสาเหตุ ด้วยกัน เช่น การเผาไหม้จากยานยนต์และ ภาคอุตสาหกรรม การเผาในที่โล่งจากภาคการเกษตร ได้แก่ การเผา ไร่ อ้อย ไร่ข้าวโพด และนาข้าวในช่วงหลังเก็บเกี่ยว (วิลาวรรณ น้อยภา, 2564) การเผาในพื้นที่การเกษตรยังเป็นสาเหตุ ให้ดินใน แปลงเพาะปลูก มีความสมบูรณ์ลดลง อันส่งผลต่อการลดการเจริญเติบโตและผลผลิตพืช นอกจากนี้การเผายังทำลาย แมลงศัตรูธรรมชาติที่ควบคุมศัตรูพืช และจุลินทรีย์ที่เป็นประโยชน์ในดิน ส่งเสริมให้เกิดการระบาดของโรค และแมลง ศัตรูพืช เกษตรกรใช้สารเคมีเพิ่มขึ้น ในการเพาะปลูกและเพิ่มต้นทุนการผลิต หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในประเทศไทย ได้ตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าวจึงมีนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อลดการเผาในพื้นที่การเกษตร ได้แก่ สร้างการรับรู้ ผลกระทบจากการเผาในพื้นที่การเกษตร การรณรงค์ และประชาสัมพันธ์แก่เกษตรกร ผ่านโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รวมทั้งบังคับใช้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2561) สำนักงาน คณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (ม.ป.ป.) ได้ออกมาตรการแนวทางแก้ไขปัญหาอ้อยไฟไหม้ ในฤดูการผลิตปี 2564/65 ประกอบด้วย การลดปริมาณอ้อยไฟไหม้เข้าหีบไม่เกินร้อยละ 10 จัดหาเครื่องสางใบอ้อย ให้เกษตรกรชาวไร่ อ้อย ยืม เพื่อให้สะดวกต่อการตัดอ้อยสด และลดปริมาณอ้อยไฟไหม้ ส่งเสริมการรับซื้อใบอ้อย เพื่อเพิ่มรายได้และลดการเผา ใบอ้อย หักเงินชาวไร่ อ้อย ที่ตัดอ้อยไฟไหม้ต้นละ 30 บาท แล้วนำเงินที่หักได้ไปเฉลี่ยเพิ่มให้กับเกษตรกรที่ขายอ้อยสด สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย (2564) ได้รายงานว่ามี การเผาอ้อยลดลงในช่วงปีการผลิต 2559/60 ถึงปี 2563/64 โดยในปีการผลิต 2563/64 มีปริมาณอ้อยไฟไหม้ 17,610,220.42 ตัน จากปริมาณทั้งหมด 66,658,812 ตัน คิด เป็นร้อยละ 26.48 ซึ่งลดลงจากปริมาณอ้อยไฟไหม้ในปีการผลิต 2562/63 จำนวน 19,573,254.49 ตัน คิดเป็นร้อยละ 52.64 ในส่วนจังหวัดราชบุรี ปริมาณการเผาปลูกอ้อยโรงงาน มีจำนวนมากเป็นลำดับสี่ของภาคกลาง รองจากจังหวัด กาญจนบุรี จังหวัดลพบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี ในปีการผลิต 2563/64 จังหวัดราชบุรี มีพื้นที่ปลูกอ้อยโรงงานทั้งหมด 173,565 ไร่ และมีพื้นที่ปลูกอ้อยมากสุดในเขตอำเภอจอมบึง จำนวน 70,035 ไร่ (สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและ น้ำตาลทราย, 2564) การเผาในพื้นที่ปลูกอ้อย ของอำเภอจอมบึงลดลงจาก 90 จุดความร้อนในปี 2563 เหลือ 4 จุดความ ร้อน ในปี 2565 (สำนักงานเกษตรจังหวัดราชบุรี, 2565) โดยสาเหตุการเผาอ้อยเกิดจากเกษตรกรขาดแคลนเครื่องจักรกล ในการตัดอ้อย ทำให้ต้องเผาใบอ้อยเพื่อความสะดวกในการเก็บเกี่ยว (ศักรินทร์ เทศแก้ว, 2554) และเกษตรกรขาดความรู้ เกี่ยวกับผลกระทบจากการเผาอ้อย จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสนับสนุนการรณรงค์งดการเผาอ้อย และปลูก จิตสำนึกแก่เกษตรกร (เจนจิรา ใจทาน, 2556) ดังนั้นเพื่อส่งเสริมมาตรการลดการเผาอ้อย การศึกษาในครั้งนี้จึงมี วัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับมาตรการลดการเผาอ้อย ทศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสดของ เกษตรกรผู้ปลูกอ้อย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และทัศนคติของเกษตรกร ที่ส่งผลต่อ การลดการเผาอ้อยในอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ข้อมูลจากผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทาง ในการพิจารณาถึง ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาลดการเผาอ้อยจากนโยบายภาครัฐและเป็นแนวทางในการช่วยส่งเสริมให้เกษตรกรได้ตระหนัก ถึงปัญหาของการเผาและใช้ประโยชน์จากที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนลดปัญหาหมอกควันสิ่งแวดล้อมระดับพื้นที่ ได้ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับมาตรการ นโยบายภาครัฐ และทัศนคติของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสดในพื้นที่ อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพของครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ซึ่งเกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดนิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด และช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ทำให้สะดวกในการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวต่างๆ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และถ่ายทอด การวัดความรู้ ความจำ จึงเป็นการวัดความสามารถ จากประสบการณ์ในเรื่องราวต่างๆ เช่น คำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝน การศึกษาจากตำรา และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามที่สามารถวัดความรู้ความจำได้ (ไพศาล หวังพานิช, 2526) สอดคล้องกับ สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2530) ความสามารถในการระลึก หรือจดจำถึงเรื่องราวต่างๆตามที่เคยมีประสบการณ์มาก่อนโดยวิธีใดก็ตาม เช่น การเรียนรู้ จากการเรียน ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ การบอกเล่า และอื่นๆ เป็นต้น โดยความรู้สามารถจำแนกได้ 3 ลักษณะได้แก่

1. ความรู้เฉพาะเรื่อง ( Knowledge of specifics) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ และนิยาม ความหมายของคำต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับกฎและความจริงเฉพาะเรื่อง ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และความจริงที่ปรากฏได้แก่ เหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ บุคคล จำนวน ขนาด และอื่นๆ

2. ความรู้ในวิธีดำเนินการ (Knowledge of ways and means of dealing with specifics) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน หรือธรรมเนียม ประเพณี การลำดับการเกิดก่อนหลังของเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การจำแนก การจัดการหมวดหมู่ ประเภท ชนิดของเหตุการณ์ ข้อความ ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ ที่ใช้ในการตรวจสอบวินิจฉัยเปรียบเทียบหรือตัดสินข้อเท็จจริงต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธี เป็นความรู้ที่สามารถบอกเทคนิควิธีขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆได้

3. ความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง (Knowledge of the universal and abstractions in a field) ได้แก่ ความรู้ในหลักวิชาการ การขยายความ ความสามารถในการจับใจความสำคัญในเรื่องราวต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักวิชาการต่างๆ ที่มีการพิสูจน์ได้ แล้วสามารถนำมาสรุปเป็นเนื้อเรื่องเดียวกันได้

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความรู้ ว่าพฤติกรรมในการจดจำ รายละเอียดของเรื่องราวต่างๆ จากประสบการณ์ การศึกษา การอ่าน การได้ยิน การเห็น และสามารถถ่ายทอดอธิบายสิ่งต่างๆ เหล่านั้นได้

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และแนวโน้มที่จะทำให้แสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้น เป็นปฏิกริยาโต้ตอบ โดยประเมินจากความชอบหรือไม่ชอบ แล้วส่งผลต่อการตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ ในสภาพแวดล้อมนั้นๆ โดยทัศนคตินั้น สามารถปรับเปลี่ยน ได้จากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์

(แพรรักษ์ ยอดแก้ว, 2552) สอดคล้องกับ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ความเชื่อ ความรู้สึก ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้แก่ บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และ อื่นๆ ที่บ่งบอกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทักษะคิด เป็นนามธรรม ที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) แรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อม ที่จะโต้ตอบ (State of readiness) และแสดงให้เห็นทราบถึงแนวทางของการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของทัศนคติ ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก ความเชื่อ และความรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ ในทางบวกหรือลบ โดยสามารถบอกได้ว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือแสดงออกทางอารมณ์ เช่น ชอบ หรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ เป็นต้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา ใจทาน (2556) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ผลกระทบจากการเผาอ้อยของเกษตรกรในเขตอำเภอตากฟ้าจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เกษตรกรรับรู้ถึงผลกระทบจากการเผาอ้อยก่อนการเก็บเกี่ยว และหลังการเก็บเกี่ยว มีการรับรู้ถึงผลกระทบอยู่ในระดับที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนแรงงาน ระยะทางการขนส่งอ้อยสู่โรงงาน การเข้าร่วมเป็นคู่สัญญา กับโรงงานน้ำตาล และการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการปลูกอ้อยที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเกษตรกรได้แสดงความคิดเห็นว่าต้องการให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีการรณรงค์และสนับสนุนให้ลดการเผาอ้อย

#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการลดเผาอ้อยสด

สมมติฐานที่ 2 ความรู้มาตรการลดการเผาอ้อยมีความสัมพันธ์ต่อการลดการเผาอ้อยสด

สมมติฐานที่ 3 ทักษะคิดของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยมีความสัมพันธ์ต่อการลดเผาอ้อยสด

### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

#### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยปี 2564/65 จำนวน 1,018 ราย มีการคัดเลือกตัวแทนกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Krejcie and Morgan ค.ศ.1970 อ่างใน (ธีรจุฑา เอกะกุล, 2543) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณคือ 279 ราย และเพื่อให้ได้ข้อมูล ในการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 300 ราย มีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม ทั้ง 6 ตำบล ของอำเภอจอมบึง ได้แก่ ตำบลแก้มอ้น ตำบลจอมบึง ตำบลด่านทับตะโก ตำบลเบิกไพร ตำบลปากช่อง และตำบลรางบัว

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับใช้สำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับมาตรการ นโยบาย ภาครัฐและทัศนคติที่มีต่อการลดการเผาอ้อยสด สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด ของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทุติยภูมิ รวมไปถึงข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ศึกษา และสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย ประกอบไปด้วยคำถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - square Test) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอนด้วยกัน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนพื้นที่ปลูกอ้อย การเข้าร่วมเป็นคู่สัญญากับโรงงานน้ำตาล การเผาอ้อย ในปี 2564 และสาเหตุการเผาอ้อย

ตอนที่ 2 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรการลดเผาอ้อย ในปี 2564/65 เป็นแบบรายการ (Check-list) ประกอบด้วย มาตรการต่างๆ ทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรการสร้างแรงจูงใจในการลดการเผาอ้อย

ตอนที่ 3 ด้านทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด เป็นแบบ (Interval Scale) ประกอบด้วย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของบุคคลทั่วไป จากการเผาอ้อย โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random) โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ขอความร่วมมือ และความอนุเคราะห์ จากสำนักงานเกษตรอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี และผู้นำชุมชน ในแต่ละหมู่บ้าน ในการนัดรวมคน และสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลตัวแทนเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยโรงงานอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยครอบคลุมทั้ง 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลแก้มอ้น ตำบลจอมบึง ตำบลด่านทับตะโก ตำบลเบิกไพร ตำบลปากช่องและตำบลรางบัว

2. นำแบบสอบถามให้เกษตรกรกรอกข้อมูล โดยผู้วิจัยอธิบายคำถามแต่ละข้อ เพื่อให้เกษตรกรเข้าใจในประเด็นคำถาม และสามารถกรอกข้อมูลแบบสอบถามได้อย่างถูกต้อง

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับมาตรการลดการเผาอ้อย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินค่านั้น โดยการคำนวณกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น มีค่าเท่ากับ 0.8 โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้นจากสูตร (ค่ามากที่สุด-ค่าน้อยสุด)/จำนวนชั้น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21- 5.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.71- 4.20	หมายถึง	ระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.70	หมายถึง	ระดับไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบไคสแควร์ (Chi - square Test) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของลักษณะส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับมาตรการลดเผาอ้อย และทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด ที่มีต่อการลดการเผาอ้อยในพื้นที่อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.67 มีอายุระหว่าง 56-65 ปี (ร้อยละ 32.70) สำเร็จการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 61.33) มีพื้นที่ปลูกอ้อยโรงงาน ขนาดเล็กไม่เกิน 20 ไร่ (ร้อยละ 73.67) เป็นผู้ไม่เผาอ้อยโรงงานในปี พ.ศ. 2564 (ร้อยละ 76.33) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าสาเหตุของการไม่เผาอ้อยโรงงาน เนื่องจากการเผามีผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 55.02) ในกรณีที่มีการเผาอ้อยก่อนการเก็บเกี่ยวเนื่องจากความสะดวกในการเก็บเกี่ยว และขนส่งซึ่งต้องจัดส่งอ้อยไปยังโรงงานให้ทันกำหนดเวลาปิดหีบอ้อย (ร้อยละ 85.42) ส่วนกรณีที่มีการเผาอ้อย ในปี พ.ศ. 2564 เกษตรกรจะเผาในช่วงหลังการเก็บเกี่ยว เพื่อความสะดวก ในการเตรียมแปลงปลูกอ้อย (ร้อยละ 83.33) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยอำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	136	45.33
หญิง	164	54.67
<b>2. อายุ</b>		
น้อยกว่า - 45 ปี	45	15.00
46 - 55 ปี	77	25.70
56 - 65 ปี	98	32.70
มากกว่า 65 ปี	80	26.70
<b>3. การศึกษา</b>		
ไม่ได้ศึกษา	9	3.00
ประถมศึกษา	184	61.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	11.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	13.67
ปวส. หรือ อนุปริญญา	14	4.67
ปริญญาตรี	18	6.00
<b>4. พื้นที่ปลูกอ้อย</b>		
ขนาดเล็ก ไม่เกิน 20 ไร่	221	73.67
ขนาดกลาง 20 ไร่ ถึง 50 ไร่	53	17.67
ขนาดใหญ่ 50 ไร่ ขึ้นไป	26	8.66

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวน (Frequency)และร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย  
อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
<b>5. การเผาอ้อยในรอบปี 2564</b>		
ไม่เผาอ้อย	229	76.33
เผาอ้อย	71	23.67
<b>6. กรณีเผาอ้อย ในรอบปี 2564 จะทำในช่วง</b>		
ก่อนการเก็บเกี่ยว	24	33.80
หลังการเก็บเกี่ยว	39	54.93
เผาทั้งก่อนและหลังเก็บเกี่ยว	8	11.27
<b>7. สาเหตุการไม่เผาอ้อยเนื่องจากเหตุผล</b>		
ผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม	126	55.02
เงินชดเชยจากการไม่เผาอ้อย	40	17.47
ผิดกฎหมาย	58	25.33
น้ำหนักอ้อยลดลง	5	2.18
<b>8. สาเหตุการเผาอ้อย ก่อนการเก็บเกี่ยว</b>		
ความสะดวกในการเก็บเกี่ยวและขนส่งให้ทันกำหนดเวลาปิดหีบอ้อย	26	85.42
ขาดแคลนเครื่องจักรแรงงานตัดอ้อย	6	14.58
<b>9. สาเหตุการเผาอ้อย หลังการเก็บเกี่ยว</b>		
ความสะดวกในการเตรียมแปลงปลูกอ้อย	40	83.33
ขาดแคลนเครื่องจักรในการเตรียมแปลงปลูกอ้อย	7	14.58

## 5.2 ความรู้ความเข้าใจ มาตรการลดการเผาอ้อย

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ มาตรการลดการเผาอ้อย ของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี พบว่า มาตรการที่เกษตรกรจำนวนมากทราบ ได้แก่ มาตรการการเผาเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่สุขภาพ หรือชีวิต หรือทรัพย์สินผู้อื่น ผู้ได้รับความเสียหายสามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้กระทำความผิดได้ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบถูกมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา ได้แก่ มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่ตัดอ้อยสดคุณภาพดีส่งโรงงานในอัตรา 120 บาทต่อตัน (จำนวนผู้ตอบถูก ร้อยละ 87.70) และมาตรการรัฐบาลมีมาตรการหักเงินเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่ส่งอ้อยไฟไหม้ กับโรงงาน ในอัตราตันละ 30 บาท (จำนวนผู้ตอบถูก ร้อยละ 85.70) ส่วนมาตรการที่มีผู้ตอบถูกเป็นจำนวนน้อยหรือแสดงถึงเกษตรกรจำนวนมากไม่ทราบเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าว ได้แก่ มาตรการกำหนดโทษปรับโรงงานที่รับอ้อย ไฟไหม้เกินเกณฑ์ที่กำหนดฤดูกาลผลิตปี 2564/65 ไม่เกินร้อยละ 10 ของปริมาณอ้อยสด (จำนวนผู้ตอบถูก ร้อยละ 10.30) รองลงมา ได้แก่ มาตรการผู้ใดทำให้เกิดเพลิงไหม้เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อโรงเรียน โรงมหรสพ สถานที่ประชุม หรือโรงเรียนอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ต้องระวางโทษประหารชีวิต จำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกตั้งแต่ 5 – 20 ปี (จำนวนผู้ตอบถูก ร้อยละ 17.33) มาตรการจัดหาเครื่องสางใบอ้อย ให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยยืม เพื่อให้สะดวกต่อการตัดอ้อยสดส่งโรงงาน (จำนวนผู้ตอบถูก ร้อยละ 24.00) และมาตรการส่งเสริมการรับซื้อใบอ้อยเพื่อเพิ่มรายได้ และลดการเผาใบอ้อยหลังตัด (จำนวนผู้ตอบถูก ร้อยละ 26.00) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้ความเข้าใจ มาตรการลดการเผาอ้อย

มาตรการลดการเผาอ้อย	ถูก		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ใดทำให้เกิดเพลิงไหม้แก๊วต์ฤดูใด ๆ แม้เป็นของตนเอง ทำให้เกิดความอันตรายแก่บุคคลอื่น หรือทรัพย์สินของผู้อื่นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 7 ปี และปรับไม่เกิน 140,000 บาท	107	35.70	193	64.30
2. ผู้ใดทำให้เกิดเพลิงไหม้เป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ต่อโรงเรียนอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินต้องระวางโทษประหารชีวิต จำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกตั้งแต่ 5 – 20 ปี	52	17.33	248	82.67
3. การเผาเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่สุขภาพ หรือชีวิต หรือทรัพย์สินผู้อื่น ผู้ได้รับความเสียหายสามารถฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้กระทำความผิดได้	272	92.00	24	8.00
4. มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่ตัดอ้อยสดคุณภาพดีส่งโรงงาน ในอัตรา 120 บาทต่อตัน	263	87.70	37	12.30
5. รัฐบาลมีมาตรการหักเงินเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่ส่งอ้อยไฟไหม้ กับโรงงาน ในอัตราตันละ 30 บาท	257	85.70	43	14.30
6. มาตรการจัดหาเครื่องสางใบอ้อยให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยยืม เพื่อให้สะดวกต่อการตัดอ้อยสดส่งโรงงาน	72	24.00	228	76.00
7. มาตรการส่งเสริมการรับซื้อใบอ้อยเพื่อเพิ่มรายได้ และลดการเผาใบอ้อยหลังตัด	78	26.00	222	74.00
8. มาตรการขอความร่วมมือโรงงานช่วยประกันราคารับซื้ออ้อยสดให้เหมาะสมกับต้นทุนการตัดอ้อยสด และให้จัดคิวอ้อยสดเป็นอันดับแรก	154	51.30	146	48.70
9. มาตรการกำหนดโทษปรับโรงงานที่รับอ้อยไฟไหม้เกินเกณฑ์ที่กำหนด ฤดูกาลผลิตปี 2564/65 ไม่เกินร้อยละ 10 ของปริมาณอ้อยสด	31	10.30	269	89.70
10. สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยเพื่อซื้อเครื่องจักรกลการเกษตรและ รถตัดอ้อย	150	50.00	150	50.00

### 5.3 ทศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อทศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด ของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมปรากฏว่า เกษตรกรมีทศนคติ เห็นด้วยว่า การเผาอ้อยสดก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของทศนคติเท่ากับ 3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ปรากฏว่าเกษตรกรมีทศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24 – 4.49) ในหลายประเด็น อาทิ การเผาใบอ้อย ทำให้เกิดเขม่าควัน ฝุ่นละออง และก๊าซพิษ ส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัย เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ทำให้ดินเสื่อมโทรม อินทรีย์วัตถุ และธาตุอาหาร ในดินลดต่ำ ในขณะที่เกษตรกรมีทศนคติไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 2.67) เกี่ยวกับการเผาอ้อยเป็นสาเหตุของปัญหาภาวะฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด

ทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.การเผาอ้อยเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษทางอากาศ ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก	3.44	1.22	เห็นด้วย
2.การเผาอ้อยเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน	3.43	1.22	เห็นด้วย
3.การเผาอ้อยเป็นสาเหตุของปัญหาภาวะฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล	2.67	1.24	ไม่แน่ใจ
4.การเผาอ้อยทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลทั่วไป	4.24	1.01	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5.การเผาอ้อยทำให้เกิดทัศนวิสัยในการมองเห็นลดลง เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน	4.44	0.88	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6.การเผาอ้อยทำให้เกิดฝุ่นควันทำให้เกิดเสียหายต่อการท่องเที่ยวและระบบเศรษฐกิจของประเทศ	3.58	1.13	เห็นด้วย
7.การเผาในพื้นที่การเกษตรเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย	4.28	0.98	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8.การเผาอ้อยทำให้เกิดเขม่าควัน ฝุ่นละออง และก๊าซพิษ ส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัย	4.49	0.82	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9.การเผาอ้อย ทำให้ดินเสื่อมโทรม อินทรีย์วัตถุและธาตุอาหาร ในดินลดต่ำ	4.30	0.94	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10.การเผาอ้อยเป็นการทำลายแหล่งควบคุมศัตรูพืชและจุลินทรีย์ ที่เป็นประโยชน์ในดิน ทำให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคได้ง่าย	4.27	0.96	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยรวมของทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด</b>	<b>3.92</b>	<b>0.64</b>	<b>เห็นด้วย</b>

#### 5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลดเผาอ้อยสด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนพื้นที่ปลูกอ้อยกับการเผาอ้อย ปี 2564 โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi - square Test) พบว่าขนาดพื้นที่ปลูกอ้อย และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการลดการเผาอ้อยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 (ค่า Sig. = 0.006) และร้อยละ 95 (ค่า Sig = 0.038) ตามลำดับ โดยเกษตรกรที่มีพื้นที่ปลูกอ้อยที่มีขนาดใหญ่กว่ามีแนวโน้มสัดส่วนของผู้เผาอ้อยเพิ่มขึ้น และเกษตรกรที่มีพื้นที่ขนาดเล็กกว่า 20 ไร่ มีจำนวนของผู้ไม่เผาอ้อย (ร้อยละ 81) มากกว่าจำนวนผู้เผาอ้อย (ร้อยละ 19) อย่างชัดเจน ในขณะที่เกษตรกรที่มีระดับการวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นมีแนวโน้มของจำนวนผู้ไม่เผาอ้อยเพิ่มขึ้น สำหรับอายุของเกษตรกร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการลดเผาอ้อย (ค่า Sig. = 0.116) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนพื้นที่ปลูกอ้อย ที่มีผลต่อการลดเผาอ้อยสด ในพื้นที่ อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่เผาอ้อย (ร้อยละ)	เผาอ้อย (ร้อยละ)	$\chi^2$	Sig.	
อายุ	น้อยกว่า - 45 ปี	86.67	13.33	5.915	0.116
	46 - 55 ปี	75.33	24.67		
	56 - 65 ปี	69.38	30.62		
	มากกว่า 65 ปี	80.00	20.00		
การศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	55.55	44.45	11.666	0.038
	ประถมศึกษา	72.83	27.17		

	มัธยมต้น	73.53	26.47		
	มัธยมปลาย	85.37	14.63		
	ปวส./อนุปริญญา	85.71	14.29		
	ปริญญาตรี	100.00	0.00		
พื้นที่ ปลูกอ้อย	ไม่เกิน 20 ไร่	81.00	19.00		
	20 ไร่ ถึง 50 ไร่	64.15	35.85	10.163	0.006
	50 ไร่ ขึ้นไป	61.54	38.46		

### 5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้มาตรการลดการเผาอ้อย ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้มาตรการลดการเผาอ้อย ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด ในพื้นที่ อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi - square Test) พบว่า ความรู้มาตรการลดการเผาอ้อย มีความสัมพันธ์ต่อการลดการเผาอ้อยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า Sig.= 0.039) โดยเกษตรกรที่มีความรู้มาตรการลดการเผาอ้อยในระดับมาก (8 - 10 คะแนน) มีจำนวนผู้ที่ไม่เผาอ้อยมากถึงร้อยละ 88.50 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้มาตรการลดการเผาอ้อย ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด ในพื้นที่ อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

ความรู้มาตรการลดการเผาอ้อย	ไม่เผาอ้อย (ร้อยละ)	เผาอ้อย (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
ระดับมาก (8 - 10 คะแนน)	88.50	11.50	100
ระดับปานกลาง (4 - 7 คะแนน)	72.00	28.00	100
ระดับน้อย (0 - 3 คะแนน)	83.80	16.20	100
	$\chi^2 = 6.470$	Sig. = 0.039	

### 5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด ในพื้นที่อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi - square Test) พบว่า ระดับทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสดหรือการรับรู้ข้อเสียของการเผาอ้อย มีความสัมพันธ์ต่อการลดการเผาอ้อยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 (ค่า Sig.= 0.005) โดยเกษตรกรผู้ปลูกอ้อยที่มีทัศนคติ เห็นด้วยต่อข้อเสียของการเผาอ้อย (4-5 คะแนน) มีจำนวนของผู้ที่ไม่เผาอ้อยมากถึงร้อยละ 81.90 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามและความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ที่มีผลต่อการลดการเผาอ้อยสด ในพื้นที่อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี

ระดับทัศนคติที่มีต่อการเผาอ้อยสด	ไม่เผาอ้อย (ร้อยละ)	เผาอ้อย (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
เห็นด้วย (4 - 5 คะแนน)	81.90	18.10	100
ไม่แน่ใจ (3 คะแนน)	64.40	35.60	100
ไม่เห็นด้วย (0 - 2 คะแนน)	72.70	27.30	100
	$\chi^2 = 10.546$	Sig. = 0.005	

\*\*หมายเหตุ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มของระดับทัศนคติ จากเดิมไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) ไม่เห็นด้วย (2 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) เห็นด้วย (4 คะแนน) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5 คะแนน) โดยจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้ ไม่เห็นด้วย (0 - 2 คะแนน) ไม่แน่ใจ (3 คะแนน) และเห็นด้วย (4-5 คะแนน) เนื่องจากไม่สามารถใช้สถิติ ของ Peason Chi-Square วิเคราะห์ได้ เพราะมีค่าความคาดหวังที่มากกว่า 5 และเกิน 20 %

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

1. กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ในพื้นที่ อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 56- 65 ปี สำเร็จการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มีพื้นที่ปลูกอ้อยโรงงานขนาดเล็ก ไม่เกิน 20 ไร่ ไม่เผาอ้อยโรงงานในปี พ.ศ. 2564

2. จำนวนเกษตรกรที่ไม่เผาอ้อยส่วนใหญ่ ระบุสาเหตุของการไม่เผาอ้อยโรงงาน คือ การเผามีผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม ในกรณีที่มีการเผาอ้อยในปี พ.ศ.2564 จะทำในช่วงหลังการเก็บเกี่ยวจากสาเหตุความสะดวกในการเตรียมแปลงปลูกอ้อย และในกรณีที่มีการเผาอ้อยก่อนการเก็บเกี่ยว จากสาเหตุความสะดวกในการเก็บเกี่ยวและขนส่ง และจัดส่งอ้อยให้ทัน กำหนดเวลาปิดหีบอ้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ เทศแก้ว (2554) ที่ระบุว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ให้เกษตรกรบ้านวังน้ำโจน ตำบลหนองมะค่าโมง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี เผาอ้อยก่อนการเก็บเกี่ยว เนื่องจาก ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และการเผาให้ง่ายต่อการตัดมากกว่าการตัดอ้อยสด

3. จำนวนเกษตรกรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรการลดการเผาอ้อย และมีความรู้ความเข้าใจ ในมาตรการ ข้อกฎหมาย ในด้าน (1) การเผาเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่สุขภาพ หรือชีวิต หรือทรัพย์สินผู้อื่น ผู้ได้รับความเสียหายสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากผู้กระทำผิดได้ (2) มาตรการส่งเสริมการตัดอ้อยสดคุณภาพดีส่ง โรงงานในอัตรา 120 บาทต่อตัน และ (3) มาตรการหักเงินเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่ส่งอ้อยไฟไหม้ กับโรงงานในอัตราตันละ 30 บาท จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับสถิติการลดลงของการเผาอ้อยหรือการเผาพื้นที่อื่นในพื้นที่การเกษตร ซึ่งอาจเกิด จากเกษตรกรได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรการการเผาอ้อย และมาตรการสร้างแรงจูงใจ จากการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

4. ทัศนคติของเกษตรกรที่มีต่อการเผาอ้อยสด ส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านผลกระทบของการเผาอ้อย ทำให้เกิดเขม่าควัน ฝุ่นละออง และก๊าซพิษ ส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัยทำให้เกิดทัศนวิสัยในการมองเห็นลดลง เป็นส่วน หนึ่งของการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน และทำให้ดินเสื่อมโทรมอินทรีย์วัตถุและธาตุอาหารในดินลดต่ำ โดยสามารถ อธิบายได้ว่า ทัศนคติของเกษตรกรที่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับผลกระทบต่างๆ จากผลการศึกษาอาจเกิดจาก ความรู้สึกการ เรียนรู้หรือประสบการณ์จากตนเอง หรือบุคคลในครอบครัว สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ที่กล่าวว่า ทัศนคติ เกิดจากการการเรียนรู้ เป็นผลมาจากประสบการณ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น หรือการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย ได้แก่ ระดับการศึกษา ขนาดพื้นที่ปลูกอ้อย ระดับของความรู้ เกี่ยวกับนโยบายภาครัฐ และทัศนคติของเกษตรกร ต่างก็มีความสัมพันธ์กับการลดการเผาอ้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา ใจทาน (2556) ที่รายงานการรับรู้ถึงผลกระทบจากการเผาอ้อยของเกษตรกรในเขตอำเภอตากฟ้า จังหวัด นครสวรรค์อยู่ในระดับที่ต่างกันขึ้นอยู่กับ อายุ และระดับการศึกษาของเกษตรกร

จากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของเกษตรกรที่มีอิทธิพลต่อการลดเผาอ้อย ในอำเภอจอม บึง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความสำเร็จของการลดเผาอ้อย เกิดจากความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ขนาดของการถือครองพื้นที่ปลูกอ้อย การรับรู้ นโยบายภาครัฐ มาตรการลดการเผาใน



พื้นที่การเกษตร และทัศนคติของเกษตรกรที่มีต่อผลกระทบที่เกิดจากการเผาอ้อย ซึ่งทั้งสามส่วนนี้ต่างมีความสัมพันธ์ต่อการลดการเผาอ้อย ในพื้นที่อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี

#### 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของเกษตรกรที่มีอิทธิพลต่อการลดเผาอ้อย ในอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรีพบว่า การลดเผาอ้อยของเกษตรกร ไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยการบังคับใช้กฎหมายเพียงด้านเดียว หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ให้เกษตรกรรับรู้ถึงปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดจากการเผา ทั้งในด้านมลภาวะสิ่งแวดล้อม และความอุดมสมบูรณ์ของที่ดิน การปรับทัศนคติของเกษตรกร พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจ ในรูปแบบเงินรางวัล ดำเนินการพร้อมนโยบายอื่นๆ ในระดับชุมชน ควรมีการตั้งกฎระเบียบของชุมชน เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาการเผาในระดับพื้นที่ได้

## กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรจากสำนักงานเกษตรอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี และผู้นำชุมชน ที่ได้ช่วยเหลือในการประสานงาน และให้บริการสถานที่ในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งขอบคุณ เกษตรผู้ปลูกอ้อย ในอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2561). การทำการเกษตรปลอดภัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัทนิเวศธรรมดาการพิมพ์.
- เจนจิรา ใจทาน. (2556). การรับรู้ผลกระทบจากการเผาอ้อยของเกษตรกรในเขตอำเภอตากฟ้าจังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทักษะคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2552). ทักษะคติหรือเจตคติ (Attitude). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/280647>
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). การวัดผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิลาวรรณ น้อยภา. (2564). ลดฝุ่น'PM2.5'เกษตรกรเราทำได้. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/918620>
- ศักรินทร์ เทศแก้ว. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเผาอ้อยของเกษตรกร กรณีศึกษาบ้านวังน้ำโจน ตำบลหนองมะค่าโมง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการใช้ที่ดินและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมศักดิ์ สันธูระเวชญ์. (2530). การประเมินผลการเรียนระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานการศึกษา สำนักงานทดสอบทางการศึกษา.
- สำนักงานเกษตรจังหวัดราชบุรี. (2565). รายงานการเผาในพื้นที่การเกษตร จังหวัดราชบุรี. ประชุมเกษตรกรอำเภอประจำเดือน มิถุนายน 2565.ราชบุรี
- สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย. (2564). รายงานผลการสำรวจพื้นที่ปลูกอ้อยประจำปีการผลิต 2563/64. สืบค้นจาก <http://www.ocsb.go.th/upload/journal/fileupload/923-9200.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย. (ม.ป.ป.). ผลกระทบของอ้อยไฟไหม้ต่ออุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาล. สืบค้นจาก <http://www.ocsb.go.th/upload/journal/fileupload/144-8683.pdf>

แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป  
การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคม  
ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

GUIDELINE FOR ENHANCING THE READY MADE PROCUREMENT AND INVENTORY MANAGEMENT  
DATABASE: PROVIDING ACCESS TO ONLINE PSYCHOLOGICAL SESSIONS TO AID IN THE SOCIAL  
ADJUSTMENT OF MAHIDOL UNIVERSITY STUDENTS.

ศิรัชฐาภรณ์ ศรีสุข<sup>1</sup> และ สิทธิธิดาเดช ศรีสุข<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาเป็นกรอบในการวางแผนพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้เกิดความถูกต้อง คุ่มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักการในพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และเกิดประโยชน์กับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ คือ 1.) เกิดการพัฒนาคุณภาพงานที่ดีขึ้นกว่าเดิมสามารถกำหนดทิศทางการบริหารงานพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.) เกิดการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง การจัดลำดับความสำคัญ เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถนำกระบวนการดังกล่าวมาใช้เป็นต้นแบบในปีต่อไป 3.) ทำให้ตัดสินใจได้ง่าย เนื่องจากมีการวิเคราะห์ สรุปรายงานผลเมื่อสิ้นสุดสัญญา มีเอกสารประกอบการพิจารณาที่ชัดเจน และ 4.) ลดความเสี่ยงในการจัดการ เนื่องจากมีการตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลดอุปสรรคในการทำงาน และหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับกระบวนการทำงาน หรือส่งผลกระทบต่อนักศึกษา

ดังนั้น แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ จึงเป็นการตอบสนองการเข้าถึงบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษาให้มีสุขภาวะทางใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลิกภาพที่เหมาะสม สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

**คำสำคัญ :** กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, การบริหารคุณภาพ PDCA, การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์, การปรับตัวทางสังคม

<sup>1</sup> นักวิชาการพัสดุ (ผู้ชำนาญการพิเศษ) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ชำนาญการพิเศษ) สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This scholarly paper answers questions to illustrate the following lesson. It gives employers insights into strategic advisors online. This will raise questions of Mahidol University students to provide the principles of quality management PDCA (Plan-Do-Check-Act) as a framework for planning and developing the procurement process for supplies to ensure accuracy, worthlessness, transparency, verifiability, efficiency, and effectiveness. According to the principles in the procurement act and the administration of government supplies in 2017 and benefiting the procurement process, ready-made database, consulting online psychology is 1.) The development of the quality of work is better than before. The direction of procurement management can be determined efficient and productive 2.) There is continuous work improvement for prioritization it is worthwhile, verifiable, and can use the process as a model in the following year. 3.) Make decision easy because of the analysis summarize results report at the end of the contract. There are clear supporting documents for consideration, and 4.) Reduce management risks because the correctness of work is checked regularly to reduce barriers of work and find ways to prevent so as not to damage the work process or affect students.

Therefore, guidelines for the development of the procurement process, ready-made online psychological counseling databases is a response to service access. (Accessibility) efficiently and quickly to promote social adaptation of students to have mental health and good human relations suitable personality able to live a normal life.

**Keywords:** Procurement Process, Pdca Quality Management, Online Psychological Counseling, Social Adjustment

## 1. บทนำ

สังคมไทยในยุคปัจจุบันเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การขยายตัวทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจนวัตกรรม ส่งผลต่อความสัมพันธ์และการปรับตัวของบุคคลในการดำรงชีวิต โดยเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs (Sustainable Development Goals: SDGs) เป้าหมายที่ 3 การสร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย ตามเป้าหมายย่อยที่ 3.4 ลดการตายก่อนวัยอันควรจากโรคไม่ติดต่อให้ลดลงหนึ่งในสามผ่านทาง การป้องกัน การรักษาโรค และการส่งเสริมสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดี ภายในปี พ.ศ. 2573 (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560) โดยเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs 3 มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ การให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อความเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างถูกต้อง การสร้างบริการที่ทันสมัยเข้าถึงได้และมีคุณภาพ โดยมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้มีบริการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ โดยจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาอันมีจุดมุ่งหมาย เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถจัดการกับปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ จึงเป็นการช่วยเหลือทางจิตใจรูปแบบหนึ่ง การส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการปรับตัวทางสังคมที่ดีมีหลายวิธี ซึ่งการให้คำปรึกษาเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่ง เนื่องจากกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความกระจำในตนเองเกิดการค้นพบ รู้จักเข้าใจ ยอมรับ และพัฒนาตนเองได้ดีขึ้น เป็นการรักษาสุขภาพใจ การให้คำปรึกษาช่วยให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่ดี เช่น การคิดเชิงบวก การเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เห็นชีวิตมีคุณค่าและมีความหมาย ทำให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ได้อย่างมั่นคง และมีสุขภาพจิตที่ดี (กนกวรรณ วังมณี และศิวกรณ์ สองแสน, 2564)

โดยในระยะเวลาที่ผ่านมาศูนย์ให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Friends) ได้มีบริการให้คำปรึกษา แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยนักจิตวิทยาบริการให้คำปรึกษา แบบรายบุคคล แบบรายกลุ่ม และการให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์ สำหรับนักศึกษาที่มีความทุกข์ทางใจ หรือความเครียด เรื่องการเรียน การปรับตัวทางสังคมเพื่อบรรเทาความวิตกกังวล กระตุ้นให้เกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนค้นพบแนวทางในการแก้ไขปัญหา

การให้บริการสามารถโทรนัดหมายบริการได้ล่วงหน้า ในวันและเวลาราชการ โดยใช้เวลาในการสนทนาประมาณ 30-60 นาที และทางหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน หรือที่เรียกว่า MU Hotline สำหรับกรณีเร่งด่วน ฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง หรือทางกล่องข้อความของ Facebook Fanpage : @Mahidol Friends ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษามีสุขภาพใจที่ดี ประสบความสำเร็จเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยมหิดล การบริการให้คำปรึกษาจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และการเก็บรักษาความลับ โดยมีสถิติการบริการให้คำปรึกษาในระยะเวลาที่ผ่านมา ดังนี้

ตารางที่ 1 : สถิติการบริการให้คำปรึกษา

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้มาขอรับคำปรึกษา (คน)
2560	1,880
2561	1,943

จากตารางที่ 1 สถิติการบริการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2560 มีผู้มาขอรับคำปรึกษาทั้งสิ้นจำนวน 1,880 คน และปี พ.ศ. 2561 มีผู้มาขอรับคำปรึกษาทั้งสิ้น จำนวน 1,943 คน จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีนักศึกษาเข้ามาขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องนัดหมาย เพื่อส่งต่อนักศึกษาเข้ารับการรักษากับจิตแพทย์และสถานพยาบาลในสังกัดของมหาวิทยาลัยมหิดล การนัดหมายต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนาน เนื่องจากมีผู้ใช้บริการ

จำนวนมากในสถานพยาบาล และอัตรากำลังของจิตแพทย์และนักจิตวิทยา ยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการอาจส่งผลให้ปัญหาด้านสุขภาพทางใจของนักศึกษาได้รับการรักษาล่าช้า มหาวิทยาลัยมหิดลได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและเห็นควรให้มีระบบการให้คำปรึกษาออนไลน์ กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผ่านระบบปฏิบัติการทางระบบออนไลน์ที่มีการให้บริการโดยจิตแพทย์ การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์จึงเป็นมิติใหม่ของการให้บริการ ซึ่งให้ผลการบริการใกล้เคียงกับแบบออฟไลน์หรือรูปแบบดั้งเดิม ที่ผู้รับบริการต้องเดินทางเข้ารับบริการจากสถานที่ทำงานของผู้ให้บริการ แต่การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ผู้รับบริการมีความสะดวกในเรื่องของเวลา สถานที่ รวมทั้งมีการปกปิดความลับของผู้รับบริการเช่นเดียวกับแบบออฟไลน์ และแบบออนไลน์มีแนวโน้มได้รับความนิยมสูงขึ้น (วรางคณา โสমনันท์, คาลอส บุญสุภา และพลอยไพลิน กมลนาวิน, 2564)

มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป เพื่อเปิดใช้งานระบบการให้คำปรึกษาออนไลน์ ในปี พ.ศ. 2562 ที่มีจิตแพทย์และนักจิตวิทยา มากกว่า 100 ท่านผ่านระบบปฏิบัติการทางระบบออนไลน์เพื่อให้บริการนักศึกษาได้ทันทั่วทั้งที่ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ โดยการสื่อสารผ่านภาพเคลื่อนไหว (video call) ซึ่งเป็นวิธีการที่ตอบโจทย์ในเรื่องของการเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันสถานการณ์ มีสถิติผู้ให้ความสนใจเข้ารับบริการใช้งานระบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : สถิติการเข้ารับบริการใช้งานระบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ใช้งานระบบ (ครั้ง)
2562	148
2563	279
2564	349

จากตารางที่ 2 พบว่ามีผู้ให้ความสนใจเข้ารับบริการผ่านระบบการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ โดยในปีพ.ศ. 2562 มีผู้เข้าใช้งานระบบให้คำปรึกษาออนไลน์ จำนวน 148 ครั้ง ปี พ.ศ. 2563 มีผู้เข้าใช้งานระบบการให้คำปรึกษาออนไลน์ จำนวน 279 ครั้ง และปี พ.ศ. 2564 มีผู้เข้าใช้บริการจำนวน 349 ครั้ง โดยมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปี

ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล มีการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป ตามหลักการและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างการบริหารงานพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีหลักการจัดซื้อจัดจ้างด้วยความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแนวคิดการบริหารงานคุณภาพ PDCA โดยผู้เขียนได้นำหลักการดังกล่าว มาเป็นกรอบในการวางแผนพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อขจัดปัญหาในการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและทวนซ้ำ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร (ยุทธนา เกื้อกุล, 2560 : 129-160) อันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งต่อไป

## 2. หลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 เป็นบทกฎหมายที่ใช้วางระเบียบข้อบังคับแก่หน่วยงานของรัฐ เช่น ราชการส่วนกลาง ราชการ



ส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นต้น (ณัฐดำนันท์ ยอดเมืองชัย, 2560) โดยต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามหลักการและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ซึ่งมีกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และดำเนินการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตรงตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) ตามหลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ ตามมาตรา 8 ดังนี้



ภาพที่ 1 หลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ  
(ที่มา: พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ, 2560)

จากภาพที่ 1 เป็นหลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ ตามมาตรา 8 ของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยพัสดุที่จัดซื้อจัดจ้างต้องมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองวัตถุประสงค์การใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานของรัฐ มีราคาที่เหมาะสม แผนการบริหารพัสดุที่ชัดเจน และต้องสอดคล้องกับหลักการอันประกอบไปด้วย 1.) ความคุ้มค่า (value for money) คือ พัส্তুที่จัดซื้อจัดจ้างมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการใช้งาน มีราคาที่เหมาะสม มีแผนการบริหารพัสดุที่เหมาะสมชัดเจน 2.) ความโปร่งใส (transparency) คือ กระทำโดยเปิดเผยข้อมูล เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม 3.) การตรวจสอบได้ คือ การเก็บข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และ 4.) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness) คือ มีการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างล่วงหน้า เพื่อให้การบริหารพัสดุเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีกำหนดเวลาที่เหมาะสม ประเมินผลได้ และเปิดเผยผลสัมฤทธิ์

วิธีการจัดซื้อจัดจ้างสามารถทำได้โดยวิธี ดังนี้ 1.) วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป คือ หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการทั่วไป ที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เข้ายื่นข้อเสนอ 2.) วิธีคัดเลือก คือ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการ ที่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามรายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการ ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่าสามราย 3.) วิธีเฉพาะเจาะจง คือ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการ ที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนด

รายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคาโดยตรง (พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ, 2560)

ดังนั้น หลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 จะต้องเลือกใช้วิธีการดำเนินงานให้เหมาะสม ถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติ โดยต้องเกิดความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกันทั้งหมด

### 3. การบริหารงานคุณภาพ PDCA

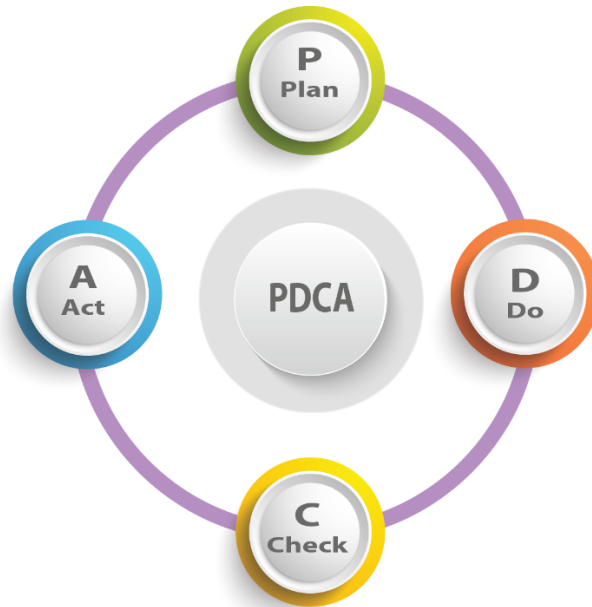
Hitoshi, Kume. (1996) กล่าวว่า การบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ ประกอบไปด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และการทบทวนแผนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง ตามวงจรคุณภาพอย่างตั้งใจและถูกต้อง จะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน ถึงแม้ว่างานนั้นจะดูเหมือนว่าเป็นงานใหม่ทั้งหมดก็ยังคงมีส่วนประกอบหลายส่วนที่เหมือนหรือคล้ายกับสิ่งที่เคยทำมาก่อน เมื่อทำการหมุนวงจรคุณภาพแบบซ้ำๆ พิจารณาวิธีการทำงานอย่างระมัดระวัง จะทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน และยกระดับของผลลัพธ์ให้สูงขึ้น ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ

Tozava, B. (2000) กล่าวว่า วงจรคุณภาพ คือ กระบวนการทำงานที่เปรียบกับวงล้อที่เต็มไปด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไข เมื่อวงล้อหมุนไป 1 รอบ จะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และหากการดำเนินงานนั้นเกิดการสะดุดแสดงว่ามีบางขั้นตอนหายไป

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ Plan-Do-Check-Act เป็นกรอบที่ใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) เป็นเครื่องมือช่วยในการค้นหาปัญหาและอุปสรรค จนเกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างถูกต้อง สามารถใช้ได้กับทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

จุดเด่นของ PDCA คือ เป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้เรื่อยๆ เป็นวงจรที่พัฒนาโดย วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) และต่อมา วิลเลียม เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (William Edwards Deming) ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จัก โดยที่ วิลเลียม เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (William Edwards Deming) เชื่อว่า “คุณภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาได้”

PDCA หรือ Plan-Do-Check-Act เป็นการวางแผนปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน ด้วยวิธีการ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง สามารถใช้ในกิจกรรมพื้นฐาน นำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการทำงาน ส่งผลให้งานเกิดคุณภาพ



ภาพที่ 2 วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA  
(ที่มา: Deming, W. Edwards, 1982)

จากภาพที่ 2 เป็นวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA โดยเป็นวงจรที่พัฒนาจากพื้นฐานหลักของงานทั้งระบบ เกิดการพัฒนาคุณภาพงาน สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร โดยเริ่มต้นจาก P D C จนถึง A และเริ่มกลับมาปฏิบัติในขั้น P ใหม่ ทำวนอย่างนั้นจนประสบความสำเร็จ (วีระพล บดีรัฐ, 2543) วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA สามารถอธิบายดังนี้

**P-Plan** คือ การวางแผน กำหนดเป้าหมายและกระบวนการทำงานต่าง ๆ การกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การหาวิธีพัฒนาสิ่งใหม่ หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการ

**D-Do** คือ การลงมือปฏิบัติ ตามกระบวนการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ หรือลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

**C-Check** คือ การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล จากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงว่าเป็นไปตามแผนการทำงาน และเป้าหมายที่กำหนด

**A-Act** คือ การดำเนินการให้เหมาะสม นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดให้เป็นมาตรฐาน หรือมองหา ทางเลือกและเป้าหมายใหม่ ที่มีความเป็นไปได้เพื่อการพัฒนา

ประโยชน์ของ PDCA คือ 1.) เกิดการพัฒนาคุณภาพงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม เพราะกระบวนการนี้เริ่มต้นที่ปัญหา และนำไปสู่การแก้ไข เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร 2.) เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ในระยะยาว เกิดคุณภาพงานหากปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง 3.) ทำให้ตัดสินใจได้ง่าย เพราะมีการวิเคราะห์ตั้งเป้าหมายการวัดผล ที่ชัดเจน และ 4.) ลดความเสี่ยงในการจัดการ เพราะสามารถแก้ปัญหาความบกพร่อง ควบคุมสถานการณ์ได้ง่าย สามารถประยุกต์ใช้กับทีมเล็กๆ ก่อน ไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงในอนาคต เกิดการป้องกัน ลดปัญหา ลดอุปสรรค และลดผลกระทบ

ดังนั้น การบริหารงานคุณภาพ PDCA จึงเป็นเทคนิคในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากสามารถแก้ไขปัญหาในเชิงรุกหรือแก้ไขปัญหาเชิงป้องกันได้ จะทำให้งานเกิดคุณภาพ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร

#### 4. การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์

Dowling, M. & Rickwood, D. (2013) กล่าวว่า การให้การปรึกษาและบำบัดออนไลน์ เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิต ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม โดยผู้ให้บริการใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนอีเมล ทางข้อความ พูดคุยผ่านเสียง การสื่อสารผ่านภาพเสียง ผ่านกล้องวีดิทัศน์ด้วยอินเทอร์เน็ต

Zeren, et al., (2020) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลของการให้บริการคำปรึกษาแบบออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยในตุรกี ซึ่งการให้การปรึกษาแบบออนไลน์ เป็นการให้ความช่วยเหลือทางสุขภาพจิต ระหว่างผู้รับบริการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษา โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทางคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟน ผลการศึกษาวิจัยพบว่านักศึกษาทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับบริการให้คำปรึกษารายบุคคลแบบออนไลน์ และกลุ่มที่ได้รับบริการให้คำปรึกษารายบุคคลแบบพบหน้า มีคะแนนสุขภาพจิตเชิงอัตวิสัยไม่แตกต่างกัน

Robyn, S. H., Sandy, M. & Linda, B. (2012) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้เรียนที่อยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากจากปัญหาต่าง ๆ และต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนให้พ้นจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้ทักษะ ปฏิสัมพันธ์ ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น บรรยากาศที่เป็นกันเอง ก่อให้เกิดความสบายใจ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทำความเข้าใจ ค้นพบปัญหา ทราบถึงสาเหตุของปัญหา สามารถเลือกใช้วิธีจัดการปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมตามความเป็นจริง

ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้มีปัญหาทางใจ โดยใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีระบบออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ทำให้ผู้เข้ารับบริการ สามารถเข้าถึงระบบการให้คำปรึกษา ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่เหนือบกกับการเดินทาง ตอบสนองผู้รับบริการได้ทันต่อสถานการณ์

#### 5. การปรับตัวทางสังคม

จุฑาภาณี ยอดเสนีย์ (2563) กล่าวว่า การปรับตัวทางสังคมนั้นเป็นกระบวนการทางจิตใจที่ใช้เพื่อให้บรรลุความต้องการของคน สังคม และสิ่งแวดล้อม การปรับตัวได้ดีต้องมีการรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ หรือปัญหาอย่างถูกต้องเป็นจริงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเข้มแข็ง หนักแน่น และอดทน การมีประสบการณ์ในด้านนี้มากขึ้น ทำให้มีสติปัญญาสามารถแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหา ทำให้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วินยรัตน์ คุณาพันธ์ (2561) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการทางจิตใจ เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพจิตที่ดี เกิดขึ้นจากแรงผลักดันภายในตัวคน การจะปรับตัวได้ดีหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และปัจจัยส่วนบุคคล ถ้าปรับตัวไม่ได้จะเกิดความแปรปรวนทางจิตใจ ส่งผลให้การดำรงชีวิตไม่เป็นปกติสุข

ธัญมาศ เล้าสกุล (2561) กล่าวว่า การปรับตัวทางสังคมอย่างเหมาะสมของนักศึกษา หมายถึงการที่นักศึกษา มีการกระทำหรือการแสดงออก เพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ คบหาสมาคม พูดคุย กับคนอื่น เคารพในสิทธิของผู้อื่น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยปราศจากความขัดแย้ง

สามารถกล่าวได้ว่า การปรับตัวทางสังคม เป็นการปรับตนเอง ทั้งด้านกาย ด้านจิตใจ ด้านความรู้สึก และด้านความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและสังคมได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวให้กลมกลืนกับสัมพันธภาพต่าง ๆ เช่น สัมพันธภาพกับเพื่อน สัมพันธภาพในสถานศึกษา สัมพันธภาพภายในครอบครัว เป็นต้น เกิดการยอมรับ ปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมของตนเอง ที่นำไปสู่การปรับตัวทางสังคมได้อย่างปกติสุข เป็นคนที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคมต่อไป

## 6. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้ 1.) เจ้าหน้าที่พัสดุหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย กำหนดแผนการจัดซื้อจัดจ้าง 2.) คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำร่างขอบเขตของงาน 3.) เจ้าหน้าที่พัสดุ จัดทำรายงานขอซื้อหรือขอจ้าง พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการ และผู้มีอำนาจลงนามให้ความเห็นชอบ 4.) เปรียบเทียบราคาจากผู้ประกอบการ 5.) เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานผลการพิจารณา และผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติสั่งซื้อสั่งจ้าง 6.) เจ้าหน้าที่พัสดุประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคา และแจ้งผลการพิจารณา 7.) ลงนามใบสั่งซื้อ และดำเนินการตามขอบเขตงาน 8.) คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ทำการตรวจรับพัสดุเมื่อมีการส่งมอบงาน และรายงานผลผู้มีอำนาจลงนามรับทราบ

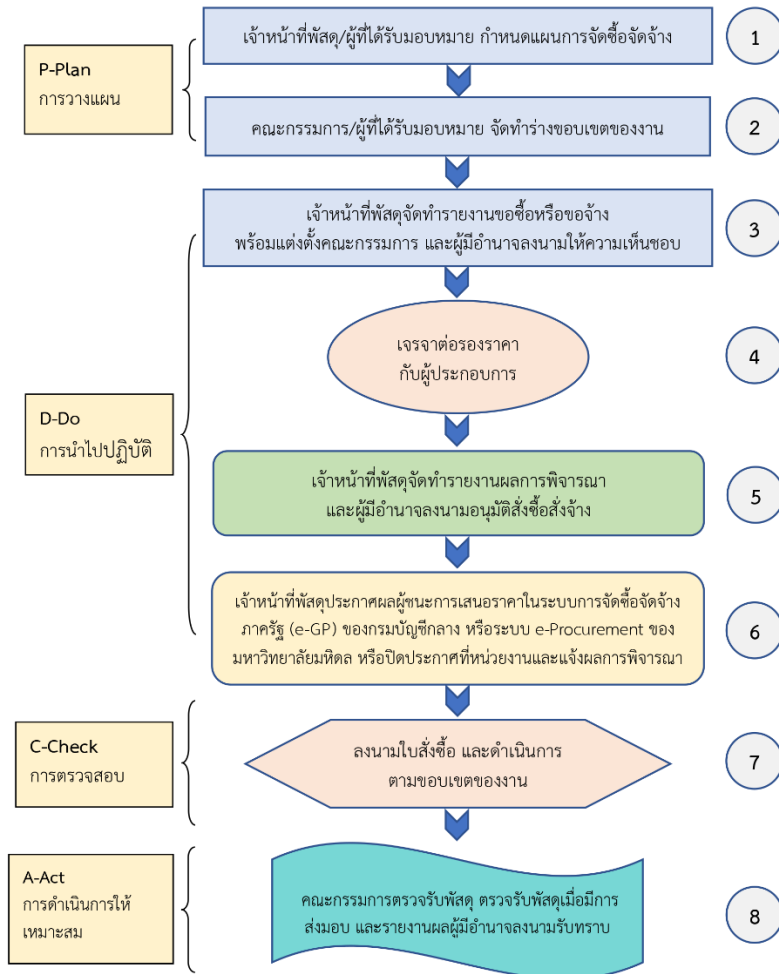
ดังนั้น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ จึงเป็นการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่คำนึงถึงหลักการจัดซื้อจัดจ้างด้วยความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกันทั้งหมด ตามมาตรา 8 ตอบสนองวัตถุประสงค์การใช้งาน เกิดประโยชน์กับองค์กร และส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## 7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

จากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ที่ผ่านมา ผู้เขียนได้พบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการซึ่งได้พบจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง คือ การจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ในครั้งแรก ยังไม่สามารถกำหนดทิศทางการบริหารงานพัสดุได้อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เป็นมิติใหม่ของการให้บริการที่ไม่เคยมีมาก่อน การกำหนดแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่ทราบช่วงเวลาในกำหนดแผนที่ชัดเจน การจัดทำร่างขอบเขตของงานยังไม่สามารถระบุวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดของการเข้าใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่องในครั้งแรก การรับชำระเงินของผู้ประกอบการ ที่รับชำระเงินเป็นแบบเงินสด และต้องชำระเงินก่อนเข้าใช้บริการระบบการให้คำปรึกษาแบบออนไลน์ การเจรจาต่อรองราคา และการลดราคาใช้ระยะเวลา เนื่องจากต้องรออนุมัติจากผู้มีอำนาจของผู้ประกอบการ การขอใบเสนอราคาขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ประกอบการ ไม่มีบัญชีรายชื่อนักจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยา และการตรวจรับพัสดุแตกต่างไปจากการจัดซื้อจัดจ้างแบบปกติ

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการดังกล่าว ผู้เขียนจึงนำหลักการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ดังรายละเอียดต่อไป

8. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคม ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล



ภาพที่ 3 ผังกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์  
นำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานคุณภาพ PDCA  
(ที่มา : พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ, 2560)

จากภาพที่ 3 เป็นผังกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท ของมหาวิทยาลัยมหิดล นำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานคุณภาพ PDCA ดังนี้

**P-Plan** คือ การวางแผน กำหนดเป้าหมาย

**ขั้นตอนที่ 1** เจ้าหน้าที่พัสดุหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย กำหนดแผนการจัดซื้อจัดจ้าง จากเดิมการซื้อฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งถือว่าเป็นปีแรกที่มีบริการให้คำปรึกษาแบบออนไลน์ จึงยังไม่ทราบทิศทาง ของการบริหารงานพัสดุตลอดทั้งโครงการสัญญา ไม่ทราบเวลาในกำหนดแผนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนเหมาะสม หรือช่วงเวลาในการจัดทำหนังสือขออนุมัติในหลักการจัดซื้อจัดจ้างได้ในครั้งแรก



แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนดแผนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือช่วงเวลาในการจัดทำหนังสือขออนุมัติในหลักการ คือ ช่วงเดือนพฤษภาคมของทุกปี เพื่อลดปัญหาการจัดทำหนังสือ ขออนุมัติหลักการในระยะเวลากระชั้นชิด และลดความเสี่ยงการจัดซื้อจัดจ้างไม่ทันกำหนดระยะเวลา สอดคล้องกับจรรยาบรรณ ศรีมี และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ผู้ที่รับผิดชอบโครงการควรมีการกำหนดแผนการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการจัดซื้อจัดจ้างในระยะเวลากระชั้นชิด จนเกิดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การดำเนินงานเกิดความสม่ำเสมอต่อเนื่องกันทั้งระบบ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 1-2 วันทำการ

**ขั้นตอนที่ 2** คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำร่างขอบเขตของงาน จากเดิมการจัดทำร่างขอบเขตของงานจัดซื้อฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการนำร่องใช้งานระบบเป็นครั้งแรกภายใน ปี พ.ศ. 2562 จึงยังไม่สามารถระบุวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดสัญญาในร่างขอบเขตของงานได้ และยังไม่สามารถสามารถระบุจำนวนผู้ให้ความยินยอมเข้าใช้งานระบบ และจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าใช้งานจริงในครั้งแรก

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนดระยะเวลาการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ โดยกำหนดเริ่มต้นสัญญาวันที่ 20 สิงหาคม และกำหนดวันสิ้นสุดสัญญาวันที่ 19 สิงหาคม ของทุกปี เป็นการวางแผนหรือการกำหนดเป้าหมายสัญญาที่ชัดเจน และระบุจำนวนผู้ให้ความยินยอมเข้าใช้งานระบบและจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าใช้งานจริงแต่ละปีในร่างขอบเขตของงาน เช่น มีผู้ยินยอมเข้าใช้งานระบบ ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 8,198 คน และลงทะเบียนเข้าใช้งานจริงจำนวน 349 คน โดยการดำเนินงานได้ผลดีพร้อมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 1-2 วันทำการ

#### **D-Do คือ การลงมือปฏิบัติ ตามกระบวนการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้**

**ขั้นตอนที่ 3** เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานขอซื้อหรือขอจ้าง พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และผู้มีอำนาจลงนามให้ความเห็นชอบรายงานขอซื้อหรือขอจ้าง จากเดิมการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ต้องบันทึกข้อมูลผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง การบันทึกข้อมูลสำคัญของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรศัพท์ วันเดือนปีเกิด เป็นต้น ต้องดำเนินการผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งบางท่านไม่เคยมีประวัติการบันทึกข้อมูลผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมาก่อน จึงไม่มีข้อมูลรายชื่อในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ของกรมบัญชีกลาง

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุประสานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุขออนุญาตใช้ข้อมูลสำคัญ เพื่อบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง โดยแจ้งวิธีการปกป้องข้อมูลต่าง ๆ ให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุรับทราบ และทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนบันทึกข้อมูลผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยข้อมูลที่ได้รับมาเป็นสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน การจัดเก็บข้อมูลทำการจัดเก็บในตู้เอกสารของงานพัสดุที่มีกุญแจล็อกตลอดเวลา และเปิดใช้งานเมื่อมีความจำเป็น มีเพียงเจ้าหน้าที่พัสดุที่มีกุญแจตู้เอกสาร การจัดเก็บเอกสารใช้ระยะเวลา 3-5 ปี เมื่อสิ้นสุดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่พัสดุทำการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทำลายข้อมูลเอกสารต่าง ๆ โดยใช้เครื่องย่อยทำลายเอกสารเป็นชิ้นเล็ก เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยการจัดทำรายงานขอซื้อหรือขอจ้าง และการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 วันทำการ (รวมระยะเวลาการเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ)

**ขั้นตอนที่ 4** เปรียบเทียบราคาจากผู้ประกอบการ จากเดิมผู้ประกอบการแจ้งการเสนอราคาทางโทรศัพท์ และยื่นข้อเสนอทางด้านราคาสูงกว่าวงเงินงบประมาณที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบราคาแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน

นาน เนื่องจากการลดราคาลงแต่ละครั้งต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจของผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการรับชำระเงินเป็นแบบเงินสด

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการขอใบเสนอราคาทางไลน์หรืออีเมล เพื่อเป็นหลักฐานการเสนอราคา และดำเนินการเจรจาต่อรองราคา โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ประกอบการ เร่งดำเนินการส่งใบเสนอราคาและลดราคาแบบพิเศษ เนื่องจากผู้เข้ารับบริการเป็นนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพใจ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการเร่งดำเนินการส่งใบเสนอราคา และยื่นลดราคาให้กับมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นกรณีพิเศษ จนได้เกณฑ์ราคาต่ำสุด วงเงินไม่เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ และเจ้าหน้าที่พัสดุเจรจาต่อรองวิธีการรับชำระเงินกับผู้ประกอบการ ขอความอนุเคราะห์รับชำระเงินแบบเครดิต เนื่องจากผู้ซื้อฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เป็นสถานศึกษาในกำกับของภาครัฐ โดยผู้ประกอบการ ยินดีรับชำระเงินแบบเครดิต และรับเช็คกับทางมหาวิทยาลัยมหิดล และเมื่อได้ใบเสนอราคา เจ้าหน้าที่พัสดุดูตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 1-2 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ประกอบการ)

**ขั้นตอนที่ 5** เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานผลการพิจารณา และผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติสั่งซื้อสั่งจ้าง จากเดิมการเสนอลงนามหนังสือรายงานผลการพิจารณาตามปกติ ไม่ได้ระบุวันที่ลงนามไว้ ทำให้กำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดของสัญญาคลาดเคลื่อน ต้องเสนออนุมัติลงนามใหม่

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุใช้เทคนิคกำหนดวันที่ในการเสนอลงนามรายงานผลการพิจารณา โดยจัดทำเป็นบันทึกแจ้งหัวหน้างานบริหารพัสดุ กองคลัง เพื่อโปรดเสนอลงนามวันที่ตามระบุ เช่น โปรดเสนอลงนามวันที่ 19 สิงหาคม เนื่องจากสัญญาเริ่มต้นวันที่ 20 สิงหาคม เพื่อให้วันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดของสัญญาถูกต้องตรงกับวันที่เริ่มปฏิบัติงานจริง โดยเจ้าหน้าที่พัสดุดูตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทุกครั้งก่อนเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 วันทำการ (รวมระยะเวลาการเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ)

**ขั้นตอนที่ 6** เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคาในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง หรือระบบ e-Procurement ของมหาวิทยาลัยมหิดล หรือปิดประกาศที่หน่วยงาน และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ประกอบการ จากเดิมการปิดประกาศผล ผู้ชนะการเสนอราคา ดำเนินการปิดประกาศที่หน้าหน่วยงาน แต่บอร์ดประชาสัมพันธ์ด้านพัสดุ ไม่เด่นชัด

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการปิดประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคาที่หน้าหน่วยงานในจุดที่สามารถมองเห็นได้โดยง่าย โดยติดข้อความประชาสัมพันธ์การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ แยกจากหัวข้อประชาสัมพันธ์เรื่องอื่น ๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อทำการเผยแพร่เป็นการทั่วไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ประกอบการรับทราบ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 1-2 วันทำการ

### **C-Check คือ การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล**

**ขั้นตอนที่ 7** ลงนามใบสั่งซื้อ และดำเนินการตามขอบเขตของงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุประสานผู้ประกอบการ เข้ามาลงนามใบสั่งซื้อ จากเดิมติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์และขอเอกสารประกอบการทำสัญญา เช่น หนังสือมอบอำนาจ อากรแสดมภ์ หนังสือรับรองการจดทะเบียน แต่เนื่องจากการให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เป็นการให้บริการโดยนักจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยา เห็นสมควรแนบรายชื่อนักจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาแนบท้ายสัญญาเพิ่มเติม ซึ่งแตกต่างจากการลงนามใบสั่งซื้อทั่วไป และดำเนินการบริหารสัญญาให้เป็นไปตามรายละเอียดขอบเขตของงาน

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการ เพื่อเข้ามาลงนาม ใบสั่งซื้อเพิ่มเติมทางแอปพลิเคชันไลน์ อีเมล โดยให้ผู้ประกอบการนำเอกสารสำคัญมาประกอบการทำสัญญา เช่น หนังสือมอบอำนาจ หนังสือรับรองการจดทะเบียน และขอให้ผู้ประกอบการ แนบบัญชีรายชื่อนักจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยามาให้ทุกปี พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เมื่อปรับเปลี่ยนวิธีการประสานงาน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดความเสี่ยง เกิดความถูกต้องเข้าใจตรงกัน และเป็นหลักฐานยืนยันการแจ้งผู้ประกอบการเข้ามาลงนามในสัญญา ทั้งนี้เจ้าหน้าที่พัสดุ แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามรายละเอียดขอบเขตของงานอย่างเคร่งครัด และจัดส่งรายงานข้อมูลการเข้าใช้บริการของนักศึกษาให้กับผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทุก 3 เดือน เพื่อติดตามและประเมินผลการทำงาน และกำกับให้ผู้ประกอบการรักษาความลับของผู้ใช้งานระบบโดยนักศึกษาตลอดเวลา ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 1-2 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ประกอบการ)

#### **A-Act คือ การดำเนินการให้เหมาะสม นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดให้เป็นมาตรฐาน**

**ขั้นตอนที่ 8** คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ทำการตรวจรับพัสดุเมื่อมีการส่งมอบงานถูกต้องเหมาะสมและรายงานผล ผู้มีอำนาจลงนามรับทราบ จากเดิมการตรวจรับพัสดุหรือรายงานผลการตรวจรับพัสดุ บันทึกข้อมูลผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้าง (ระบบ ZAP) ของมหาวิทยาลัยมหิดล และเสนอผู้มีอำนาจลงนามเห็นชอบ

แนวทางการพัฒนากระบวนการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่พัสดุทำการตรวจสอบความถูกต้องและทำการตรวจรับหรือรายงานผลการตรวจรับพัสดุภายใน 5 วันทำการ โดยบันทึกข้อมูลการตรวจรับหรือรายงานผลการตรวจรับพัสดุในระบบ จัดซื้อจัดจ้าง (ระบบ ZAP) ของมหาวิทยาลัยมหิดล และผู้มีอำนาจลงนามรับทราบการรายงานผลการตรวจรับพัสดุ (ครั้งที่ 1) และเมื่อครบกำหนดวันที่ส่งมอบงาน คือ หลังวันที่ 19 สิงหาคม เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานผลการตรวจรับพัสดุ นอกระบบ จัดซื้อจัดจ้าง (ระบบ ZAP) ของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยจัดทำเป็นหนังสือรายงานผลการตรวจรับพัสดุ เสนอผู้มีอำนาจลงนามตามใบสั่งรับทราบ (ครั้งที่ 2) เนื่องจากการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เป็นการเปิดใช้งานระบบฐานข้อมูลการให้คำปรึกษา จึงต้องชำระเงินก่อนเข้าใช้งานระบบ โดยเมื่อเปิดใช้งานระบบแล้ว นักศึกษาสามารถใช้อีเมลของตนเอง เพื่อยืนยันตัวตนการเข้าใช้งานระบบได้ ดังนั้น การจัดทำสรุปรายงานผลตอนสิ้นปี เป็นการสรุปรายงานผลการเข้าใช้งานระบบของนักศึกษา และรายงานผลการดำเนินงานที่ผ่านมาตลอดทั้งปี เช่น สรุปรายงานการเข้าใช้งานระบบการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ โดยมีผู้ยินยอมเข้าใช้งานระบบจำนวน 8,198 คน และลงทะเบียนเข้าใช้งานจริงจำนวน 349 คน ในปี พ.ศ. 2564 และการดำเนินงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 7 วันทำการ (รวมระยะเวลาการตรวจรับพัสดุของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและระยะเวลาในการเสนอผู้มีอำนาจลงนามรับทราบ)

ดังนั้น แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จึงเป็นการบริหารงานคุณภาพ PDCA มีการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทั้งระบบ จนเกิดการดำเนินงานในเชิงรุก ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามหลักการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ มาตรา 8 คือ ความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานตลอดทั้งสัญญา เพื่อขจัดปัญหา จนเกิดแนวทางปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหา การจัดซื้อจัดจ้างมีความคุ้มค่าตอบสนองวัตถุประสงค์ของการใช้งาน กระทำการโดยเปิดเผย มีการประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคาในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง หรือระบบ e-Procurement ของมหาวิทยาลัยมหิดล หรือปิดประกาศที่หน่วยงาน สามารถตรวจสอบได้ มีการจัดเก็บข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ เกิดประสิทธิผล เนื่องจาก

นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานระบบการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ได้อย่างต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ มีความสะดวกรวดเร็วต่อการเข้ารับบริการ สามารถป้องกันการเกิดปัญหาสุขภาพใจของนักศึกษา รองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs 3 การสร้างหลักประกันการมีสุขภาพะที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับคนในทุกช่วงวัย ภายในปี พ.ศ. 2573 (สพประชาชาติ ประเทศไทย, 2566) โดยผู้เขียนตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าถึงบริการสุขภาพที่ทันสมัย สุขภาพทางใจของนักศึกษา การปรับตัวทางสังคมอย่างเหมาะสมการดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของภาครัฐ เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## 9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำไปปฏิบัติ

จากแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนได้นำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจึงพบว่าได้รับประโยชน์หลายประการ ทั้งทางด้านคุณภาพการทำงาน การปรับปรุงพัฒนางาน ความต่อเนื่อง การตัดสินใจรวมถึงการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน อันจะกล่าวพอสังเขปดังนี้

**เกิดการพัฒนาคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม** ลดระยะเวลาการทำงานให้น้อยลง จากครั้งแรกที่ไม่เคยมีการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์มาก่อน ทำให้ไม่ทราบทิศทางการบริหารงานได้อย่างมีคุณภาพ จึงใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานครั้งแรก ขึ้นตอนที่ 1-8 ประมาณ 35-40 วันทำการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเอกสาร ให้สอดคล้องกับหลักการบริหารพัสดุ ระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ การประสานงานกับผู้ประกอบการ การสืบราคา และการหาวิธีการทำงานที่ถูกต้องร่วมกับผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากการค้นพบปัญหา จนเกิดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน สามารถปรับลดระยะเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม ใช้ระยะเวลาในขั้นตอน ที่ 1-8 ไม่เกิน 27 วันทำการ รวมการเสนอลงนามเอกสารระหว่างอาคาร (ระยะเวลาดำเนินการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของเอกสาร และความร่วมมือของผู้ประกอบการ) และยังสามารถกำหนดทิศทางการบริหารงานพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

**เกิดการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง** จากข้อมูลฝั่งกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ทำให้มองเห็นภาพรวมของการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูป การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ที่เกิดการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอน และสามารถนำมาใช้เป็นต้นแบบ ของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป เป็นวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA โดยเริ่มต้นจาก P D C จนถึง A และเริ่มกลับมาปฏิบัติในขั้น P ใหม่ ทำวนซ้ำอย่างนั้นจนประสบความสำเร็จ

**ทำให้ตัดสินใจได้ง่าย** เนื่องจากมีการวิเคราะห์ การตั้งเป้าหมายระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดของสัญญาอย่างต่อเนื่อง คือ เริ่มต้นสัญญาวันที่ 20 สิงหาคม และสิ้นสุดสัญญาวันที่ 19 สิงหาคม ของทุกปี มีการพัฒนางานอย่างเป็นระบบ มีเอกสารประกอบการพิจารณาที่ชัดเจน มีการสรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างตอนสิ้นปี ทำให้ทราบผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างตลอดทั้งโครงการสัญญา ทราบถึงการเข้าใช้งานระบบโดยนักศึกษา มีผู้ยินยอมลงทะเบียนเข้าใช้งานจริงเพิ่มขึ้นในทุกปี เห็นถึงความต้องการจำเป็น ในการเข้ารับบริการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง และภายหลังการเข้ารับบริการของนักศึกษา เกิดการพัฒนาศักยภาพ การปรับตัวทางสังคม ตอบสนองคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจ พิเคราะห์สั่งซื้อสั่งจ้างในปีถัดไป

**ลดความเสี่ยงในการจัดการ** เพราะมีการตรวจสอบความถูกต้อง ของการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการวิเคราะห์ ปัญหา พิจารณาหาแนวทางแก้ไข ตลอดจนหาแนวทางการป้องกัน หรือลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน สามารถใช้เป็น ต้นแบบ ในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ เช่น กำหนดให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำหนังสือขออนุมัติในหลักการ ช่วงเดือน พฤษภาคม ของทุกปี เพื่อลดความเสี่ยงในการทำงานระยะเวลาระยะสั้นๆ ทำให้ผลการดำเนินงานตรงตามวัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน และตอบสนองการเข้าใช้บริการของนักศึกษาได้ทันกับสถานการณ์

โดยความคิดเห็นของผู้เขียน เห็นว่าการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ไม่เพียงเป็นการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือกฎ ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านพัสดุเท่านั้น แต่ต้องเป็นการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด หากการปฏิบัติงานนั้นเป็นการ ให้บริการเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพใจและส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา การนำหลักการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาการทำงาน จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความเสี่ยง มีการ วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และวางแนวทางในการแก้ไขปัญหา จนเกิดประโยชน์กับงาน และสามารถนำมาใช้เป็นต้นแบบได้ ในปีถัดไป

## 10. บทสรุป

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษา เชียงจิตวิทยา แบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับผู้เขียนเห็นว่าการปรับปรุง พัฒนาการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามหลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของวอลท์ เทอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) เป็นการบริหารงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Deming, W. Edwards (1982) ที่ เชื่อว่า “คุณภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาได้” สอดคล้องกับ วีระพล บดีรัฐ (2543) วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA โดย สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร โดยเริ่มต้นจาก P D C จนถึง A และเริ่มกลับมาปฏิบัติในขั้น P ใหม่ ทำนองอย่าง นั้นจนประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ Hitoshi, Kume (1996) การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนการนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข จนเกิดเป็นมาตรฐาน สามารถยกระดับ ของผลลัพธ์ให้สูงขึ้น สอดคล้องกับ Tozava, B. (2000) วงจรคุณภาพทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารงานคุณภาพ PDCA เป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และเป็นกรอบการพัฒนา คุณภาพการทำงาน เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับหลักการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ ตามมาตรา 8 คือ หลักความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการ บริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 อันเป็นบทกฎหมายที่ใช้วางระเบียบบังคับแก่หน่วยงานของภาครัฐ เช่น มหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐ สอดคล้องกับณัฐดานันท์ ยอดเมืองชัย (2560) เกิดการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และทวนซ้ำ เป็นการขจัดปัญหาในการทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร สอดคล้องกับยุทธนา เกื้อกุล (2560) การ ปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน เป็นการลดปัญหาการทำงาน และลดความเสี่ยงการจัดซื้อจัดจ้างในระยะเวลากระชั้น ชัด สอดคล้องกับ จุริกรณ์ ศรีมี และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563) การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เป็นมิติ ใหม่ของการให้บริการ ซึ่งให้ผลการบริการใกล้เคียงกับแบบออฟไลน์ แต่การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ผู้รับบริการมีความสะดวกในเรื่องของเวลา สถานที่ รวมทั้ง มีการปกปิดความลับของผู้รับบริการเช่นเดียวกับแบบออฟไลน์ และได้รับความนิยมสูง สอดคล้องกับวรางคณา โสมะนันท์, คาลอส บุญสุภา และพลอยไพลิน กมล นาวิณ (2564) กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความกระจำในตน เกิดการค้นพบ รู้จัก เข้าใจ ยอมรับ และพัฒนา ตนเองได้ดีขึ้น เป็นการรักษาสุขภาพใจ เห็นชีวิตมีคุณค่าและมีความหมาย ทำให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ



ได้อย่างมั่นคง และมีสุขภาพจิตที่ดี สอดคล้องกับกนกวรรณ วังมณี และศิวนิรมล สองแสน (2564) สอดคล้องกับ Dowling, M. & Rickwood, D (2013) การให้คำปรึกษาออนไลน์ เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิต ใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี สอดคล้องกับ Zeren, et al., (2020) การให้คำปรึกษาแบบออนไลน์กับนักศึกษามหาวิทยาลัยในตุรกี กลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษารายบุคคลแบบออนไลน์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทางคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน และกลุ่มที่ได้รับบริการคำปรึกษารายบุคคลแบบพบหน้า มีคะแนนสุขภาพเชิงอัตวิสัยไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Robyn, S. H., Sandy, M. & Linda, B. (2012) การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นกระบวนการช่วยเหลือผู้เรียนที่อยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก จากปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือสนับสนุน ให้พ้นจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดศักยภาพในตนเอง สามารถปรับตัวทางสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามความเป็นจริง สอดคล้องกับ จุฑาภาณียอดเสนีย์ (2563) การปรับตัวทางสังคม เป็นการรับรู้และเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับ วัฒนรัตน์ คุณาพันธ์ (2561) การปรับตัวทางสังคม ทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี สอดคล้องกับ ธัญมาศ เล้าสกุล (2561) การปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา เป็นการแสดงออกอย่างเหมาะสม เพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ คบหาสมาคม พูดคุยกับคนอื่น เคารพในสิทธิของผู้อื่น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยปราศจากความขัดแย้ง สอดคล้องกับสหประชาชาติ ประเทศไทย (2566) ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs 3 การสร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับคนในทุกช่วงวัย มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืน

สามารถกล่าวได้ว่า แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการด้านงานพัสดุ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ดำเนินการสอดคล้องกับหลักการจัดซื้อจัดจ้าง ตามมาตรา 8 คือ ความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการบริหารงานคุณภาพ PDCA ที่มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งระบบ ด้วยคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม เกิดการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทันกับสถานการณ์ และความต้องการใช้บริการของนักศึกษา เกิดประสิทธิภาพ ทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจจัดซื้อจัดจ้างในครั้งต่อไป ลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการ ตอบสนองต่อการปรับตัววิถีชีวิตถัดไป (next normal) ภายหลังจากสถานการณ์โควิด 19 ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเปิดรับเทคโนโลยีและบริการดิจิทัลใหม่ ๆ หรือการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่นักศึกษา ที่ตอบสนองด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัยและด้านสุขอนามัย อันนำไปสู่การปรับตัวทางสังคมของนักศึกษา สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของสังคมต่อไป และเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## 11. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ส่งต่อแนวทางในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อเชื่อมโยงการทำงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงาน อันจะส่งผลให้เกิดความพร้อมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นด้านความต้องการจำเป็น ความพึงพอใจ ในการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลสำเร็จรูปการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ของนักศึกษาเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพการเข้าใช้งานของระบบของนักศึกษา อันนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อความพร้อมสำหรับรองรับการเข้าใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องเหมาะสม ทันสถานการณ์ มีจำนวนชั่วโมงเพียงพอต่อการให้บริการ และส่งเสริมการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของภาครัฐ

## รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ วังมณี และศิวนภรณ์ สองแสน. (2564). โปรแกรมการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาบุคคลแบบออนไลน์เพื่อการปรับตัวทางสังคมภายใต้สถานการณ์โควิด 19 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ราย.
- จุฑาทาณียะ ยอดเสนีย์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ ที่เข้ารับการศึกษาศึกษาปีการศึกษา 2563. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จตุรภัทร ศรีมี และราชนนทร์ นพณัฐวงศ์. (2563). แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน 2563.
- ณัฐดานันท์ ยอดเมืองชัย. (2560). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา : มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ธัญมาศ เล้าสกุล. (2561). การปรับตัวทางสังคมอย่างเหมาะสมของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์. (การวิจัยรายบุคคล). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ. (2560). พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 24 ก. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560.
- ยุทธนา เกื้อกุล. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อสร้างผู้เรียนสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2560.
- วรางคณา โสมะนันท์, คาลอส บุญสุภาและพลอยไพลิน กมลนาวิณ. (2564). การให้บริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ : มิติใหม่ของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2564.
- วันยรัตน์ คุณาพันธ์.(2561). การศึกษากระบวนการปรับตัวที่มีประสิทธิผลสำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. (ดุษฎีนิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพล บดีรัฐ. (2543). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). บทความ.สุขภาพคนไทย 2560 (หน้า 78-81). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). คณะอนุกรรมการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน. สำคัญสำคัญของพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560.
- สหประชาชาติ ประเทศไทย. (2566). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี. สืบค้นจาก <https://thailand.un.org/th/sdgs/3>.
- Hitoshi, Kume. (1996). TQM Promotion Guide Book. Japanese Standards Association, Tokyo.
- Deming, W. Edwards (1982). Out of the Crisis, Center for Advanced Engineering Study, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Massachusetts.

- Dowling, M. & Rickwood, D. (2013). Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. *Journal of Technology in Human Services*. 31. 1-21.
- Robyn, S. H., Sandy, M. & Linda, B. (2012). *Counseling Children and adolescents in schools*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Tozava, B. (2000). *The Idea Generator: Quick and Easy*. Kaizen: PCS.
- Zeren, S.G., Erus, S.M., Amanvermez, Y., Genc, A.B., Yilmaz, M.B., & Duy, B. (2020). The Effectiveness of online counseling for university students in Turkey: A non-randomized controlled trial. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825-834. สืบค้นจาก . <https://doi.org/10.12973/eu-er.9.2.825>.

## การศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์จากงานสิทธิบัตร

TREND ANALYSIS OF MEDICAL DEVICE PATENT PUBLICATIONS

วัชรพงศ์ หนีสมุท<sup>1</sup> และ สุภัตรา ภู่อ่อน<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์จากงานสิทธิบัตรในแต่ละประเทศทั่วโลก โดยใช้ Patsnap เป็นเครื่องมือสำหรับการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลสิทธิบัตรสากล ใช้คำสำคัญ “Medical device” ในการสืบค้น ในชื่อเรื่องและบทคัดย่อของสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณาในปี ค.ศ.2013-2022 (10 ปี) นำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาวิเคราะห์จำนวนสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณาในภาพรวม วิเคราะห์แนวโน้มสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณาแยกตามการจำแนกสิทธิบัตรระหว่างประเทศ (IPC) วิเคราะห์แนวโน้มสิทธิบัตรแยกตามประเทศที่ประกาศโฆษณา (Assignee Region) วิเคราะห์แนวโน้มสิทธิบัตรแยกตามผู้ยื่นจดสิทธิบัตร (Assignee) และวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์และความเสี่ยงโดยใช้แผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape) ผลการศึกษาพบว่าจำนวนสิทธิบัตรที่เกี่ยวข้องกับด้านเครื่องมือแพทย์มีจำนวนทั้งสิ้น 367,739 ผลงาน โดยปี ค.ศ.2013-2022 ประเทศจีนมีจำนวนการยื่นขอรับสิทธิบัตรมากที่สุด จำนวน 124,318 ผลงาน ในขณะที่สหรัฐอเมริกาได้รับการประกาศโฆษณามากที่สุด จำนวน 136,894 ผลงาน แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลจีนให้ความสำคัญกับการยื่นขอรับสิทธิบัตรโดยไม่รอประกาศโฆษณาก่อนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เมื่อศึกษาแยกตามกลุ่ม IPC พบว่า กลุ่มหลักที่ประกาศโฆษณามากที่สุด คือ A61 (Medical or veterinary science; Hygiene) จำนวน 319,642 ผลงาน ซึ่งหากพิจารณากลุ่มย่อยลงไป พบว่า กลุ่ม A61M25/00 เกี่ยวข้องกับ Catheters; Hollow probes โดยมีสิทธิบัตรจำนวน 32,043 ผลงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีมากที่สุดในกลุ่ม A61 มีความเสี่ยงสูง ส่วนกลุ่มหลักที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือกลุ่ม B29 (Working of plastics; Working of substances in a plastic state in general) จำนวน 3,386 ผลงาน ดังนั้นนักวิจัยหรือผู้ประกอบการนอกจากพัฒนาและประดิษฐ์เครื่องมือแพทย์ตามโจทย์วิจัยที่ได้รับจากผู้ใช้งานจริงแล้ว ควรสืบค้นสิทธิบัตรเพิ่มเติมด้วยว่าเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องอยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ และควรเพิ่มความระมัดระวังที่จะพัฒนางานประดิษฐ์ที่ซ้ำกับงานที่ประดิษฐ์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรือเปิดเผยแล้ว หรือเลี่ยงการผลิตเครื่องมือแพทย์ในกลุ่มเทคโนโลยีนี้ หรือเลือกผลิตเครื่องมือแพทย์ในกลุ่มที่มีการจดสิทธิบัตรน้อย ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำกว่า

**คำสำคัญ :** แนวโน้ม, เทคโนโลยี, ฐานข้อมูล, สิทธิบัตร, เครื่องมือแพทย์

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานวิจัย งานบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

<sup>2</sup> นักวิชาการศึกษา งานบริหารการวิจัยและบริการวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

## Abstract

The objective of this study is to study the trend of medical device technology from patented inventions in each country using Patsnap as a tool for searching and analyzing data from the international patent database. Keywords to search for is a medical device is used by searching in the title and abstract of the patent that was registered in the year 2013-2022 For a period of 10 years. Next, number of publication patents in the overview was analyzed separately by the International Patent Classification (IPC), country of patents assignee. Then, Patent landscape was used as a tool for technology trends analysis. The results showed that the number of patents related to medical devices totaled 367,739 patents. China has the highest number of patent applications as 124,318 patents, while the United States has the highest number of publication patents as 136,894 patents. It shows that the Chinese government attaches importance to applying for a patent so that it can be used for commercial purposes without waiting for the patent to be published. When study the trend of publication patents separated by International Patent Classification (IPC), it was found that the class with the highest number was A61 (Medical or veterinary science; Hygiene) with 319,642 patents. When considered in subclass, the A61M25/00 category, which involves Catheters; Hollow probes, with 32,043 patents, is the most abundant subclass in the high-risk A61 main class. The class with the least number of publication patents was B29 (Working of plastics; Working of substances in a plastic state in general) with 3,386 patents. Therefore, inventors who develop and invent medical devices following to the research questions received from actual users should also search patents that invented medical devices are in high risk groups or not, and should be careful to develop an invention that is repeated in the invention that has been revealed or in this hi risk technology group, or change to produce medical devices in lower risk groups instead.

**Keywords:** TREND ANALYSIS, TECHNOLOGY, DATABASE, PATENT, MEDICAL DEVICE

## 1. บทนำ

ในแต่ละปี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมีการทำวิจัยและยื่นขอรับสิทธิบัตรที่เป็นผลผลิตจากการวิจัย ซึ่งกลุ่มเทคโนโลยีที่เป็นจุดแข็งของคณะ คือ สิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความรู้และการพัฒนาทางเทคโนโลยีวิศวกรรมและการแพทย์ที่ก้าวหน้า เป็นการแสดงผลงานการต่อยอดการวิจัยและการพัฒนา (Research and development) จนต่อยอดไปสู่การเผยแพร่สู่รูปแบบสิทธิบัตรและเชิงพาณิชย์ได้

อย่างไรก็ตามปัจจุบันกลุ่มเทคโนโลยีในสิทธิบัตรที่ยื่นจดทะเบียนส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับโครงการวิจัยที่ได้รับทุนวิจัย บางโครงการวิจัยไม่ได้มีการสำรวจหรือวิเคราะห์ความต้องการใช้สิทธิบัตรที่จะเกิดขึ้นก่อน สิทธิบัตรจึงอาจอยู่ในกลุ่มที่มีการแข่งขันในการยื่นจดทะเบียนสูงและมีความเสี่ยงที่จะถูกฟ้องร้องจากผู้ที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรการประดิษฐ์เดียวกันว่าทำซ้ำ ซึ่งคุณสมบัติพื้นฐานของการที่ประดิษฐ์ที่จะขอรับสิทธิบัตรต้องมีความใหม่ ไม่เป็นงานที่ปรากฏอยู่แล้ว คือ ยังไม่เคยเปิดเผยรายละเอียดของสิ่งประดิษฐ์ไม่ว่าที่ใดมาก่อน (พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พ.ศ. 2522 มาตรา 5 และ 6) และในที่สุดทำให้สิทธิบัตรนั้นไม่ได้นำไปใช้เชิงพาณิชย์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้เขียนจึงสนใจศึกษาข้อมูลสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณา (Publication patent) จากฐานข้อมูลสิทธิบัตรสากลในแต่ละประเทศและวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์ในปัจจุบัน เพื่อมีข้อมูลสนับสนุนให้นักวิจัยตัดสินใจศึกษาและวิจัยหัวข้อเทคโนโลยีที่อยู่ในกลุ่มที่มีการแข่งขันในการยื่นจดทะเบียนน้อยและมีโอกาสที่ยื่นจดสิทธิบัตรได้ง่ายกว่า

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์ในปัจจุบัน จากฐานข้อมูลสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณาในแต่ละประเทศ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางว่าเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์ใดในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันในการจดสิทธิบัตรสูง และควรระมัดระวังหรือเสี่ยงที่จะขอรับสิทธิบัตร และเทคโนโลยีใดที่ยังมีผู้จดสิทธิบัตรน้อยและมีโอกาสที่การประดิษฐ์ที่จะขอรับสิทธิบัตรไม่ซ้ำกับสิทธิบัตรที่มีอยู่แล้ว

## 3. วรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 ความหมาย คุณสมบัติของการประดิษฐ์ที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรได้ และขั้นตอน

สิทธิบัตร หมายถึง หนังสือสำคัญที่รัฐออกให้เพื่อคุ้มครองการประดิษฐ์ (Invention) หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product design) ที่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสิทธิพิเศษ ที่ให้ผู้นประดิษฐ์คิดค้นหรือผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ มีสิทธิที่จะผลิตสินค้า จำหน่ายสินค้าแต่เพียงผู้เดียว ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2559) โดยกฎหมายเริ่มคุ้มครองการประดิษฐ์ตั้งแต่วันที่ยื่นขอรับสิทธิบัตร คุณสมบัติของการประดิษฐ์ที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรได้ คือ มีความใหม่ มีขั้นการประดิษฐ์ และสามารถประยุกต์ใช้ได้ในอุตสาหกรรม (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2564) โดยมีขั้นตอนโดยสังเขป คือ ผู้ประดิษฐ์หรือตัวแทนยื่นคำขอรับสิทธิบัตร หลังจากที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาตรวจสอบและผู้ประดิษฐ์แก้ไขแล้ว (ถ้ามี) ก็จะประกาศโฆษณา เพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถตรวจสอบได้ว่าคำขอดังกล่าวมีคุณสมบัติครบถ้วนหรือไม่ จากนั้นผู้ประดิษฐ์หรือตัวแทนยื่นแจ้งความประสงค์ขอให้ตรวจสอบการประดิษฐ์ หากผ่านขั้นตอนนี้แล้วก็จะได้รับการจดทะเบียนสิทธิบัตรต่อไป



### 3.2 การจำแนกสิทธิบัตรระหว่างประเทศ

โดยทั่วไปในการจำแนกสิทธิบัตรการประดิษฐ์ระหว่างประเทศ กำหนดขึ้นโดยองค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (WIPO) ซึ่งเกิดจากความตกลง Strasbourg agreement จัดให้มีระบบการจัดหมวดหมู่สัญลักษณ์แบ่งออกเป็นลำดับขั้นต่อกันมา โดยใช้ตัวเลขและตัวอักษรในการจัดลำดับ เรียกว่า Hierarchical classification system ประกอบด้วย Section (หมวด) Class (ประเภท) Subclass (ประเภทย่อย) Group (หมู่) ถูกแบ่งออกเป็น Main group และ Subgroup (หมู่ย่อย) ตัวอย่างเช่น A63H3/00 , A63H3/40 โดย A คือ Section, A63 คือ Class, A63H คือ Subclass, A63H 3/00 คือ Main group และ A63H 3/40 คือ Subgroup เป็นต้น ทั้งนี้ ในการค้นหาการจำแนกประเภทการประดิษฐ์นั้น ตรวจสอบและค้นหาได้ที่เว็บไซต์ขององค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (WIPO) (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2562)

ด้วย IPC กลุ่มเดียวกันจะมีขอบเขตสาขาวิทยาการทางเทคนิคเกี่ยวข้อง สาระสำคัญของคำขอ ในขอบเขตของข้อมูลพื้นที่ในทางวิทยาการเทคนิคที่ใกล้เคียงกัน (กลุ่ม IPC ที่มีความเกี่ยวข้องกัน) และสาขาวิทยาการทางเทคนิคที่คล้ายคลึงกัน ใช้ประโยชน์ในการสืบค้นและพิจารณาสาระสำคัญการประดิษฐ์ในสาขาวิทยาการทางเทคนิค (Technical field) เพื่อตรวจสอบสิทธิบัตรว่ามีขึ้นการประดิษฐ์ที่สูงขึ้นหรือไม่ โดยจะพิจารณาเปรียบเทียบผลงานที่ต้องการตรวจสอบกับ ผลงานที่อยู่ใน IPC กลุ่มเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การประดิษฐ์เครื่องผสมเข้ากับเครื่องผสมคอนกรีตอยู่ในขอบเขตข้อมูลที่คล้ายคลึงกันเพราะการผสมเป็นหน้าที่การทำงานที่สำคัญของทั้งสองอย่างเหล่านั้น หรือการประดิษฐ์เครื่องจักรตัดอ็ฐกับเครื่องจักรตัดขนมแผ่นบิสกิตยังคงอยู่ในขอบเขตข้อมูลสาขาวิทยาการทางเทคนิคที่คล้ายคลึงกัน (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2562)

### 3.3 แผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape)

องค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลกได้ให้ความหมายของ แผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape ) ว่าเป็นการแสดงภาพรวมของสถานการณ์สิทธิบัตรของเทคโนโลยีเฉพาะ ทั้งภายในประเทศหรือภูมิภาคที่กำหนด หรือทั่วโลก สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการอภิปรายเชิงนโยบาย การวางแผนการวิจัยเชิงกลยุทธ์ หรือการถ่ายทอดเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังอาจใช้เพื่อวิเคราะห์ความถูกต้องของสิทธิบัตรตามข้อมูลเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายได้ด้วย (WIPO, 2023)

บริษัท อินเทลเล็คชวล ดีไซน์ กรุ๊ป จำกัด หรือ IDG ระบุประโยชน์ของแผนที่สิทธิบัตรว่าเป็นการวิเคราะห์สิทธิบัตรเพื่อศึกษาเทคโนโลยีที่กำลังพัฒนาอยู่ ว่ามีใครทำในลักษณะเดียวกันบ้าง คู่แข่งทำอะไร พัฒนาไปในแนวทางไหน สิ่งที่กำลังพัฒนาอยู่เหมือนกับสิ่งที่มีอยู่แล้วหรือไม่ ละเมิดสิทธิของผู้อื่นหรือไม่ หรือมีเทคโนโลยีใดที่สามารถนำมาปรับใช้กับของเราได้บ้าง ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการวิจัยและพัฒนาให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ง่ายขึ้น สำหรับนักลงทุน และผู้ให้ทุนวิจัย สามารถวิเคราะห์สิทธิบัตรเพื่อประเมินศักยภาพเทคโนโลยีของบริษัทที่จะเข้าไปลงทุน หรือให้ทุนวิจัย เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นในตลาดแล้ว งานที่เราที่จะเข้าไปลงทุนนั้นต่อยกว่าหรือเหนือกว่าอย่างไร มีบริษัทอื่นที่มีเทคโนโลยีที่ใกล้เคียงกันหรือไม่ และจะสามารถก้าวนำคู่แข่งสู่การเป็นผู้นำในตลาดได้หรือไม่ สำหรับผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์สิทธิบัตรเพื่อหาผลิตภัณฑ์ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว ที่จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ และขอถ่ายทอดเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ เพื่อย่นระยะเวลาในการวิจัยและพัฒนาเอง ไม่ว่าจะเป็นสิทธิบัตรจากงานวิจัยในมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย หรือภาคธุรกิจด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มขีดจำกัดและความสามารถในการแข่งขันให้ก้าวทันตลาดทั้งไทยและต่างประเทศ (อินเทลเล็คชวล ดีไซน์ กรุ๊ป, 2566)

#### 4. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลสิทธิบัตรสากลที่เปิดเผยเป็นข้อมูลสาธารณะผ่านโปรแกรม Patsnap ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลสิทธิบัตรของสำนักสิทธิบัตรแต่ละประเทศกว่า 170 สำนักงานสิทธิบัตรทั่วโลก เช่น สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาโลก (WIPO) สำนักงานสิทธิบัตรยุโรป (EPO) สำนักงานทรัพย์สินทางปัญญาแห่งชาติของจีน (SIPO) สำนักงานสิทธิบัตรสหรัฐอเมริกา (USPTO) ซึ่งโปรแกรม Patsnap เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิบัตร สืบค้นข้อมูล ประมวลผลและแสดงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น กราฟแท่ง กราฟเส้น แผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape) โดยกำหนดคำสำคัญในการสืบค้น คือ Medical device และใช้ซอฟต์แวร์ Search helper ช่วยสืบค้นคำใกล้เคียงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมส่วนที่เกี่ยวข้องมากที่สุดด้วย กำหนดขอบเขตในการค้นหาว่าใช้ข้อมูลสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณา (Publication patent) ทั้งหมด ในปี ค.ศ.2013-2022 (พ.ศ.2556-2565) เป็นระยะเวลา 10 ปี โดยสืบค้นจากชื่อเรื่อง (Title) และบทคัดย่อ (Abstract) วันที่สืบค้น 16 เมษายน 2566 และการศึกษานี้ใช้จำนวนข้อมูลสิทธิบัตรที่ค้นพบผ่านโปรแกรม Patsnap ทั้งหมด

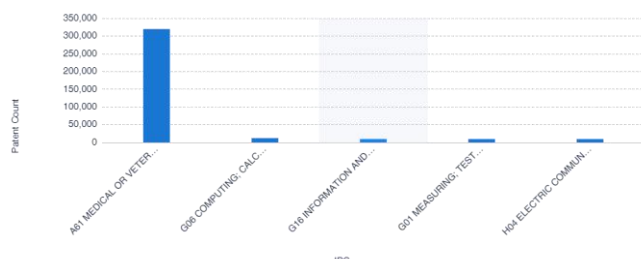
จากนั้นวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาสิทธิบัตรโดยเลือกศึกษาเฉพาะสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณาแล้ว โดยวิเคราะห์ข้อมูลสิทธิบัตรในมิติต่างๆ แยกตามปีที่ได้รับการประกาศโฆษณา แยกตามการจำแนกสิทธิบัตรระหว่างประเทศ (IPC) แยกตามประเทศที่จัดสิทธิบัตร (Assignee region) แยกตามผู้ยื่นจดสิทธิบัตร (Assignee) และวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์โดยใช้แผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อศึกษาความเสี่ยงว่าเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์ได้ในปัจจุบันที่ผู้สนใจจะยื่นขอรับสิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์ ควรหลีกเลี่ยงและควรพิจารณาเลือก

#### 5. สรุปผลการศึกษา

แนวโน้มภาพรวมของผลงานด้านสิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์ของทุกประเทศจากฐานข้อมูลสิทธิบัตรสากลระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 (10 ปี) มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีจากทั้งหมด จำนวน 367,739 ผลงาน ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กราฟแสดงจำนวนสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณา ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 (ที่มา: Patsnap สืบค้นวันที่ 16 เมษายน 2566)



รูปที่ 2 การจัดอันดับหมวดหมู่สิทธิบัตรระหว่างประเทศ (IPCs) 10 อันดับสูงสุดด้านเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์ ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 (ที่มา: Patsnap สืบค้นวันที่ 16 เมษายน 2566)

ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นฐานข้อมูลสิทธิบัตรด้วยเครื่องมือ Patsnap ตามรูปที่ 1 เมื่อนำมาวิเคราะห์ตามการจัดหมวดหมู่สิทธิบัตรระหว่างประเทศ (IPCs) ได้จำนวน 10 กลุ่มดังรูปที่ 2 เรียงลำดับสูงสุดจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

A61 Medical or veterinary science; Hygiene

G06 Computing; Calculating or counting

G16 Information and communication technology (ICT) specially adapted for specific application fields [2018.01]

G01 Measuring; Testing

H04 Electric Communication Technique

H01 Electric Elements

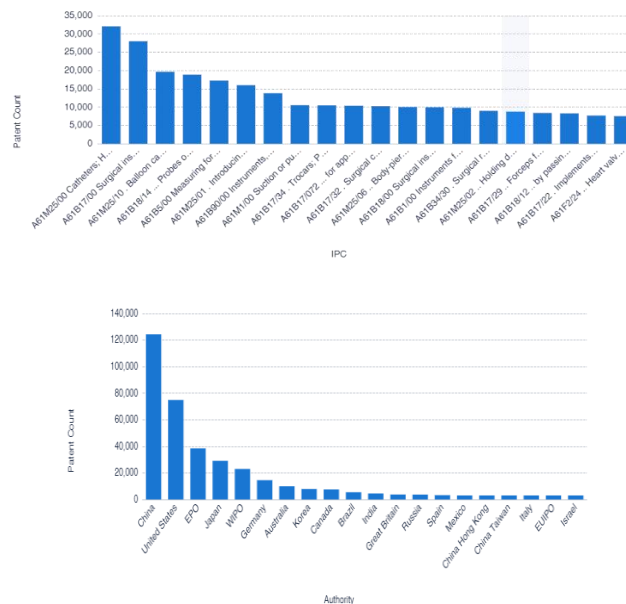
B08 Cleaning

B25 Hand tools; Portable power-driven tools; Handles for hand implements; Workshop equipment; Manipulators

B65 Conveying; Packing; Storing; Handling thin or filamentary material

B29 Working of plastics; Working of substances in a plastic state in general

เมื่อพิจารณา Subclass ของกลุ่ม A61 Medical or veterinary science; Hygiene พบว่ามีสิทธิบัตรกลุ่มย่อย A61M25/00 Catheter มากที่สุด (รูปที่ 3)



รูปที่ 3 การจัดอันดับหมวดหมู่ subclass ของสิทธิบัตรระหว่างประเทศ (IPCs) ในกลุ่ม A61 ใน 10 อันดับสูงสุดระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 (ที่มา: Patsnap สืบค้นวันที่ 16 เมษายน 2566)

รูปที่ 4 ประเทศที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรเรียงลำดับจากมากไปน้อย ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 (ที่มา: Patsnap สืบค้นวันที่ 16 เมษายน 2566)

และเมื่อจัดเรียงข้อมูลที่ได้ตามประเทศหรือพื้นที่ขององค์กรทรัพย์สินทางปัญญา พิจารณาแยกประเทศพบว่า ประเทศที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์มากที่สุด คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน รองลงมาคือ สหรัฐอเมริกา (รูปที่ 4) ส่วนประเทศที่ได้รับการประกาศโฆษณาสิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์มากที่สุด ประเทศจีน, สหรัฐอเมริกา, สำนักงานสิทธิบัตรยุโรป หรือ EPO, ญี่ปุ่น, สำนักงานสิทธิบัตรโลก หรือ WIPO, เยอรมนี, ออสเตรเลีย, เกาหลี, แคนาดา และบราซิล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณาในแต่ละประเทศมากที่สุด 10 ประเทศ ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022

Top10 Current Assignee Region/Publication Date	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
United States	11605	13076	12304	13110	13564	13271	14662	15111	15558	14633
China	5188	4095	6852	8117	7186	10079	12915	15444	21094	18643
Japan	1873	1813	1829	2021	2254	2125	2204	2324	2443	2247
Germany	1434	1564	1741	1841	1787	1808	1748	1703	1996	1748
Switzerland	787	788	822	888	1050	1034	1321	1338	1444	1670
Israel	384	506	614	643	859	997	1144	1184	1198	1202
Korea	398	463	475	554	600	669	710	752	762	780
Netherlands	327	428	474	672	653	657	693	650	620	598
France	346	367	424	444	503	392	486	501	562	597
Great Britain	331	423	394	448	553	437	448	538	481	563

เมื่อพิจารณา บริษัทที่ได้รับการประกาศโฆษณาสิทธิบัตร 10 อันดับแรก คิดเป็นสัดส่วนจำนวนสิทธิบัตรที่บริษัทได้รับจดทะเบียนต่อจำนวนสิทธิบัตรรวมทั้ง 10 บริษัทตามลำดับ ดังนี้ TYCO HEALTHCARE GRP LP, BOSTON SCI SCIMED INC, MEDTRONIC INC, BECTON DICKINSON & CO, BIOSENSE WEBSTER (ISRAEL) LTD, ETHICON LLC, TERUMO KK, INTUITIVE SURGICAL OPERATIONS INC, ETHICON ENDO SURGERY INC, CILAG GMBH INTERNATIONAL ดังตารางที่ 2 จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าบริษัทส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการผลิตเครื่องมือแพทย์ทั้งสิ้น

ตารางที่ 2 รายชื่อบริษัทที่เป็นเจ้าของสิทธิบัตรที่ได้รับการประกาศโฆษณามากที่สุด 10 บริษัท (Top Assignee) ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022

Ranking	Std. Current Assignee	Patent Count
1	TYCO HEALTHCARE GRP LP	11,737
2	BOSTON SCI SCIMED INC	7,261
3	MEDTRONIC INC	6,380
4	BECTON DICKINSON & CO	6,161
5	BIOSENSE WEBSTER (ISRAEL) LTD	6,092

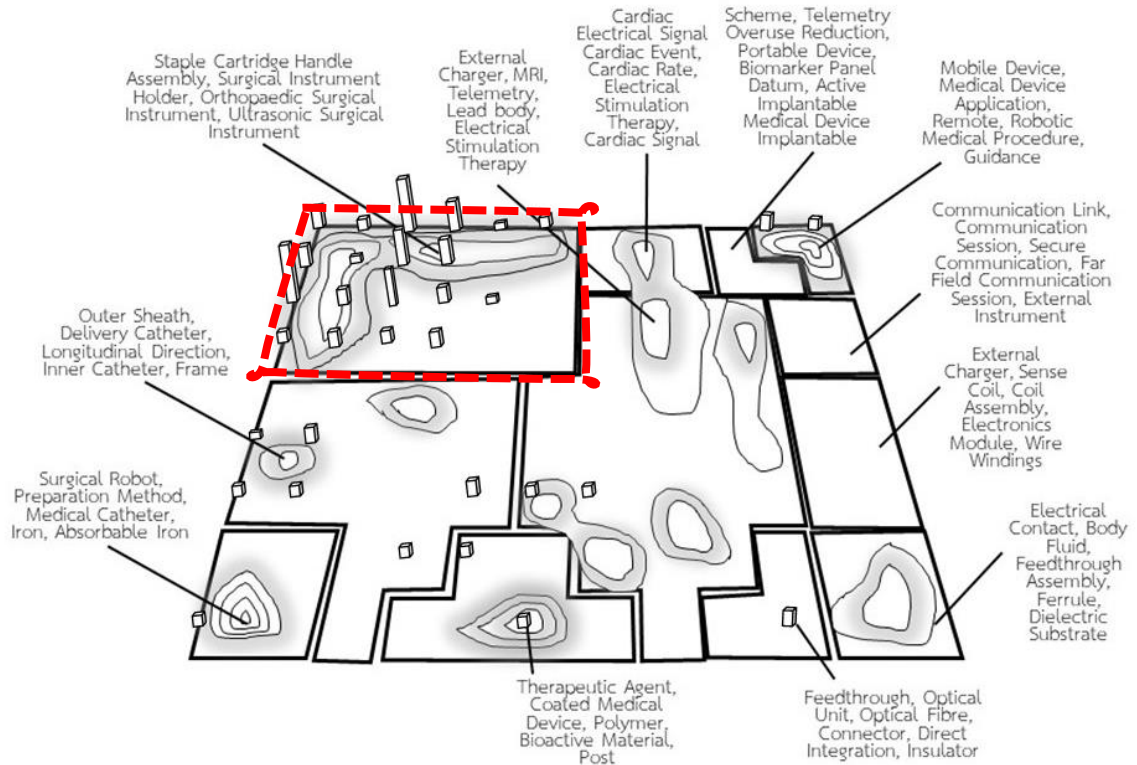
6	ETHICON LLC	5,761
7	TERUMO KK	4,950
8	INTUITIVE SURGICAL OPERATIONS INC	4,432
9	ETHICON ENDO SURGERY INC	4,139
10	CILAG GMBH INTERNATIONAL	4,134

เมื่อวิเคราะห์เชิงลึกโดยดูจากลักษณะแผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape หรือ Patent Mapping) ของแต่ละบริษัทที่ได้รับการประกาศโฆษณาด้านเครื่องมือแพทย์มากที่สุด 3 อันดับแรก ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 พบข้อมูลดังนี้

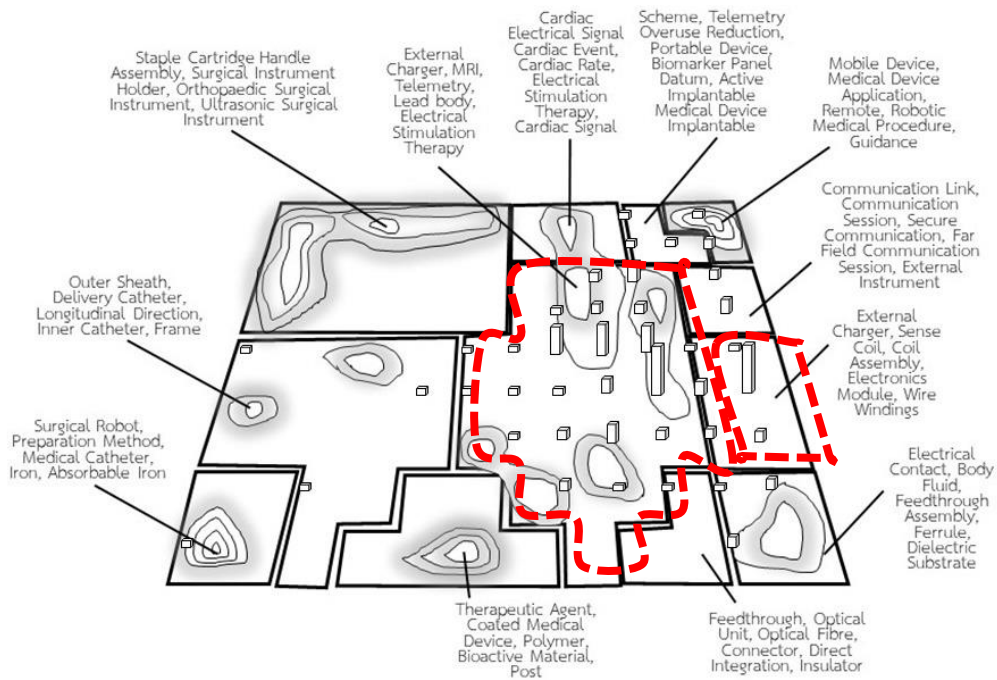
ตามรูปที่ 5 จะเห็นว่าบริษัท TYCO HEALTHCARE GRP LP ซึ่งเป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ส่วนใหญ่ได้รับการประกาศโฆษณาสิทธิบัตรในเทคโนโลยีด้าน STAPLE CARTRIDGE, HANDLE ASSEMBLY, SURGICAL INSTRUMENT HOLDER, ORTHOPAEDIC SURGICAL INSTRUMENT, ULTRASONIC SURGICAL INSTRUMENT แสดงให้เห็นว่าบริษัทนี้ มุ่งทำการตลาดอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ตัวอย่างสิทธิบัตรจะเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เครื่องมือผ่าตัด (Surgical instrument), Electromagnetic ที่ใช้ในทางการแพทย์ ซึ่งเป็นกลุ่มเทคโนโลยีที่มีผู้ยื่นขอรับสิทธิบัตรจำนวนมาก มีความเสี่ยงสูงที่จะละเมิดผลงานที่มีอยู่แล้ว

ส่วนรูปที่ 6 จะเห็นว่าบริษัท BOSTON SC I SCIMED INC ซึ่งเป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ส่วนใหญ่ได้รับการประกาศโฆษณาสิทธิบัตรในเทคโนโลยีด้าน EXTERNAL CHARGER, MRI, TELEMETRY, LEAD BODY, ELECTRICAL STIMULATION THERAPY และ EXTERNAL CHARGER, SENSE COIL, COIL ASSEMBLY, ELECTRONICS MODULE, WIRE WINDING ตัวอย่างสิทธิบัตรจะเกี่ยวข้องกับเครื่องมือแพทย์ที่ฝังในร่างกาย (Implant) ที่มีการใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ชาร์จ (Charger) เครื่องมือแพทย์ และขดลวด (Coil) ที่ใช้ในการแพทย์ ฯลฯ ซึ่งเป็นกลุ่มเทคโนโลยีที่มีผู้ยื่นขอรับสิทธิบัตรจำนวนมาก มีความเสี่ยงปานกลางที่จะละเมิดผลงานที่มีอยู่แล้ว

ส่วนรูปที่ 7 จะเห็นว่าบริษัท MEDTRONIC INC ซึ่งเป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ส่วนใหญ่ได้รับการประกาศโฆษณาในเทคโนโลยีด้าน EXTERNAL CHARGER, MRI, TELEMETRY, LEAD BODY, ELECTRICAL STIMULATION THERAPY, EXTERNAL CHARGER, SENSE COIL, COIL ASSEMBLY, ELECTRONICS MODULE, WIRE WINDING, ELECTRICAL CONTACT, BODY FLUID, FEEDTHROUGH ASSEMBLY, FERRULE, DIELECTRIC SUBSTRATE และ COMMUNICATION LINK, COMMUNICATION SESSION, SECURE COMMUNICATION, FAR FIELD COMMUNICATION SESSION, EXTERNAL INSTRUMENT ตัวอย่างสิทธิบัตรจะเกี่ยวข้องกับเครื่องมือแพทย์ที่ฝังในร่างกาย (Implant) ซึ่งเป็นกลุ่มเทคโนโลยีที่มีผู้ยื่นขอรับสิทธิบัตรจำนวนมาก มีความเสี่ยงปานกลางที่จะละเมิดผลงานที่มีอยู่แล้ว



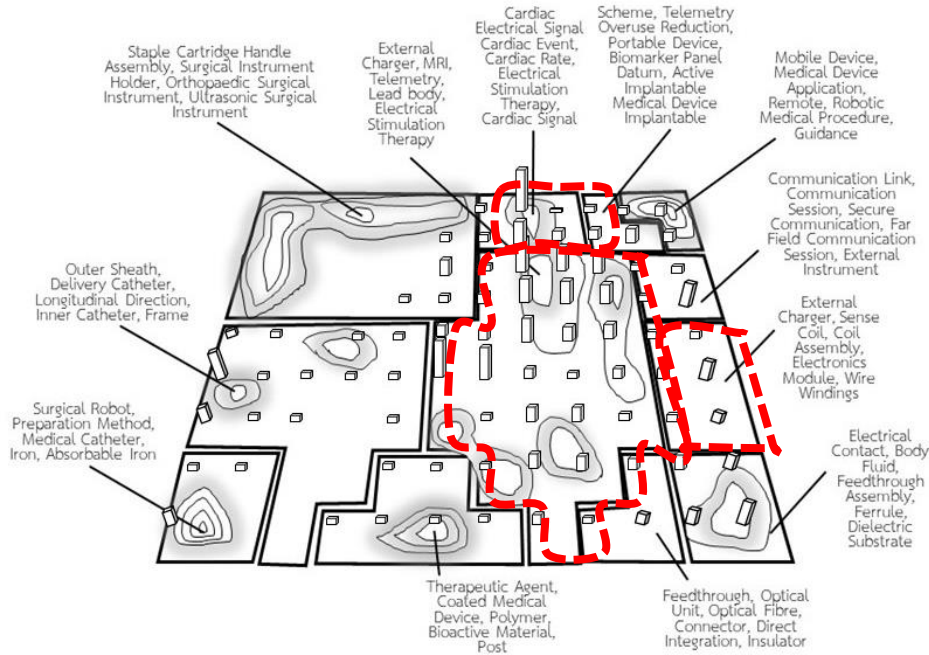
รูปที่ 5 แผนที่สิทธิบัตรแสดงเทคโนโลยีด้านเครื่องมือแพทย์ของบริษัท TYCO HEALTHCARE GRP LP  
ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022



3

รูปที่ 6 แผนที่สิทธิบัตรแสดงเทคโนโลยีด้านเครื่องมือแพทย์ของบริษัท BOSTON SCI SCIMED INC  
ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022





3

รูปที่ 7 แผนที่สิทธิบัตรแสดงเทคโนโลยีด้านเครื่องมือแพทย์ของบริษัท MEDTRONIC INC ระหว่างปี ค.ศ.2013-2022

## 6. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์จากงานประดิษฐ์ที่ได้รับการประกาศโฆษณาในแต่ละประเทศระหว่างปี ค.ศ.2013-2022 เป็นระยะเวลา 10 ปี ด้วยเงื่อนไข คือ กำหนดคำสำคัญในการสืบค้น คือ Medical Device และกำหนดให้สืบค้นจากชื่อเรื่อง (Title) และบทคัดย่อ (Abstract) และการศึกษาที่ใช้จำนวนข้อมูลสิทธิบัตรที่ค้นพบผ่านโปรแกรม Patsnap ทั้งหมด สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษาแนวโน้มทางด้านสิทธิบัตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านเครื่องมือแพทย์พบว่า ตั้งแต่ปี ค.ศ.2013-2022 ทั่วโลกมีจำนวนสิทธิบัตรที่ประกาศโฆษณาแล้วที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือแพทย์มีจำนวนทั้งสิ้น 367,739 ผลงาน มีจำนวนที่ได้รับการจดทะเบียนในแต่ละปี และเมื่อแยกวิเคราะห์แต่ละประเทศ พบว่าประเทศที่มีจำนวนสิทธิบัตรที่ยื่นมากที่สุดคือ จีน (124,318 ผลงาน) ซึ่งมีจำนวนสิทธิบัตรแตกต่างจากอันดับที่ 2 คือ สหรัฐอเมริกา (74,866 ผลงาน) เป็นจำนวนมาก เป็นที่สังเกตว่าประเทศจีนยื่นจดทะเบียนสิทธิบัตรเครื่องมือแพทย์จำนวนมาก ส่วนสำคัญที่ทำให้จีนมีพัฒนาการนวัตกรรมและขึ้นมาเป็นประเทศที่ยื่นขอจดสิทธิบัตรมากสุดในโลก คือการสนับสนุนของรัฐบาลภายใต้โครงการ Made in China 2025 ที่เริ่มขึ้นเมื่อปี 2015 เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศให้ทันสมัย โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ไม่ใช่แค่โรงงานของโลกเท่านั้น โดยมีกระบวนการส่งเสริมการจดสิทธิบัตรต่างประเทศที่ไม่ได้มาจดทะเบียนในประเทศของจีนกันอย่างจริงจัง ทำให้ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีนได้เรียนรู้เทคโนโลยีทันสมัยจากประเทศที่ก้าวหน้ากว่า ได้เข้าใจเทคโนโลยีเชิงลึก ได้รับเทคโนโลยีขั้นสูงจากต่างประเทศ เพราะได้ลงมือนำสิทธิบัตรต่างประเทศมาผลิตสินค้าขายในประเทศ และส่งออกไปจำหน่ายในประเทศที่สิทธิบัตรเรื่องนั้นๆ ทำให้ประเทศจีน พัฒนาเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้ารวดเร็วกว่ากระโดด (ศิวโรจน์, 2565)

ผลการวิเคราะห์ประเภทการจำแนกสิทธิบัตรระหว่างประเทศ (IPC) พบว่าสิทธิบัตรเครื่องมือแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางด้าน Medical or veterinary science; Hygiene (A61) มีจำนวนสิทธิบัตรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือแพทย์โดยใช้แผนที่สิทธิบัตร (Patent landscape) พบว่าบริษัทที่ได้รับสิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์มากที่สุด เป็นบริษัทที่ผลิตเครื่องมือแพทย์ เช่น บริษัท TYCO HEALTHCARE GRP LP ซึ่งเป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ซึ่งมุ่งทำการตลาดอุปกรณ์เครื่องมือผ่าตัด (Surgical instrument), Electromagnetic ที่ใช้ในทางการแพทย์ บริษัท BOSTON SC I SCIMED INC ซึ่งเป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์เกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ที่ฝังในร่างกาย (Implant) ที่มีการใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ชาร์จ (Charger) เครื่องมือแพทย์ และขดลวด (Coil) ที่ใช้ในการแพทย์ ฯลฯ และบริษัท MEDTRONIC INC ซึ่งเป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ฝังในร่างกาย (implant) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสิทธิบัตรเครื่องมือแพทย์ในอนาคต มีความจำเพาะเจาะจงใช้ฝังในร่างกาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีทางวิศวกรรมการแพทย์ขั้นสูงที่มีความปลอดภัยต่อผู้ป่วยและมีความแม่นยำ

อย่างไรก็ตามการขอรับสิทธิบัตรในกลุ่มเทคโนโลยีทางด้าน Medical or veterinary science; Hygiene (A61) และกลุ่มย่อยคือ A61M25/00 Catheter มีความเสี่ยงสูงที่สิ่งประดิษฐ์จะซ้ำกับสิ่งประดิษฐ์ที่ขอรับสิทธิบัตรแล้ว ผู้ประดิษฐ์ต้องมีความระมัดระวังและศึกษาสิทธิบัตรให้รอบคอบ ดังนั้นนักวิจัยหรือผู้ประดิษฐ์ ที่มีความสนใจในการพัฒนาเครื่องมือแพทย์และจะขอรับสิทธิบัตรในกลุ่มนี้ นอกจากพัฒนาและประดิษฐ์เครื่องมือแพทย์ตามโจทย์วิจัยที่ได้รับจากผู้ใช้งานแล้ว ยังควรสืบค้นสิทธิบัตรเพิ่มเติมด้วยว่าเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องอยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงหรือไม่ และควรเพิ่มความระมัดระวังที่จะพัฒนางานประดิษฐ์ที่ซ้ำกับงานที่ประดิษฐ์ที่ได้รับการจดสิทธิบัตรหรือเปิดเผยแล้ว ด้วยการสืบค้นสิทธิบัตร รวมถึงสืบค้นผลงานที่เผยแพร่แล้วในรูปแบบต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น ผลงานที่ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ต่างๆ การแสดงผลงานในนิทรรศการ สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้สิ่งประดิษฐ์ที่ยื่นขอรับสิทธิบัตรมีความใหม่ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดในการยื่นขอรับสิทธิบัตร หรือเลี่ยงการผลิตเครื่องมือแพทย์ในกลุ่มเทคโนโลยีนี้ หรือเลือกผลิตเครื่องมือแพทย์ในกลุ่มที่มีการจดสิทธิบัตรน้อย ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำกว่า เช่น กลุ่มเทคโนโลยีด้าน Computing; Calculating or counting (G06), Information and communication technology (ICT) specially adapted for specific application fields (G16), Measuring; Testing ฯลฯ ทั้งนี้สามารถใช้เครื่องมือที่ช่วยในการสืบค้นได้ คือ Patsnap, Google Patent, Lens ฯลฯ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การสืบค้นสะดวกใช้งานง่ายและตรวจสอบง่ายขึ้น

## 7. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา และข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของนักวิจัยในการเลือกพัฒนางานวิจัย หรือพัฒนางานประดิษฐ์ที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของประเทศไทยและของคณะวิศวกรรมศาสตร์ในกลุ่มเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์ได้ ซึ่งจากแนวโน้มสิทธิบัตรด้านเครื่องมือแพทย์ในงานวิจัยนี้ พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี และกลุ่มเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์ที่ได้รับจดสิทธิบัตรมากที่สุดเป็นเทคโนโลยีทางด้าน Medical or veterinary science; Hygiene (A61) และกลุ่มย่อยคือ A61M25/00 Catheter ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสิทธิบัตรเครื่องมือแพทย์ที่ฝังในร่างกายเป็นเครื่องมือแพทย์ที่มีการพัฒนาและเป็นผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ในอนาคต แต่อย่างไรก็ตามการขอรับสิทธิบัตรในกลุ่มอุปกรณ์เครื่องมือผ่าตัดนี้ มีความเสี่ยงสูงที่สิ่งประดิษฐ์จะซ้ำกับสิ่งประดิษฐ์ที่ขอรับสิทธิบัตรแล้ว และข้อมูลที่สืบค้นจากฐานข้อมูลมีความพลวัต (Dynamic) นักวิจัยหรือผู้ประดิษฐ์จึงควรมีการสืบค้นสิทธิบัตรอยู่เสมอ ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นการวางแผนการพัฒนาการประดิษฐ์ ระหว่างการพัฒนา และหลังจากที่พัฒนาเสร็จ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการประดิษฐ์ที่พัฒนาไม่

ซ้ำกับการประดิษฐ์ที่เปิดเผยแล้ว หรือหากมีแนวโน้มหรือพบว่าซ้ำกับการประดิษฐ์ที่เปิดเผยแล้ว ผู้วิจัยหรือผู้ประดิษฐ์ควรคิดค้น พัฒนา และต่อยอดการทำงานในเชิงเทคนิค ส่วนประกอบ กระบวนการ หรือสูตรของการประดิษฐ์เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความใหม่ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของสิ่งประดิษฐ์ที่จะขอรับสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร และเพื่อให้เทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์ของประเทศไทยมีความก้าวหน้าและเป็นเทคโนโลยีที่ผลิตโดยปัญญาของคนไทยเอง

## บรรณานุกรม

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์. (2559). คู่มือการใช้งาน โปรแกรมสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลสิทธิบัตรเพื่อการประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม. สืบค้นจาก [https://www.ipthailand.go.th/images/633/manual\\_software\\_10\\_8\\_17.pdf](https://www.ipthailand.go.th/images/633/manual_software_10_8_17.pdf)
- กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์. (2559). สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร. สืบค้นจาก <http://www.ipthailand.go.th/th/gi-011/item/สิทธิบัตร-อนุสิทธิบัตร.html>
- กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2564). สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตรสำหรับผู้ประกอบการ. สืบค้นจาก [https://www.ipthailand.go.th/images/Promote/4\\_book\\_Patent.pdf](https://www.ipthailand.go.th/images/Promote/4_book_Patent.pdf)
- จุฑาทิพย์ ศรีทรัพย์, พีรพงษ์ ต้วงาม และเพชร รุทธระกาญจน์. (2560). การศึกษาแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านทันตกรรมจากงานสิทธิบัตร. วารสาร Mahidol R2R e-Journal; 4(2): 41-53.
- พระราชบัญญัติสิทธิบัตร พุทธศักราช 2522. ราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 96, ตอนที่ 35 ก ฉบับพิเศษ. (ประกาศวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2522)
- คิวโรจน์. (2565). เงินยังเหนือกว่าสหรัฐฯ ครองแชมป์ประเทศยื่นขอจดสิทธิบัตรมากสุดในโลก. สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/211141>
- อินเทลล์คซวล ดีไซน์ กรุ๊ป. การวิเคราะห์ข้อมูลสิทธิบัตร”Patent Landscape” คืออะไร
- World Intellectual Property Organization (WIPO). (2023). Patent Landscape Reports. Retrieved from [https://www.wipo.int/patentscope/en/programs/patent\\_landscapes/](https://www.wipo.int/patentscope/en/programs/patent_landscapes/)

## แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดทำทะเบียนคืมเงินยืมโครงการ บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา

GUIDELINES FOR IMPROVING THE EFFICIENCY OF RECORDING MONEY BORROWED FOR PROJECTS FOR  
ACCOUNTS OF THE OFFICE OF THE PRESIDENT, STUDENT AFFAIRS DIVISION

สุพรรณณี โตสัมพันธ์<sup>1</sup> และ ททัย กิรานุกิตพงษ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการจัดทำทะเบียนคืมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดในการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) สรุปรายงานทางการเงิน และสามารถตรวจสอบยอดเงินการเบิกจ่ายได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยจากการกระทำการทุจริต โดยควบคุมดูแล ได้อย่างทั่วถึง สามารถบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จึงนำระบบการจัดทำทะเบียนคืมเงินยืมโครงการเข้ามาดำเนินการควบคุมและดูแล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถช่วยให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ทั้งนี้การจัดทำทะเบียนคืมเงินยืมโครงการจึงมีความจำเป็นต่อความสำเร็จ และการขับเคลื่อนของหน่วยงานหรือองค์กรรวมถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

**คำสำคัญ :** เงินยืมโครงการ, สมุดบันทึกบัญชี, ประสิทธิภาพ, รายงานการเงิน

<sup>1</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

The purpose of this academic article is to study an efficient development approach for preparing a project loan control register. This register will keep track of disbursements for the President's Office, loans, and the Student Affairs Division. By focusing on improving operational efficiency and safety from corrupt acts, the register will enable thorough supervision and management of work according to established goals. With the implementation of the project borrowing control registration system, confidence in the operation can be built to achieve specified objectives. This system will also help to establish operational procedures that follow regulations and can be verified for their correctness. Therefore, the preparation of a project loan control register is necessary for the success and progression of the agency or organization, and to ensure its operation according to the principles of good governance.

**Keywords:** PROJECT LOAN, ACCOUNT BOOK, EFFICIENCY, FINANCIAL REPORT



## บทนำ

ปัจจุบันกองกิจการนักศึกษาได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานภายใน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2563-2566 และมีความชัดเจนด้านการบริหารงาน โดยการแบ่งหน่วยงานเพิ่มอีก 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยศิษย์สัมพันธ์ หน่วยสื่อสารองค์กร และหน่วยบริหารงานทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 เป็นต้นมา ดังนั้น โครงสร้างการบริหารงานกองกิจการนักศึกษา จึงประกอบด้วย 3 งาน และ 3 หน่วย ซึ่งมีภาระหน้าที่ดังนี้

งานพัฒนานักศึกษา รับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กรนักศึกษา ได้แก่ สถาบันศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล สโมสรนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ชมรมระดับมหาวิทยาลัยส่งเสริมกิจกรรมองค์กรนักศึกษาส่งเสริมสนับสนุนและจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้านต่าง ๆ และขับเคลื่อนงานอาสาสมัครมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษาและวิชาทหาร

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตนักศึกษา ได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านต่างๆ สร้างเครือข่ายนักศึกษาและบุคลากรด้านการให้คำปรึกษา การจัดงานและฐานข้อมูลเพื่อการมีงานทำของนักศึกษา ทุนการศึกษา และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาด้านการบริการและส่งเสริมสุขภาพนักศึกษา ได้แก่ การจัดสวัสดิการรักษายาบาลและทันตกรรมแก่นักศึกษาเงินสงเคราะห์นักศึกษาเสียชีวิตหรือทุพพลภาพขณะศึกษา จัดกิจกรรมด้านการสร้างเสริมสุขภาพนักศึกษา และด้านการบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (DSS)

งานหอพักนักศึกษา รับผิดชอบงานด้านบริการที่พักอาศัยให้นักศึกษา พร้อมจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้นักศึกษาภายในหอพักและบริเวณหอพัก รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในหอพัก พร้อมทั้งกำกับดูแลงานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมหอพักนักศึกษาให้สะอาด สะอาด พร้อมใช้งานและมีระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้พำนักอาศัยในหอพักนักศึกษา

หน่วยศิษย์สัมพันธ์ รับผิดชอบงานด้านฐานข้อมูลศิษย์เก่าและเว็บไซต์ศิษย์สัมพันธ์ และสร้างเสริมความผูกพันศิษย์สัมพันธ์โดยการประสานงานกับเครือข่ายสมาคมและเสริมสร้างความผูกพันกับศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง โดย Mahidol Alumni Engagement and Employability Focus โดยการให้เกียรติ เผยแพร่ข่าวสารและเชิญศิษย์เก่าเข้ามามีส่วนร่วม ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงรายงานจำนวนศิษย์เก่าที่ช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยตามคำจำกัดความของความผูกพันเพื่อรายงานตามตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 2 Excellence in outcome-based education for globally – competent graduates

หน่วยสื่อสารองค์กร รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกิจการนักศึกษา ได้แก่ งานคอมพิวเตอร์บริหารจัดการระบบฐานข้อมูล สื่อมัลติมีเดียต่างๆ บริหารจัดการข้อมูลเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ได้แก่ เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษา และเฟซบุ๊ก (Facebook) ของกองกิจการนักศึกษา ให้มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอบริหารจัดการอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่อยู่ในความดูแลของกองกิจการนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และงานด้านโซเชียลมีเดียต่างๆ

หน่วยบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานด้านนโยบายและแผน งบประมาณและการเงิน พัสดุและครุภัณฑ์ ระบบคุณภาพและทรัพยากรบุคคล ธุรการและสารบรรณ เป็นต้น

งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา อยู่หน่วยงานบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบควบคุมการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่จัดทำโครงการภายในกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปยอดการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการให้กับผู้บริหาร นอกจากนี้หน้าที่ความรับผิดชอบของการเงินที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

แล้ว ยังมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพทางการบัญชีที่ควรถือปฏิบัติไว้ด้วย จากการดำเนินงานร่วมกันภายในกองกิจการนักศึกษา งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เล็งเห็นถึงความสำคัญกระบวนการทางด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาด้านการเงินโดยใช้หลักบัญชีดิจิทัลและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา)
2. เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดในการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) สรุปรายงานทางการเงิน และสามารถตรวจสอบยอดเงินการเบิกจ่ายได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยจากการกระทำการทุจริต โดยควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึง สามารถบริหารงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามระเบียบและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ตามหลักธรรมาภิบาล

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระบบบัญชี (Accounting System) เป็นแนวคิดและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลทางการเงิน วิเคราะห์รายการค้าทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จำแนกประเภทบัญชี โดยอาศัยแบบพิมพ์เป็นหลักฐานประมวลผลและนำเสนอรายงานที่สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล เป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดี (อุเทน เลาน้ำทา, 2561) โดยที่ระบบบัญชีที่สำคัญขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย ระบบการขายและรับชำระ ระบบการซื้อและจ่ายชำระ ระบบรายรับรายจ่ายอื่น ๆ ระบบเงินเดือนค่าจ้าง ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบต้นทุน ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป เป็นต้น โดยที่ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตนั้น ระบบบัญชีจะถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบอันเกิดจากความทันสมัยของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเกิดเป็น “ระบบบัญชีดิจิทัล” ดังนั้น ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผลและรายงานสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานทางบัญชีและใช้สารสนเทศร่วมกันของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hurt, 2013 อ้างอิงจาก Itang, 2020; Hurt 2003) ตามทฤษฎีฐานทรัพยากรแล้วความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลจึงถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญของกิจการ ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถเปลี่ยนความได้เปรียบด้านการแข่งขันในระยะสั้น (Competitive Advantage) ไปเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน (Sustained Competitive Advantage) โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการทางวิชาชีพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรที่สำคัญ (ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์ และชัยยศ ชัยฤทธิ์ สกุล, 2560) จากแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลแบบก้าวกระโดดที่ส่งผล กระทบต่อวิชาชีพบัญชีโดยตรง ผู้บริหารองค์กรต้องการข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง รวดเร็วและคาดหวังให้นักบัญชีใช้ ระบบบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์รายงานที่สะท้อนกลยุทธ์ และกระบวนการทางธุรกิจที่เอื้อต่อการตัดสินใจ ต้องพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์รายงานที่สะท้อนกลยุทธ์ กระบวนการทางธุรกิจที่เอื้อต่อการตัดสินใจ (กุสุมา คำพิทักษ์ และนิทยา บุญทวี, 2563) ทำให้รูปแบบการทำบัญชีเน้นการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการ

เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล โดย อัจฉราภรณ์ ทวะชาลี และคณะ (2561) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ ถือเป็นนารระบบรวบรวมข้อมูล การประมวลของข้อมูลการควบคุมข้อมูลและการจัดทำสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อาทิ การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ในยุคดิจิทัล เพื่อให้องค์กรได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ทุกวันนี้โลกเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นช่วงเวลาและเทคโนโลยีเข้ามาบีบบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วนโดยเฉพาะภาคธุรกิจ จึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี Digital Transformation จึงเป็นสิ่งสำคัญที่นักบัญชีต้องปรับบทบาทใหม่จากหน้าที่การปิดบัญชี จัดทำงบการเงินและจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหาร มาเป็นการให้ข้อมูลในแนววิเคราะห์เชิงลึก แก่ผู้บริหาร นักบัญชีจึงต้องพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น



รูปที่ 1 รูปภาพเปรียบเทียบบทบาทนักบัญชีก่อนใช้ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล

ที่มา : <http://futureworktt.blogspot.com/2014/11/blog-post.html>,

<https://pubhtml5.com/xkfk/priq/basic/>

Association of International Certified Professional Accountants: AICPA อธิบายว่าแนวโน้มหน่วยงานบัญชีและการเงินในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจก่อให้เกิดประโยชน์ 3 ประการ คือ (1) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพราะระบบบัญชีดิจิทัลทำให้กระบวนการบัญชีทำได้ถูกต้องรวดเร็ว ทำให้นักบัญชีมีเวลาในการทำงานสนับสนุนธุรกิจใหม่บทบาทที่กว้างขึ้น (2) สารสนเทศ (Information) นักบัญชี ไขความสามารถของเทคโนโลยีช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น (3) ผลกระทบ (Influence) นักบัญชีถูกคาดหวังใหม่บทบาทสำคัญในการช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบความสำเร็จในโลกของการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยี (วัทยา พรพิพัฒน์กุล, 2563) และได้เสนอแนะแนวทางการเตรียมตัวเป็นนักบัญชี ยุคดิจิทัล (1) เปิดใจรับและมองเทคโนโลยีเป็นโอกาสสร้างแรงผลักดันในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้อื่น (2) พัฒนาความสามารถในการคิดระบุประเด็นสำคัญ ตั้งคำถาม ออกแบบ และแปลผลการวิเคราะห์ที่เหมาะสม (3) พัฒนาทักษะการคิดในระดับกลยุทธ์ (4) เพิ่มทักษะการบริหารความเสี่ยง (5) ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (6) พัฒนาเรื่อง Data mining modeling และ Visualization (วัทยา พรพิพัฒน์กุล, 2563)

### คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล

นักบัญชีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลต้องมีคุณลักษณะที่ดี ดังนี้ มีทักษะในการวิเคราะห์และสื่อสารสามารถทำงานเป็นทีม มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพบัญชี ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ ยึดมั่นในจริยธรรมและความซื่อสัตย์ มีความสำนึกรับผิดชอบในงาน เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Shanker, 2017) สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีมีความละเอียด รอบคอบ และทำงานถูกต้อง (William,2015) มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีมุ่งมั่นสร้างคุณค่าที่ดีในการทำงาน (Bacon, 2013) สามารถติดตามการพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง (Williams, 2015; Shanker, 2017; พัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ, 2560)

### ทักษะของนักบัญชีบริหารในยุคดิจิทัล

(วิทย์ยา พรพิพัฒน์กุล, 2563) กล่าวว่า นักบัญชีต้องสามารถหาวิธีใหม่ ๆ ในการจัดการ วิเคราะห์ และดึงเอาคุณค่า ที่ซ่อนอยู่ในข้อมูลออกมาให้ได้ สามารถใช้ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นของธุรกิจที่น่าสนใจ และสามารถตั้งคำถามได้ถูกต้องซึ่งจะนำไปสู่การหาคำตอบและทางออกที่ตอบโจทย์ของธุรกิจ แน่ใจว่าเมื่อนักบัญชีถูกคาดหวังให้รับบทบาทที่กว้างขึ้น นักบัญชีก็จำเป็นต้องพัฒนาทักษะในด้านต่างๆด้วย เช่น

1. หา Insight และช่วงวางแผนกลยุทธ์และนวัตกรรมของธุรกิจ นักบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาทักษะขั้นสูงในการทำงานกับข้อมูล ซึ่งรวมถึงทักษะการตั้งคำถามและการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล
2. นักบัญชีต้องแปลงข้อมูลให้เป็น Insight และเป็นตัวกลางสื่อสาร Insight ให้แก่ผู้บริหารจึงต้องสามารถสื่อสารด้วยภาษาธุรกิจ และสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เช่น Data Scientist ได้
3. ในการจัดการระบบอัตโนมัติ และ AI นักบัญชียังคงต้องรู้สึกในทักษะด้านการบัญชีและเข้าใจขอบเขตลักษณะ การดำเนินงานธุรกิจอย่างถ่องแท้
4. นักบัญชียังต้องสามารถเชื่อมโยงสิ่งต่างๆในองค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ข้อมูลกระบวนการทำงาน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้สามารถผลิตข้อมูล Insight และนำเสนอทางออกที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

### ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting System Competency)

ความสามารถ (Competency) เป็นการใช้ความรู้ ทักษะใหม่ๆ จากกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสรรค์การทำงานรูปแบบใหม่ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน (รุจิรา เหลืองศักดิ์พิชญ์, 2563) โดยความสามารถขององค์กรมีอยู่อย่างหลากหลาย เช่น ความสามารถในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เป็นการค้นหาความสามารถใหม่ๆของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เหนือกว่าคู่แข่งและทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน (Chesbrough, 2011) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ก็เป็นอีกลักษณะหนึ่งขององค์กรสมัยใหม่ที่กล่าวถึง ความสามารถขององค์กรด้านการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงาน เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันของทุกหน้าที่ทางธุรกิจซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับระบบงานทางด้านบัญชีด้วย

## แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

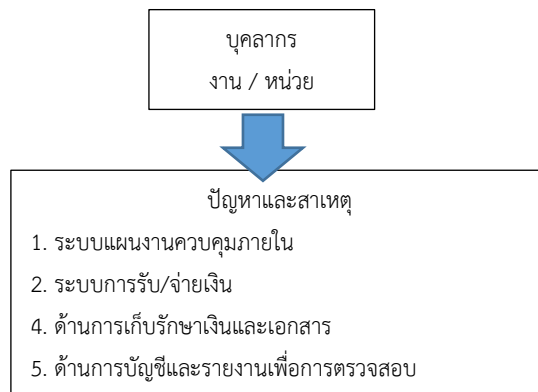
งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่หน่วยบริหารงานทั่วไปที่ทำหน้าที่ควบคุมการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) รวมถึงการรายงานทางการเงิน เพื่อเป็นการนำเสนอข้อมูลทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และรายการอื่นๆ ของหน่วยงาน โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมา ทางหน่วยงานได้มีการเบิกจ่าย และจัดเก็บบันทึกข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) ด้วยสมุดบันทึกบัญชีจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการเพียงอย่างเดียว ซึ่งยังคงประสบปัญหาต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลการเบิกจ่าย การควบคุมการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ การสรุปรายงานการเบิกจ่าย และการสืบค้นข้อมูลที่ไม่สะดวกรวดเร็ว ประกอบกับในยุคปัจจุบัน ที่มีการส่งเสริมเรื่องการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการทำงานที่เปลี่ยนแปลงให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในบทความนี้ ผู้เขียนได้ตระหนักถึงความสำคัญทางด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน การจัดเก็บข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ การควบคุมการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ การสรุปรายงานการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ และการสืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ สามารถรายงานผลการดำเนินงานในปีงบประมาณได้อย่างถูกต้อง การสืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายมีความสะดวกรวดเร็ว ลดเวลาการทำงาน มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและตรวจสอบได้

### วิธีดำเนินการ

ผู้เขียนได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

### กรอบแนวคิดการศึกษา



รูปแบบศึกษาเชิงพรรณนา ใช้กลุ่มตัวอย่าง 6 กลุ่ม ได้แก่ งานพัฒนานักศึกษา งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานหอพักนักศึกษา หน่วยบริหารงานทั่วไป หน่วยศิษย์สัมพันธ์ และหน่วยสื่อสารองค์กร แบบเจาะจงและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2564 – 1 ตุลาคม 2565 ปีงบประมาณ 2565

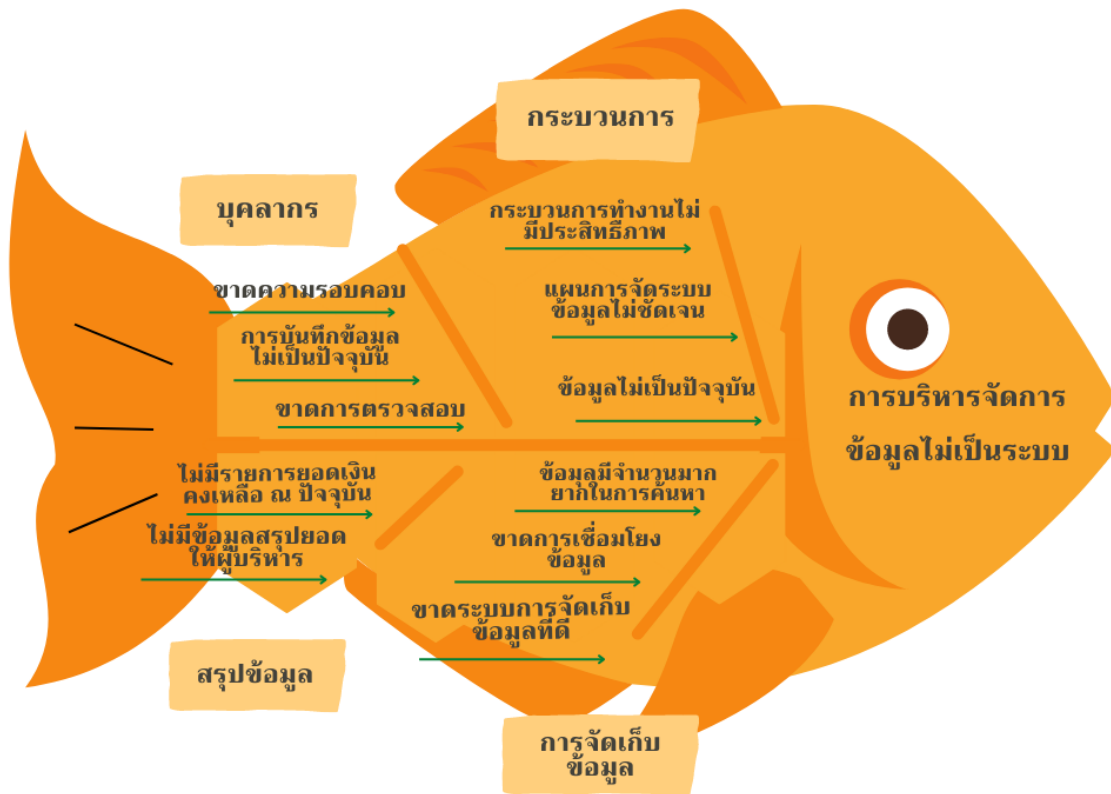
### ผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) จากระบบเดิม มีได้มีระบบการเบิกจ่ายที่ชัดเจน ดำเนินการโดยบันทึกการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการลงสมุด

บันทึกบัญชีเพียงอย่างเดียว ทำให้เกิดปัญหาการสืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการย้อนหลังปีงบประมาณไม่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร รวมถึงขาดการสรุปผลรายงานการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการในแต่ละไตรมาสในปีงบประมาณนั้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลทั่วไป ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) และเพื่อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาแก้ไขข้อบกพร่อง นำไปสู่การจัดทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้อัปโหลดมาพัฒนาระบบการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) ให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

จากการดำเนินงานดังกล่าวผู้เขียนจึงได้นำมาเขียน Fishbone Diagram เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สาเหตุและปัญหา ด้วยการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา ประเมินสาเหตุที่เป็นไปได้ ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ



รูปที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ Fishbone Diagram

จากการวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาโดยใช้ Fishbone Diagram ซึ่งปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ บุคลากร ,กระบวนการ ,การจัดเก็บข้อมูล และสรุปข้อมูล พบว่าสาเหตุเกิดจากการไม่มีระบบการจัดการที่ดีพอและข้อมูลการดำเนินงานยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร สาเหตุของ 4 ปัจจัย สรุปได้ดังนี้

1. บุคลากร ขาดความรอบคอบ ขาดการตรวจสอบการเบิกจ่าย และการบันทึกข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน
2. กระบวนการ ระบบการจัดการในแต่ละขั้นตอนยังไม่ชัดเจน



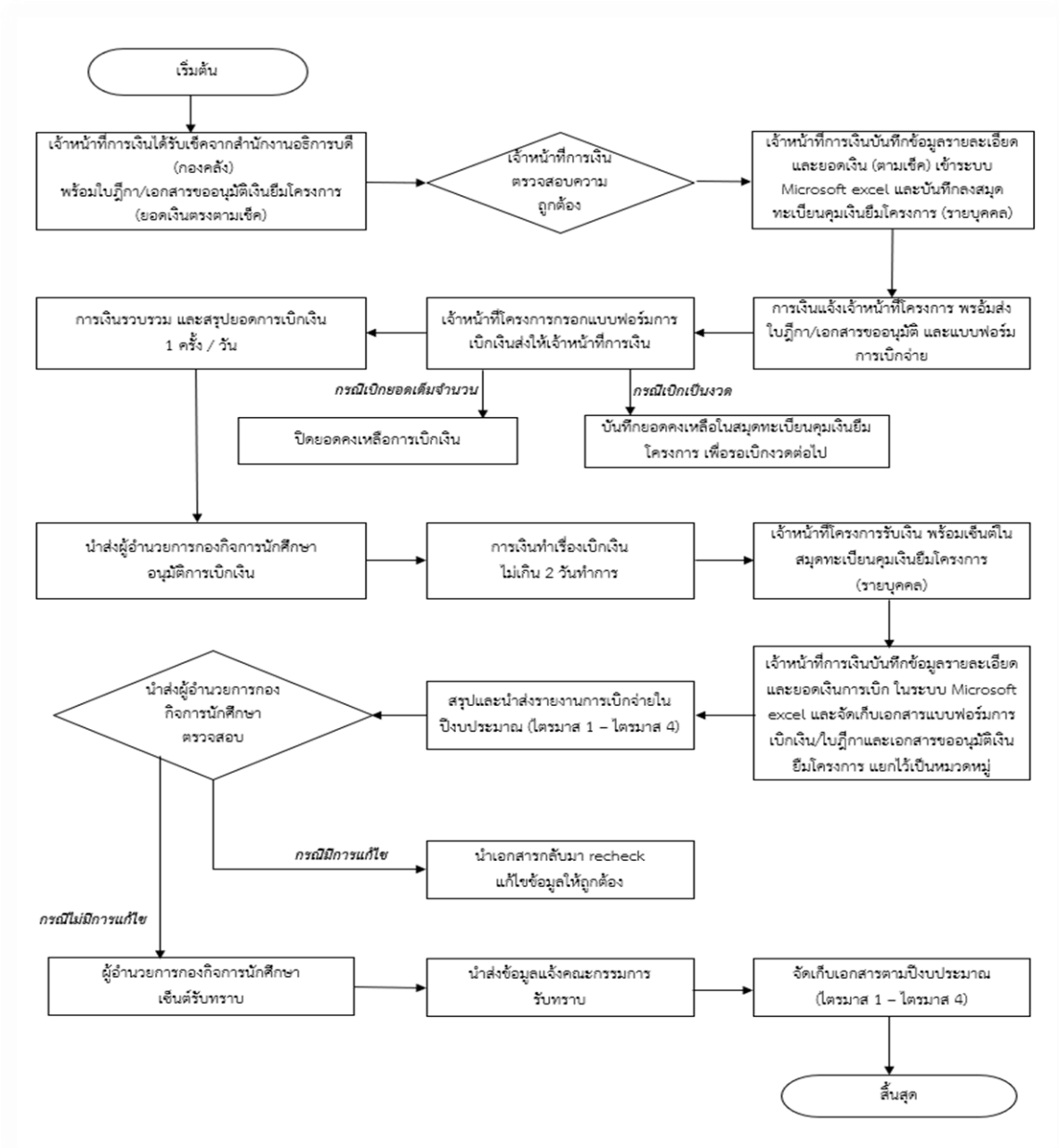
3. สรุปข้อมูล ไม่สามารถตรวจสอบยอดคงเหลือ ณ ปัจจุบันได้ และไม่มีการสรุปข้อมูลให้ผู้บริหาร
4. การจัดเก็บข้อมูล บันทึกการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการลงสมุดบันทึกบัญชีเพียงอย่างเดียว ทำให้ยากแก่การสืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการปีงบประมาณย้อนหลัง

### การศึกษาและออกแบบพัฒนาระบบการดำเนินการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา)

ปีงบประมาณ 2562 ผู้เขียนได้ดำเนินการรับผิดชอบการจัดทำระบบการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ และปรับเปลี่ยนระบบการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบการเบิกจ่ายบัญชีเงินยืมโครงการ
2. จัดทำ Flowchart ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ
3. การเบิกจ่ายเงินยืมโครงการทุกครั้งผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ และนำส่งเจ้าหน้าที่การเงิน กองกิจการนักศึกษา เพื่อตรวจสอบยอดการเบิกจ่าย พร้อมนำส่งผู้บังคับบัญชาลงนามทุกครั้ง
4. เจ้าหน้าที่การเงิน กองกิจการนักศึกษา จัดทำทะเบียนคุมบัญชีเงินยืมโครงการ การเบิกจ่ายรายบุคคล เพื่อสะดวกในการค้นหาและติดตาม และจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของเอกสารการเบิกเงิน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ รวบรวมไว้ในแฟ้มข้อมูลและจัดเก็บเป็นหมวดหมู่
5. จัดเก็บบันทึกข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการทั้งหมดด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Excel)
6. สรุปรายงานการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ โดยสรุปเป็นรายไตรมาส (4 ไตรมาส) ตามปีงบประมาณและนำส่งสรุปรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

จากขั้นตอนการดำเนินงานข้างต้นเพื่อให้เห็นการดำเนินงานที่ปรับเปลี่ยนระบบการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการที่ชัดเจน ผู้เขียนจึงขอเสนอการดำเนินการ ดังนี้



1. จัดทำแผนการดำเนินงาน (Flowchart)

รูปที่ 3 Flowchart ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการ นักศึกษา

2. จัดทำสมุดบันทึกบัญชีทะเบียนคุมเงินยืมโครงการบัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา (รายบุคคล)

ตารางที่ 1 ทะเบียนคุมเงินยืมโครงการรายบุคคล (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี	เลขที่เช็ค	ผู้ยืม	รายการ	จำนวนเงิน	เงินจ่าย			ลายเซ็น	หมายเหตุ
						ธนาคาร	ผู้ยืม	คงเหลือ		
1	xx/xx/xxxx	xxxxxxx	xx	โครงการจัดทำธงมหิดล	xxx	xxx		xxx	x	เจ้าหน้าที่การเงินลงทะเบียนคุม (ยอดเช็คเข้า)
2	xx/xx/xxxx		xx	โครงการจัดทำธงมหิดล กรณีเบิกเป็นงวด				0	x	เจ้าหน้าที่โครงการ (เบิกเงินยืมโครงการ)
1	xx/xx/xxxx		xx	งวดที่ 1 xxx				xxx	x	
2	xx/xx/xxxx		xx	งวดที่ 2 xxx				xxx	x	
3	xx/xx/xxxx		xx	งวดที่ 3 xxx				0	x	
				สรุปยอดการเบิก	xxxx	xxxx	xxxx	0		ปิดงบประมาณ

เจ้าหน้าที่การเงินบันทึกข้อมูลลงสมุดบันทึกบัญชีทะเบียนคุมเงินยืมโครงการรายบุคคล เมื่อมียอดเงินยืมโครงการผ่านบัญชี โดยแจ้งเจ้าหน้าที่โครงการรับทราบ เพื่อให้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการดังกล่าว พร้อมเซ็นต์รับเงินยืมโครงการเมื่อมีการเบิกจ่ายเงินและลงในระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจะเห็นยอดการเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลว่ามีการเบิกจ่ายไปจำนวนเท่าไร ยอดคงเหลือเท่าไร มีโครงการใดเข้ามาบ้าง ทำให้การตรวจสอบยอดการเบิกจ่ายและยอดคงเหลือเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้อง

### 3. จัดทำการบันทึกเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ/กิจกรรมของกองกิจการนักศึกษา บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืมกองกิจการนักศึกษา (รูปแบบ Microsoft Excel)

ตารางที่ 2 การบันทึกเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ/กิจกรรมของกองกิจการนักศึกษา บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา รูปแบบ Microsoft Excel

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี	รายการ	จำนวนเงิน (ยอดยกมา)	ฝาก (เช็ค/เงินสด) Dr.	ถอน (เงินสด) Cr.	เงินสดคงเหลือ (ยอดยกไป)	ผู้จัดทำ
1	xx/xx/xxxx	ยอดยกมา	xxx			xxx	
2	xx/xx/xxxx	โครงการสถานีแยกขยะ		xxx		xxx	xx
3	xx/xx/xxxx	เบิกเงินโครงการสถานีแยกขยะ			xxx	xxx	xx
4	xx/xx/xxxx	1. โครงการ ART for Relax ครั้งที่ 10 = xxx 2. โครงการโยคะเพื่อสุขภาพออนไลน์ = xxx		xxx		xxx	xx xx
5	xx/xx/xxxx	1. เบิกเงินโครงการ ART for Relax ครั้งที่ 10 = xxx 2. เบิกเงินโครงการโยคะเพื่อสุขภาพออนไลน์ = xxx			xxx	xxx	xx xx
6	xx/xx/xxxx						xx
8	xx/xx/xxxx						xx
		ปิดงบประมาณ		xxx		xxx	

เมื่อมีการบันทึกข้อมูลในสมุดบันทึกบัญชีทะเบียนคุมเงินยืมโครงการรายบุคคลแล้ว เจ้าหน้าที่การเงินจำเป็นต้องบันทึกข้อมูลเงินยืมโครงการในรูปแบบ Microsoft Excel เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการมีความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ง่ายแก่การสืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการปีงบประมาณย้อนหลัง สามารถสรุปข้อมูลให้ผู้บริหารตามไตรมาส และสามารถตรวจสอบยอดคงเหลือ ณ ปัจจุบันได้ และมีการสำรองข้อมูลทุกครั้งที่บันทึกข้อมูล

ผลการดำเนินงานครั้งนี้ งานการเงินกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม เรื่องการนำระบบใหม่ เข้ามาปรับใช้ในระบบเงินยืมโครงการของเจ้าหน้าที่กองกิจการ

นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีขั้นตอนการเบิกจ่ายที่เพิ่มขึ้น แต่มีหลักฐานการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการทุกขั้นตอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้องการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ กองกิจการนักศึกษา ปีงบประมาณ 2565

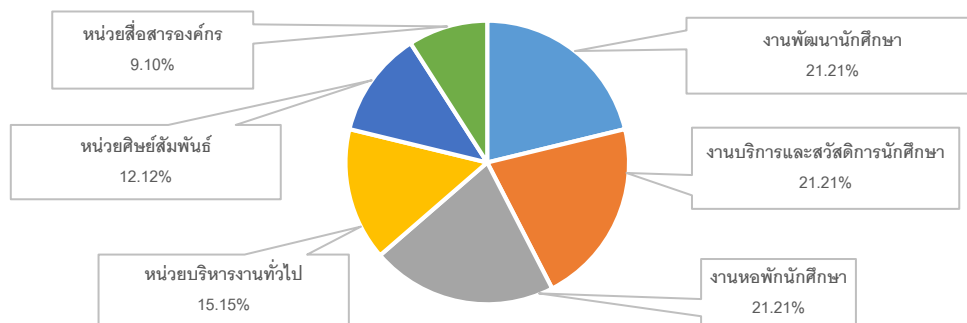
จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 33 คน โดยแบ่งออกเป็นหน่วยงานดังต่อไปนี้

1. งานพัฒนานักศึกษา จำนวน 7 คน
2. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา จำนวน 7 คน
3. งานหอพักนักศึกษา จำนวน 7 คน
4. หน่วยบริหารงานทั่วไป จำนวน 5 คน
5. หน่วยศิษย์สัมพันธ์ จำนวน 4 คน
6. หน่วยสื่อสารองค์กร จำนวน 3 คน

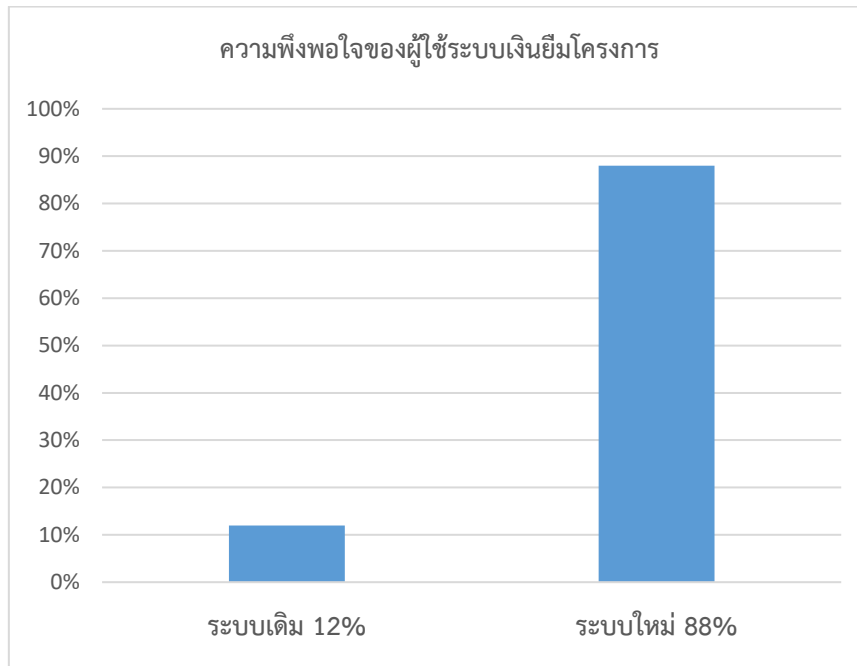
ตารางที่ 3 ข้อมูลการตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน/สังกัด	จำนวนโครงการ ปี 2565							รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็น % ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความพึงพอใจ			
	1-5 (โครงการ)	6-10 (โครงการ)	11-15 (โครงการ)	16-20 (โครงการ)	21-25 (โครงการ)	26-30 (โครงการ)	มากกว่า (30 โครงการ)			ระบบเดิม	คิดเป็น %	ระบบใหม่	คิดเป็น %
งานพัฒนานักศึกษา	1	3	3	-	-	-	-	7	21.21%	2	29%	5	71%
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	4	3	-	-	-	-	-	7	21.21%	1	14%	6	86%
งานหอพักนักศึกษา	5	2	-	-	-	-	-	7	21.21%	1	14%	6	86%
หน่วยบริหารงานทั่วไป	4	1	-	-	-	-	-	5	15.15%	0	0%	5	100%
หน่วยศิษย์สัมพันธ์	4	-	-	-	-	-	-	4	12.12%	0	0%	4	100%
หน่วยสื่อสารองค์กร	3	-	-	-	-	-	-	3	9.10%	0	0%	3	100%
รวม	21	9	3	0	0	0	0	33	100%	4	-	29	-
ระดับความพึงพอใจ											12%		88%

จากการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำโครงการแต่ละคนมีจำนวนโครงการที่รับผิดชอบไม่เท่ากัน จึงใช้หลักสถิติมาคำนวณกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ค่ากลางของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4 กราฟแสดงร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละหน่วยงาน



รูปที่ 5 กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจในระบบเดิม / ระบบใหม่

จากกราฟรูปที่ 5 ประเด็นความพอใจในระบบใหม่

1. สืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบยอดคงเหลือ ณ ปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง
2. ขั้นตอน กระบวนการ ไม่ซับซ้อน
3. การให้ข้อมูล รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
4. ลดระยะเวลาการดำเนินการ
5. ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม บุคลากรจาก 6 หน่วยงาน 33 คน พบว่า มีผู้พึงพอใจในระบบเงินยืมโครงการระบบใหม่จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 88% และระบบเงินยืมโครงการระบบเดิม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12% โดยประเด็นความพอใจในระบบใหม่การจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ กองกิจการนักศึกษา ปีงบประมาณ 2565 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระบบเงินยืมโครงการมากที่สุดได้แก่ เรื่องการสืบค้นข้อมูลการเบิกจ่ายที่รวดเร็วสามารถตรวจสอบยอดคงเหลือ ณ ปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาคือ ขั้นตอนกระบวนการ ไม่ซับซ้อน การให้ข้อมูล รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ลดระยะเวลาการดำเนินการ ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

### บทสรุป

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการ (บัญชีสำนักงานอธิการบดี เงินยืม กองกิจการนักศึกษา) พบประสิทธิภาพขององค์กรเกิดขึ้นจากปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น ผู้บริหาร พนักงาน เพราะทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ส่งเสริมสนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำให้กำลังใจกับผู้ที่บังคับบัญชา และการมีวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้นสิ่งเหล่านี้สามารถนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจโครงการระบบใหม่จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ

88% และระบบเงินยืมโครงการระบบเดิม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12% ซึ่งระบบใหม่มีขั้นตอนกระบวนการ ข้อมูลที่ชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สะดวกต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนขอเสนอแนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดทำทะเบียนคุมเงินยืมโครงการบัญชีสำนักงาน อธิการบดีเงินยืม กองกิจการนักศึกษา ดังนี้

1. จัดทำ Dashboard รายงานการเบิกจ่ายแต่ละโครงการ การติดตามผลการใช้เงินของโครงการให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์
2. จัดทำระบบกำหนดวันการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการ และระบบการจองการเบิกจ่ายเงินเพื่อความสะดวก ลด การรอคอย
3. จัดประชุมคณะกรรมการสรุปการเบิกจ่ายเงินยืมโครงการทุกไตรมาส



## รายการอ้างอิง

- กุสุมา คำพิทักษ์ และนิตยา บุญทวี. (2563). ผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจ. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 15(2), 59-72.
- รุจิรา เหลืองศักดิ์พิชญ์. (2563). ความสามารถในการนวัตกรรมด้านการให้บริการและผลการดำเนินงานในการให้บริการหลักฐานจากธุรกิจและโรงแรมในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(1), 43-67.
- พัชรินทร์ ใจเย็น, กฤษฏา มณีชัย, ธัญลักษณ์ ศรีงธิ และ ณิชวีชิต บุญภาพ. (2017) นักบัญชีกับเทคโนโลยียุค ปัจจุบัน. *The Journal of Pacific Institute of Management Science*, 3(1), 196-207.
- วิศยา พรพิพัฒนกุล. (2563). นักบัญชีบริหารในยุคดิจิทัล. Retrieved from: <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/126283>
- ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์ และชัยยศ ชัยฤทธิ์ สกุล. (2560). ผลกระทบของระบบบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร กรณีศึกษา กิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10(2), 142-154.
- อัจฉราภรณ์ ทวะซารี ขจิต ณ ภาพสินธุ์ และนางลักษณ์ แสงมหาชัย. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(2), 267-278.
- อุเทน เลาน้ำทา. (2561). การออกแบบระบบบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 1. มหาสารคาม : ตักสิลาการพิมพ์.
- Bacon, G. (2013). Characteristics of a professional accountant. Retrieved from <https://careertrend.com/what-characteristics-should-an-accountant-have13654421.html>
- Chesbrough, H. (2011). Bringing open innovation to services. *MIT Sloan Management Review Cambridge*, 52(2), 85-90. <https://op.mahidol.ac.th/sa/about-us/http://futureworktt.blogspot.com/2014/11/blog-post.htmlhttps://pubhtml5.com/xkfk/priq/basic/>
- Hurt, R. L. (2013). *Accounting information systems: Basic concepts and current issues* (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Itang, A. E. (2020). Computerized accounting systems: Measuring structural characteristics. *Research Journal of Finance and accounting*, 11(16), 38-54.
- Shanker, S. (2017). What characteristics should an accountant have?. Retrieved from <https://careertrend.com/what-characteristics-should-an-accountanthave13654421.html>
- William, I. (2015). 10 personality traits every accountant should have. Retrieved from <https://www.intuitiveaccountant.com/people-and-business/10-personality-traits-every-accountant-should-have/#.Xm4VbagZPZ>.

## การเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยจากอัคคีภัย ในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) มหาวิทยาลัยมหิดล

ENHANCEMENT OF FIRE SAFETY IN STUDENT DORMITORIES (MAHIDOL HOUSE) MAHIDOL UNIVERSITY

วัชรารณณ์ ฉ่ำชื่น<sup>1</sup> รัชชพร ธัญญาวัฒนา<sup>2</sup>, สุพรรณิ โตสัมพันธ์<sup>3</sup> และ พิชญา มุขโต<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นกระบวนการป้องกันและระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นภายในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) มหาวิทยาลัยมหิดล ให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องหลักนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2564 โดยเฉพาะการป้องกันและระงับอัคคีภัยกับเหตุฉุกเฉินอื่นที่อาจเกิดขึ้นแก่อาคาร นักศึกษาในหอพักให้ได้รับความปลอดภัยในการพักอาศัยสูงสุด งานหอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา จึงมีกระบวนการจัดแผนซ้อมอพยพหนีไฟให้กับนักศึกษา รวมถึงช่วยดูแลนักศึกษาในหอพักในด้านสวัสดิภาพการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ภายใต้คำว่า “สะอาด สะดวก ปลอดภัย” ให้นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา รู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง ดังนั้นกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงเป็นกิจกรรมที่นักศึกษาต้องเข้าร่วมทุกคนตั้งแต่แรกเข้าหอพัก เป็นการเตรียมความพร้อมในการพักอาศัย สร้างความตระหนักและการเรียนรู้วิธีการเตรียมความพร้อมในการรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

หอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) กองกิจการนักศึกษาดำเนินการกำกับ ดูแลหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) ทั้งด้านความปลอดภัยต่อการใช้ชีวิตของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพัก ความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่หอพักให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ และสนับสนุนให้มีการดำเนินการป้องกันภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตทรัพย์สินของนักศึกษา และบุคลากรที่เข้ามาใช้บริการอย่างเป็นระบบที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งแผนฉุกเฉินฯ นี้จะเป็นแผนแม่บทสำหรับการปฏิบัติงานด้านการป้องกันภัยของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ภายในอาคาร ทุกคนจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง และสามารถปฏิบัติตามแผนได้อย่างเคร่งครัด ถูกต้องแม่นยำหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น สิ่งสำคัญเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการช่วยกันดูแลความปลอดภัยอีกทั้งป้องกันสิ่งที่จะก่อให้เกิดอันตรายทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

**คำสำคัญ :** หอพักนักศึกษา, อัคคีภัย, ความปลอดภัย

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล \* Corresponding Author

<sup>3</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>4</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This academic article the purpose is to present the issue of fire prevention and suppression process that may occur in the student dormitory (Mahidol House), Mahidol University. According to Mahidol University Announcement on policy principles and practices on occupational safety, health and working environment Mahidol University B.E. 2564, especially fire prevention and suppression and other emergencies that may occur in the building. Students in the dormitory to receive the highest level of safety in their residence. student dormitory Division of Student Affairs Therefore, there is a process for organizing a fire evacuation drill plan for students. Including helping to take care of students in the dormitory in terms of the welfare of living under the word "clean, convenient, safe" for students living in the dormitory. feel like at your own home Hence safe evacuation activities in emergency situations. Therefore, it is an activity that all students must join from the first time they enter the dormitory. is a preparation for living Raising awareness and learning how to prepare for emergency situations.

Student dormitories (Mahidol House) Division of Student Affairs supervises Take care of the student dormitory (Mahidol House) in terms of safety for the lives of students living in the dormitory. Safety is therefore the top priority of the dormitory and encourages the prevention of dangers that may occur to students' lives and property. and personnel who come to use the service in a systematic way that meets international standards which the emergency plan This will be the master plan for the security operations of the personnel inside the building. Everyone must study and understand their duties. and able to strictly follow the plan Accurate in the event of an emergency Importantly, all officers must participate in helping to maintain safety and prevent things that may cause harm to themselves and others.

**Keywords:** student dormitory, fire, safety

## บทนำ

ปัจจุบันกองกิจการนักศึกษาได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานภายใน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2559 - 2562 และมีความชัดเจนด้านการบริหารงาน โดยการแบ่งหน่วยงาน เพิ่มอีก 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยศิษย์สัมพันธ์ หน่วยสื่อสารองค์กร และหน่วยบริหารงานทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 เป็นต้นมา ดังนั้น โครงสร้างการบริหารงานกองกิจการนักศึกษา จึงประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้ งานพัฒนา นักศึกษา งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และงานหอพักนักศึกษา และ 3 หน่วย ดังนี้ หน่วยศิษย์สัมพันธ์ หน่วย สื่อสารองค์กร และหน่วยบริหารงานทั่วไป

งานหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล รับผิดชอบงานด้านบริการที่พักอาศัยให้นักศึกษา พร้อมจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้นักศึกษาภายในหอพักและบริเวณหอพัก รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในหอพัก พร้อมทั้งกำกับดูแลงานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีสวัสดิภาพการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ภายใต้คำว่า “สะดวก สะอาด และปลอดภัย” ให้นักศึกษาได้รับความรู้สึกเหมือนอยู่บ้านของตนเอง ปัจจุบันหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) สามารถรองรับนักศึกษาได้ทั้งสิ้น 3,440 คน มีพื้นที่ทั้งหมดรวม 38 ไร่ เป็นอาคาร 10 อาคาร แบ่งเป็นหอพักชาย 6 อาคาร ประกอบด้วยบ้านอินทนิล (อาคาร 3 – 4) บ้านชัยพฤกษ์ (อาคาร 6 – 7) บ้านกันภัย (อาคาร 8 – 9) หอพักหญิง 4 อาคาร ประกอบด้วยบ้านพุทธรักษา (อาคาร 1 - 2) บ้านลีลาวดี (อาคาร 10) และบ้านศรีตรัง (อาคาร 11) รวมถึงพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น เรือนกิจกรรม ห้องอุ่นไอรัก ห้อง MA SHARES ห้องครัวโลก นอกจากนี้ยังมี ร้านสะดวกซื้อ ร้านซักรีด ร้านถ่ายเอกสาร และร้านเสริมสวย เป็นต้น

ดังนั้น หอพักนักศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย การป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นอันดับต้น ๆ เพื่อให้ทุกคนที่พักอาศัยหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) มีความสุขและรู้สึกปลอดภัย อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุไม่คาดคิดได้อย่างถูกต้อง มีสติ และสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ งานหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) จึงจำเป็นต้องมีแผนฉุกเฉินเพื่อป้องกันและระงับอัคคีภัยที่อาจจะเกิดขึ้น

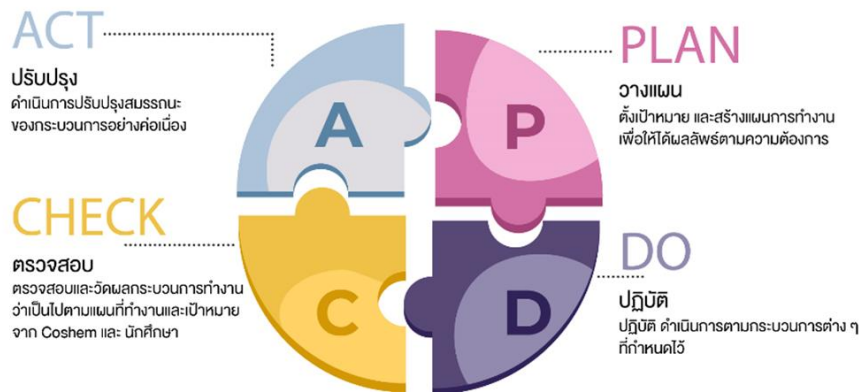
จากการดำเนินงานร่วมกันภายในกองกิจการนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมโครงการเพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนา นักศึกษาทั้งก่อนเริ่มศึกษา ขณะศึกษา จนสำเร็จการศึกษา (Student Life Cycle) เพื่อให้ศึกษามีอัตลักษณ์ มุ่งประโยชน์เพื่อผู้อื่น รวมถึงมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกการเรียนรู้และการใช้ชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอย่างเป็นสุข ตลอดจนการเสริมสร้างความผูกพันของศิษย์ปัจจุบันและศิษย์เก่า ดำเนินงานโดยจัดกิจกรรมโครงการเพื่อให้ สอดคล้องเพื่อพัฒนาและตอบสนองพันธกิจหลักของกองกิจการนักศึกษา ผู้เขียนจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านความ ปลอดภัย จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยจากอัคคีภัยในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) และก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป

### **นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมหาวิทยาลัยมหิตล**

มหาวิทยาลัยมหิตลได้มีประกาศมหาวิทยาลัยมหิตล เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มหาวิทยาลัยมหิตล พ.ศ.2564 ประกาศ ณ วันที่ 20 กันยายน พ.ศ.2564 เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นสืบสานในการเป็นปัญญาของแผ่นดิน และมีเป้าหมายสู่การเป็น มหาวิทยาลัยระดับโลก โดยวางแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเรียนรู้และอยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างมี สุขภาวะ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยทั้งของบุคลากร นักศึกษา ผู้รับจ้าง และ ผู้รับบริการทุกคนรวมถึงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ประกอบด้วย

1. มหาวิทยาลัยตระหนักและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของบุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคล ภายนอกในการ ทำงาน ทั้งในส่วนของการวางแผน การดำเนินงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยสนับสนุนการออกข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มาตรการ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรการทางกฎหมาย
3. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอกทุกคนปฏิบัติตามข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มาตรการ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และมีระบบการจัดการของเสียอันตรายที่มี ประสิทธิภาพ
6. มหาวิทยาลัยสนับสนุนการเสริมสร้างจิตสำนึกและความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องให้แก่บุคลากรและนักศึกษา
7. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มีระบบการประเมิน การจัดการ และการควบคุมความเสี่ยงในการทำงานทุก ระดับอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
8. มหาวิทยาลัยจะเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับ บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอก
9. มหาวิทยาลัยส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนข้างเคียง เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้เขียนได้นำหลักการทฤษฎี PDCA เพื่อเป็นกระบวนการในการวิเคราะห์โดยมีองค์ประกอบดังนี้ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ/ทดสอบ (Do) การประเมิน/ตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Action)



ภาพที่ 1 แสดงการวิเคราะห์การวางแผนโดยใช้ทฤษฎี PDCA

### วิธีดำเนินการ

ผู้เขียนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉินของงานหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล ปีงบประมาณ 2561 จนถึงปัจจุบัน โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉิน
2. จัดทำ Flow chart แผนและขั้นตอนการอพยพหนีไฟ
3. กระบวนการเบิก - จ่าย เงินโครงการผ่านงานการเงิน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล
4. ทำการตรวจเช็คอุปกรณ์ดับเพลิงต่าง ๆ
5. ขั้นตอนการซ้อมอพยพหนีไฟ
  - 5.1 กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2561
  - 5.2 กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2562
  - 5.3 งดการจัดกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉิน เนื่องจากช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
  - 5.4 กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2564 รูปแบบคลิปวิดีโอออนไลน์ ผ่านระบบ Mux
  - 5.5 กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2565 รูปแบบคลิปวิดีโอออนไลน์ ผ่านระบบ Mux
6. จัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินและสรุปผล
7. ปรับปรุงแก้ไขและวางแผนในการดำเนินงานครั้งต่อไป



## แผนและวิธีดำเนินการเมื่อเกิดอัคคีภัยในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) พ.ศ.2561 – ปัจจุบัน แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

### 1. แผนก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้

1.1 แผนการรณรงค์ป้องกันอัคคีภัย เป็นแผนเพื่อป้องกันการเกิดอัคคีภัยในบริเวณหอพักนักศึกษา โดยเป็นการสร้างความตระหนักและส่งเสริมในเรื่องการป้องกันอัคคีภัยให้กับบุคลากร โดยร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กิจกรรมรณรงค์งดการสูบบุหรี่ภายในพื้นที่หอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) รวมถึงมหาวิทยาลัยมหิตล
- 2) พบสภาพไม่ปลอดภัยหรือเหตุการณ์ผิดปกติให้รายงาน/แจ้งงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือเจ้าหน้าที่หอพักนักศึกษาโดยด่วน
- 3) จัดเก็บอุปกรณ์ เอกสารสำคัญในที่ปลอดภัยหรือในที่ที่สามารถขนย้ายได้สะดวกเมื่อเกิดเหตุ
- 4) ดูแลรักษาและตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 5) มีแผนผังทางหนีไฟที่เป็นทางหลักและทางสำรองติดประกาศไว้ในที่ที่มองเห็นได้ชัดเจน
- 6) บุคลากรทุกคนในหน่วยงานทราบจุดติดตั้งถังดับเพลิงและวิธีการดับเพลิงที่ถูกต้อง
- 7) บุคลากรทุกคนภายในหอพักนักศึกษา ทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อพบเหตุเพลิงไหม้ วิธีการกดสัญญาณแจ้งเหตุ วิธีการอพยพหนีไฟ รวมถึงทราบเส้นทางหนีไฟภายในอาคารและจุดรวมพล

1.2 แผนการอบรม หอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มีแผนการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรและนักศึกษาในการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเพลิงไหม้ วิธีการดับเพลิงขั้นต้น และการให้ความร่วมมือในขณะเกิดเหตุ ดังนี้

- 1) การจัด “กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน” เป็นประจำทุกปี โดยกำหนดให้นักศึกษาที่เข้าพักอาศัยบ้านมหิตล และบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทุกคน
- 2) กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการจัดอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ปีละ 1 ครั้ง ให้แก่นักศึกษาที่เข้าพักอาศัยบ้านมหิตลทุกคน
- 3) บุคลากรทุกคนในหอพักนักศึกษาต้องเข้ารับการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟพร้อมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งมีการทบทวนแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย
- 4) หลักสูตร “การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ” ต้องให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการดับเพลิง เช่น ถังดับเพลิง เป็นต้น

1.3 แผนการตรวจตรา หอพักนักศึกษา มีแผนการตรวจตรา เพื่อเฝ้าระวังป้องกันและกำจัดต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ ดังนี้

หน่วยบริการหอพัก และหน่วยรักษาความปลอดภัยหอพักนักศึกษา ได้ทำการจัดระบบเวรยามเพื่อเฝ้าระวัง โดยดูแลทั้งภายในอาคารและพื้นที่โดยรอบอาคารหอพักเป็นประจำทุกวัน

- 1) สิ่งที่ทำกรตรวจตรา
  - สภาพแวดล้อมในการทำงานและสภาพแวดล้อมในอาคาร ได้แก่ ปลั๊กไฟ วัตถุไวไฟ/ก๊าซไวไฟ เครื่องมือ เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุสิ่งของต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจากอัคคีภัย
  - ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยในอาคาร ได้แก่การทำงานของเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) การทำงานของระบบแจ้งเตือนเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm: Manual Pull Station), เครื่องตรวจจับควัน (Smoke

Detector), ไฟฉุกเฉินอัตโนมัติ (Emergency Light), ทางออกหนีไฟ (Fire Exit), ตรวจสอบถังดับเพลิงให้พร้อมใช้งาน โดยมีการตรวจเช็คถังดับเพลิงทุกเดือนและทำป้ายแสดงการตรวจเช็คให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน, การทำงานของปั้มน้ำดับเพลิง (Fire Pump), การทำงานของมาตรฐานสายฉีดน้ำดับเพลิง (Fire Hose), ตรวจสอบความเรียบร้อยของทั้งอาคาร ไม่ให้มีเศษวัสดุที่จะก่อให้เกิดอัคคีภัย, ตรวจสอบบริเวณหน้าตู้ดับเพลิงไม่ให้มีสิ่งกีดขวาง, ตรวจสอบความเรียบร้อยบริเวณบันไดหนีไฟทุกจุดไม่ให้มีสิ่งกีดขวาง

2) ปลอดภัยโดยการตรวจสอบดูแลให้บุคลากรและผู้ใช้อาคารทุกคนปฏิบัติตามความปลอดภัยของหอพักนักศึกษา เช่น ถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ไม่ใช้งานก่อนกลับบ้านทุกครั้ง, ห้ามสูบบุหรี่ภายในพื้นที่หอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) รวมถึงมหาวิทยาลัยโดยเด็ดขาด, เมื่อมีสัญญาณเตือนภัยห้ามคิดว่าเป็นการทดสอบหรือความบกพร่องของเครื่อง ต้องปฏิบัติตามกฎทันที หากเป็นการทดสอบหรือความบกพร่อง ผู้รับผิดชอบจะต้องแจ้งหัวหน้างานอาคารและสถานที่โดยทันที เมื่อมีเพลิงไหม้ในที่ทำงานห้ามใช้ลิฟต์ในการหนีออกจากตัวอาคาร

## 2. แผนขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้

หอพักนักศึกษา ได้กำหนดโครงสร้างทีมป้องกันและระงับอัคคีภัยโดยแบ่งผู้รับผิดชอบเป็นแต่ละชั้นและโซนไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ทีมจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งเป็นลำดับขั้นดังนี้

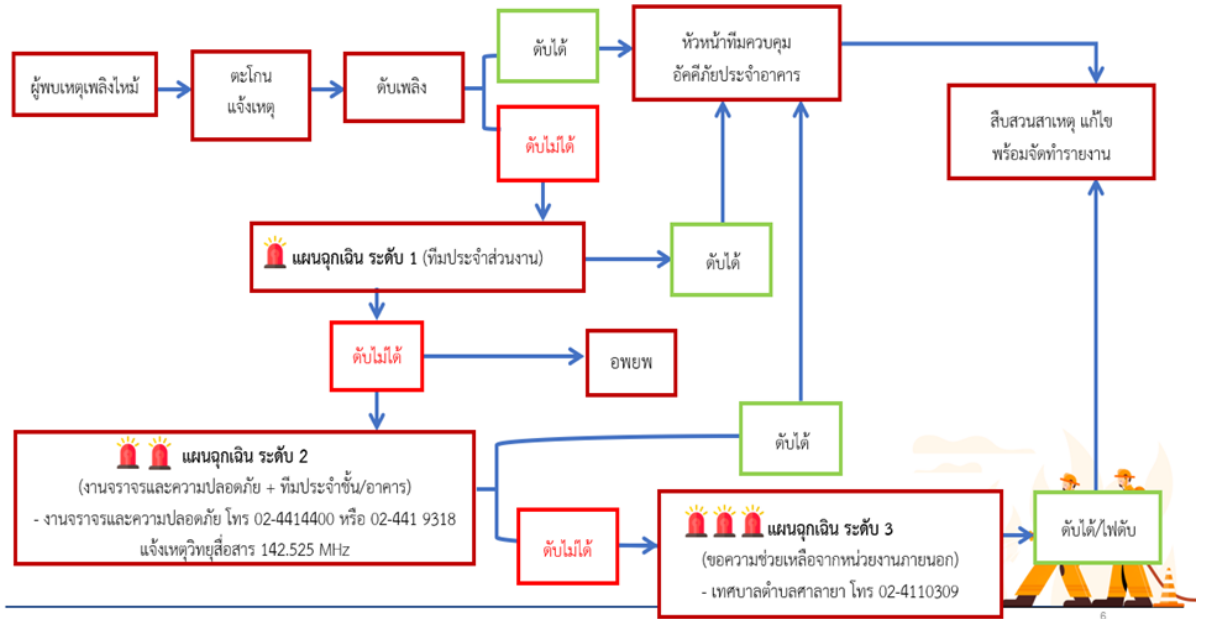
กรณีแผนฉุกเฉินระดับ 1 (มีระยะเวลาในการเกิดเพลิงไหม้ไม่เกิน 4 นาที ความร้อนไม่เกิน 200 องศาเซลเซียส หอพักนักศึกษา สามารถดับเพลิงได้เอง)

หัวหน้า/รองหัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัยสั่งการ หัวหน้าทีมทั้ง 5 ทีม (ทีมตัดแหล่งพลังงานเชื้อเพลิง ทีมดับเพลิง ทีมสื่อสาร ทีมปฐมพยาบาลและทีมอพยพ) ตามโครงสร้างทีมระงับอัคคีภัยของอาคารหอพักนักศึกษา กรณีแผนฉุกเฉิน ระดับ 1 ทั้งนี้ หัวหน้า/รองหัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัยจะต้องรายงานสถานการณ์ให้ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการแผนปฏิบัติการระงับอัคคีภัยให้ทราบเป็นระยะ

กรณีแผนฉุกเฉินระดับ 2 (มีระยะเวลาในการเกิดเพลิงไหม้ตั้งแต่ 4 – 8 นาที ความร้อนตั้งแต่ 200 – 600 องศาเซลเซียสหอพักนักศึกษา ไม่สามารถดับเพลิงได้ ต้องเรียกส่วนงานกลางของมหาวิทยาลัย คือ งานจราจรและความปลอดภัยเข้ามาช่วยดับเพลิง) รองผู้อำนวยการแผนปฏิบัติการระงับอัคคีภัย ตัดสินใจให้เลื่อนระดับเหตุฉุกเฉินจากระดับ 1 เป็นเหตุฉุกเฉินระดับ 2 และสั่งการหัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัย ให้ประสานงานกับงานจราจรและความปลอดภัยในการเข้าร่วมดับเพลิงและแจ้งให้บุคลากรอพยพออกจากพื้นที่ และรายงานให้ผู้อำนวยการแผนปฏิบัติการระงับอัคคีภัย ทราบ

หัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัย สั่งการหัวหน้าทีมทั้ง 5 ทีม (ทีมตัดแหล่งพลังงาน ทีมดับเพลิง ทีมสื่อสาร ทีมปฐมพยาบาลและทีมอพยพ) ตามโครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ

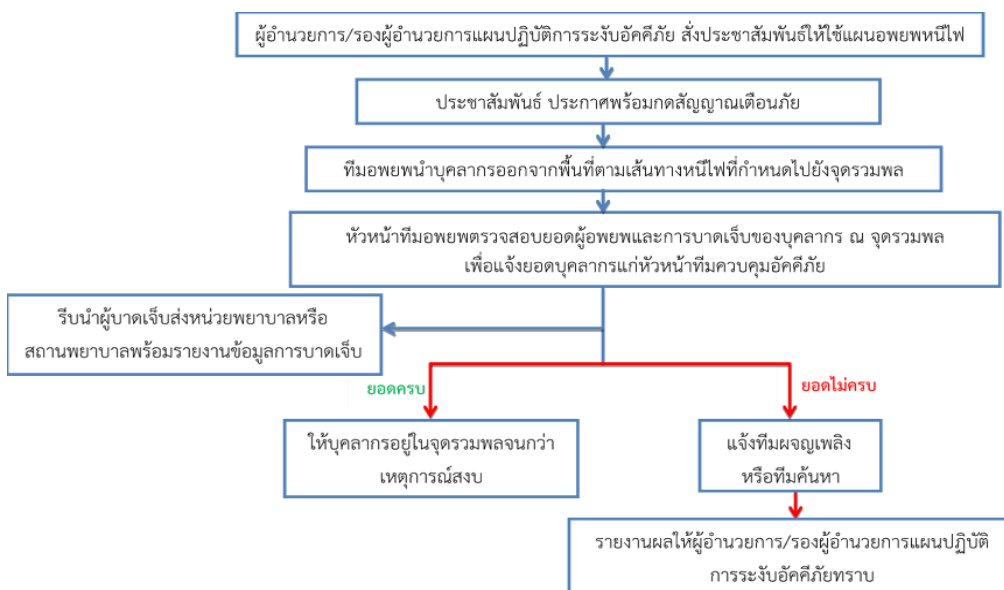
กรณีแผนฉุกเฉินระดับ 3 (มีระยะเวลาในการเกิดเพลิงไหม้เกิน 8 นาที ความร้อนตั้งแต่ 1,000 องศาเซลเซียสขึ้นไป หอพักนักศึกษากับงานจราจรและความปลอดภัย ไม่สามารถดับเพลิงได้ ต้องเรียกส่วนงานภายนอกเข้ามาช่วยดับเพลิง)ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการแผนปฏิบัติการระงับอัคคีภัย หัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัยและงานจราจรและความปลอดภัย ประเมินสถานการณ์ว่าไม่สามารถดับเพลิงเองได้และตัดสินใจให้เลื่อนระดับเหตุฉุกเฉินจากระดับ 2 เป็นเหตุฉุกเฉินระดับ 3 งานจราจรและความปลอดภัยทำหน้าที่ประสานงานกับส่วนงานภายนอกให้เข้ามาช่วยดับเพลิง หัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัย สั่งการหัวหน้าทีมทั้ง 5 ทีม (ทีมตัดแหล่งพลังงาน ทีมดับเพลิง ทีมสื่อสาร ทีมปฐมพยาบาลและทีมอพยพ) ตามโครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ



ภาพที่ 2 Flow chart แสดงแผนปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัยของหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล)

### วิธีดำเนินการอพยพหนีไฟของหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล)

การอพยพหนีไฟจะเริ่มอพยพเมื่อมีการประกาศใช้แผนฉุกเฉินระดับ 2 โดยผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ แผนปฏิบัติการระดับอัคคีภัยตัดสินใจให้เลื่อนระดับเหตุฉุกเฉินจากระดับ 1 เป็นเหตุฉุกเฉินระดับ 2 และสั่งการ ---> หัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัยให้สั่งการทีมสื่อสารในการดำเนินการตามแผนอพยพ ---> ทีมสื่อสารทำหน้าที่ประกาศเสียงตามสายให้อพยพพร้อมทั้งกดสัญญาณเตือนภัย ทีมอพยพต้องนำบุคลากรออกจากพื้นที่ตามเส้นทางหนีไฟที่กำหนดไว้ไปยังจุดรวมพลหัวหน้าทีมอพยพต้องตรวจสอบยอดผู้อพยพและการบาดเจ็บของนักศึกษา/บุคลากร ณ จุดรวมพล เพื่อแจ้งยอดนักศึกษา/บุคลากรแก่หัวหน้าทีมควบคุมอัคคีภัย และดูแลให้นักศึกษา/บุคลากรอยู่ในจุดรวมพลจนกว่าจะได้รับคำสั่งยกเลิกแผนปฏิบัติการระดับอัคคีภัย



ภาพที่ 3 Flow Chart แสดงแผนอพยพหนีไฟของหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล)



ภาพที่ 4 ภาพแสดงจุดรวมพลเมื่อเกิดอัคคีภัยหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล)

### 3. แผนหลังเหตุเพลิงไหม้

3.1 แผนบรรเทาทุกข์ โดยหลังจากเหตุการณ์ฉุกเฉินสงบลง ได้กำหนดแนวทางดำเนินการ ดังนี้

- 1) การช่วยชีวิตและค้นหาผู้สูญหาย รับแจ้งผู้สูญหาย และรายงานหัวหน้าทีมปฏิบัติการ, ทำการค้นหาผู้สูญหาย, รายงานยอดผู้สูญหายแก่รองผู้อำนวยการแผนปฏิบัติการระดับอัคคีภัยเป็นระยะ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อทำการค้นหาผู้สูญหายอย่างละเอียด
- 2) การเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ ทรัพย์สิน และผู้เสียชีวิตเพื่อนำส่งโรงพยาบาลต่อไป
- 3) การช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- 4) การสำรวจความเสียหาย
- 5) การประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้
- 6) การปรับปรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้หอพักนักศึกษาสามารถดำเนินการต่อไปได้โดยเร็วที่สุด

### 3.2 แผนปฏิรูปฟื้นฟู

แผนปฏิรูปฟื้นฟูหลังเกิดเหตุการณ์ ดังนี้

- 1) วิเคราะห์หาสาเหตุการเกิดอัคคีภัยและแนวทางการป้องกัน โดยดำเนินการสอบสวนหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ ตามขั้นตอนการรายงานการสอบสวนและวิเคราะห์อุบัติเหตุ และทำการหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขเบื้องต้น รายงานต่อผู้บริหาร, คณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงานและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบ
- 2) โครงการสงเคราะห์ผู้บาดเจ็บ
- 3) หอพักนักศึกษาทำการปรับปรุงซ่อมแซมพื้นที่โดยเร็ว
- 4) การปรับแผนป้องกันและระดับอัคคีภัยให้เหมาะสมยิ่งขึ้น



### 3.3 แผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (BCP = Business Continuity Plan) ของหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล

ตารางที่ 1 ตารางแสดงแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน : BCP

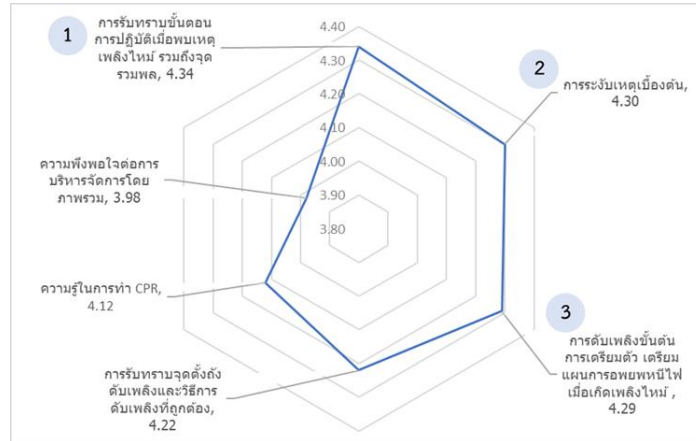


กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นกิจกรรมบังคับสำหรับนักศึกษาทุกคนที่พักอาศัยหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) ต้องเข้าร่วม จัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้ตระหนัก เรียนรู้ เข้าใจหลักการและขั้นตอนการอพยพได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น ทั้งนี้ การจัดกิจกรรมดังกล่าวได้มีการประเมินความพึงพอใจความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินจากนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ ดังนี้



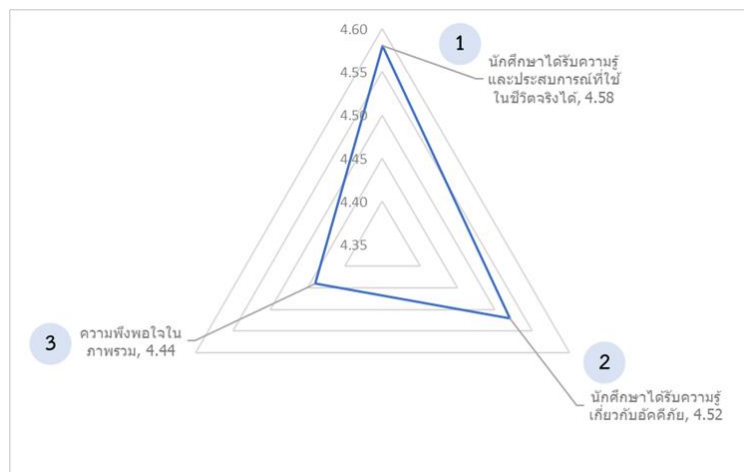
ภาพที่ 5 ภาพแสดงกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล)

กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2561 จากนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 1,779 คน ทำแบบประเมินจำนวน 457 คน (ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05) พบว่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ นักศึกษาได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อพบเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงจุดรวมพล ที่ระดับ 4.34 รองลงมาคือ การระงับเหตุเบื้องต้น ที่ระดับ 4.30 และการดับเพลิงขั้นต้น การเตรียมตัว เตรียมแผนการอพยพหนีไฟเมื่อเกิดเพลิงไหม้ ที่ระดับ 4.29 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 กราฟแสดงผลความพึงพอใจความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2561  
ที่มา: รายงานสรุปผลการจัดโครงการต้อนรับนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2561

กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2562 จากนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นจำนวน 1,731 คน ทำแบบประเมินจำนวน 470 คน (ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05) พบว่าความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ นักศึกษาได้รับความรู้และประสบการณ์ที่ใช้ในชีวิตจริงได้อยู่ที่ระดับ 4.58 รองลงมาคือนักศึกษาได้รับความรู้เกี่ยวกับอัคคีภัยอยู่ที่ระดับ 4.52 ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4.44



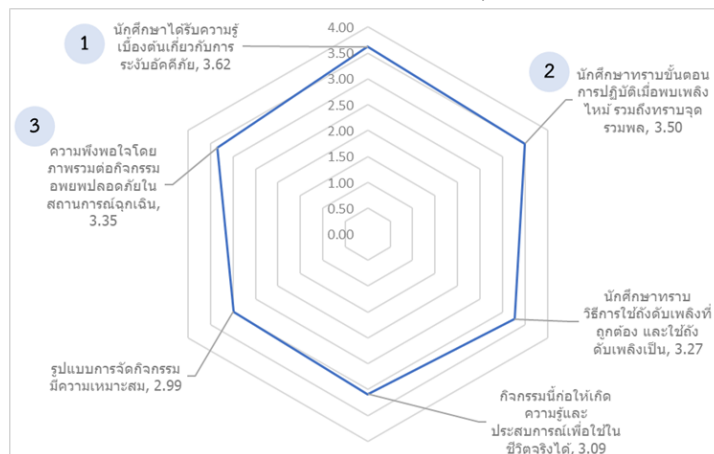
ภาพที่ 7 กราฟแสดงผลความพึงพอใจความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2562  
ที่มา: รายงานสรุปผลการจัดโครงการต้อนรับนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2562

อบรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นคลิปวิดีโอผ่านระบบ Mux ที่จัดทำขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิดล) ทุกคนได้เข้ารับการอบรมและทำแบบทดสอบ โดยมีเงื่อนไขให้



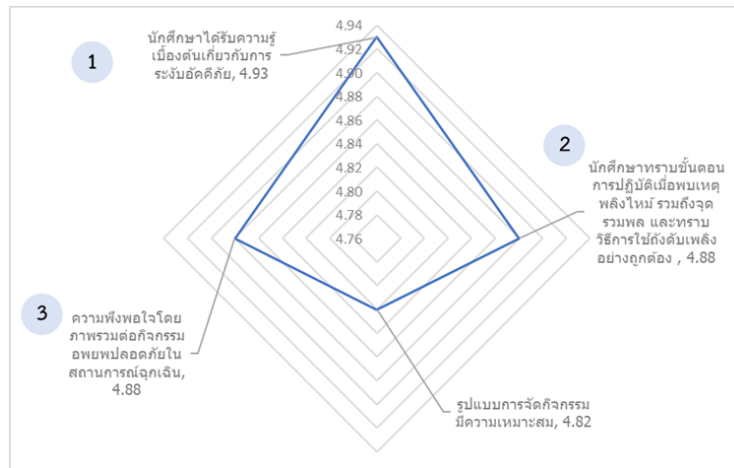
นักศึกษาทุกคนที่เข้าพักอาศัย ต้องเข้าอบรมผ่านคลิปวิดีโอ “วิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินในหอพักนักศึกษา” ผ่านระบบ Mux ก่อนจึงจะสามารถรับกุญแจและเข้าพักได้ ทั้งนี้ เพื่อประเมินความเข้าใจวิธีการเตรียมความพร้อมและรับมือเมื่อประสบสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมไปถึงหลักการและขั้นตอนการอพยพอย่างถูกต้องและปลอดภัย จึงต้องมีการวิเคราะห์ผลประเมินความรู้ในการเข้าร่วมอบรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินผ่านคลิปวิดีโอขึ้นด้วย

**กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2564** จากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 318 คน ทำแบบทดสอบและแบบประเมินจำนวน 246 คน (ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05) พบว่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักศึกษาได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการระงับอัคคีภัย ที่ระดับ 3.62 รองลงมา นักศึกษาทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อพบเพลิงไหม้ รวมถึงทราบจุดรวมพล ที่ระดับ 3.50 รองลงมา นักศึกษาทราบวิธีการใช้ถังดับเพลิงที่ถูกต้อง และใช้ถังดับเพลิงเป็น ที่ระดับ 3.27 รองลงมา กิจกรรมนี้ก่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์เพื่อใช้ในชีวิตรจริงได้ ที่ระดับ 3.09 อันดับสุดท้ายคือรูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ที่ระดับ 2.99 ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่ระดับ 3.35



ภาพที่ 8 กราฟแสดงผลความพึงพอใจความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2564  
ที่มา: รายงานสรุปผลการจัดโครงการต้อนรับนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2564

**กิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2565** จากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 1,928 คน ทำแบบทดสอบและแบบประเมินจำนวน 1,451 คน (ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05) พบว่าความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักศึกษาได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการระงับอัคคีภัย ที่ระดับ 4.93 รองลงมาคือ นักศึกษาทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อพบเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงจุดรวมพล และทราบวิธีการใช้ถังดับเพลิงอย่างถูกต้อง ที่ระดับ 4.88 อันดับสุดท้ายคือ รูปแบบการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ที่ระดับ 4.82 ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่ระดับ 4.88 ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 9 กราฟแสดงผลความพึงพอใจความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปีการศึกษา 2565  
ที่มา: รายงานสรุปผลการจัดโครงการต้อนรับนักศึกษาใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2565

### แนวทางการปฏิบัติและเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2565 - 2569 มีความมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตามนโยบายที่ได้ประกาศไว้และดำเนินงานควบคู่ไปกับแผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2555 - 2570) คือ “เป็นแหล่งความรู้และแหล่งอ้างอิงของแผ่นดิน เป็นผู้นำทางปัญญา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” เพื่อนำไปสู่การเป็น World Class University และเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งส่วนกายภาพ และระบบสนับสนุนที่จำเป็น เพื่อให้ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานในภารกิจใด ๆ จะได้รับการป้องกันอุบัติเหตุใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อให้ประชาคมของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ทั้งระดับมหาวิทยาลัย และระดับประเทศ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการป้องกันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาองค์ความรู้และศักยภาพของนิสิตและบุคลากร
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความตระหนักรู้จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการป้องกัน

ทั้งนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดกิจกรรมอบรมและฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟในอาคารหอพักนิสิต ประจำปีการศึกษา 2565 ให้กับนักศึกษาหอพักและบุคลากร เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับอัคคีภัยและแนวทางในการป้องกัน การปฏิบัติตนเมื่ออยู่ในสถานการณ์เพลิงไหม้ การป้องกันแหล่งกำเนิดของการติดไฟ การสาธิตการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง หลักการดับเพลิงขั้นต้น การค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัย พร้อมทั้งซ้อมแผนจำลองสถานการณ์การอพยพหนีไฟในอาคารสูง

## แนวทางการปฏิบัติและเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ทั้งของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ผู้มาปฏิบัติงาน และผู้มารับบริการ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ จึงวางแนวทางที่จะพัฒนาระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนส่งเสริมสร้างจิตสำนึกแห่งความปลอดภัย และการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกาศเป็นแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้การดำเนินการยกระดับและพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามนโยบาย และกฎหมายที่เป็นปัจจุบันในระดับประเทศ และในระดับสากลที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยคล่องตัวและมีประสิทธิภาพอาศัยความในมาตรา 38 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2551

มหาวิทยาลัยจึงจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกซ้อมตามแผนฉุกเฉินเพื่อป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัยและแผ่นดินไหว ประจำปี 2565 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมของแผนการจัดการความเสี่ยงและการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของส่วนงาน

ผู้เขียนทำการวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติและเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ามหาวิทยาลัยดังกล่าวมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ต่างกัน แสดงให้เห็นว่าแต่ละมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยของนักศึกษา บุคลากร รวมไปถึงผู้มาติดต่อเป็นอย่างมาก

### ตารางที่ 2 ตารางแสดงแนวทางการปฏิบัติและความพร้อมด้านความปลอดภัย

	มหาวิทยาลัยมหิดล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
จัดทำประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓
จัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย	✓	✓	✓
จัดซ้อมการอพยพหนีไฟ	เปลี่ยนรูปแบบเป็นคลิป VDO ตั้งแต่ ปี 2564 - ปัจจุบัน เนื่องจาก สถานการณ์โควิด	✓	✓

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยมหิดล มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับปณิธานมหาวิทยาลัยที่มุ่งมั่นสืบสานในการเป็นปัญญาของแผ่นดิน และมีเป้าหมายสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก โดยวางแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเรียนรู้และอยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างมีสุขภาวะ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยทั้งบุคลากร นักศึกษา และผู้รับบริการทุกคน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ซึ่งจะเห็นได้ว่าหอพักนักศึกษาเป็นพื้นที่ของการใช้ชีวิตอย่างแท้จริง ดังนั้น หอพักจึงเปรียบเสมือนบ้านซึ่งเป็นพื้นที่ปลอดภัยของนักศึกษา และเพื่อเป็นการ

ป้องกันรวมถึงการระงับภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกอาคาร หอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) จึงจำเป็นต้องมีระบบการป้องกันอัคคีภัยที่ดี มีทางหนีไฟ รวมไปถึงอุปกรณ์ดับเพลิงต่าง ๆ ที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้ใช้อาคารควรศึกษาเรียนรู้แนวปฏิบัติในการพักอาศัย การเตรียมตัวในการศึกษามาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในอาคาร การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน และที่สำคัญที่สุดต้องมีสติ และไม่ประมาท

ทั้งนี้ การดำเนินการจัดกิจกรรมอพยพปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) ได้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเวลาที่กำหนด ภายใต้เงื่อนไขสามประการ คือ เวลา (Time) งบประมาณ (Budget) และคุณภาพ (Quality) ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารโครงการ/กิจกรรม ทั้งนี้ ได้ดำเนินการเบิกเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโครงการดังกล่าว ผ่านงานการเงินกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล วิทยาเขตศาลายา ตามระเบียบและข้อตกลงในการดำเนินโครงการไว้อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาข้อมูล ผลการประเมินด้านความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล ผู้เขียนขอเสนอประเด็นจากศูนย์บริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มหาวิทยาลัยมหิตล รวมไปถึงข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่พักอาศัยหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) ที่เป็นแนวทางปฏิบัติ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการซ้อมอพยพหนีไฟ ระหว่างที่นักศึกษาเข้าพักเพื่อให้นักศึกษาทุกคน และทุกชั้นปีได้เข้าร่วมกิจกรรม
2. ควรกำหนดให้นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับ Activity transcript เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมมากยิ่งขึ้น
3. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยด้านอัคคีภัย และรวมถึงความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการใช้ชีวิตในหอพักนักศึกษา
4. ควรให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในทุก ๆ ปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่และนักศึกษาสามารถช่วยเหลือตนเอง รวมไปถึงผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
5. ควรกำหนดหน้าที่ แนวทางปฏิบัติเมื่อพบเหตุฉุกเฉินให้กับบุคลากรและตัวแทนนักศึกษาได้ทราบในแต่ละปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหน้าที่และรับมือกับเหตุฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. แต่ละอาคารควรแสดงผังอาคาร ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน

แนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยจากอัคคีภัยในหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล มีดังนี้

1. จัดให้มีการซ้อมอพยพหนีไฟทุกภาคการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาทุกคนและนักศึกษาที่เข้าพักระหว่างภาคได้เข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงเพื่อให้ทุกคนได้ทบทวนความรู้ ความเข้าใจขณะเกิดเหตุ
2. จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่และตัวแทนนักศึกษาทุก 6 เดือน เพื่อตระหนักถึงอันตรายและวิธีป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด
3. ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์การป้องกันและระงับอัคคีภัย ทุก 6 เดือน

## รายการอ้างอิง

- ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2564 ประกาศ ณ วันที่ 20 กันยายน พ.ศ.2564
- กิริติ สอนคุ้ม. (2561). กระบวนการบริหารงานกิจการนักศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของมหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [http://intranet.mahidol/op/orpr/newhr/?page\\_id=126](http://intranet.mahidol/op/orpr/newhr/?page_id=126)
- แนวคิดทฤษฎี PDCA เป็นแนวคิดของ Edward Deming ที่พัฒนาต่อมาจาก Walter Shewhart. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://greedisgoods.com/pdca>
- แผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (BCP = Business Continuity Plan). แผนรองรับภาวะฉุกเฉินสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566, จาก [www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER38/DRAWER027/GENERAL/DATA0000/00000713.PDF](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER38/DRAWER027/GENERAL/DATA0000/00000713.PDF)
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). แผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2565 – 2569. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566, จาก [https://osh.labour.go.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=603&Itemid=216](https://osh.labour.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=603&Itemid=216)
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การอบรมและฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟในอาคารหอพักนิสิต. (2566). ข่าวสารจุฬา. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566, จาก <http://www.chula.ac.th/news/106188/>
- ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง แนวปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566, จาก [www.shecu.chula.ac.th/data/boards/412/แนวปฏิบัติ-คปภ1.pdf](http://www.shecu.chula.ac.th/data/boards/412/แนวปฏิบัติ-คปภ1.pdf)
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การอบรมเชิงปฏิบัติการการฝึกซ้อมตามแผนฉุกเฉินเพื่อป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัยและแผ่นดินไหว ประจำปี 2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566, จาก [art-culture.cmu.ac.th/GreenOffice/Content/detail/95](http://art-culture.cmu.ac.th/GreenOffice/Content/detail/95)
- ประกาศนโยบายด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566, จาก <https://art-culture.cmu.ac.th/GreenOffice/Content/detail/15>

## การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่ เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

SOCIAL CONSTRUCTION OF MEANING, SOURCE OF MEANING AND  
GUIDELINES FOR CHOOSING HEALTHY CAFÉ SERVICES IN BANGKOK

อนนุช ทรงอารมย์<sup>1</sup> และ ปริญญา หรุ่นไพรี<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาถึง 1) การให้ความหมาย ที่มาของความหมายคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร 2) แนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม มีการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 18 คน เป็น เจ้าของร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพ จำนวน 3 คน พนักงานประจำร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพ จำนวน 3 คน และผู้ใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพ จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าของร้าน พนักงานประจำร้าน และผู้ใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ให้ความหมาย ที่มาของความหมายคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร คือ สถานที่จำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มสำหรับผู้ที่ต้องการดูแลสุขภาพ ทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพใจ เป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เมื่อผู้บริโภคตระหนักถึงการบริโภคเพื่อการป้องกันโรคร้ายไข้เจ็บ วัตถุประสงค์ที่นำไปใช้ในคาเฟ่เพื่อสุขภาพโดยมากต้องเป็นวัตถุประสงค์จากธรรมชาติ มาจากพื้นที่ชุมชน เพื่อเป็นการช่วยเหลือชาวบ้านให้มีอาชีพ มีรายได้ และจากจุดเด่นด้านวัตถุประสงค์จากธรรมชาติ คาเฟ่เพื่อสุขภาพจึงเป็นสถานที่เปิดประสบการณ์ด้านอาหารสำหรับผู้ชื่นชอบความแปลกใหม่ และต้องการสร้างประสบการณ์ชีวิตให้แก่ตนเอง ในส่วนแนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ควรมีการตกแต่งสวยงาม มีบรรยากาศที่ดี ปลอดภัย มีมาตรการป้องกันโรคโควิด - 19 มีการจัดการปัญหาเรื่องฝุ่น PM 2.5 มีพื้นที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน สถานที่ทำงาน สถานศึกษา ที่อยู่อาศัยที่มีประชากรพลุกพล่าน ด้านผลิตภัณฑ์ มีคุณค่าสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค มีคุณภาพสะอาด สดใหม่ ถูกหลักอนามัย ไม่มีสารเคมีปนเปื้อน ไม่ใช่วัตถุกันเสีย มีเมนูหลากหลาย รสชาติอร่อย รับประทานง่าย แต่ยังคงเอกลักษณ์อาหารเพื่อสุขภาพได้อย่างครบถ้วน ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการจัดการระบบคิวที่ชัดเจน ทั้งคิวรับประทานอาหารที่ร้าน และคิวส่งกลับบ้าน มีบริการส่งเดลิเวอรี่ ด้านพนักงานประจำร้าน ควรให้บริการด้วยความ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความจริงใจ มีความรู้ และสามารถให้คำแนะนำคุณประโยชน์ของอาหารเพื่อสุขภาพ ภายในร้านได้ และด้านการเลือกตามกระแสความนิยมของสังคมในโลกออนไลน์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคาเฟ่เพื่อสุขภาพผ่านการแนะนำจากเพจต่าง ๆ รวมถึงบุคคลที่มีชื่อเสียงในโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมในโลกออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ :** คาเฟ่, สุขภาพ, แนวทางการใช้บริการ, กรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



## Abstract

This research was conducted in the form of qualitative research through methodology of phenomenology in order to study on: 1) definition, background of definition of health cafés in Bangkok. Data were collected by using in-depth interview and non-participant observation. Data were researched and analyzed from related documents (Documentary Research) and there were 18 key informants: 3 health cafe owners, 3 health cafe employees and 12 health cafe users. The results revealed that entrepreneurs, shop assistants, and customers of health cafes in Bangkok defined background of definition of health café in Bangkok as the place for distributing food and beverages for persons who wanted to take care of their mental and physical health and it was also the place that has been preferred increasingly after COVID-19 pandemic. When consumers realized on consumption for preventing diseases, most ingredients used in health cafes were natural ingredients obtained from local communities in order to make villagers to have occupations and income. From its distinctiveness on natural ingredients, health café turned to be the place for providing food experience to persons who preferred unusual things and experiences. Guidelines for selecting health cafes in Bangkok consisted of physical environment that should be attractively decorated with good atmosphere, tranquility, COVID-19 Preventive Measures, PM 2.5 management, activity areas, and locations near communities, workplaces, schools, and residential areas with crowded people. For products, their value was consistent with demands of consumers and they also had quality, cleanliness, freshness, and hygiene without any chemical contamination and preservatives. All menus were various and easy to eat with deliciousness but they still maintained uniqueness of health food completely. For service process, there should be explicit queuing management for delivery and take-away services and in-house dining. For shop assistants, services should be provided with friendliness, smiling, cheerfulness, sincerity, knowledge, and ability to suggest benefits of health food in their cafes. For selection based on trend of social media, there should be public relations, awareness building on health café via recommendations of several pages and famous persons in social media in order to approach consumer group increasingly.

**Keywords:** CAFÉ, HEALTH, GUIDELINES FOR USING THE SERVICE, BANGKOK

## 1. บทนำ

อาหารเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ ครบถ้วนตามหลักโภชนาการ และมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย จะช่วยให้ร่างกายมีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในปัจจุบันเนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ ตลอดจนค่านิยมและทัศนคติต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการรับเอาวัฒนธรรมของต่างประเทศเข้ามาเป็นบทบาทสำคัญทำให้การตัดสินใจเลือกของผู้บริโภค ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการบริโภคอาหารในชีวิตประจำวันสำหรับทุกเพศ ทุกวัยเปลี่ยนแปลงไป (อกนิษฐ์ เขยคำดี, 2561) นอกจากนี้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่นอกจากทำให้วิถีของผู้คนทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงแล้ว ยังส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากผู้คนเริ่มตระหนักถึงการดูแลสุขภาพทั้งในด้านการใช้ชีวิตประจำวันและการเลือกรับประทานอาหารเพิ่มมากขึ้น (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2564) จากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงส่งผลให้อุตสาหกรรมอาหารต้องมีการปรับตัวอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้

ข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2564) กล่าวว่า ในช่วงการระบาดของโรคโควิด - 19 การซื้อขายอาหารเพื่อสุขภาพ อาทิ อาหารออร์แกนิก ได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปี 2564 อาหารออร์แกนิกเป็นที่นิยมของคนรุ่นใหม่ ปัจจุบันนอกจากผู้บริโภคจะเลือกซื้ออาหารที่มีคุณค่าต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจแล้ว ยังเลือกอาหารที่ช่วยรักษาหรือป้องกันโรค คือ การเลือกอาหารที่มีคุณสมบัติในด้านหน้าที่ หรือ ฟังก์ชัน (Functionality) อาทิ ช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน และช่วยจัดการด้านอารมณ์ยังกลายเป็นปัจจัยอันดับต้น ในการพิจารณาเลือกซื้ออาหารของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม สิ่งที่อยู่ควบคู่กับอาหาร คือ ธุรกิจร้านอาหารและธุรกิจเครื่องดื่ม ปัจจุบันร้านอาหารและเครื่องดื่มมีหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการแตกต่างกัน หนึ่งในกระแสที่ได้รับความนิยม คือ ธุรกิจกาแฟ หรือธุรกิจคาเฟ่ คาเฟ่ หมายถึง ร้านกาแฟที่ขายอาหารประเภทอื่นควบคู่ไปด้วย อาทิ อาหารว่าง อาหารจานหลัก (สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558) ลักษณะร้านแบบคาเฟ่เป็นการผสมผสานรูปแบบระหว่างภัตตาคารและบาร์เข้าด้วยกัน โดยทั่วไปคาเฟ่จะไม่จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ แต่จำหน่ายเครื่องดื่มประเภทกาแฟ ชา ช็อคโกแลต และอาจมีอาหารว่าง อาทิ ขนมอบกรอบ ขนมหวาน และบางร้านอาจมีอาหารคาวด้วย (สุธี เสริมชีพ, 2559) สาเหตุที่ธุรกิจประเภทคาเฟ่ได้รับความนิยม เนื่องจาก เป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ท่ามกลางบรรยากาศผ่อนคลาย มีมุมสำหรับทำงาน อ่านหนังสือ รวมถึงเป็นสถานที่ช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ (วริธา ชินเจีย, 2564) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เมื่อธุรกิจคาเฟ่เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น เจ้าของร้านจึงต้องสร้างจุดเด่นเฉพาะตัว เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคทั้งในด้านอาหารและเครื่องดื่ม อาทิ คาเฟ่เบเกอรี่ คาเฟ่ขนมไทย คาเฟ่ขนมอินเดีย คาเฟ่กัญชา คาเฟ่เพื่อสุขภาพ เป็นต้น รวมถึงด้านการตกแต่งร้าน อาทิ คาเฟ่ที่จำลองบรรยากาศต่างประเทศ คาเฟ่บรรยากาศธรรมชาติ คาเฟ่ที่มีรูปแบบการตกแต่งตามแบบศิลปะต่าง ๆ คาเฟ่สัตว์เลี้ยง เป็นต้น

คาเฟ่เพื่อสุขภาพ มีลักษณะเฉพาะตัว คือ การเลือกใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติมาประกอบเป็นอาหาร ขนม และเครื่องดื่ม รวมถึงมีการจำกัดปริมาณและควบคุมปริมาณวัตถุดิบที่ไม่มีความจำเป็นหรือจำเป็นไม่มากต่อร่างกายให้น้อยลง คาเฟ่เพื่อสุขภาพอาจมีเครื่องดื่มและอาหารเพื่อสุขภาพบริการหลากหลายประเภท อาทิ ประเภทออร์แกนิก (Organic) คือ อาหารที่ผ่านการผลิตทางการเกษตรโดยไม่ใช้สารเคมี ทุกขั้นตอนการผลิตจะไร้สารปนเปื้อนที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรมหรือมนุษย์ (ชญญา ชินิมิต, 2558) ประเภทมังสวิรัต (vegetarian) คือ อาหารที่ประกอบขึ้นจากพืชผักเป็นหลัก ไม่มีเนื้อสัตว์เป็นส่วนประกอบ แต่จะเป็นเห็ดและผลิตภัณฑ์จากถั่วเป็นโปรตีนทดแทนโปรตีนจากเนื้อสัตว์ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพและสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม, 2564) ประเภทคีโตเจนิค

(Ketogenic) คือ อาหารที่ถูกปรับสัดส่วนของสารอาหารหลักด้วยการจำกัดให้บริโภคคาร์โบไฮเดรตในปริมาณต่ำ และเนไขมันในปริมาณสูง การรับประทานอาหารคีโตอย่างเหมาะสมจะเป็นประโยชน์ที่ดีต่อสุขภาพ โดยเฉพาะเพื่อการลดน้ำหนัก (วาสนา นาราตี, 2565) เป็นต้น

กาแฟเพื่อสุขภาพเป็นอีกหนึ่งรูปแบบที่เริ่มพบเห็นมากขึ้นในประเทศไทย โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร ธุรกิจกาแฟเพื่อสุขภาพกลายเป็นกระแสที่ได้รับความนิยมจากสังคมอย่างแพร่หลาย และกำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มคนวัยทำงาน วัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มคนที่สนใจด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าธุรกิจกาแฟจะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่ถือว่ายังคงไม่มากนักเมื่อเทียบกับปริมาณกาแฟทั่วไป จากการสังเกตรูปแบบเครื่องดื่มและอาหารภายในกาแฟเพื่อสุขภาพจากตัวผู้วิจัย พบว่า เครื่องดื่มและอาหารที่จำหน่ายภายในกาแฟเพื่อสุขภาพนั้น มีราคาที่สูงกว่าอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายภายในกาแฟทั่วไป เครื่องดื่มและอาหารของกาแฟเพื่อสุขภาพมีรสชาติไม่จัดจ้าน แต่มีภาพลักษณ์และสีสันสวยงาม และการจากสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้บริการ พบว่า นอกจากผู้บริโภคเข้ามาเพื่อรับประทานอาหารเช้า ยังมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในกาแฟเพื่อสุขภาพ อาทิ พบปะสังสรรค์เป็นกลุ่ม นั่งทำงาน อ่านหนังสือ ถ่ายภาพเครื่องดื่ม อาหาร และบรรยากาศของกาแฟ รวมถึงการโพสต์ภาพลงโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำข้อมูลและผลการวิจัยไปเป็นแนวทางประยุกต์ วางแผน ต่อยอดธุรกิจประเภทกาแฟเพื่อสุขภาพให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมอาหารต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมายกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับกาแฟ

กาแฟ หมายถึง ร้านจำหน่ายเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ควบคู่กับการจำหน่ายขนม หรืออาหารจานหลัก บรรยากาศภายในร้านมีการตกแต่งแบบมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการกาแฟ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา กลุ่มคนวัยทำงาน และครอบครัว สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) ได้ให้ความหมายของกาแฟ คือ ร้านกาแฟที่ขายอาหารประเภทอื่นไปด้วย สอดคล้องกับ จิธญา ตรังคิณินาถ (2565) กล่าวว่า เป็นร้านที่ให้บริการทั้งอาหารและเครื่องดื่ม ภายใต้การตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่น หรือมีบรรยากาศที่สวยงาม และสอดคล้องกับ สุธี เสริมชีพ (2559) อธิบายว่ารูปแบบของร้านกาแฟเป็นการผสมผสานลักษณะระหว่างภัตตาคาร และบาร์เข้าด้วยกัน โดยทั่วไปกาแฟไม่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ แต่เน้นไปที่เครื่องดื่มประเภท กาแฟ ชา หรือ ซ็อกโกแลต

กาแฟในประเทศไทย ในอดีตนิยมเรียกว่า “สากาแฟ” เป็นร้านกาแฟขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในชุมชน มักเชื่อมโยงกับผู้คนในชุมชน จากการเข้ามานั่งดื่มกาแฟ พูดคุยกันในตอนเช้า ก่อนจะแยกย้ายกันไปทำการเกษตรหรือค้าขาย ถือเป็นสถานที่รวมตัวของผู้เฒ่าชราในชุมชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวต่างถิ่นเดินทางผ่านมาจึงมักแวะเพื่อรับประทานอาหารเช้าหรือดื่มกาแฟ เมื่อเวลาผ่านไป สากาแฟได้เปลี่ยนจากสถานที่สาธารณะของชุมชน เป็นสถานที่ส่วนตัวมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าของร้านเข้ามามีบทบาทการทำธุรกิจ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม (ธนวัฒน์ เพชรพันธ์, 2564)

ธนาคารกสิกรไทย (2561) ได้จำแนกประเภทของคาเฟ่ ดังนี้

1. ร้านกาแฟเคลื่อนที่ อาจต่อพ่วงกับรถยนต์บางชนิด หรือมอเตอร์ไซค์ และอาจตั้งร้านกาแฟเคลื่อนที่ในบริเวณสถานที่ที่มีกิจกรรมชั่วคราว อาทิ นิทรรศการ ตลาดนัด
2. ร้านกาแฟประเภทมุกกาแฟ นิยมตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า มีลักษณะคล้ายเคาน์เตอร์บาร์ อาจมีโต๊ะเล็ก ๆ รวมถึงเก้าอี้เพื่อให้ลูกค้านั่งรอกาแฟ
3. ร้านกาแฟที่มีพื้นที่ภายนอกอาคารหรือห้างสรรพสินค้า มีลักษณะเป็นห้องขนาดพื้นที่ 50 ตารางเมตรขึ้นไป มีโต๊ะ ที่นั่งและพื้นที่ใช้สอยเป็นของตนเอง อาจจัดตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือพื้นที่ภายนอกอาคาร อาทิ อาคารพาณิชย์ บ้านพัก

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับอาหารเพื่อสุขภาพ

กมล เลิศรัตน์ (2561) ได้ให้ความหมายของอาหารเพื่อสุขภาพในภาพกว้าง หมายถึง อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการและมีสารออกฤทธิ์ทางชีวภาพในปริมาณเหมาะสม ปُرุงอย่างถูกต้องจากวัตถุดิบที่ได้จากธรรมชาติมีส่วนผสมที่สร้างปัญหาต่อสุขภาพต่ำ (น้ำตาล สารให้ความเค็ม และไขมัน) เมื่อรับประทานเข้าไปแล้วมีผลดีต่อสุขภาพ ทำให้ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันโรค และมีส่วนช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการเป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังต่าง ๆ สอดคล้องกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (2564) กล่าวถึงอาหารเพื่อสุขภาพ คือ อาหารที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อร่างกาย อาจช่วยลดอัตราเสี่ยงต่อโรคต่าง ๆ ช่วยให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และสุขภาพจิตดี อาหารเพื่อสุขภาพ อาทิ อาหารชีววิถี อาหารมังสวิรัต อาหารคีโตเจนิค อาหารออร์แกนิก เป็นต้น

### 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อบุคคล สถานการณ์ สถานที่ สิ่งของ รวมถึงข้อเสนอต่าง ๆ ทัศนคติเป็นสิ่งนามธรรม ใช้เรียกกลุ่มของการกระทำหรือพฤติกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึก นึกคิด ความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจมีทั้งที่ดีและไม่ดี อาจมีทางลบหรือทางบวกทั้งที่ความรู้สึกมองความคิดเห็นนั้น อาจไม่ตรงกับความเป็นจริง ขณะที่ สุชาวดี ฌรงค์ชัย (2563) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง เครื่องมือสำหรับการประเมินว่าสิ่งใดดีสิ่งใดไม่ดี ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ รวมทั้งแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษแก่ตนเอง การที่มนุษย์มีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ช่วยทำให้การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ มีความง่ายขึ้น รวดเร็ว และมีคุณภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม ในทางการตลาด ทัศนคติทำหน้าที่สำคัญในการช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์หนึ่ง ๆ ฉานัญญ์ ภัคธัญยสิทธิ์ (2563) กล่าวถึง บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกมาได้ 3 ประเภท ได้แก่ 1) ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร 2) ทัศนคติทางลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือ ว่างใจ แต่มีความเคลือบแคลงใจ ระแวง สงสัย รวมถึงความรู้สึกเกลียดชังต่อบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และ 3) ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

### 3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

ปริญญาภรณ์ แสงสุข (2561) ได้ให้ความหมาย การตัดสินใจซื้อ หมายถึง ผู้บริโภคมีทางเลือกในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการมากกว่าหนึ่งตัวเลือก จึงเกิดการตัดสินใจซื้อ สอดคล้องกับ Kotler 2000 (อ้างอิงใน ริวิภา สู้สกุลสิงห์, 2564) อธิบายว่าการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เกิดจากปัจจัยภายในประกอบด้วยแรงจูงใจการรับรู้ การเรียนรู้ และ

ทัศนคติ จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการและตระหนักว่ามีสินค้าให้เลือกจำนวนมาก กิจกรรมที่มีผู้บริโภคเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับข้อมูลที่มีอยู่หรือข้อมูลที่ฝ่ายผู้ขายให้มาและขั้นสุดท้าย คือ การประเมินค่าของทางเลือกเหล่านั้น Solomon 2018 (อ้างอิงใน ปริญญาภรณ์ แสงสุข, 2561) กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ มี 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. การตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) สามารถเกิดขึ้นได้ในกรณีที่ผู้บริโภคเห็นความแตกต่างระหว่างสถานะที่ตนเองเป็นอยู่ (Actual State) กับสถานะที่ผู้บริโภคต้องการ ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการ
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) ผู้บริโภคจะมีการหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของกับสินค้า เพื่อนำประกอบการตัดสินใจ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยในขั้นนี้เป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ร้านค้า หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการ
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ผู้บริโภคจะทำการประเมินเปรียบเทียบสินค้าและบริการจากหลาย ๆ ตราสินค้า
4. การซื้อสินค้า (Product Choice) ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือไม่ซื้อสินค้าที่ประเมินไว้ก็ได้ โดยกรณีที่ไม่ซื้อสินค้าอาจเกิดจากความต้องการในการซื้อหมดไป ไม่มีเงินมากพอ หรือมีความต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า
5. การประเมินภายหลังการซื้อสินค้า (Outcomes) เกิดขึ้นภายหลังที่ผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคจะประเมินผลลัพธ์หลังจากอุปโภคหรือบริโภค ผู้บริโภคอาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ได้ และจะนำไปสู่พฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป อาทิ การซื้อซ้ำ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้ และความภักดีต่อตราสินค้าในที่สุด

### 3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตราสินค้า

ธันต์ สุกมลพาณิชย์ (2562) ได้ให้ความหมาย ตราสินค้า หมายถึง สิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อทำให้สินค้ามีความโดดเด่นและต่างไปจากคู่แข่ง เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริโภคจะได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการทั้งในด้านที่จับต้องได้ สอดคล้องกับ ฉัตรชัย พิศพล (2563) กล่าวถึง ตราสินค้า คือ สิ่งที่เราเรียกผลิตภัณฑ์ทั้งรูปแบบของสิ่งที่มีธุรกิจมีการสร้างสรรค์ไม่ว่าจะเป็นชื่อ โลโก้ สัญลักษณ์ เครื่องหมาย มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่จับต้องได้ อาทิ สี ปริมาณ คุณภาพ และสิ่งที่จับต้องไม่ได้ อาทิ บริการหลังการขาย อารมณ์ ความรู้สึก ขณะที่ Aaker (1996) อธิบายว่า ตราสินค้า หมายถึง คำมั่นสัญญาที่ผู้ขายให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับกลุ่มก้อนของคุณสมบัติต่าง ๆ ของตัวสินค้า (Attributes) ที่ผู้บริโภคจะได้รับและเกิดความพอใจเมื่อใช้สินค้า โดยคุณสมบัติต่าง ๆ ของตราสินค้าเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่จริง จับต้องได้ เกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผล (Rational) หรือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและมองเห็นได้และเกี่ยวข้องกับการใช้อารมณ์ ตราสินค้าเป็นเป็นคำสัญญาของผู้ขายที่จะส่งมอบผลประโยชน์และบริการ รวมถึงรับประกันคุณภาพ องค์ประกอบการสร้างตราสินค้า มีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของตราสินค้าที่ผู้บริโภครับ (Appreciation of Quality) เป็นการสร้างความซาบซึ้งถึงคุณภาพการที่ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพทุกประการของสินค้าหรือบริการแล้วเกิดความประทับใจในสินค้าหรือบริการนั้น ทำให้ได้ประโยชน์
2. การเชื่อมโยงตราสินค้ากับสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Brand Association) หมายถึง การที่นักการตลาดและนักโฆษณาพยายามสร้างสิ่งหนึ่งสิ่งใดของผลิตภัณฑ์ อาทิ คุณลักษณะ คุณสมบัติ คุณประโยชน์
3. การตระหนักรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) หมายถึง การที่ผู้บริโภคสามารถจดจำชื่อตราสินค้าหรือบริการประเภทใดประเภทหนึ่ง โดยทั่วไปความสามารถในการจดจำตราสินค้าของผู้บริโภคจะเริ่มต้นจากไม่รู้จักตราสินค้า



(Unaware of Brand) จนกระทั่งเจ้าของตราสินค้าและนักการตลาดได้ทำการสื่อสารไปยังผู้บริโภค จากนั้นเมื่อมีการกระตุ้นผู้บริโภคเกี่ยวกับส่วนใดส่วนหนึ่งของตราสินค้า ผู้บริโภคจะระลึกถึงตราสินค้าได้

4. ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) หมายถึง การที่ผู้บริโภครักและศรัทธาในตราสินค้าจนยากที่จะเปลี่ยนใจไปใช้ตราสินค้าอื่น

5. ปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นทรัพย์สินของตราสินค้า ทำให้ตราสินค้ามีคุณค่า (Other Proprietary Brand Assets) อาทิ เครื่องหมายการค้า (Trade Mark) สิทธิบัตร (Patent) รางวัล (Prize) จากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ มาตรฐาน (Standard) ขององค์กรหรือสถาบันที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

### 3.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

คลันสม์ โพธิ์ฉาย (2560) ให้ความหมายส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ กิจกรรมธุรกิจต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด สอดคล้องกับ อชิระ สัจจธวัฒน์ (2563) กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาด คือ ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย หรือเป็นเครื่องมือที่ใช้ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการติดต่อสื่อสารขององค์กร ขณะที่ จิตพิสุทธิ หงษ์ขจร (2560) กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาด (7 Ps) คือ ตัวแปร 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่นำเสนอให้แก่ตลาดเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค และมีคุณค่า (Value) และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต้องมีคุณประโยชน์ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินที่คาดหวังไว้

2. ราคา (Price) หมายถึง ความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบตัวเงินที่เกิดขึ้นมาจากผลิตภัณฑ์ เป็นต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการซื้อสินค้า หรือบริการ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการในการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาดและถึงมือผู้บริโภค โดยพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งและองค์กรต่าง ๆ ที่จะเข้าถึงลูกค้าได้

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารการตลาดระหว่างผู้บริโภคกับผู้ขาย เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันและพฤติกรรมซื้อต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและเห็นคุณค่าสิ่งที่น่าสนใจ

5. พนักงานผู้ให้บริการ (People) หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการทั้งหมดที่รวมถึงผู้บริโภค บุคลากรที่จำหน่าย และบุคลากรที่ให้บริการหลังการขาย โดยบุคลากรที่ให้บริการ จำเป็นต้องมีการคัดเลือกและให้การฝึกอบรม และมีสิ่งจูงใจให้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่จะต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้องเป็นที่พึงพอใจ และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริโภค

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง การแสดงให้เห็นลักษณะคุณภาพของการบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ อาทิ การสร้างสภาพแวดล้อมของสถานที่ องค์กร การออกแบบตกแต่ง การแบ่งฝ่ายงานหรือแผนกของพื้นที่ รวมถึงการใช้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการที่จะสามารถดึงดูดผู้บริโภคได้



#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) มีการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) โดยผู้วิจัยได้วางโครงสร้างและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การเลือกพื้นที่และผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. จริยธรรมในการวิจัย

##### 4.1 พื้นที่และผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Selection) ด้วยการเลือกพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ ผู้ประกอบร้านค้ากาแฟเพื่อสุขภาพ จำนวน 3 คน ใช้การสุ่มตามสะดวก (convenience Sampling) พนักงานประจำร้านค้ากาแฟเพื่อสุขภาพ จำนวน 3 คน ใช้การสุ่มตามสะดวก (convenience Sampling) และผู้ใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพ จำนวน 12 คน อายุ 18 ปี ขึ้นไป ใช้การสุ่มตามสะดวก (convenience Sampling)

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้รับข้อมูลหรือคำตอบที่ตรงกับความ เป็นจริง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ เครื่องบันทึกเสียง ตัวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญในงานวิจัยเชิงคุณภาพ และแนวคำถามสัมภาษณ์ที่ต้องการทราบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจ และให้ความหมายกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครอย่างไร และมีแนวทางหรือหลักการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานครอย่างไร ทั้งนี้ แนวคำถามได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบถึงความเหมาะสมและความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษาก่อนนำคำถามไปใช้ในการสัมภาษณ์

##### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าของร้านร้านกาแฟเพื่อสุขภาพ พนักงานร้าน และผู้ใช้บริการ โดยมีการใช้คำถาม (Interview Guide) เป็นลักษณะของการเปิดกว้างไม่จำกัดคำถาม (Open – Ended Question Interview) และครอบคลุมประเด็นที่ทำการวิจัย ประกอบกับการสังเกต บันทึกภาพ และการใช้เครื่องบันทึกเสียง แต่จะไม่มีการเผยแพร่ภาพ และเสียงการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงผู้ให้สัมภาษณ์ทราบผ่านทางเอกสาร AF 03-09 เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย เป็นเพียงเพื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้อย่างครบถ้วน และเป็นประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์ต่อไป

2. การสัมภาษณ์ ใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการสร้างแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งคำถามทุกข้อสามารถยืดหยุ่นได้ไม่กำหนดตายตัว โดยในการสัมภาษณ์ใช้การซักถาม พูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเองให้มากที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลที่

เป็นผู้ให้ข้อมูลเกิดความกังวลใจในการตอบคำถาม ซึ่งอาจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล การซักถามในประเด็นต่าง ๆ อาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ซักถามพูดคุยเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกที่เข้าถึงความเป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตต่าง ๆ และการจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการบันทึกภาพเหตุการณ์ เพื่อนำมาตีความและพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ อีกครั้ง

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยการจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อหาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่เดียวกันหรือเป็นประเภทเดียวกัน หลังจากที่ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง

#### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethics in Human Research) ซึ่งเป็นหลักจริยธรรมทั่วไป (Ethical Principles) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นความลับ เพื่อปกป้องศักดิ์ศรีความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ที่ให้ข้อมูล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ หลักการเคารพในความเป็นมนุษย์ (Respect for Person) หลักคุณประโยชน์ไม่เป็นโทษ (Beneficence and Non-Maleficence) และหลักความยุติธรรม (Justice) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำหรับนักศึกษาและนักวิจัย ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศ เฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดภายในประเทศเพื่อใช้เป็นเอกสารรับรองสำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ตามหมายเลขใบรับรอง COA 66.0309-019

### 5. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### 1. การให้ความหมาย ที่มาของความหมายคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมายคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา การศึกษาความเข้าใจความคิดของผู้ใช้บริการ เจ้าของร้าน และพนักงานประจำคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ในการให้ความหมายจากทัศนคติ ความต้องการ ประสบการณ์ และความรู้ของบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวจาก ความต้องการ ประสบการณ์และความรู้ของตนเอง การให้ความหมายจากการวิเคราะห์มี 4 ความหมาย ดังนี้

**ความหมายที่ 1** สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มสำหรับคนที่ต้องการดูแลสุขภาพ อธิบายได้ว่าเป็น สถานที่สำหรับผู้ที่ต้องการดูแลสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์ แข็งแรง เสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค ด้วยการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย ทำให้ร่างกายได้ปรับสมดุลจากการใช้ชีวิตในสังคมเมืองที่ไม่มีเวลาดูแลเอาใจใส่สุขภาพตนเอง โดยเฉพาะการเลือกบริโภคอาหาร ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อร่างกาย คาเฟ่เพื่อสุขภาพจึงเป็นสถานที่เพื่อให้คน

ที่ต้องการดูแลสุขภาพได้มีทางเลือกในการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ข้อมูลที่ได้รับการจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพบางคน ที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ ได้แก่

“ถ้าช่วงไหนรู้สึกว่าร่ากายย่ำแย่ อยากรู้อยากเลือกสิ่งดี ๆ  
เข้าร่ากาย ก็เข้าคาเฟ่เพื่อสุขภาพ เป็นความรู้สึก  
ว่า กินเข้ไปแล้วดีต่อร่ากาย” (ผู้ใช้บริการ ซี, 2566)

สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพบางคน ที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ ได้แก่

“เป็นสถานที่ที่ลูกค้าจะได้สัมผัสอาหารและเครื่องดื่ม  
ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ในบรรยากาศที่ดี” (เจ้าของ  
ร้าน บี, 2566)

และสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานประจำร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพบางคน ที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ ได้แก่

“คนสมัยนี้หันมาดูแลสุขภาพ เข้เริ่มหาอะไรที่ท่ทำให้  
สุขภาพดีขึ้น ถ้าผู้ใหญ่น้อยเข้ก็จะลดน้ำตาล ลด  
แป้ง อย่างขนมค้โตที่ร้านก็ไม่มีแป้ง ไม่มีน้ำตาล ใช้  
น้ำตาลจากหญ้าหวาน หล่อฮ้งก๊วยแทน คนเป็น  
เบาหวานทานได้” (พนักงาน บี, 2566)

**ความหมายที่ 2** สถานที่สร้างประสบการณ์ด้านอาหารและเครื่องดื่ม อธิบายได้ว่าเป็นสถานที่ท่ทำให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสรียนรู้ สร้างประสบการณ์ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ท่ชื่นชอบความท่หาย ความแปลกใหม่ คาเฟ่เพื่อสุขภาพจึงเป็นอีกหนึ่งตัวเลือกในการสร้างประสบการณ์ด้านอาหาร เนื่องจาก ใช้ผัก ผลไม้ เป็นวัตถุดิบหลัก รวมถึงลดปริมาณส่วนผสม และเครื่องปรุงบางชนิด ส่งผลให้รสชาติของอาหาร และเครื่องดื่มอาจมีรสชาติแปลกใหม่ ท่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจ และพร้อมท่จะจ่ายเงิน เพื่อได้ลิ้มลองรสชาตินี้ ข้อมูลที่ได้รับการจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพบางคน ที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ ได้แก่

“เข้คาเฟ่เพื่อสุขภาพเพื่อเปิดประสบการณ์ให้ตัวเอง  
เลยยอมจ่ายราคาท่สูงกว่าร้านท่วไป เพราะ อยากร  
ลอง” (ผู้ใช้บริการ ดี, 2566)

**ความหมายที่ 3** ธุรกิจคาเฟ่กิจกรรมเพื่อสังคม อธิบายได้ว่าเป็นการทำธุรกิจท่มุ่งเน้นการเติบโตไปพร้อมกับการคืนกำไรสู่ชุมชนและสังคม เจ้าของร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพบางรายเลือกใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นผลผลิตท่ได้จากชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ ท่มีกระบวนการผลิตด้วยวิถีธรรมชาติ ไม่ใช่สารเคมี ท่ทำให้ผู้บริโภคได้รับประทานอาหารท่ปลอดภัย และมีคุณค่าสารอาหารครบถ้วน อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนเกิดรายได้ มีอาชีพ ท่มั่นคง ลดปัญหาการว่างงาน การย้ายถิ่นฐาน เป็นการช่วยเหลือชุมชน สังคม ให้คงอยู่อย่างยั่งยืน ข้อมูลที่ได้รับการจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพบางคน ที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ ได้แก่

“มีการใช้วัตถุดิบท่มาจากชุมชนต่าง ๆ เช่น เอาไข่ไก่  
มากจากฟาร์มออร์แกนิกท่สุพรรณ เป็นการช่วยเหลือ  
ชุมชน” (ผู้ใช้บริการ เอ, 2566)

สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของร้านกาแฟเพื่อสุขภาพบางคน ที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ ได้แก่

“มองว่าการทำธุรกิจ ต้องทำให้สังคมและชุมชนให้อยู่ได้ด้วย เราใช้กาแฟแบบออร์แกนิก ให้ชาวบ้านเก็บผลผลิต สร้างรายได้ให้พวกเขา” (เจ้าของร้าน ซี, 2566)

## 2. แนวทางการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาแนวทางการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา การศึกษาความเข้าใจความคิดของผู้ใช้บริการ เจ้าของร้าน และพนักงานประจำกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ให้แนวทางการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร จากบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ โดยวิธีการให้บุคคลอธิบายแนวทางการเลือกใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร แนวทางจากการวิเคราะห์มี 5 แนวทาง ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ กาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ควรมีการตกแต่งสวยงาม มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีบรรยากาศที่ดี ปลอดภัย มีมาตรการป้องกันโรคโควิด -19 มีการจัดการปัญหาเรื่องฝุ่น PM 2.5 ที่เป็นปัญหาใหญ่สำหรับคนเมืองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ พื้นที่ทำงาน อ่านหนังสือ พบปะสังสรรค์ รวมถึงการจัดให้มีพื้นที่สำหรับถ่ายภาพ เป็นต้น เพื่อรองรับผู้ใช้บริการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้กาแฟเพื่อสุขภาพควรมีสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน สถานที่ทำงาน สถานศึกษา ที่อยู่อาศัยที่มีประชาชนพลุกพล่าน เพื่อให้มีโอกาสเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ง่ายยิ่งขึ้น

2. ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค คือ กาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ควรมีผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย อาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงขนมต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ สะอาด สดใหม่ ถูกหลักอนามัย ไม่มีสารเคมีปนเปื้อน ไม่ใช้วัตถุกันเสีย มีมาตรฐานควบคุมชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในการรับบริการ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ควรมีเมนูหลากหลาย เพื่อให้ผู้บริโภคไม่รู้สึกรู้สึกเบื่อหน่าย อีกทั้งรสชาติของอาหารต้องมีความอร่อยรับประทานง่าย แต่ยังคงเอกลักษณ์อาหารเพื่อสุขภาพได้อย่างครบถ้วน

3. กระบวนการให้บริการ คือ กาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดการระบบคิวที่ชัดเจน ทั้งคิวรับประทานอาหารที่ร้าน และคิวส่งกลับบ้าน เพื่อให้การบริหารจัดการกระบวนการต่าง ๆ เกิดความคล่องตัว ลื่นไหล ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ ควรมีบริการส่งเดลิเวอรี่ เพื่อตอบสนองกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งอาหารเดลิเวอรี่ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดโรคร้ายต่าง ๆ อาทิ โรคโควิด - 19 โรคที่เกิดจากปัญหาฝุ่น PM 2.5 ความตึงเครียดจากสภาพแวดล้อมในเมือง รวมถึงผู้มีเวลาจำกัด อาทิ กลุ่มคนวัยทำงาน นักนักศึกษา นักเรียน แต่ต้องการดูแลสุขภาพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. พนักงานประจำร้าน คือ กาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ควรมีพนักงานประจำร้านที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความจริงใจ ให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกาแฟเพื่อสุขภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจจากการได้รับการดูแลเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานประจำร้านต้องมีความรู้ และสามารถให้คำแนะนำคุณสมบัติของอาหารเพื่อสุขภาพภายในร้านได้ เนื่องจาก ผู้บริโภคทั่วไปอาจไม่มีความรู้เพียงพอ ไม่มีความคุ้นเคย

เกี่ยวกับอาหารเพื่อสุขภาพ การให้บริการคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตรงความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดี

5. เลือกตามกระแสความนิยมของสังคมในโลกออนไลน์ คือ คาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ควรมีการประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคาเฟ่เพื่อสุขภาพผ่านการแนะนำจากเพจต่าง ๆ รวมถึงบุคคลที่มีชื่อเสียงในโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมในโลกออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจาก กระแสความนิยมของสังคมเป็นเสมือนการกระตุ้นถึงคุณภาพที่ผู้บริโภคให้การยอมรับ หรือการมีจุดเด่นที่ควรค่าแก่การไปทดลองใช้บริการ

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 การให้ความหมาย ที่มาของความหมายคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์ปัจจุบันทำให้คนใส่ใจในการดูแลสุขภาพของตนเองมากยิ่งขึ้น คาเฟ่เพื่อสุขภาพเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่คนสนใจ คาเฟ่เพื่อสุขภาพเป็นสถานที่จำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มสำหรับผู้ที่ต้องการดูแลสุขภาพ ให้สมบูรณ์แข็งแรงเป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 วัดดูดิบที่นำใช้ในคาเฟ่เพื่อสุขภาพโดยมากต้องเป็นวัดดูดิบจากธรรมชาติ มาจากพื้นที่ชุมชน เพื่อเป็นการช่วยเหลือชาวบ้านให้มีอาชีพ มีรายได้ คาเฟ่เพื่อสุขภาพมีจุดเด่นจากการใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติ ทำให้รสชาติของอาหารอาจมีความแตกต่างจากคาเฟ่ทั่วไป จึงเป็นสถานที่เปิดประสบการณ์ด้านอาหารสำหรับผู้ที่ชื่นชอบความแปลกใหม่ และต้องการสร้างประสบการณ์ชีวิตให้แก่ตนเองด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินทรา พรหมระทุมลัม และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2560) ศึกษาการตัดสินใจและกลยุทธ์การตลาดในการใช้บริการร้านอาหารเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาร้านอาหารคลีน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ายุโรปอายุตระหนักถึงปัญหาสุขภาพในยามชราด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การรับประทานอาหาร ช่วยให้มีสุขภาพดีขึ้นและลดปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่าง ๆ รวมถึงต้องการความมั่นคงด้านสุขภาพ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และกระแสนิยมรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพกำลังได้รับความนิยม สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลณภัสร์ บุญทวี (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคีโตเจนิคของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจซื้ออาหารคีโตเจนิคของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เพราะช่วยให้ผู้บริโภคมีร่างกายที่แข็งแรง สุขภาพดี รูปร่างได้สัดส่วนที่ดี ทำให้เกิดการยอมรับของคนในสังคม

### ส่วนที่ 2 แนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คาเฟ่เพื่อสุขภาพตกแต่งสวยงาม มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมีบรรยากาศที่ดี ปลอดภัย มีมาตรการป้องกันโรคโควิด -19 มีการจัดการปัญหาเรื่องฝุ่น PM 2.5 มีพื้นที่ทำงาน อ่านหนังสือ พบปะสังสรรค์ รวมถึงการจัดให้มีพื้นที่สำหรับถ่ายภาพ มีสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน สถานที่ทำงาน สถานศึกษา ที่อยู่อาศัยที่มีประชากรพลุกพล่าน สอดคล้องกับจิธญา ตรังคิณานถ (2565) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การบริโภคของหวาน และเครื่องดื่ม กิจกรรมรองลงมา คือ ถ่ายภาพ พบปะสังสรรค์ การรับประทานอาหาร และการทำงานหรืออ่านหนังสือ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านคาเฟ่ อาทิ ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม การมีพื้นที่ทำงานร่วมกัน

2. ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค อาหารและเครื่องดื่มร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพ ต้องมีคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัย ไม่มีสารเคมีปนเปื้อน ไม่ใช้วัตถุกันเสีย มีมาตรฐานควบคุมชัดเจน มีเมนูที่หลากหลาย รสชาติของอาหารอร่อย รับประทานง่าย สอดคล้องกับปาณิสรา เฉยบัว (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการ

ตัดสินใจซื้ออาหารคลีน เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ คือ ด้านกระบวนการ ความหลากหลายของเมนู

3. ด้านกระบวนการการให้บริการ มีการจัดการระบบคิวที่ชัดเจน ทั้งคิวรับประทานอาหารที่ร้าน และคิวส่งกลับบ้าน มีบริการส่งเดลิเวอรี่ สอดคล้องกับปาณิสรา เฉยบัว (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีน เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ คือ ด้านกระบวนการ ระบบคิว อาหารที่ได้รับมีความถูกต้อง รวดเร็ว

4. ด้านตามกระแสความนิยมของสังคมในโลกออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกาแฟเพื่อสุขภาพผ่านการแนะนำจากเพจต่าง ๆ รวมถึงบุคคลที่มีชื่อเสียงในโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมในโลกออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับปาณิสรา เฉยบัว (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีน เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของการบริโภคผ่านสื่อ Social Media เพื่อให้ร้านเป็นที่รู้จัก

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. พนักงานประจำร้านกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร หรือร้านที่มีลักษณะใกล้เคียง จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จำหน่ายภายในร้านเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ต้องมีบุคลิกภาพทั้งภายใน อาทิ มนุษย์สัมพันธ์ดี ช่างสังเกต มีความอบอุ่น และบุคลิกภายนอก อาทิ แต่งกายสุภาพ สะอาด ท่าทางกระฉับกระเฉง เนื่องจากผู้ใช้บริการกาแฟเพื่อสุขภาพจะพิจารณาพนักงานประจำร้านว่าเป็นผู้บริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ส่งผลให้สุขภาพดีทั้งทางกายและทางจิตใจ

2. เจ้าของร้านกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องจัดเตรียมพื้นที่นั่งรับประทานอาหารและเครื่องดื่มภายในร้านให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ รวมถึงต้องคำนึงถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และจัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลในจุดต่าง ๆ ตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจ รู้สึกปลอดภัยได้ว่ากาแฟเพื่อสุขภาพเป็นสถานที่สำหรับผู้ที่ต้องการดูแลสุขภาพ ไม่ใช่สถานที่เสี่ยงต่อการเกิดโรคภัยต่าง ๆ

3. เจ้าของร้านกาแฟเพื่อสุขภาพ และพนักงานประจำร้านกาแฟเพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บวัตถุดิบประกอบอาหาร และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพอย่างเคร่งครัด มีมาตรฐานควบคุมอย่างชัดเจน เนื่องจาก วัตถุดิบที่นำมาใช้ไม่มีสารเคมีปนเปื้อน ไม่ใช่วัตถุดิบเสีย จึงอาจทำให้วัตถุดิบเน่าเสีย หรือมีคุณภาพลดลงเร็วกว่าร้านกาแฟทั่วไปได้

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้กำหนดอายุการทำงานของพนักงานประจำร้านกาแฟเพื่อสุขภาพ จึงอาจส่งผลให้ไม่ได้รับข้อมูลได้ครบถ้วน เนื่องจากพนักงานไม่มีประสบการณ์ ความรู้มากพอ ทั้งนี้ ผู้วิจัยแก้ไขปัญหาโดยการเปลี่ยนผู้ให้สัมภาษณ์ในวันสัมภาษณ์ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรกำหนดอายุการทำงานของพนักงานประจำร้านกาแฟเพื่อสุขภาพให้ชัดเจน อาทิ ทำงานกาแฟเพื่อสุขภาพมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และประสบการณ์มากพอในการให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการเลือกใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร จึงควรมีการศึกษาประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวข้อง อาทิ ความภักดีของพนักงานร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพ ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการคาเฟ่เพื่อสุขภาพ เพื่อเจ้าของร้านนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการ ให้สามารถแข่งขันกับผู้เจ้าของร้านคาเฟ่เพื่อสุขภาพหรือธุรกิจลักษณะใกล้เคียงอื่น ๆ ได้

## บรรณานุกรม

- กมล เสิร์รัตน์. (2561). เส้นทางสู่การสร้างนวัตกรรมอาหารเพื่อสุขภาพเพื่อความอยู่เย็นเป็นสุขของสังคมไทยอย่างยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 1. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- กุลณภัทร บุญทวี. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคีโตเจนิคของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วารสารสุทธิปริทัศน์ ปีที่ 36 ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม 2565. หน้า 85-100.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2565). เทรนด์สินค้าอาหารที่จะมาแรงในปี 2565 ในแคนาดา. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2565. จาก [https://ditp.go.th/ditp\\_web61/article\\_sub\\_view.php?filename](https://ditp.go.th/ditp_web61/article_sub_view.php?filename)
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2564). แนวโน้มอาหารและเครื่องดื่มในตลาดโลก ปี 2021. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2565. จาก [https://www.ditp.go.th/contents\\_attach/721577/721577.pdf](https://www.ditp.go.th/contents_attach/721577/721577.pdf)
- กองการแพทย์ทางเลือก. (2562). อาหารเพื่อสุขภาพ. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กรุงเทพฯ.
- จิรญา ตรังคิณานถ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค. วารสารนวัตกรรมธุรกิจ การจัดการ และสังคมศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2565. หน้า 42-63.
- จิตพิสุทธ์ หงษ์ขจร. (2560). ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาหิน จังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชญญา ซินนิมิตร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารออร์แกนิกออนไลน์ของผู้บริโภค. วารสารการสื่อสารและการจัดการ นิตา ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2559. หน้า 1-11
- ฉาณัฐ ภัคธันยสิทธิ์. (2563). ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมสุขภาพของนักวิ่งเพื่อสุขภาพ. วิทยานิพนธ์. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลนัสม์ โพธิ์ฉาย. (2562). ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจบริโภคผลไม้พรีเมียม กรณีศึกษาผู้บริโภค ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนวัฒน์ เพชรพันธ์. (2564). CAFE HOPPING กับการท่องเที่ยว. เข้าถึงเมื่อ 6 เมษายน 2566. จาก <https://tourism.utcc.ac.th/cafe-hopping>
- ณันต์ สุกมลพาณิชย์. (2562). การรับรู้ตราสินค้าและความภักดีส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อฟุตบอลทีมชาติไทยของแฟนบอลชาวไทย. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2561). ธุรกิจร้านกาแฟบริหารอย่างไรให้รุ่ง. เข้าถึงเมื่อ 6 เมษายน 2566. จาก <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Coffee-Shop-Management.pdf>
- ปริญญาภรณ์ แสงสุข. (2561). อิทธิพลของการรับรู้การออกแบบบรรจุภัณฑ์ของเครื่องดื่มน้ำผักและผลไม้พร้อมดื่มต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์. สาขานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปานิสรา เฉยบัว. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารคลีน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564. หน้า 131-141.
- รวิภา สู้สกุลสิงห์. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ

- ประจำปี พ.ศ. 2564. คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร. มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก. วันที่ 1 เมษายน 2564. หน้า 66-83.
- วาสนา นาราศรี. (2565). แนวทางการรับประทานอาหารคีโตเจนิคเพื่อลดน้ำหนัก. เมนูสุขภาพ ปีที่ 52 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2565. หน้า 58-64.
- วริทธา ชินเจีย. (2564). เมื่อร้านกาแฟไม่ใช่สถานที่แต่คือไอเดียใหม่ ๆ เหตุผลที่ทำให้บางคนชอบนั่งทำงานในร้านกาแฟ. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2565. จาก <https://thematter.co/social/working-in-coffee>
- วีระชาติ อุตทรนคร. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเบเกอรี่เพื่อสุขภาพในร้านเบเกอรี่เพื่อสุขภาพในกรุงเทพมหานคร. วารสารสุทธิปริทัศน์ ปีที่ 37 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2566. หน้า 78-92.
- สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2565. จาก <http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=78>
- สิรินทรา พรหมระทมลัม และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). การตัดสินใจและกลยุทธ์การตลาดในการใช้บริการร้านอาหารเพื่อสุขภาพของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาร้านอาหารคลินิก อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 "ราชมงคลสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0". มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี นนทบุรี. 7-9 สิงหาคม 2560. หน้า 1344-1355.
- สุชาวดี ณรงค์ชัย. (2563). ความรู้ ทักษะ และความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับดูแลผิวพรรณและเส้นผมของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธี เสริมชีพ. (2559). กลยุทธ์การบริหารร้าน Pet café ให้ประสบผลสำเร็จ. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2564). คู่มืออาหารเพื่อสุขภาพ. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2565. จาก <https://shorturl.asia/Eoqu9>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2564). อาหารเพื่อสุขภาพ เทรนด์ร้อนยุค New Normal. เข้าถึงเมื่อ 26 พฤษภาคม 2566. จาก <https://resourcecenter.thaihealth.or.th/article/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). โครงการสำรวจค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย. รายงานฉบับสมบูรณ์.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2565). “อาหารเป็นยา” เทรนด์ผู้บริโภคยุคใหม่. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2565. จาก <http://www.tpsoc.moc.go.th/th/node/11710>
- อกนิษฐ์ เขยคำดี. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารติ่มซำ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1. หน้า 39-58.
- อชิระ สัจจนวัต. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเรียนหลักสูตรด้านการประกอบอาหารของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2563. หน้า 534-544.

#### ภาษาต่างประเทศ

Aaker, D. A. (1996). Building strong brand. New York: The Free Press.

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทขนส่งเอกชน  
ขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

SELF-DEVELOPMENT NEEDS OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES: A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN  
SMALL-MEDIUM DELIVERY BUSINESS COMPANIES IN AMPHOE MUANG, SI SA KET PROVINCE

ณัฐธนา ลิฬหรัตนรักษ์<sup>1</sup> เบญญาภา หลีกคำ<sup>2</sup>, ณัฐชนันท์ ผลจันทร์<sup>3</sup>, เยาวลักษณ์ ทวีพันธ์<sup>4</sup>,  
เฉลิมพล พุ่มพวง\*<sup>5</sup>, ศศิกานต์ เข้าจตุรัส<sup>6</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองและสาเหตุของความต้องการดังกล่าวของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมืองศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่พนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษจาก 3 บริษัท จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และข้อมูลที่ได้ถูกนำไปหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานกับบริษัทปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี และเป็นพนักงานขับรถ โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สถิติปัญญาอยู่ในระดับมาก ด้านค่าเฉลี่ยรวมความต้องการพัฒนาตนเองด้านสติปัญญา แม้ว่าจะมีระดับต่ำกว่าด้านสังคม แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นในด้านสติปัญญามีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ในภาพรวมด้านสาเหตุพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อสาเหตุความต้องการพัฒนาตนเองในระดับสูง พนักงานมีแนวโน้มต้องการพัฒนาตนเองด้วยสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จมากที่สุด และสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชน

คำสำคัญ : ความต้องการพัฒนาตนเอง, บริษัทขนส่ง, พนักงานเอกชน, จังหวัดศรีสะเกษ

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร email: leelahrattana\_n@su.ac.th

<sup>2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร email: lakham\_b@su.ac.th

<sup>3</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร email: phonchan\_n@su.ac.th

<sup>4</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร email: taweephan\_y@su.ac.th

<sup>5</sup> อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร email: phumpuang\_c@su.ac.th

<sup>6</sup> อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร email: howchatturut\_s@su.ac.th

## Abstract

The purpose of this research was to study the self-development needs and the cause of the needs of employees working for small-medium delivery business companies in Amphoe Mueng, Si Sa Ket Province. The sample includes 120 employees from 3 small-medium delivery companies. The research instrument was questionnaires. The collected data was analysed statistically by using percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficient analysis. The result of the study showed that most employees were 30 years-old males with less than an undergraduate degree and were truck drivers with less than 5-year experience working for the current company. Moreover, the employees needed their physical, emotional, social, and intellectual self-developments at the high level. Although the average scores of the intellectual self-development needs were lower than those of the social ones, when considering sub-items of each part, it was found that there were higher scores of some sub-items of the intellectual self-development needs than the average. Regarding the causes of the self-development needs, it was found that the sample agreed with the cause of the need for self-development that affected the need for self-development at the higher level. It was likely that employees needed self-developments for their success at most. In addition, the reasons of the self-development needs were positively related to the self-development needs of employees working for small-medium delivery business companies.

**Keywords:** Self-Development Needs, Delivery Business Companies, Private Company Employees, Si Sa Ket Province

## 1. บทนำ

การให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญ พนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าถือเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญในระบบโลจิสติกส์ เพราะเป็นผู้เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังที่มีความต้องการทั้งเพื่อการผลิต และเพื่อบริโภคทำให้เกิดความต่อเนื่องของธุรกิจ (ภูมิพิทักษ์ ศิลปศร, 2559) นอกจากนั้นยังมีพนักงานส่วนอื่นที่คอยสนับสนุนให้กระบวนการขนส่งเกิดความไหลลื่น อาทิ พนักงานขนสินค้า พนักงานให้บริการที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในกิจกรรมการขนส่ง การขนส่งสินค้าอย่างมีคุณภาพด้วยความปลอดภัยและตรงต่อเวลาจะมีส่วนช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศมายาวนาน

ในปัจจุบันธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าภายในประเทศยังเติบโตได้ดี โดยเฉพาะธุรกิจซื้อขายสินค้าออนไลน์ ธุรกิจขนส่งอาหาร ธุรกิจขนส่งพัสดุแบบเร่งด่วน แม้จะต้องเผชิญกับปัญหาน้ำมันแพงและต้นทุนในการบริการสูงแต่ยังคงเติบโตได้ดี ตามข้อมูลวิจัยและสัมภาษณ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) จากการเติบโตดังกล่าวในหลายบริษัทต่างมีแผนพัฒนาพนักงานของตนเองในด้านความพร้อมการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันในตลาดการบริการของขนส่งทางบกในประเทศ การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระหว่างธุรกิจเดียวกัน หากบุคลากรสามารถดำเนินงานได้ตามที่องค์กรกำหนดผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ (ปิยธิดา พันโคตร และคณะ, 2564) ช่วยเสริมให้ภาพรวมขององค์กรมีศักยภาพ และทำให้ความเชื่อมั่นต่อตัวองค์กรมีเพิ่มมากขึ้น ในด้านพนักงานเองก็ต้องการการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานเพิ่มโอกาสด้านการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับตนเองด้วย

ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นอีกปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รวบรวมปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารให้สัมฤทธิ์ผลนำพาการพัฒนาไปสู่องค์กร โดยความต้องการพัฒนาของพนักงานนั้นมาจากแรงจูงใจความต้องการในการพัฒนาทักษะในสายอาชีพของตนเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำในปัจจุบันรวมถึงค่าตอบแทน และความมั่นคงที่จะได้รับ ในอดีตที่ผ่านมา มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานในหลายแง่มุม เช่น การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองในหมู่ของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น งานวิจัยของนงนภัทรพี ปรางศรี และคณะ (2565) งานวิจัยของพรพรรณ พุฒินาถนสิน (2562) งานวิจัยของจิราธร โหมดสุวรรณ และจันทนา แสนสุข (2560) และงานวิจัยที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองในกลุ่มพนักงานเอกชนที่เป็นธุรกิจขนาดกลางกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์ เช่น งานวิจัยของสุรัตนา จงรักย์ (2556) งานวิจัยของชาณานิษฐ์ สัจจชัยพันธ์ และคณะ (2562) และสุดท้ายงานวิจัยที่ทำการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองในหมู่พนักงานรัฐกลุ่มงานสถานศึกษา เช่น งานวิจัยของสุนิษา กลิ่งพงษ์ (2556) อย่างไรก็ตาม ในอดีตที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองในกิจการขนส่งที่เป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตซึ่งรองรับการเติบโตของการค้าขายทางออนไลน์และความต้องการของตลาดภายหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ปัจจุบันในจังหวัดศรีสะเกษมีผู้ประกอบการขนส่งเอกชนรายใหม่เกิดขึ้นมากมายทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นกว่าแต่ก่อน รวมถึงผู้ประกอบการรายเก่าด้วยที่ต้องการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานนั้นๆ เข้ามาทำงานให้กับบริษัทส่งผลให้แรงงานมีความต้องการพัฒนาพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของนายจ้าง (ศุภณีย์วิจัย กลสิกรไทย, 2021) เนื่องด้วยองค์กรขนาดเล็กและกลางหลายแห่งในจังหวัดศรีสะเกษมักไม่สามารถจัดสรรงบประมาณ



สำหรับพัฒนาพนักงานได้เท่าที่ควร จึงทำให้พนักงานเกิดความต้องการในการพัฒนาในด้านต่างๆด้วยตนเอง (สถาบันการศึกษากับการพัฒนา SME, ม.ป.ป)

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเอกชน บริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

2.2 เพื่อศึกษาสาเหตุของความต้องการการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเอกชน บริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

## 3. สมมติฐานการวิจัย

ความต้องการพัฒนาตนเองด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

## 4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (ERG Theory)

Alderfer (1972) ได้เสนอทฤษฎีที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ลดเอาลำดับความต้องการเหลือไว้เพียงแค่ 3 ระดับ ซึ่งความต้องการสามารถเกิดได้อย่างไม่เรียงลำดับขั้น ความต้องการในทฤษฎี ERG ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับสังคมปัจจุบันในด้านการจูงใจ โดยมากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนาตนเอง ตั้งแต่ในระดับบุคคลไปถึงองค์กร ความต้องการของบุคลากร ประกอบไปด้วย

1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (existence needs) คือ ความต้องการพื้นฐานในทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน อาจกล่าวถึงความต้องการพัฒนาตนเองด้านสังคม เกี่ยวเนื่องกับการได้รับความยอมรับจากผู้อื่น การยอมรับในตนเอง การได้รับความยกย่อง

3) ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโตพัฒนาในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับการเลื่อนขั้น ได้รับความรู้ ประสบการณ์ที่จะนำไปสู่การเลื่อนขั้นหรือการเลื่อนเงินเดือน และการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ในที่นี้อาจจะเป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นขณะดำรงตำแหน่งงาน นั้น ๆ

จากทฤษฎีนี้ อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมักเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตของพวกเขาดำรงไปในแนวทางที่ดีขึ้น ซึ่งความต้องการที่จะได้มาซึ่งความพึงพอใจในมุมมองของแต่ละคนล้วนมีความต่างกัน ดังนั้นแต่ละบุคคลจึงมีความใฝ่หาในด้านต่างๆไม่เท่ากัน ซึ่งความต้องการที่ไม่เท่ากันเหล่านี้จะส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่คาดหวังในแต่ละระดับ อาทิเช่น หากบุคคลต้องการประสบความสำเร็จในด้านความสัมพันธ์ ในองค์กร ย่อมต้องการที่จะพัฒนาตนเองในด้านวิธีการจัดการความขัดแย้ง หากบุคคลต้องการพัฒนาด้านการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ย่อมต้องการพัฒนาทักษะในสายอาชีพของตน

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงการนำเอาทฤษฎี ERG มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ในหลากหลายวิธี โดยเชื่อว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานจะนำมาสู่แรงจูงใจในด้านอื่น ๆ ซึ่งความพึงพอใจของ บุคลากรนั้นอาจมีที่มาจากสิ่งที่ยังคงกระตุ้นให้อาชีพ การให้ค่าตอบแทน โอกาสที่จะก้าวหน้า ความมั่นคง สภาพแวดล้อมที่ดี (ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์, 2562) หากบุคคลมีงานที่ตีความพอจะส่งผลไปถึงโอกาสในการเรียนรู้งาน ด้วยตัวเอง

ทฤษฎี ERG ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมความต้องการการพัฒนาตนเองในบริบทต่าง ๆ อาทิ ศึกษา ความต้องการของบุคลากรในวงการวิชาการ เช่น งานวิจัยของสุนิษา กลิ่งพงษ์ (2556) งานวิจัยของนภัสรพี ปรางศรี และคณะ (2565) รวมถึงการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของพนักงานในวงการอุตสาหกรรม เช่น งานวิจัยของ ชานาณินฐ์ สัจจขยพันธ์ และคณะ (2562) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าทฤษฎี ERG จะถูกสร้างมานาน แต่ยังสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของบุคคลในปัจจุบันได้ ทฤษฎีดังกล่าวจึงมีความเหมาะสมใน การนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างแบบสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานใน งานวิจัยชิ้นนี้

### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

นิตยา กัญณิกาภรณ์ (2553) กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งถูกคิดค้นเมื่อปี ค.ศ 1959 ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการที่ส่งผลให้มนุษย์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ปัจจัยตัวกระตุ้น และปัจจัย ค้ำจุน ซึ่งปัจจัยทั้งสองส่วนนี้มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ บุคลากรจะถูกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองหรือทำ ตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านปัจจัยดังกล่าวนี้ เพราะปัจจัยสองอย่างนี้ส่งผลให้เกิดความพอใจ หาก ความพอใจเกิดขึ้น ก็จะนำไปสู่แรงจูงใจในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มความสามารถที่มี เกิดความต้องการพัฒนา ตนเองให้เหมาะสมกับองค์กร อาจส่งผลไปถึงความจงรักภักดีที่มีต่อหน่วยงานในระยะยาว (ทองฟู ศิริวงศ์, 2555 อ้าง โดย ธาริกา พงษ์สิทธิภิญญา, 2561)

ปัจจัยตัวกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่อยู่ภายในตัวของ แต่ละคน เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ทำ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในองค์กร (อ้างโดย สมยศ นาวิกการ, 2540: 148-150) ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความพอใจ โดยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำไปสู่ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ทำ ปัจจัยตัวกระตุ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ 3. ด้านความก้าวหน้า 4. ด้านลักษณะของงาน 5. ด้านขอบเขตความรับผิดชอบ นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 5 นี้ อาจจะมีประเด็นอื่น ๆ รวมอยู่ด้วย อาทิ โอกาสที่จะ ได้รับในอนาคต และการได้รับการเสนองานที่น่าสนใจ

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีขึ้นเพื่อ ลดความเสี่ยงที่บุคลากรจะเบื่อหน่ายจนไม่พึงพอใจกับงานที่ทำ ตรงตามชื่อของปัจจัย คือใช้เพื่อค้ำจุนไม่ให้บุคลากร เกิดความท้อถอยจนไม่ยอมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทว่าไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ เป็นเพียงแค่สิ่งที่ต้องได้รับ เพราะถ้าหากไม่มี จะเกิดความไม่พอใจขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน สมยศ นาวิกการ (2540) ก็กล่าวว่าทฤษฎีเฮิร์ซเบิร์ก ในด้านปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยรองรับที่คอยขับเคลื่อนให้เกิดแรงจูงใจเช่นกัน อาทิ บุคลากรในองค์กรมีโอกาที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต มีความมั่นคงในอนาคต เป็นผลตอบแทนที่จะได้รับจากการหมั่นพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้ นลัทศิริ นิธิศุภ

โชค (2563) ได้แยกปัจจัยค้ำจุนออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 2. การบริหารและนโยบายขององค์กร ควบคุมดูแลและบังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5. ตำแหน่งงาน 6. ความมั่นคงในการทำงาน 7. ชีวิตส่วนตัว 8. สิ่งแวดล้อมการทำงาน 9. ค่าตอบแทน 10. สวัสดิการในขณะที่ยังงานวิจัยของทองฟู ศิริวงศ์ (2555 อ้างโดย ธาริกา พงษ์สิทธิภาณุ, 2561) ปรากฏการแบ่งแยกปัจจัยค้ำจุนออกเป็น 5 ด้าน คือ 1. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร เกี่ยวข้องกับการจัดการภายใน 2. ด้านการบังคับบัญชา เกี่ยวข้องกับความสามารถ ประสิทธิภาพ ความเอาใจใส่ของหัวหน้า 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เกี่ยวข้องกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานทุกระดับในองค์กร 4. ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง เกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทน 5. ด้านสภาพทั่วไปของการทำงาน เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยหลายชิ้น อาทิ ในการศึกษาของพรพรรณ พุฒนาณสิน (2562) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้ห่มนะ ส่วนจิราธร โหมตสุวรรณ และจันทนา แสนสุข (2560) ได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองและความสามารถในการเผชิญฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) และงานวิจัยของสุรัตนา จงรักษ์ (2556) ได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าวศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงเรื่องแรงผลักดันที่ทำให้บุคลากรลงมือกระทำบางอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งในที่นี้รวมไปถึงในแง่ของการผลักดันให้พนักงานรู้สึกอยากพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทนไม่ว่าจะในรูปแบบหรือนามธรรม โดยทั้งปัจจัยกระตุ้นและค้ำจุนที่เป็นองค์ประกอบล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจและนำไปสู่ความต้องการพัฒนาตนเอง ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จึงเหมาะสมในการนำมาพัฒนาและสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็กเขตอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จากบริษัท 3 แห่ง อันประกอบไปด้วย บริษัทที่ 1 จำนวน 27 คน บริษัทที่ 2 จำนวน 89 คน บริษัทที่ 3 จำนวน 34 คน รวมเป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 150 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1967) พร้อมกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

$$N = \frac{150}{1+150(0.05)^2} = 109.09$$

ด้วยเหตุนี้ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นจำนวน 120 คน เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ร่างกาย สังคม และสติปัญญา พัฒนาแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดทฤษฎี ERG ของ Alderfer

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเอง พัฒนาแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert Scale

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถเพิ่มเติมข้อมูลได้

ทั้งนี้ เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) แบบสอบถามได้ถูกหาค่าความสอดคล้องของเนื้อหาต่อวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item objective congruence) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามซึ่งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972 อ้างโดย สุนิษา กลิ่งพงษ์, 2556: 24) และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966 อ้างโดย นิตยา กัณณิการณ, 2553)

2. เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) แบบสอบถามได้ถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินแบบสอบถามหาค่าความสอดคล้องของคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item objective congruence) แล้วนำผลการให้คะแนนมาตรวจสอบว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่โดยค่าคะแนนความสอดคล้องต้องมีคะแนนมากกว่า 0.50 ขึ้นไป หลังจากนั้นปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มย่อยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 30 คน พบว่ามีค่าอยู่ที่ 0.992 โดยค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์พิจารณา

บทความวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยข้อมูลทั่วไปถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และหาร้อยละ (Percentage) ทั้งการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองและสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองใช้เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยและแปลผลความคิดเห็นของของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุความต้องการพัฒนาใช้เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยและแปลผลความคิดเห็นของของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ในสูตรของ Ferguson (1981) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเอง และความต้องการพัฒนาตนเอง ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) (Wiersma and Jurs, 2009) ไว้ 5 ระดับ คือ ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01-0.20 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21-0.40 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41-0.60 ถือว่า มีความสัมพันธ์ใน

ระดับปานกลาง ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61-0.80 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0.80 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

## 6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการตอบแบบสอบถาม ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ถูกวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน (ร้อยละ 78.3) พนักงานเพศหญิง 26 คน (ร้อยละ 21.7) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 51.7) อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 25.5) อายุ 41-50 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 21.7) และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.7) มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 111 คน (ร้อยละ 92.5) ในขณะที่ปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 9 คน (ร้อยละ 7.5) พบว่ามีประสบการณ์การทำงานกับบริษัทปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 85 คน (ร้อยละ 70.8) ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 28.3) และพบผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8) ในส่วนของตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน พบว่าเป็นพนักงานบัญชี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 10) พนักงานบริการลูกค้า จำนวน 19 คน (ร้อยละ 15.8) พนักงานขับรถ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 45.8) พนักงานขนส่ง จำนวน 31 คน (ร้อยละ 25.8) และอื่นๆ (แม่บ้าน) จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.5)

ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาโดยรวมและเป็นรายด้าน ซึ่งถูกนำมาวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ถูกแสดงผลการศึกษาดังปรากฏในตารางที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและเป็นรายด้าน (N= 120)

ความต้องการพัฒนาตนเอง	พนักงานบริษัทขนส่งขนาดเล็กและขนาดกลาง		ระดับความต้องการ
	กลาง		
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านร่างกาย	3.85	0.421	มาก
2. ด้านอารมณ์	3.73	0.364	มาก
3. ด้านสังคม	4.05	0.509	มาก
4. ด้านสติปัญญา	4.02	0.426	มาก
รวม	3.91	0.358	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงว่ากลุ่มพนักงานบริษัทขนส่งขนาดเล็กและขนาดกลาง มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด คือด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.05 ด้านสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.02 ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.85 และด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.73 ตามลำดับ

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อ ความต้องการพัฒนาตนเองของแต่ละด้าน 3 อันดับแรกมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชน ขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (N= 120)

ความต้องการพัฒนาตนเอง	พนักงานบริษัทขนส่งขนาด		ระดับความต้องการ
	เล็กและขนาดกลาง		
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านร่างกาย			
1. ต้องการพัฒนาวิธีการพูดให้เป็นผู้พูดที่ดี	4.03	.628	มาก
2. ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวต่อผู้ใช้บริการ	4.02	.686	มาก
3. ต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ	3.99	.601	มาก
ด้านอารมณ์			
1. ต้องการเป็นผู้คิดบวกเมื่อเผชิญปัญหาในการทำงาน	4.05	.620	มาก
2. ต้องการเป็นผู้ที่มีอารมณ์มั่นคง ไม่แข็งกร้าว	3.95	.548	มาก
3. ต้องการเป็นผู้ที่ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและผู้อื่น	3.88	.522	มาก
ด้านสังคม			
1. ต้องการพัฒนาจุดแข็งอยู่เสมอ	4.41	.655	มาก
2. ต้องการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเป็นทีม	4.22	.597	มาก
3. ต้องการอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	4.21	.709	มาก
ด้านสติปัญญา			
1. ต้องการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง	4.51	.759	มาก
2. ต้องการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.26	.587	มาก
3. ต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	4.23	.896	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้าน 3 ลำดับ พบว่า ในด้านร่างกาย กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้พูดที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาการปฏิบัติตัวของตนเองต่อผู้ใช้บริการด้วยวิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเป็นสากล (ค่าเฉลี่ย 4.02) และต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคนิคการรักษาสุขภาพเพื่อความพร้อมในการประกอบอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ ในด้านอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้คิดบวกเมื่อเผชิญกับปัญหาในการทำงาน ทำงานโดยปราศจากอคติมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ ต้องการเป็นผู้ที่มีอารมณ์มั่นคง ไม่แข็งกร้าว (ค่าเฉลี่ย 3.95) ต้องการเป็นผู้ที่ยอมรับข้อบกพร่องทั้งของตนเองและของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ ด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาจุดแข็งของตน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ต้องการปรับปรุงและพัฒนา



วิธีการทำงานเป็นทีมของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) ต้องการกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และสุดท้ายด้านสติปัญญา กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ต้องการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดคิดระหว่างการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และต้องการได้รับการสนับสนุนด้านการอบรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

การศึกษานี้หาสาเหตุความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเอกชน บริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ พบข้อมูลดังรายละเอียดในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของสาเหตุความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แยกเป็นรายชื่อและโดยรวม (N= 120)

ข้อ	สาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเอง	พนักงานบริษัทขนส่งขนาดเล็กและขนาดกลาง		ระดับความคิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1	เพื่อให้ตนประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.34	0.494	มาก
2	เพื่อให้ตนได้เป็นที่ยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง	4.12	0.414	มาก
3	เพื่อให้ได้รับโอกาสที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.19	0.473	มาก
4	เนื่องจากรักในการเรียนรู้	3.84	0.648	มาก
5	เพื่อสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.16	0.518	มาก
6	เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มจากศักยภาพที่โดดเด่น	4.08	0.552	มาก
7	เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กรจนนำไปสู่การประสบผลสำเร็จของงาน	4.38	0.520	มาก
8	เนื่องจากความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา	4.16	0.565	มาก
	รวม	4.16	0.352	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนฯ มีภาพรวมความคิดเห็นต่อสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในองค์กรจนนำไปสู่ความร่วมมือให้งานสำเร็จมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้ตนประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยพบว่าทั้งสองข้อนี้มีระดับความถี่ใกล้เคียงกัน และต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามมาเป็นอันดับที่ 3

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความต้องการพัฒนาตนเองเนื่องจากต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับจากคนรอบข้าง (ค่าเฉลี่ย 4.19) เพื่อสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ต้องการพัฒนาตนเองอื่น ๆ ไปด้วยเช่นกัน ได้แก่ ต้องการพัฒนาตนเองเพราะอยากได้ความชำนาญในอาชีพ ต้องการมีรายได้ มีงานทำในระยะยาวมากที่สุด ต้องการวางแผนเกี่ยวกับอาชีพของตนเองกับบริษัทในระยะยาว รองลงมา คือ ต้องการพัฒนาตนเองเพราะอยากสร้างความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว ต้องการความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมไปถึงต้องการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการทำงานเชิงเทคโนโลยีเพื่อให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่รวดเร็วในปัจจุบัน

หลังจากนั้น ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความ ต้องการพัฒนาตนเอง และความต้องการพัฒนาตนเอง โดยใช้สถิติใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบความสัมพันธ์ของหัวข้อดังกล่าว โดยกำหนดความหมายของระดับความสัมพันธ์ไว้ (Wiersma and Jurs, 2009) ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01-0.20 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21-0.40 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41-0.60 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61-0.80 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0.80 ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์พบข้อมูลดังที่แสดงในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองที่นำไปสู่ความต้องการพัฒนาตนเอง (N=120)

ข้อ	สาเหตุของความ ต้องการพัฒนาตนเอง	ความต้องการพัฒนาตนเอง		
		r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1	เพื่อให้ตนประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.37*	<0.001	ต่ำ
2	เพื่อให้ตนได้เป็นที่ยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง	0.57*	<0.001	ปานกลาง
3	เพื่อให้ได้รับโอกาสที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.66*	<0.001	สูง
4	เนื่องจากรักในการเรียนรู้	0.71*	<0.001	สูง
5	เพื่อสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน	0.62*	<0.001	สูง
6	เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มจากศักยภาพที่โดดเด่น	0.47*	<0.001	ปานกลาง
7	เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กรจนนำไปสู่การประสบผลสำเร็จของงาน	0.41*	<0.001	ปานกลาง
8	เนื่องจากความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา	0.55*	<0.001	ปานกลาง
	รวม	0.55	.000	ปานกลาง

\*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความ ต้องการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ( $r=0.55$ ,  $p = .000$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาตนเองด้วยสาเหตุจากความเป็นผู้มีใจรักในการเรียนรู้ ( $r=0.71$ ,  $p = .000$ ) ความต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $r=0.66$ ,  $p = .000$ ) และความต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $r=0.62$ ,  $p = .000$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงต่อความ

ต้องการการพัฒนาตนเอง หมายความว่า พนักงานบริษัทขนส่งมีความต้องการพัฒนาตนเองเนื่องจากเป็นผู้มีใจรักในการเรียนรู้ ต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงานมากที่สุด

พนักงานต้องการพัฒนาตนเองเนื่องจากต้องการเป็นที่นับถือจากคนรอบข้าง ( $r=0.57, p = .000$ ) ต้องการได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ( $r=0.55, p = .000$ ) ต้องการค่าตอบแทนเพิ่มจากศักยภาพที่โดดเด่น ( $r=0.47, p = .000$ ) และต้องการพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กรจนงานประสบผลสำเร็จ ( $r=0.41, p = .000$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทั้งหมด หมายความว่า สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ความต้องการเป็นที่ยอมรับจากคนรอบข้างและตนเอง การพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กร และการได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม มีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม พนักงานต้องการพัฒนาตนเองเนื่องจากอยากประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ( $r=0.37, p = .000$ ) หมายความว่า สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองในระดับต่ำ กล่าวคือมีผลไม่มากนักต่อความต้องการพัฒนาตนเอง

สาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองทุกข้อมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ( $r=1, p\text{-value} < 0.05$ ) กล่าวคือ สาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองล้วนส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดกลางและขนาดย่อม

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีภาพรวมสูงที่สุดคือ ความต้องการพัฒนาตนเองด้านสังคม ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านอารมณ์ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนิสา กลิ่งพงษ์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายปฏิบัติการต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ระดับความต้องการพัฒนาตนเองในด้านสังคมของพนักงานบริษัทขนส่งเอกชน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก เกี่ยวข้องกับการฝึกฝนหรือปรับปรุงทักษะการทำงานเป็นทีม และเกี่ยวข้องกับการพัฒนาจุดแข็งอยู่เสมอ ซึ่งอาจเนื่องมาจากสังคมการทำงานของบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางมีความใกล้ชิดกันมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ แต่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า จึงมีความเป็นไปได้ที่บางครั้งพนักงานจำเป็นต้องรับหน้าที่มากกว่า 1 ตำแหน่ง หรือต้องไปทำงานร่วมกันกับฝ่ายอื่น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (อาทิ ฝ่ายขนส่ง) เพื่อช่วยเหลือให้งานสำเร็จได้ทันเวลานำสินค้าออกส่งสู่มือผู้รับสินค้า จึงเป็นเหตุให้พนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรต้องการปรับปรุงและพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของตน การพัฒนาตนเองทางด้านสังคมจะส่งผลให้ตนสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องการให้บริษัทจัดอบรมการทำงานเป็นทีมโดยผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Goleman (2006) ที่เสนอว่า ความฉลาดทางสังคมนอกจากจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข ยังเป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกหันมาร่วมมือกันเพื่อพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุจิตรา ชนานันท์ (2551) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์ในการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจอันจะเพิ่มคุณค่าให้ตัวพนักงาน นำไปสู่การประสบผลสำเร็จ

ของงานที่รวดเร็วโดยไม่ผิดพลาด นอกจากนี้พนักงานจะอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุขนั้นย่อมต้องเริ่มมาจากการพัฒนาตัวเองให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมการทำงานได้อย่างเหมาะสม พนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่จึงมีความเห็นว่าตนเองต้องการพัฒนาจุดแข็งของตนเองเป็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก เพื่อให้คนในองค์กรเห็นว่าตนเองเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อองค์กร สอดคล้องตามแนวคิดของ ชวนชื่น อัครกะวณิชชา (ม.ป.ป) ที่ว่า เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคคลควรแสดงถึงความถนัดในหน้าที่หรือตำแหน่งของตนเอง เพื่อให้สมาชิกในทีมหรือองค์กรได้เห็นและยอมรับในความสามารถ

ความต้องการพัฒนาตนเองในด้านสติปัญญา พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการอยู่ในระดับมาก โดยต้องการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง พัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และอบรมตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวตรี สามเรืองศรี และชัยวัฒน์ แซ่ไหล (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาสามารถของพนักงานบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเคมีภัณฑ์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ การที่พนักงานบริษัทเอกชนมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านสติปัญญา อาจเนื่องมาจากสาเหตุที่พนักงานต้องการให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร จึงอยากพัฒนาทักษะความรู้ของตนให้ครอบคลุมกับหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย มุ่งมั่นและพยายามมองหาช่องทางการพัฒนาองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ธนาวัฒน์ เอี่ยมอำไพ (2563) ที่กล่าวว่า เมื่อพนักงานเพิ่มทักษะทางสติปัญญาจนเข้าใจและชำนาญในงานไปจนถึงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะเกิดการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน แม้ว่าความต้องการพัฒนาตนเองในด้านสติปัญญาจะมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยกว่าด้านสังคม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าในบางประเด็นมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ลักษณะงานของธุรกิจขนส่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการขนส่งสินค้าหรือทรัพยากร เริ่มต้นจากผู้ผลิตไปถึงผู้บริโภคโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ซึ่งต้องใช้ทั้งประสบการณ์และสติปัญญาที่รอบคอบ โดยทักษะที่สำคัญย่อมเป็นทักษะที่มีส่วนช่วยในการลดต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการสินค้า การคิดวิเคราะห์ การสื่อสารต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นทักษะเฉพาะทาง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่พบว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จึงมีความเป็นไปได้ที่พนักงานแต่ละตำแหน่งมองว่าทักษะหรือความสามารถที่ตนเองมีนั้นยังไม่เพียงพอหากต้องการให้งานออกมามีประสิทธิภาพยิ่งกว่าเดิม พนักงานส่วนใหญ่จึงมีความปรารถนาที่จะพัฒนาขอบเขตความรู้และสติปัญญาของตนเองมากกว่าความต้องการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐศักดิ์ เอี่ยมใส และคณะ (2559) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีความต้องการพัฒนาตนเองทางด้านสติปัญญาอยู่ในระดับที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านสังคม

ความต้องการพัฒนาตนเองในด้านร่างกายของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า มีภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนและการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และเกี่ยวข้องกับสุขภาพของพนักงาน ซึ่งอาจจะสืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของงานด้านการขนส่งที่ต้องพบปะพูดคุยกับผู้ใช้บริการ และลักษณะที่ต้องเดินทางเป็นประจำ ทำให้มีโอกาสเสี่ยงที่จะเผชิญปัญหาสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงานขับรถ ซึ่งงานในตำแหน่งดังกล่าวจำเป็นต้องใช้กำลังกายเป็นหลักเพื่อให้งานออกมาสำเร็จลุล่วง พนักงานจึงมีความต้องการให้ตนเองแข็งแรงและอยู่ในความพร้อมที่จะทำงานเสมอ เพราะสุขภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยสิ่งที่สำคัญยิ่งในการทำงานให้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรประภา อัครบวร (2554) และงานวิจัยของ ประเสริฐศักดิ์ เอี่ยมใส และคณะ (2559) ที่ระบุว่า การพัฒนาความสามารถร่างกายที่สมบูรณ์เป็นเรื่องสำคัญมากที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานว่าจะเป็นไปได้ในทางที่ดีหรือไม่ พนักงานในบางตำแหน่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องใช้กำลังร่างกายใน

การทำงานสำเร็จลุล่วง ดังนั้น พนักงานจึงมองว่าตนควรได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อนำเอาข้อมูลเหล่านั้นไปดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง การปฏิบัติงานในบริษัทขนส่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของบริษัท พนักงานบริษัทขนส่งเอกชนต้องคำนึงถึงการให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพทั้งทางคำพูดหรือกิริยาท่าทางการแสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ กนกวรรณ นาสมpong (2555) ที่กล่าวว่า การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ความเชื่อมั่น และนำมาสู่การใช้บริการอีกครั้ง

ความต้องการพัฒนาตนเองในด้านอารมณ์ พบว่ามีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามล้วนเป็นผู้ที่ทำงานในสายบริการ พนักงานขับรถและพนักงานบริการลูกค้าต้องเจอกับผู้ใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน ในขณะที่เดียวกัน พนักงานบัญชีและพนักงานขนของต้องเจอกับบุคลากรภายในองค์กรของตนเองในช่วงเวลาที่ต้องประสานงานร่วมกัน ซึ่งบางครั้งอารมณ์ด้านลบที่เกิดขึ้นอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในด้านต่าง ๆ จนส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้งานออกมาผิดพลาดหรือมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง พนักงานส่วนใหญ่จึงมองว่าตนควรพัฒนาตนเองให้สามารถรับมือกับอารมณ์เหล่านั้นทั้งจากภายในตัวเองและภายนอกได้อย่างมั่นคง มีสติ ไม่แข็งกร้าว สอดคล้องกับงานวิจัยของสภามร และคณะ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนครพนม ผลปรากฏว่า ความต้องการพัฒนาตนเองด้านอารมณ์ของบุคลากรมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัทเอกชน อาจต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานแต่ละวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการที่จะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีนั้นควรเริ่มจากการปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อปัญหา พนักงานจึงมองว่าตนควรมีความสามารถในการคิดเชิงบวก มองอุปสรรคเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Gupta (2015) ที่ว่า หากพนักงานฝึกการคิดเชิงบวก จะทำให้สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากมีความสุขในการทำงาน และย่อมสามารถจัดการความเครียดต่อสถานการณ์ในงานได้เป็นอย่างดีเช่นเดียวกัน

สาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานขนส่งเอกชนขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ มีความสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทั้งปัจจัยตัวกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองสืบเนื่องจากการความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบริษัท ค่าตอบแทน และการเป็นที่ยอมรับนับถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตน์ จงรักษ์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC และผลปรากฏว่าความต้องการพัฒนาตนเองโดยปัจจัยตัวกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนล้วนอยู่ในระดับมาก เพิ่มเติมคือ พนักงานบางรายมีแนวโน้มต้องการพัฒนาตนเองเนื่องมาจากต้องการความมั่นคงให้กับครอบครัวของพวกเขา ต้องการความชำนาญในอาชีพ ต้องการมีชีวิตที่ดี และต้องการที่จะมีรายได้ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทขนส่งเอกชนฯ ส่วนใหญ่ มีแนวโน้มให้ความสนใจกับสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จที่มาจากการพัฒนาความสัมพันธ์เป็นอย่างมาก ซึ่งสืบเนื่องมาจากรูปแบบการทำงานภายในองค์กรขนส่งที่พนักงานมีหน้าที่ตามตำแหน่งของตนเอง และลักษณะขององค์กรมีขนาดเล็กและกลาง ไม่เท่ากับองค์กรขนาดใหญ่ ด้วยเหตุนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานจึงมีแนวโน้มใกล้ชิดกันมากกว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมืออันจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จขององค์กร การร่วมมือกันทำงานเป็นทีมจะก่อให้เกิดประสิทธิผลมากกว่าการลงมือทำเพียงคนเดียว จึงเป็นผลให้พนักงานอยากพัฒนาตนเองเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมากที่สุด เมื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือกัน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่วนตัวย่อมเป็นสิ่งที่ตามมา สอดคล้องกับแนวคิดของพิณนรา เพชรรุ่ง



(2552) ที่ว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการจะนำไปสู่ความร่วมมือที่ทำให้เกิดความราบรื่นและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกัน ในขณะเดียวกัน พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้มองว่าตนเองเป็นผู้มีใจรักการเรียนรู้จากภายใน จึงไม่ได้รู้สึกว่ามีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองจากสาเหตุดังกล่าว เป็นผลให้ความเห็นของพนักงานที่มีต่อสาเหตุด้านความเป็นผู้รักในการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ในด้านความสัมพันธ์ของสาเหตุความต้องการพัฒนาตนเองและความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม ผลปรากฏว่าสาเหตุความต้องการพัฒนาตนเองมีสัมพันธ์ต่อความต้องการพัฒนาตนเองในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง ( $r=0.55$ ,  $p = .000$ ) กล่าวคือ ถ้าพนักงานต้องการพัฒนาตนเองเนื่องมาจากสาเหตุดังกล่าว จะทำให้มีความต้องการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ ห่วงทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์ (2565) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนและปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรีและพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองที่กล่าวถึงปัจจัยจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในทิศทางเดียวกัน

หากพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาตนเองและสาเหตุความมีใจรักในการเรียนรู้ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองเพราะมีใจรักในการเรียนรู้มาก จะมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง โดยผลที่ปรากฏออกมานั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นต่อสาเหตุความมีใจรักในการเรียนรู้ที่ระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรายข้อของสาเหตุส่วนอื่น ๆ พบว่าพนักงานให้ความสนใจต่อความมีใจรักในการเรียนรู้ที่น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรจนนำไปสู่การทำงานที่ประสบความสำเร็จที่มีระดับความเห็นด้วยสูงสุด มากกว่าการมีใจรักในการเรียนรู้ ซึ่งสาเหตุด้านความสัมพันธ์ดังกล่าวส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองเพียงแค่ระดับปานกลางเท่านั้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาตนเองต่อสาเหตุความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานที่มีระดับความเห็นด้วยสูงรองลงมา พบว่า มีระดับความสัมพันธ์ต่อความต้องการพัฒนาตนเองต่ำ ดังนั้น แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะมีระดับความเห็นด้วยมาก ก็ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองในระดับที่ไม่สูงนัก ทั้งนี้อาจตีความได้ว่า พนักงานให้ความสำคัญกับสาเหตุภายนอกอย่างการประสบความสำเร็จเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางประการ (อาทิ ความสำเร็จของงาน) มากกว่าสาเหตุจากภายในที่เป็นลักษณะนิสัย (อาทิ ความรักในการเรียนรู้) พนักงานจะมีแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองเมื่อมีปัจจัยด้านความสำเร็จเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุจิตรา ธนานันท์ (2554) ที่กล่าวว่า หนึ่งในเป้าหมายที่บุคคลหนึ่งต้องการพัฒนาตนเอง นอกจากจะเกิดจากความปรารถนาให้เกิดการพึ่งตนเอง และเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมแล้ว ยังมีที่มาจากความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานอีกด้วย

## 8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### ความต้องการพัฒนาตนเองด้านสังคม

ผู้บริหารควรสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดจนแสดงผลงานหรือความสำเร็จของตนเองต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างเชื่อมั่นในตนเองของบุคลากรและสร้างการยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงควรสนับสนุนกิจกรรมที่พัฒนาการทำงานเป็นทีม ในส่วนของพนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในทุกๆระดับ มุ่งหาข้อดีของการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความ



รวดเร็วในการทำงาน ช่วยให้ทำงานตรงกับความสามารถ ร่วมแสดงความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

#### ความต้องการพัฒนาตนเองด้านสติปัญญา

ผู้บริหารควรสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเพื่อเพิ่มทักษะทางสติปัญญาและสร้างความชำนาญในวิชาชีพเพื่อให้บุคลากรนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้พิจารณาความดีความชอบให้กับพนักงานเพื่อเป็นการพัฒนาระบบความก้าวหน้า (Career Path) ให้กับบุคลากร ในส่วนของพนักงานควรแสดงความจำนงในการเข้าร่วมอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง รวมไปถึงเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ ที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และควรมีความตั้งใจใฝ่รู้เพื่อที่จะได้นำองค์ความรู้มาใช้พัฒนางานของตนเองและสร้างความก้าวหน้าในชีวิตอย่างแท้จริง

#### ความต้องการพัฒนาตนเองด้านร่างกาย

ผู้บริหารควรตั้งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องสวัสดิการ การรักษาพยาบาลเบื้องต้นในบริษัท และหมั่นรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทอย่างต่อเนื่องตามสมควร รวมถึงควรจัดกิจกรรมสันทนาการ หรืออื่น ๆ เพื่อคลายเครียดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนช่วยสร้างผลดีต่อการให้บริการของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ในส่วนของพนักงานควรหมั่นสังเกตความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดจากความเครียด หากเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานอาจหากิจกรรมผ่อนคลายทำหลังเลิกงาน และพยายามจัดสรรสัดส่วนชีวิตแบบ Work Life Balance

#### ความต้องการพัฒนาตนเองด้านอารมณ์

ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีฝึกฝนตนเองเพื่อสร้างเสริมความฉลาดทางด้านอารมณ์ มีหน่วยงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ หมั่นรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทอย่างต่อเนื่องตามสมควรเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน และเพื่อแสดงความใส่ใจในความรู้สึกและให้เกียรติกับบุคลากรอย่างแท้จริง ในส่วนของพนักงานหมั่นพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์มีผลด้านบวกต่อการปฏิบัติงาน ควรรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น หาประโยชน์จากปัญหาโดยการเปลี่ยนมุมมองว่าเป็นความท้าทายที่จะทำให้ตนเองพัฒนายิ่งขึ้น หรือหากไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ควรไปปรึกษากับแพทย์เพื่อช่วยให้คำแนะนำที่ถูกต้องต่อไป

### **8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป**

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังพบสาเหตุของความต้องการพัฒนาตนเองอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการพัฒนาตนเองอีกหลายประการ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งถัดไป ได้แก่ ต้องการความชำนาญในอาชีพต้องการมีรายได้มีงานทำในระยะยาวมากที่สุด ต้องการวางแผนเกี่ยวกับอาชีพของตนเองกับบริษัทในระยะยาว ต้องการสร้างความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว ต้องการความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ต้องการพัฒนาด้านทักษะการทำงานเชิงเทคโนโลยีเพื่อให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่รวดเร็วในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้การวิจัยในหัวข้อนี้มีความสมบูรณ์ขึ้น

## บรรณานุกรม

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth; human needs in organizational settings*. New York: Free Press.
- Ferguson, G. A. (1981). *Statistical analysis in psychology and education*. (5<sup>th</sup> ed). Tokyo: McGraw Hill.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. New York: Arrow Books.
- Gupta, V. (2015). Role of Positive Emotions in Organizational Coping. *Journal of Organization & Human Behavior*, 4(2&3), 53-61.
- Wiersma, W., & G. Jurs, S. (2009). *Research method in education: An introduction*. (9<sup>th</sup> ed). Massachusetts: Pearson.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. (2<sup>nd</sup> ed). New York: Harper.
- กนกวรรณ นาสมปอง (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- จิระประภา อัครบวร (2554). พัฒนาคอนบ่นความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนกรรณการพิมพ์.
- จิราธร โหมตสุวรรณ และ จันทนา แสนสุข. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองและความสามารถในการเผชิญฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กลุ่มลุ่มน้ำเจ้าพระยา. *Veridian E-Journal*, 10(3), 270-285.
- ชวนชื่น อัครฉวีนิชชา. (ม.ป.ป). บทที่ 8 การทำงานร่วมกับทีมที่มาจากต่างวัฒนธรรม: บทบาททีม [เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์]. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาณาณัฐ สัจจขยพันธ์, เกศสุดา เพชรดี และชัชญาจ ปั่นสันเทียะ. (2562). การศึกษาแรงจูงใจการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกและพอลิเมอร์ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 1(1), 67-71.
- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 9(2), 161-170.
- ธนาวัฒน์ เอี่ยมอำไพ. (2563). รูปแบบส่งเสริมการเรียนรู้ในสถานประกอบการเพื่อพัฒนาตนเองในองค์กรเอกชน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 17(1), 372-381.
- ธาริกา พงษ์สิทธิกาญญา. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 5(2), 116-129.
- นภัสรพี ปรางศรี, วิรัชพัชร วงษ์วัฒน์เกษม และสุวัฒน์พงษ์ ร่มศรี. (2565). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของครูและบุคลากรสังกัดกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 9(1), 524-531.
- นลัทศิริ นิธิสุโขค. (2563). ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 2(1), 48-53.

- นิตยา กัณณิกากรณ์. (2553). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองตามจรรยาบรรณวิชาชีพครูของ  
ข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:สุวีริยาสาส์น.
- ประเสริฐศักดิ์ เอี่ยมใส, จิระวัฒน์ ใจอ่อนน้อย, ญัฐกานต์ ม่วงเขียว และอัจฉรา ลักษณะสมบูรณ์. (2559). ความ  
ต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. สืบค้นจาก [https://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/  
2559/255924060567.pdf](https://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/2559/255924060567.pdf)
- พรพรรณ พุฒนาธสิน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพ  
ไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ. วารสารสมาคมนักวิจัย, 24(3), 290-303.
- พินนรา เพชรรุ่ง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการ  
รับรู้ความสำเร็จในอาชีพ: กรณีศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปรินญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูมิพิทักษ์ ศิลปสร. (2559). แนวทางการพัฒนาพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าในโรงเรียนทักษะพัฒนา. วารสาร  
ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์, 31(1), 112-122.
- สภาพร คงเกษม, อาภาพร สุพร และชกร เดชะคำภู. (2564). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน  
ภายใน หน่วยงานในมหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8(7), 217-230.
- สมภพ ห่วงทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์. 2565. ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย  
สนับสนุนปฏิบัติการโรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี. วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม, 1(1), 51-64.
- สมยศ นาวิกการ. (2540). ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ดอกหญ้า
- สาวิตรี สามเรืองศรี และชัยวัฒน์ แซ่ไหล. (2560). ศึกษาความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองของ  
พนักงานบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเคมีภัณฑ์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารครุ  
ศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 5(2), 130-144.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2551). ประโยชน์ของการฝึกอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส
- สุนิษา กลิ่งพงษ์. (2556). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพริศร์ สุวรรณิก. (2564). ธุรกิจโลจิสติกส์ไทย จะไปอย่างไรต่อดี: ธนาคารแห่งประเทศไทย (BANK OF THAILAND).  
สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_25Dec2021.  
aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_25Dec2021.aspx)
- สุรัตนา จงรักษ์. (2556). แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC. ค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

## การศึกษากระบวนการของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน

THE STUDY OF PROCESS THEORY OF MOTIVATION THAT IMPACT PERFORMANCE MOTIVATION  
AS A CASE STUDIES OF GOVERNMENT EMPLOYEE AND PRIVATE EMPLOYEE.

สุธิดา ปิติโกค<sup>1</sup> และ จุล ธนศรีวินิชชัย<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทฤษฎีความคาดหวังที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน 2) ทฤษฎีความเท่าเทียมที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน 3) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน 4) เปรียบเทียบทฤษฎีใดที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภาครัฐและเอกชน จำนวน 400 คน โดยอาศัยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก และวิเคราะห์ค่าการทดสอบค่าที (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทฤษฎีความคาดหวัง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากที่สุดคือ ด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือด้านคุณค่าของรางวัล ร้อยละ 21.9 และสุดท้ายคือด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ร้อยละ 12.6 2) ทฤษฎีความเท่าเทียม ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากที่สุดคือ ปัจจัยนำเข้าร้อยละ 33.9 และรองลงมาคือปัจจัยส่งออกร้อยละ 30.6 3) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความชัดเจน ร้อยละ 24.2 รองลงมาด้านคำติชม ร้อยละ 14.7 รองลงมาคือด้านการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ร้อยละ 11.8 และด้านความซับซ้อนของภารกิจ ร้อยละ 11.5 และน้อยที่สุดคือด้านความท้าทาย ร้อยละ 10.6 4) กระบวนการทางทฤษฎีที่สามารถอธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ดีที่สุดคือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย เนื่องจากมีค่า Adjust R2 มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ ทฤษฎีความเท่าเทียม เท่ากับร้อยละ 43.1 และสุดท้ายคือทฤษฎีความคาดหวัง เท่ากับร้อยละ 36.1 5) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ :** ทฤษฎีกระบวนการ, ทฤษฎีความคาดหวัง, ทฤษฎีความเท่าเทียม, ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย, แรงจูงใจ

<sup>1</sup> นิสิตโครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (สบท.), คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
(ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: suthida.pit@ku.th)

<sup>2</sup> อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: fbusijt@ku.ac.th)

## Abstract

The objective of this research is to study: The theory of expectations that affects the motivation of employees in both the public and private sectors. The theory of equity affects the motivation of employees in both the public and private sectors. The theory of goal setting affects the motivation of employees in both the public and private sectors. To compare which theory has the highest level of motivation. This research is a quantitative study that utilizes questionnaires as a tool to collect data from a sample group of 400 public and private sector employees. The sample group was selected conveniently using random sampling methods. The data was analyzed using t-tests, analysis of variance, and multiple regression analysis. The research findings are as follows: 1) The theory of expectations: The factor that has the greatest impact on motivation for both public and private sector employees is the expectation that work can be successfully accomplished, accounting for 35.2%. The second factor is the value of rewards, accounting for 21.9%. The last factor is the mechanism that leads to success, accounting for 12.6%. 2) The theory of equity: The factor that has the greatest impact on motivation for both public and private sector employees is the input factor, accounting for 33.9%. The second factor is the output factor, accounting for 30.6%. 3) The theory of goal setting: The factor that has the greatest impact on motivation for both public and private sector employees is clarity, accounting for 24.2%. The second factor is praise, accounting for 14.7%. The next factor is the presence of shared goals, accounting for 11.8%. The factor of task complexity accounts for 11.5%. The factor of challenge has the lowest impact, accounting for 10.6%. 4) The theory that best explains motivation for both public and private sector employees is the goal-setting theory, as it has the highest Adjusted R<sup>2</sup> value of 51.1%. The equity theory is the second-best explanation with a value of 43.1%, and the expectancy theory is the lowest with a value of 36.1%. 5) The sample group with different marital status does not significantly affect the level of motivation in job performance at a statistical significance level of 0.05. However, different levels of education significantly affect the level of motivation in job performance at a statistical significance level of 0.05.

**Keywords:** PROCESS THEORY OF MOTIVATION, EXPECTATIONS THEORY, EQUALITY THEORY, GOAL SETTING THEORY, MOTIVATION

## 1. บทนำ

ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง สังคม เทคโนโลยี การแพร่เชื้อของโรคระบาด และการขยายตัวของเศรษฐกิจ ประกอบกับมีการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ทุกองค์การต้องเร่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุนการผลิต ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันถ่วงที ดังนั้นทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเชิงรูปแบบ วิธีการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้องค์การอยู่รอด เจริญเติบโตและพัฒนาสู่การแข่งขันได้ในอนาคต จึงส่งผลให้ทุกองค์การต้องมีการเรียนรู้ และหาวิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพ ให้สามารถปรับตัวได้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน รวมถึงองค์การจึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับศักยภาพขององค์การ ด้วยการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อให้้องค์กรมีความแข็งแกร่งและสามารถดำรงอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน (วัชรพงษ์ ยอดเพชร, 2560)

เนื่องด้วยปัญหาเหล่านี้จึงทำให้ องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ออกมาให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จำเป็นต้องอาศัยหลายองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด โดยองค์ประกอบที่สำคัญคือการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากแรงจูงใจคือสิ่งที่กำหนดและขับเคลื่อนพฤติกรรมหรือผลงานในการทำงาน โดยในปัจจุบันการสร้างแรงจูงใจผ่านสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้น เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรรู้สึกอยากทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อสภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของพนักงาน การทำความเข้าใจพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดนโยบายผ่านการวางแผนกลยุทธ์เพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีผลเป็นแรงผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถเพิ่มขีดความสามารถขององค์การ และพัฒนาให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ (ธัญพร สุวรรณคาม, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีกระบวนการของแรงจูงใจ (Process Theory of Motivation) ที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่พยายามอธิบายกระบวนการและเหตุผลที่เป็นเหตุให้เกิดการกระตุ้นในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยไม่ได้สนใจเพียงแต่ความต้องการหรือแรงจูงใจเพียงอย่างเดียว แต่พยายามเน้นไปที่กระบวนการทางสมองและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ทฤษฎีกระบวนการจูงใจมีหลายทฤษฎี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเอาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom (1964), ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ของ John Stacy Adams (1963) และทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ของ Edwin A. Locke (1980) ทั้ง 3 ทฤษฎีนี้เป็นที่นิยมในการศึกษาทฤษฎีกระบวนการของแรงจูงใจ โดยจะศึกษาตัวแปรหลักของ 3 ทฤษฎีนี้ดังนี้ ด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ ด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ด้านคุณค่าของรางวัล ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยส่งออก ด้านความชัดเจน ด้านความท้าทาย ด้านความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ด้านคำติชม และด้านความซับซ้อนของภารกิจเพื่อให้องค์กรทราบข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยทางทฤษฎีใดบ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์กร และเพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรในปัจจุบันให้สามารถสร้างแรงจูงใจเพิ่มขึ้นให้กับองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของพนักงานและเป็นแนวทางพัฒนาของผู้บริหารหรือผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ในอนาคต



## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทฤษฎีความคาดหวัง ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาทฤษฎีความเท่าเทียม ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน
3. เพื่อศึกษาทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน
4. เพื่อเปรียบเทียบว่าทฤษฎีใดที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด

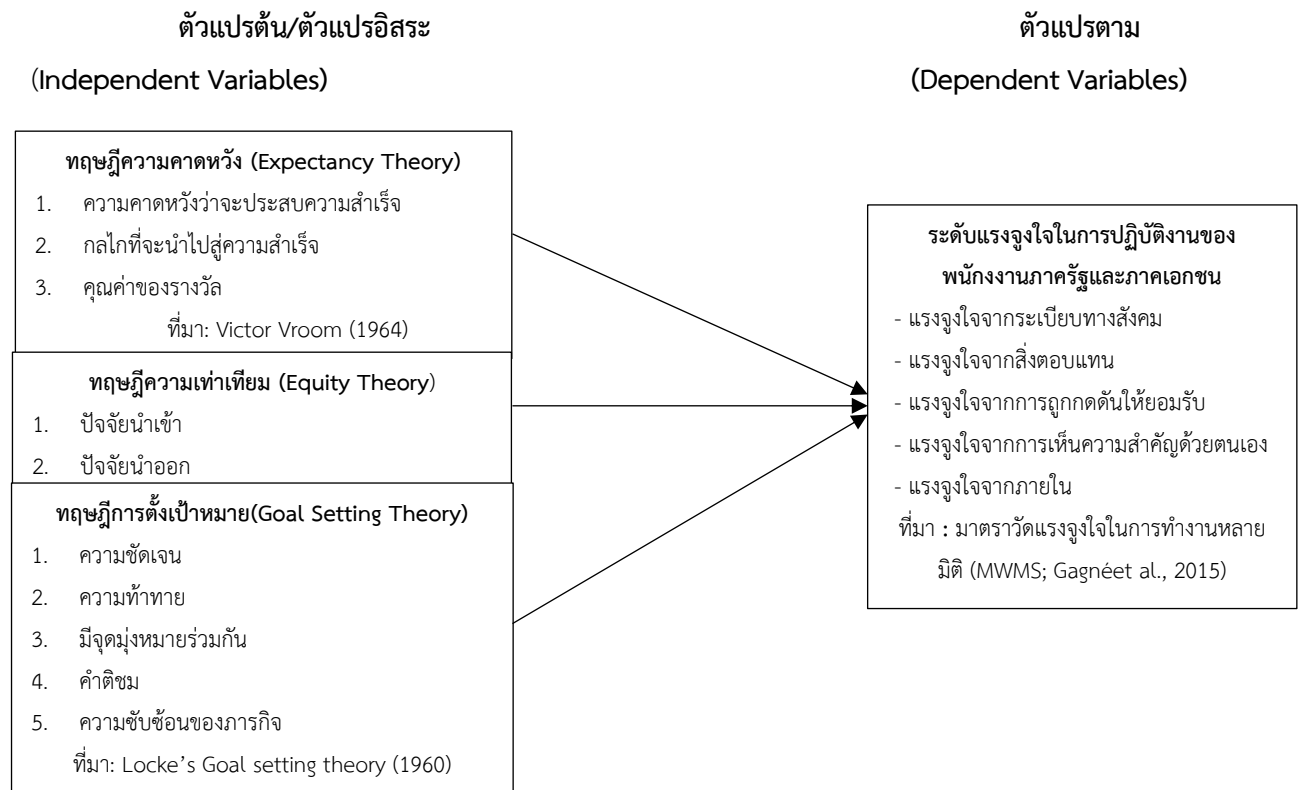
### 2.1 สมมติฐานในการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ทฤษฎีความคาดหวัง ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน
2. สมมติฐานที่ 2 ทฤษฎีความเท่าเทียม ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน
3. สมมติฐานที่ 3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน
4. สมมติฐานที่ 4 พนักงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. สมมติฐานที่ 5 พนักงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### 2.2 ประโยชน์ในการทำการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการทางทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชนและสามารถเปรียบเทียบได้ว่า กระบวนการใดที่มีผลต่อแรงจูงใจมากที่สุด
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรในปัจจุบันให้สามารถสร้างแรงจูงใจเพิ่มขึ้นให้กับองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของพนักงาน
3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางพัฒนาของผู้บริหารหรือผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2550) กล่าวว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์เป็นลักษณะของบุคคล ที่สามารถวัดได้ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติพฤติกรรมและการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล ทำให้บุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย . อายุ หมายถึง อายุของกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการบริโภคสินค้าหรือบริการ รวมถึงความต้องการในด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้มียุ่จะชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ และให้ความสนใจกับกระแสนิยม ในขณะที่กลุ่มผู้มียุ่มากจะสนใจเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย เป็นต้น

ศศิพร บุญชู (2560) กล่าวว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่คาดว่าจะสามารถมีผลต่อการตัดสินใจพฤติกรรม และทัศนคติของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถือเป็นตัวกำหนดให้เกิดความแตกต่างของความรู้สึก ทัศนคติและพฤติกรรมการแสดงออก

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อนโดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้น เมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ จากการทบทวนวรรณกรรมได้มีนักวิชาการกล่าวถึงแนวคิดความคาดหวังไว้ อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ดังนี้

พิเชษฐ์ ชิมเจริญ (2564) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการจะจูงใจให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจถึง กระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อนเมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะทำงานเพิ่มมากขึ้นจากระดับปกติที่เขาเคยทำเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำและแสดงพฤติกรรมนั้น โดยปกติบุคคลมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่าในการทำงานนั้นเขาจะได้ผลลัพธ์และผลตอบแทนที่เขาต้องการ เขาก็จะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจโดยจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ปัจจัย

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Expectancy: E) คือ ความคาดหวังของคนที่ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งในบางครั้งเรียกว่าการคาดหวังผลงานจากความพยายามบุคคลจะข่งใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องทำนั้นมันยากเกินความสามารถของตนเองหรือก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นออกไป การทำให้ความคาดหวังสูงสุดคือการทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่ามีสามารถในการทำงานจนถึงในระดับที่ต้องการได้

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality: I) คือ การคาดหวังของบุคคลไว้ล่วงหน้าว่าเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่นๆ ที่ได้จากการบรรลุผลสำเร็จ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งเรียกว่าการคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงานการตั้งผลรางวัลหรือผลตอบแทนให้สูงทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานนั้นประสบผลสำเร็จ

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence: V) คือ ระดับคุณค่าหรือความต้องการของผลลัพธ์ที่มีให้แก่บุคคลแต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลลัพธ์เดียวกัน ค่าของผลลัพธ์เป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียม

ความเท่าเทียมหรือความเสมอภาค (Equity Theory of Motivation) ของ John Stacy Adams (1963) เป็นแนวคิดที่ศึกษาถึงการจูงใจผ่านการได้รับความเป็นธรรมในการทำงานที่เท่าเทียมกันระหว่างพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกันควรได้รับรางวัลที่เหมือนกันมีความเท่าเทียมกันมีความเสมอภาคกัน เพราะการรับรู้ในความไม่เท่าเทียมกันเกิดได้หลายสถานการณ์เช่น การมอบหมายงาน การส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในงาน และองค์ประกอบอื่นในการทำงานอาจแตกต่างกันได้มากมาย ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดผลกระทบต่ออารมณ์ของพนักงานความรู้สึกไม่เป็นธรรมนี้เกิดขึ้นในใจของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารที่มีความสามารถจะต้องทำให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Felt negative inequity fairness) เมื่อเทียบกับผู้อื่นเพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงความเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจส่งผลถึงความสำเร็จขององค์การ

ศุภวรรณ รัตนโอภาส (2550) กล่าวถึง ทฤษฎีความเสมอภาคไว้ว่าเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ของบุคคลว่าพวกเขาได้ถูกปฏิบัติอย่างยุติธรรมมากน้อยแค่ไหน เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ทฤษฎีความเสมอภาคเสนอแนะว่าบุคคลจะถูกจูงใจให้แสวงหาความเสมอภาคทางรางวัลที่พวกเขาคาดหวังจากผลการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความเสมอภาคแล้ว ถ้าบุคคลรับรู้ว่าผลตอบแทนของพวกเขาเสมอภาคกับผลตอบแทนที่บุคคลอื่นได้รับจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลืออย่างเดียวกันแล้ว พวกเขาเชื่อว่าการปฏิบัติต่อพวกเขาจะยุติธรรมและเสมอภาค บุคคลจะประเมินความเสมอภาคประกอบด้วย 1. สิ่งที่ให้กับงาน (inputs) หมายถึง การศึกษา ประสบการณ์ ความพยายามและความสามารถ ที่เกิดจากตัวพนักงานเป็นต้น 2. สิ่งที่ได้รับจากงาน (Outcomes) หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากงานจะหมายถึงผลตอบแทนการยกย่อง สวัสดิการและการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีเป้าหมายร่วมกัน

ทฤษฎีการมีเป้าหมายร่วมกัน หรือการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนาจากแนวคิดของ Locke (1980) ว่าแรงจูงใจที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายเป็นสิ่งที่บุคคลตั้งใจให้บรรลุในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในอนาคตเป้าหมายช่วยส่งเสริมการกระทำโดยมุ่งความใส่ใจของบุคคลไปยังเป้าหมายที่ต้องการ มีความเพียรพยายามและหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยการกำหนดเป้าหมายผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจงและท้าทาย สามารถจูงใจและเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมในทางที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามินักวิชาการอธิบายถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีเป้าหมายร่วมกันไว้อย่างหลากหลาย สามารถสรุปได้ดังนี้

อภิรัชศักดิ์ รัชนิวงศ์ (2565) กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายที่ดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก และยังช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับสมาชิก หากองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายที่ดีและชัดเจนจะส่งผลให้การทำงานสามารถทำได้อย่างยอดเยี่ยม โดยขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายตามแนวคิดของ Locke (1980) มีหลักการในการกำหนดเป้าหมายดังนี้ 1. มีความชัดเจน (Clarify) หมายถึง เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาจะต้องชัดเจน และเฉพาะเจาะจงให้ทุกคนในทีมสามารถเข้าใจได้เป็นอย่างดี เพราะเมื่อทุกคนเข้าใจ เห็นภาพชัดเจนแล้ว ความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาด หรือความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารงานต่าง ๆ ก็จะน้อยลงตามไปด้วยซึ่งส่งผลให้ทุกคนมุ่งมั่นมากขึ้นและมีโอกาสจะทำเป้าหมายนั้นให้สำเร็จยิ่งขึ้นไปอีก 2. มีความท้าทาย (Challenge) หมายถึง เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาต้องมีความท้าทายในระดับกำลังดีเพื่อให้คนในทีมมีแรง

กระตุ้น อยากร่วม และมุ่งมั่นที่จะทำตามเป้าหมาย เป้าหมายที่ง่ายเกินไปจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจนลดแรงจูงใจลง และยังสามารถลดความพึงพอใจในการทำงานด้วย 3. มีจุดมุ่งหมายตรงกัน (Commitment) หมายถึง เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาต้องเป็นสิ่งที่เข้าใจตรงกันผ่านการยอมรับ และเห็นชอบจากทุกคน เพราะเมื่อเข้าใจตรงกันแล้วแน่นอนว่า โอกาสที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จก็มีมากขึ้นนั่นเอง โดยการกำหนดเป้าหมายแบบนี้จะช่วยลดการขาดแรงจูงใจต่อเป้าหมายของลูกน้องแต่ละคน และยังทำให้ทีมรู้สึกสนุกไปกับการทำเป้าหมายนั้นพร้อมๆ กัน 4. เปิดรับข้อเสนอแนะ (Feedback) หมายถึง ในการกำหนดเป้าหมายควรเปิดรับความเห็น และข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอตลอดกระบวนการไปจนถึงการบรรลุเป้าหมาย เพื่อตรวจสอบการทำงานและลดข้อผิดพลาดให้มากที่สุด ทำให้แน่ใจว่าทีมยังคงอยู่บนเส้นทาง การไปสู่เป้าหมาย 5. กระจายความซับซ้อนของงาน (Task Complexity) เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาต้องสามารถกระจาย ออกเป็นเป้าหมาย หรืองานย่อย ๆ ได้ เพื่อที่ว่าภารกิจหรืองานที่ชัดเจนนั้นจะทำให้สมาชิกแต่ละคนในทีมเอาไป รับผิดชอบต่อได้ง่ายและสามารถติดตามงานได้อย่างชัดเจน

### แบบวัดแรงบันดาลใจในการทำงานแบบหลากหลายมิติ (Multidimensional Work Motivation Scale หรือ MWMS)

เป็นเครื่องมือทางจิตวิทยาที่ใช้ในการวัดด้านต่าง ๆ ของแรงบันดาลใจในการทำงาน ถูกพัฒนาขึ้นโดย Roland E. Mueller และ Ryan Patrick Fuerst ในปี 2013 และอิงตามทฤษฎีของการกำหนดเองเพื่อแสวงความท้าทาย (self-determination theory of motivation) MWMS วัดแบบหลายมิติของแรงบันดาลใจในการทำงานทั้งห้ามิติ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจจากระเบียบทางสังคม (Extrinsic regulation—social) ซึ่งอธิบายถึงระดับของแรงจูงใจที่เกิดจากความผันผวนและความกดดันที่มาจากระบบสังคมหรือบุคคลอื่นในสิ่งที่ผู้ทำงานทำ หรือคาดหวังว่าจะได้รับการยอมรับ หรือความชื่นชมจากผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การได้รับคำชม หรือการพูดเกียรติจากผู้อื่น เป็นต้น ในกรณีนี้ ความสำคัญและแรงจูงใจมาจากภายนอก และสังคมเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นและรักษาความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคคล

2. แรงจูงใจจากสิ่งตอบแทน (Extrinsic regulation—material) ซึ่งอธิบายถึงระดับของแรงจูงใจที่เกิดจากการได้รับสิ่งตอบแทนทางวัสดุหรือเงินทองในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เงินเดือนที่ได้รับจากการทำงาน เงินรางวัล เงินสะสม ประกันสังคม เป็นต้น ในกรณีนี้ สิ่งตอบแทนทางวัสดุมีความสำคัญและเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการกระตุ้นและรักษาความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคคล

3. แรงจูงใจจากการถูกกดดันให้ยอมรับ (Introjected Regulation) ซึ่งอธิบายถึงระดับของแรงจูงใจที่เกิดจากการกดดันภายในตนเอง และความรู้สึกหวาดกลัวหรือความรู้สึกเสียใจหากไม่ตรงตามมาตรฐานหรือค่านิยมที่กำหนดขึ้น ภายนอก อาจเกิดจากความเกรงกลัวที่จะได้รับโทษหรือการตัดสินใจเลวร้ายจากผู้อื่นหากไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ยอมรับ ความคาดหวัง เช่น ความกลัวจากการโดนตำหนิ ความกลัวจากการถูกลงโทษ หรือความกลัวจากการถูกปฏิเสธ แม้ว่าบุคคลอาจไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกสนใจในการทำงานนั้นๆ แต่พวกเขายังคิดว่ามันเป็นสิ่งสำคัญหรือมีความหมายส่วนบุคคลที่สำคัญอยู่

4. แรงจูงใจจากการเห็นความสำคัญด้วยตนเอง (Identified regulation) ซึ่งอธิบายถึงระดับของแรงจูงใจที่เกิดจากการรับรู้และรู้สึกว่าการหรือเป้าหมายในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญและมีความหมายสำหรับตนเอง นักวิจัยให้นิยามนี้เป็นการรับรู้ความสำคัญของเป้าหมายทางการทำงานและความหมายที่มีค่าแก่ตนเอง การรับรู้นี้อาจเกิดจากการ

เข้าใจถึงค่านิยมส่วนบุคคล เหตุผลที่ตรงต่อเจ้าของงาน เหตุผลที่คล้ายคลึงกับค่านิยมและเชื่อมั่นว่าการทำงานที่ดีสามารถสร้างผลกระทบที่ดีและมีความสำคัญต่อตนเองและความเป็นอิสระของตนเองได้

5. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) ซึ่งอธิบายถึงระดับของแรงจูงใจที่เกิดจากความพึงพอใจภายในตนเอง และความสนุกสนานที่ผู้ทำงานรับรู้จากการทำงานเอง ในกรณีนี้ ผู้ทำงานรู้สึกสนุกสนาน พึงพอใจ หรือเพลิดเพลินในกระบวนการทำงานเอง โดยไม่จำเป็นต้องได้รับสิ่งตอบแทนภายนอกเพื่อกระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงาน ความพึงพอใจและความสนุกสนานในการทำงานเองเป็นแรงจูงใจภายในที่สำคัญที่สุดในการสนับสนุนความกระตือรือร้นและผลงานที่มีคุณภาพสูงในการทำงานของบุคคล

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยเป็นประชาชนในประเทศไทย จำนวน 400 คนโดยแบ่งเป็นบุคลากรภาครัฐจำนวน 200 คนและบุคลากรภาคเอกชนจำนวน 200 คน และจากการแทนค่าในสูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของคอกแรน Cochran โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และสัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (Cochran, W. G., 1977)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่าง กลุ่มเฟซบุ๊ก สาธารณะ และห้องสนทนาใน LINE, Open Chat และสถานที่ที่เป็นที่รวมตัวกันของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คำถามเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง ตามแนวคิดของ Victor Vroom โดยพัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ศิริพร พูลหวัง (2559) 3) คำถามเกี่ยวกับทฤษฎีความเท่าเทียม ตามแนวคิดของ John Stacey Adams โดยพัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ จิรสิทธิ์ เสียวเสถียรวงศ์ (2555) 4) คำถามเกี่ยวกับทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ตามแนวคิดของ Edwin A. Locke. โดยพัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ บุญประทีป (2553) และหนังสือ Fundamentals of Management (8th Edition) 5) คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในหลายมิติ (The Multidimension Work Motivation Scale: MWMS) โดยพัฒนาแบบสอบถามมาจาก Marylène Gagné etc., Jan (2015) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 5 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) (น้อยที่สุด = 1 คะแนน ไปจนถึงมากที่สุด = 5 คะแนน) และผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดย

ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้สามารถสรุปดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความเท่าเทียม และทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความเท่าเทียม ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
<b>ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)</b>	<b>0.850</b>
1. ด้านความความหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ (Expectancy)	0.805
2. ด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (Instrumentality)	0.803
3. ด้านคุณค่าของรางวัล	0.792
<b>ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory)</b>	<b>0.843</b>
1. ป้อนจ่ายนำเข้า (Input)	0.762
2. ป้อนจ่ายส่งออก (Output)	0.821
<b>ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน (Goal Setting Theory)</b>	<b>0.918</b>
1. ด้านความชัดเจน (Clarity)	0.729
2. ด้านความท้าทาย (Challenge)	0.731
3. ความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Commitment)	0.866
4. ด้านคำติชม (Feedback)	0.856
5. ด้านความซับซ้อนของภารกิจ (Task Complexity)	0.846
<b>ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation)</b>	<b>0.864</b>
1. แรงจูงใจจากระเบียบทางสังคม (Extrinsic regulation—social)	0.705
2. แรงจูงใจจากสิ่งตอบแทน (Extrinsic regulation—material)	0.849
3. แรงจูงใจจากการถูกกดดันให้ยอมรับ (Introjected Regulation)	0.703
4. แรงจูงใจจากการเห็นความสำคัญด้วยตนเอง (Identified regulation)	0.852
5. แรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation)	0.930

**จากตารางที่ 1** ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ทฤษฎีความคาดหวัง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850 ทฤษฎีความเท่าเทียม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.843 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.918 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากทุกส่วนของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) ผู้วิจัยจึงนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการ

วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบแบบ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัว



ขึ้นไป และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis – MRA) ในการทดสอบอิทธิพลของกลุ่มตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ตามแนวคิดของ Victor Vroom ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ตามแนวคิดของ John Stacy Adams และทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ตามแนวคิดของ Edwin A. Locke. โดยการวิจัยในครั้งนี้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ที่ระดับ 0.05 และทางผู้วิจัยได้ทำการใช้ Multiple regression analysis ในการพิจารณาเงื่อนไขความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระ เพื่อไม่ให้มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) สูงเกินไป โดยพิจารณาค่า VIF (Variance inflation factor) ต้องมีค่ามากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 4 (Lind et al. (2010, p. 528)) และค่า Tolerance ต้องมีค่าเข้าใกล้ 1 แต่ไม่เกิน 1 (Menard (1995, 258))

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 ลักษณะทางประชากร

**5.1.1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุในช่วง 25-35 ปี มากที่สุดจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 มีลักษณะงานออฟฟิศ (Office ส่วนงาน บัญชี, การเงิน, จัดซื้อ, IT, การตลาด, IA, IR ฯลฯ ) จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาทจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0

**5.1.2. ปัจจัยด้านทฤษฎีกระบวนการของแรงจูงใจ** ประกอบด้วย ทฤษฎีการคาดหวังของ, ทฤษฎีความเท่าเทียม และ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 2 :** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ทฤษฎีการคาดหวัง ทฤษฎีความเท่าเทียม และทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังตารางด้านล่าง

ทฤษฎีกระบวนการของแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปรผล
<b>1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)</b>	<b>3.99</b>	<b>.68</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ (Expectancy)</b>	<b>4.38</b>	<b>.53</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	4.35	.65	มากที่สุด
2. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถ	4.20	.73	มาก
3. ท่านเชื่อว่าท่านตั้งใจทำอะไรแล้วงานนั้นย่อมประสบผลสำเร็จ	4.43	.69	มากที่สุด
4. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังทำให้ท่านเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	4.52	.70	มากที่สุด
5. ท่านใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	4.43	.66	มากที่สุด
<b>ด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (Instrumentality)</b>	<b>3.96</b>	<b>.69</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	3.98	.86	มาก
2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในผลการปฏิบัติงาน	4.20	.70	มาก
3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับพิจารณาความดีความชอบจากความสามารถในการทำงาน	3.97	.93	มาก
4. ท่านได้รับมอบหมายงานและหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.06	.84	มาก

5. ท่านได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.61	1.14	มาก
<b>ด้านคุณค่าของรางวัล (Valence)</b>	<b>3.62</b>	<b>.81</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของรางวัลที่การทำงานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	4.08	.84	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.66	.96	มาก
3. การได้รับเงินเดือนที่สอดคล้องกับการดำรงชีพในปัจจุบัน	3.45	1.05	มาก
4. การได้รับรางวัลเป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.51	1.04	มาก
5. ท่านมีความพอใจกับเงินค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.43	1.13	มาก
<b>2. ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory)</b>	<b>3.92</b>	<b>.70</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยนำเข้า (Input)</b>	<b>4.06</b>	<b>.66</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านเชื่อว่าทักษะและความสามารถของท่านเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.00	.77	มาก
2. ท่านเชื่อว่าภาระงานของท่านเหมาะสมกับตำแหน่งงานและประสบการณ์	3.89	.85	มาก
3. ท่านได้ใช้ความรู้ที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่	4.17	.85	มาก
4. ท่านมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	4.08	.87	มาก
5. ท่านได้รับการมอบหมายงานและการปฏิบัติที่เป็นธรรมแม้จะมีความแตกต่างด้านเพศ	4.18	.79	มาก
<b>ปัจจัยส่งออก (Output)</b>	<b>3.77</b>	<b>.73</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.54	.92	มาก
2. ท่านพอใจกับบทบาทและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนหน่วยงาน	3.90	.82	มาก
3. ท่านพอใจกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	3.80	.86	มาก
4. ท่านพอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.86	.97	มาก
5. ท่านพอใจกับโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.77	1.00	มาก
<b>3. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory)</b>	<b>3.96</b>	<b>.74</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านความชัดเจน (Clarity)</b>	<b>4.14</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนเสมอ	4.13	.80	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.30	.74	มากที่สุด
3. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเข้าใจเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	4.02	.83	มาก
<b>ด้านความท้าทาย (Challenge)</b>	<b>3.99</b>	<b>.71</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้สูงกว่าอดีต เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง	4.11	.77	มาก
2. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ท้าทายเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	4.02	.79	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านมีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ท้าทายความสามารถของบุคลากร	3.86	.92	มาก
<b>ความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Challenge)</b>	<b>3.83</b>	<b>.84</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.85	.89	มาก
2. ท่านได้รับโอกาสในการตั้งเป้าหมายของหน่วยงานเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ใกล้เคียงกัน	3.89	.93	มาก
3. ผู้บริหารหน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายของหน่วยงาน	3.76	.99	มาก
<b>ด้านคำติชม (Commitment)</b>	<b>3.97</b>	<b>.78</b>	<b>มาก</b>
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน	3.83	1.02	มาก

2. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน	3.90	.94	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน	4.20	.79	มาก
<b>ด้านความซับซ้อนของภารกิจ (Task Complexity)</b>	<b>3.89</b>	<b>.75</b>	<b>มาก</b>
1. หน่วยงานของท่านมีการกระจายเป้าหมายการทำงานให้บุคลากรอย่างชัดเจน	3.78	.91	มาก
2. ท่านได้รับการกระจายเป้าหมายการทำงานเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ใกล้เคียงกัน	3.82	.90	มาก
3. ท่านและบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายการทำงาน	4.08	.78	มาก

**จากตารางที่ 2** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจจากทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านคุณค่าของรางวัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจจากทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปัจจัยนำเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านปัจจัยส่งออกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจจากทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านคำติชม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความซับซ้อนของภารกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**5.1.3. การวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในหลายมิติ (The Multidimension Work Motivation Scale: MWMS)** ประกอบด้วย แรงจูงใจจากกระเปียบทางสังคม แรงจูงใจจากสิ่งตอบแทน แรงจูงใจจากการถูกกดดันให้ยอมรับ แรงจูงใจจากการเห็นความสำคัญด้วยตนเอง และแรงจูงใจจากภายใน ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 :** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในหลายมิติ ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังตารางด้านล่าง

การวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในหลายมิติ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปรผล
<b>ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.92</b>	<b>.80</b>	<b>มาก</b>
<b>แรงจูงใจจากกระเปียบทางสังคม (Extrinsic regulation—social)</b>	<b>4.07</b>	<b>.74</b>	<b>มาก</b>
1. เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (เช่น หัวหน้างาน,เพื่อนร่วมงาน,ครอบครัว, ลูกค้า)	4.15	.80	มาก
2. เพราะผู้อื่นจะเคารพท่านมากขึ้น (เช่น หัวหน้างาน,เพื่อนร่วมงาน,ครอบครัว, ลูกค้า)	4.00	.89	มาก
3. เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่น (เช่น หัวหน้างาน,เพื่อนร่วมงาน,ครอบครัว, ลูกค้า)	4.07	.86	มาก
<b>แรงจูงใจจากสิ่งตอบแทน (Extrinsic regulation—material)</b>	<b>3.60</b>	<b>.91</b>	<b>มาก</b>
1. เพราะนายจ้างหรือหัวหน้างานของท่านจะให้รางวัล เป็นสิ่งตอบแทนก็ต่อเมื่อท่านทุ่มเทให้กับงานมากพอ	3.61	1.05	มาก

2. เพราะนายจ้างหรือหัวหน้างาน ของท่านจะให้ความมั่นคงในอาชีพการงานที่มากขึ้นหากท่าน ทุ่มเทให้กับงานมากพอ	3.69	1.00	มาก
3. เพราะท่านเสี่ยงที่จะสูญเสียงานหากท่านไม่ทุ่มเทมากพอ	3.50	1.09	มาก
<b>แรงจูงใจจากการถูกกดดันให้ยอมรับ (Introjected Regulation)</b>	<b>3.93</b>	<b>.79</b>	<b>มาก</b>
1. เพราะทำให้ท่านภูมิใจในตัวเอง	4.13	.84	มาก
2. เพราะไม่เช่นนั้นท่านจะรู้สึกอับอายขายหน้าตัวเอง	3.71	1.04	มาก
3. เพราะไม่เช่นนั้นท่านจะรู้สึกแค้นกับตัวเอง	3.98	.93	มาก
<b>แรงจูงใจจากการเห็นความสำคัญด้วยตนเอง (Identified regulation)</b>	<b>4.12</b>	<b>.71</b>	<b>มาก</b>
1. เพราะโดยส่วนตัวแล้วท่านถือว่าการทุ่มเทให้กับงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญ	4.24	.75	มากที่สุด
2. เพราะความพยายามในงานนี้สอดคล้องกับค่านิยมส่วนตัวของท่าน	4.08	.80	มาก
3. เพราะความพยายามในงานนี้มีนัยสำคัญส่วนตัวสำหรับท่าน	4.06	.83	มาก
<b>แรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation)</b>	<b>3.87</b>	<b>.86</b>	<b>มาก</b>
1. เพราะท่านสนุกกับการทำงาน	3.92	.91	มาก
2. เพราะสิ่งที่ท่านทำในการทำงานนั้นน่าตื่นเต้น	3.82	.93	มาก
3. เพราะงานที่ท่านทำนั้นน่าสนใจ	3.89	.96	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตราวัดหลายมิติแบบ MWMS ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แรงจูงใจจากการเห็นความสำคัญด้วยตนเอง (Identified regulation) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แรงจูงใจจากระเบียบทางสังคม (Extrinsic regulation—social) มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แรงจูงใจจากการถูกกดดันให้ยอมรับ (Introjected Regulation) มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายคือแรงจูงใจจากสิ่งตอบแทน (Extrinsic regulation—material) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

## 5.2 ผลการทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุพจน์เกี่ยวกับกระบวนการทางทฤษฎีที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและเอกชน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1. ทฤษฎีคาดหวัง (Expectancy Theory) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการหาค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อแสดงอิทธิพลของทฤษฎีคาดหวัง (Expectancy Theory) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน

ทฤษฎีกระบวนการความคาดหวัง	Unstandardized			Sig.	Collinearity statistics	
	B	t			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.085	5.238	.000*			
1. ด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้	0.350	6.240	.000*	0.660	1.514	
2. ด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ	0.126	2.431	.015*	0.460	2.173	
3. ด้านคุณค่าของรางวัล	0.219	5.749	.000*	0.616	1.622	

$R = .604$ ,  $R^2 = .365$ ,  $Adjust R^2 = 0.361$ ,  $SEEst = .48865$   $F = 75.983$   $n = 400$   $P-Value \leq 0.05^*$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**จากตารางที่ 4** การทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) พบว่า ทฤษฎีความคาดหวัง ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่าเข้าใกล้ 1 แต่ไม่เกิน 1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 4 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากผลการทดสอบสรุปได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากที่สุดคือ ด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ ( $X_1$ ) ร้อยละ 35.2 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากปัจจัยด้านความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้แรงจูงใจเพิ่มขึ้น 35% เป็นต้น รองลงมาคือด้านคุณค่าของรางวัล ( $X_3$ ) ร้อยละ 21.9 และสุดท้ายคือด้านกลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ( $X_2$ ) ร้อยละ 12.6 และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญโดยรวม สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังสามารถอธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ร้อยละ 36.1 ( $Adjust R^2 = 0.361$ ) ส่วนที่เหลือเป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา สามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.085 + 0.35(X_1) + 0.126(X_2) + 0.219(X_3)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  คือ ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและเอกชน

( $X_1$ ) = ความคาดหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้

( $X_2$ ) = กลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

( $X_3$ ) = คุณค่าของรางวัล

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2** ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ผลการหาค่าวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อแสดงอิทธิพลของทฤษฎีความเท่าเทียม ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน

ทฤษฎีกระบวนการความเท่าเทียม	Unstandardized		t	Sig.	Collinearity statistics	
	B				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.388		9.297	.000*		
1. ปัจจัยนำเข้า	0.339		7.732	.000*	0.630	1.588
2. ปัจจัยส่งออก	0.306		7.699	.000*	0.630	1.588

$R = .659, R^2 = .434, Adjust R^2 = .431, SEest = .46097, F = 152.069, n = 400, P-Value \leq 0.05^*$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**จากตารางที่ 5** การทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) พบว่า ทฤษฎีความเท่าเทียม ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่าเข้าใกล้ 1 แต่ไม่เกิน 1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 4 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากผลการทดสอบสรุปได้ว่า ทฤษฎีความเท่าเทียม ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากที่สุดคือ ปัจจัยนำเข้า ( $X_1$ ) ร้อยละ 33.9 ซึ่งอธิบายได้ว่าหากปัจจัยนำเข้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้แรงจูงใจเพิ่มขึ้น 33.9% เป็นต้น และรองลงมาคือปัจจัยส่งออก ( $X_2$ ) ร้อยละ 30.6 และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญโดยรวม สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีความเท่าเทียมสามารถอธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง

ภาครัฐและภาคเอกชนได้ร้อยละ 43.1 (*Adjust R*<sup>2</sup> = 0.431) ส่วนที่เหลือเป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.388 + 0.339(X_1) + 0.306(X_2)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  คือระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและเอกชน

( $X_1$ ) = ปัจจัยนำเข้า

( $X_2$ ) = ปัจจัยส่งออก

**การทดสอบสมมติฐานที่ 3** ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ผลการหาค่าวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อแสดงอิทธิพลของทฤษฎีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย	Unstandardized		t	Sig.	Collinearity statistics	
	B				Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.011		6.874	.001*		
1. ด้านความชัดเจน	0.242		5.280	.000*	0.515	1.943
2. ด้านความท้าทาย	0.106		2.300	.022*	0.415	2.408
4. ด้านความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน	0.118		3.055	.002*	0.425	2.350
5. ด้านคำติชม	0.147		3.433	.001*	0.403	2.479
6. ด้านความซับซ้อนของภารกิจ	0.115		2.732	.007*	0.444	2.252

*R* = .723, *R*<sup>2</sup> = .523, *Adjust R*<sup>2</sup> = .511, *SEest* = .42463, *F* = 86.458, *n* = 400 *P-Value* ≤ 0.05\*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**จากตารางที่ 6** การทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) พบว่า ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่าเข้าใกล้ 1 แต่ไม่เกิน 1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 4 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากผลการทดสอบสรุปได้ว่า ทฤษฎีตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความชัดเจน ( $X_1$ ) ร้อยละ 24.2 ซึ่งอธิบายได้ว่า หากปัจจัยด้านความชัดเจนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้แรงจูงใจเพิ่มขึ้น 24% เป็นต้น รองลงมาด้านคำติชม ( $X_4$ ) ร้อยละ 14.7 รองลงมาคือด้านการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ( $X_3$ ) ร้อยละ 11.8 และด้านความซับซ้อนของภารกิจ ( $X_5$ ) ร้อยละ 11.5 และน้อยที่สุดคือด้านความท้าทาย ( $X_2$ ) ร้อยละ 10.6 และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญโดยรวม สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีกระบวนการตั้งเป้าหมายสามารถอธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนร้อยละ 51.1 (*Adjust R*<sup>2</sup> = 0.511) ส่วนที่เหลือเป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา สามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.011 + 0.242(X_1) + 0.106(X_2) + 0.118(X_3) + 0.147(X_4) + 0.115(X_5)$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  คือระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและเอกชน

( $X_1$ ) = ด้านความชัดเจน



- (X<sub>2</sub>) = ด้านความท้าทาย  
(X<sub>3</sub>) = ด้านความมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน  
(X<sub>4</sub>) = ด้านคำติชมด้าน  
(X<sub>5</sub>) = ความซับซ้อนของภารกิจ

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3-5 สรุปได้ว่า กระบวนการทางทฤษฎีที่สามารถอธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ดีที่สุดคือ ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) เนื่องจากมีค่า Adjust R<sup>2</sup> มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) เท่ากับร้อยละ 43.1 และสุดท้ายคือทฤษฎีคาดหวัง (Expectancy Theory) เท่ากับร้อยละ 36.1

### 5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 4.** พนักงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

**การทดสอบสมมติฐานที่ 5.** พนักงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ค่า T/ ค่า F	ค่าSIG (P-VALUE)
<b>1.สถานภาพ</b>	<b>400</b>	<b>3.92</b>	<b>0.61</b>	<b>-1.86</b>	<b>.06</b>
โสด	341	3.89	.61		
สมรส	59	4.05	.58		
<b>2. ระดับการศึกษา</b>	<b>400</b>	<b>3.92</b>	<b>.61</b>	<b>3.67</b>	<b>.02*</b>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	88	4.03	.61		
ปริญญาตรี	269	3.86	.62		
สูงกว่าปริญญาตรี	43	4.05	.45		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ในขณะที่ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 หากพิจารณาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี และสุดท้ายคือปริญญาตรี

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ทางทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ประกอบด้วย ด้านความหวังว่าสามารถทำงานนั้นสำเร็จได้ ด้านคุณค่าของรางวัล และด้าน

กลไกที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจาก ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีสริย์ โรจนสุทธิ (2559) ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ เงินจูงใจด้านรางวัล และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลางและความคาดหวังในผลตอบแทน ด้านเงินเดือน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ เงินจูงใจ / ด้านรางวัลและด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ พบว่า 0.05 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัล ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัล และความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือน

2. ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า และปัจจัยส่งออก เนื่องจากการได้รับการมอบหมายงานและการปฏิบัติที่เป็นธรรมแม้จะมีความแตกต่างด้านเพศ รวมถึงพอใจกับบทบาทและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญญา ศรีจันทร์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัท 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับและยกย่องด้านความก้าวหน้าส่วนตัว และ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว ในระดับสูงมาก และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านสถานะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก

3. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่าประกอบด้วย ด้านความชัดเจน ด้านคำติชม ด้านความมุ่งมั่นหมายร่วมกัน ด้านความซับซ้อนของภารกิจ และด้านความท้าทาย เนื่องจาก มีความมุ่งมั่นทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้สูงกว่าอดีต เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง ได้รับโอกาสในการตั้งเป้าหมายของหน่วยงานเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ใกล้เคียงกัน รู้สึกว่าคำติชมถือเป็นการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลการ

ทำงานของบุคลากร บริษัท Play Digital Co., Ltd. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เพราะเป็นสิ่งแรกที่ต้องการเมื่อเข้ามาทำงาน และเมื่อทำงานแล้ว ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานจะเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด สอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ทฤษฎีความคาดหวัง ตามทฤษฎี Victor Vroom พบว่า ด้านคุณค่าของรางวัล มีแรงจูงใจน้อย องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนควรมีนโยบายเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน การได้รับรางวัล อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับการดำรงชีพในปัจจุบัน ตลอดจนเกิดความพึงพอใจกับเงินค่าตอบแทนในแต่ละเดือนที่นำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
2. ทฤษฎีความเท่าเทียม ตามทฤษฎี John Stacey Adams พบว่า ปัจจัยส่งออก มีแรงจูงใจน้อย องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างอิสระ การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย ตามทฤษฎี Edwin A. Locke. พบว่า ความมุ่งมั่นหมายร่วมกัน มีแรงจูงใจน้อย องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานและได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งที่เหมาะสม

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางทฤษฎีกระบวนการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรเพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาของผู้บริหารหรือผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากช่องทางอื่น ๆ นอกจากการกระจายแบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย และสามารถนำไปขยายผลเพื่ออธิบายเปรียบเทียบทางทฤษฎีกระบวนการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- เจตซัล ดวงสงค์. (2557). ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory). เข้าถึงได้จาก [http://www.sas.mju.ac.th/wtms\\_document.aspx?blD=278](http://www.sas.mju.ac.th/wtms_document.aspx?blD=278)
- วัชรพงษ์ ยอดเพชร. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา บริษัท ทีคิวเอ็มคอร์เปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิเชษฐ ชิมเจริญ. (2564). แรงจูงใจและความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อพนักงานในองค์กรขนาดเล็กกรณีศึกษา : บริษัท จงฟู (กรุงเทพ) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัทมยา ศรีจันทร์. (2563). แรงจูงใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขต. กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระศักดิ์ อินทรประวัติ, 2560 ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3239/1/RMUTT158652.pdf>
- ศุภวรรณ รัตน์โอภาส. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงแรม เอ - วัน เดอะรอยัลครุส พัทยา. วิทยานิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิรัชศักดิ์ รัชนิวงศ์. (2565). Locke's Goal-Setting Theory. สืบค้นจาก [https://lopuri.moj.go.th/attachments/20220815130628\\_67269.pdf](https://lopuri.moj.go.th/attachments/20220815130628_67269.pdf).
- อิสริย์ โรจนสุทธิ. (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
- อรรธรณ ภัทรดำเนินสุข. (2564). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทสาคร. วิทยานิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal Psychology*, 67(1), 422- 436.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley. and Sons.
- W.G. Cochran. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Marylène Gagné etc.,(Jan 2015). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries, *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Marylène Gagné etc.,(Jan 2015) Revisiting the Multidimensional Work Motivation Scale (MWMS) , *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

## รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

THE PATTERNS TOURISM OF THAI GENERATION Y TOURISTS IN BANGKOK

ธนพล ศิริवासัน<sup>1</sup> นिकासกร โภศล<sup>2</sup> มนต์สินี บุญมีศรีสง่า<sup>3</sup> และ ระชานนท์ ทวีผล<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) ศึกษาข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) โดยใช้เทคนิคสัมภาษณ์แบบ สโนวบอล (Snowball Sampling) ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 23 คน เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) คือ ผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2543 ที่พำนักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครมักเดินทางไปท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยมักค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวผ่าน Google หรือรับข้อมูลจากสื่อโซเชียลมีเดีย การเดินทางมักเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวกับเพื่อนหรือครอบครัวในวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อผ่อนคลายความเครียดและหลีกเลี่ยงความวุ่นวายในเมืองหลวง งบประมาณที่ใช้แต่ละครั้งจะอยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาท 2) ข้อจำกัดในการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านเวลา นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในช่วงเริ่มต้นวัยทำงาน จึงไม่สามารถหยุดงานได้ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน มักใช้ช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ในการเดินทางท่องเที่ยว และเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางได้สะดวกสบายไม่ไกลจากเมืองหลวง ด้านงบประมาณ การเดินทางแต่ละครั้งต้องคุ้มค่าภายใต้งบประมาณที่ตั้งไว้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวและระหว่างการเดินทางในหลายพื้นที่ยังขาดความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น สภาพผิวการจราจรทางบกขรุขระ ห้องน้ำและที่นั่งพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น

**คำสำคัญ :** รูปแบบการท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยว, เจนเอเรชั่นวาย

<sup>1,2</sup> กศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และเอเวนต์มาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2,3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The purpose of this study were 1) study the patterns of tourism Generation Y in Bangkok and 2) study traveling obstacle of Generation Y tourists in Bangkok. The study was a qualitative research that using a case study approach, collected data by snowball sampling from people who born between 1980 – 2000 Anno Domini in Bangkok.

The finding indicated that 1) the Generation Y tourists in Bangkok tend to travel to natural attractions. The Generation Y tourists in Bangkok often search for tourist information through Google or receive information from social media. They travel by private car with friends or family on weekends to relieve stress from work and escape the hustle and bustle of the capital. The budget for each trip is not more than 10,000 baht. 2) the traveling obstacle is time, budget and facilities. As they are in the early working age, so they cannot take time off to travel for a long period of time. They often used on weekends to travel and often choose tourist attractions that can travel comfortably, not far from the capital. The budget is limited in traveling therefore each trip must be worth within the set budget. And in terms of facilities of both tourist attractions and during travel, many parts are still lacking in readiness and insufficient to accommodate tourists.

**Keywords:** PATTERNS OF TOURISM, TOURIST, GENERATION Y



## 1. บทนำ

เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวในช่วงปี พ.ศ. 2563 เกิดการถดถอยลงอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาเพียง 2 ปีด้วยกันอีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อระบบต่าง ๆ เกิดการชะลอตัวด้านระบบเศรษฐกิจรวมถึงแนวโน้มการสร้างรายได้ก็ตามไปด้วยเช่นเดียวกัน รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ยังคงเป็นไปได้อย่างล่าช้า และอาจถูกจำกัดมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ดังนั้นพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในยุคของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงไปอย่างฉับพลัน โดยนักท่องเที่ยวหรือประชาชนรู้จักการปรับตัวเรียนรู้กับการใช้ชีวิตตามมาตรการของภาครัฐในแต่ละช่วง โดยยึดหลักการใช้ชีวิตแบบวิถีใหม่หรือที่เรียกกันว่า New Normal ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อการเรียนรู้ที่จะปรับตัวควบคู่กับการสร้างสรรค์รูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น ภาพรวมอาจมองไปถึงว่าเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นความสนุกสนาน ความประทับใจ การได้อยู่กับธรรมชาติ แต่สิ่งสำคัญที่เพิ่มเติมเข้ามา นอกเหนือจากนี้ คือ เรื่องความปลอดภัยเป็นหลัก การปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด รวมไปถึงการเว้นระยะห่างทางการท่องเที่ยวอีกด้วย ทั้งนี้พฤติกรรมของกลุ่มบุคคลเจนเนอเรชันวาย ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2543 เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับยุคของโซเชียลที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิต ตลอดจนความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวมีสาเหตุมาจากการเข้าถึงจากสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ การรีวิวต่าง ๆ ของกลุ่มยูทูบเบอร์ ซึ่งลักษณะนิสัยของคนเจนเนอเรชันนั้นเป็นกลุ่มคนที่กำลังก้าวเข้าสู่วัยทำงาน มีรูปแบบแนวความคิดเป็นของตนเองมากขึ้น กล้าคิดกล้าทำกล้าลงมือตัดสินใจด้วยตนเอง การทำการตลาดจึงเล็งเห็นความสำคัญของคนเจนเนอเรชันวายว่าเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อมากยิ่งขึ้น และยังเป็นกลุ่มหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (พรรณปพร จันทร์ฉาย และ อรุษา อ่องสุวรรณ, 2565)

ในขณะที่กลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย โดยภาพรวมแล้วมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากประชากรกลุ่มอื่นโดยสิ้นเชิง กลุ่มนี้ชอบในการวางแผนด้วยตนเอง ไม่พึ่งพาบริษัทนำเที่ยว คำนี้ถึงเรื่องของระยะเวลาจะไม่กำหนดจนตรึงเครียดเกินไป และการเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่นั้นสามารถมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ยังเป็นกลุ่มที่แสวงหาสถานที่ท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ ผนวกกับการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับตนเองอยู่เสมอ นิยมการท่องเที่ยวในเมืองรองมากกว่าในเมืองหลัก หนีความวุ่นวาย เรียนรู้กับวัฒนธรรมและธรรมชาติที่สวยงาม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางอยู่เสมอ คลุกคลีกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้จากการท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ หรือรีวิวมากถึงร้อยละ 52 และแอปพลิเคชันที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นช่องทางในการรีวิวมากที่สุด คือเฟสบุ๊ก (พิริยา เขยชิด, 2562)

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชันวายยังเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความสำคัญต่อภาคธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีกำลังการใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งมูลค่าสูง ประกอบกับสัดส่วนกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากถึง 1,431,527 คน นับว่าเป็นเป็นกลไกที่สามารถเรียนรู้กับค่านิยมของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ โดยประเด็นเกี่ยวกับการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การจัดการในภาคธุรกิจที่จะต้องมีการปรับตัวและปรับรูปแบบการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศรุดา กรุณามิตร, 2561) พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวาย เป็นหนึ่งในผู้บริโภคที่มีรายได้ที่สูง โดยนักเศรษฐศาสตร์ได้มีการคาดการณ์ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชันวายนั้นมีกำลังในการใช้จ่ายเฉลี่ยราว 2 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี

อาจกล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มีความสำคัญในทุกภาคธุรกิจ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มเจเนอเรชันวายทั้งยังคงเป็นกลุ่มที่เมื่อเดินทางท่องเที่ยวแล้วยังมีการใช้จ่ายในอัตราที่สูงมากเช่นกัน ซึ่งทั้งนี้ภาคธุรกิจต่าง ๆ เล็งเห็นในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจเนอเรชันวาย เพื่ออธิบายถึงรสนิยมความชอบในเรื่องของการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย นักท่องเที่ยวบางคนให้ความสำคัญกับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง อาทิ การท่องเที่ยวตามรอยละครหรือนักท่องเที่ยวบางคนก็ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวที่มีความคุ้มค่าในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ทั้งนี้การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจเนอเรชันวายที่มีความแตกต่างกันออกไปทำให้สามารถเรียนรู้และต่อยอดองค์ประกอบด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาซึ่งการทำความเข้าใจในการเลือกท่องเที่ยวรสนิยมเพื่อเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวที่ตรงตามวัตถุประสงค์ สร้างการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่าง ๆ เกิดกระแสการไหลเวียนของเงินตราเข้าสู่ประเทศมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการกระจายรายได้ไปยังธุรกิจบริการอื่นๆ ทั้งนี้การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเจเนอเรชันยานั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย (กิริฐากร บุญรอด และคณะ, 2565)

ตามที่ได้กล่าวมาสามารถอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะต้องอาศัยการกำหนดทิศทางการบริการในแต่ละด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการประเมินวิธีการดำเนินการให้มีความสอดคล้องกันกับทรัพยากรการท่องเที่ยวในแต่ละจุดหมายปลายทาง จึงเป็นที่มาของการวิจัยเรื่อง รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาเป็นการนำเสนอพฤติกรรมของกลุ่มกลางเป้าหมายที่เป็นกลุ่มกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในบริบทหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ข้อค้นพบยังเป็นการอธิบายรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยว สามารถจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการเป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ต้องให้ความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้คงอยู่และสร้างกระแสเงินของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ทุกช่วงฤดูกาล

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 รูปแบบการท่องเที่ยว (Pattern of Tourism) โดยองค์การท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Organization) ได้นิยามและกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวได้ทั้งหมด 3 ลักษณะสำคัญเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวประกอบด้วย 1) รูปแบบการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม และ 3) รูปแบบการท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษ ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวเหล่านี้ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงวัย นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และการทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่าง

ต่อเนื่อง เป็นต้น กระบวนการทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลต่อการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (วาริชาติ มัชฌิมบุรุษ, 2562) ในขณะที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำแนกรูปแบบการท่องเที่ยวตามแหล่งทรัพยากรออกเป็น 12 ประเภท ประกอบด้วย 1) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2) การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ 3) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม 4) การท่องเที่ยวทางศิลปวิทยาการ 5) การท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ 6) การท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ 7) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 8) แหล่งท่องเที่ยวประเภทถ้ำ 9) แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด 10) แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ 11) แหล่งท่องเที่ยวประเภทถ้ำ และ 12) การท่องเที่ยวประเภทแก่ง (ณิชา พิษฐ์วรุตมะ อมราวดี บุญเรือง และสุขุมล กล้าแสงใส, 2565)

3.2 เจเนอเรชันวาย (Generation Y) คือ กลุ่มประชากรที่ล้วนเกิดในยุคของการมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เกิดการพัฒนาวิวัฒนาการด้านต่าง ๆ ให้ดูสอดคล้องกับการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนที่ได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีโดยตรง เช่น การสืบค้นข้อมูล การสนทนาผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามคนกลุ่มนี้สามารถปฏิบัติกิจกรรมหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ทำให้เห็นถึงความแตกต่างจากกลุ่มประชากรคนรุ่นเก่าอย่างเห็นได้ชัด รวมไปถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนกลุ่มนี้ที่มีความแตกต่างอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะในด้านของความชอบ หรือรสนิยมการเลือกท่องเที่ยว อาทิ บางกลุ่มสนใจเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง หรือเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นต้น ทั้งหมดนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในเรื่องของการเลือกท่องเที่ยวที่มีความเป็นอิสระสามารถหาข้อมูลการเดินทางได้ด้วยตนเอง และการวางแผนการเดินทางที่สามารถที่ยืดหยุ่นตามความเหมาะสมได้ ไม่กำหนดระยะเวลาในการท่องเที่ยวที่ดูเคร่งครัดมากเกินไป (ศรุตดา กรุณามิต, 2562) ในขณะที่พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวเจเนอเรชันวายยังมีความสนใจการท่องเที่ยวรูปแบบศึกษา วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อให้ตนเองได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด อีกทั้งเป็นกลุ่มที่ชื่นชอบในการเดินทางท่องเที่ยวบ่อยครั้ง ส่วนใหญ่มักเลือกค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง ไม่จำกัดพื้นที่ท่องเที่ยวและเวลาในการเดินทาง อีกทั้งยังให้ความสนใจในด้านของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายของสถานที่พักแรม หรือแม้กระทั่งมักชื่นชอบในเรื่องของการค้นหาราคาที่พักแรมที่มีราคาถูกที่สุด และยังเป็นกลุ่มคนที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวในสถานที่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก เงียบสงบ แต่สิ่งอำนวยความสะดวกต้องมีความครบครัน (สิริชัย อุ่นอกพันธุ์, 2563)

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ในการศึกษาวิจัย คือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 11 เขต ได้แก่ 1) เขตจตุจักร 2) เขตดอนเมือง 3) เขตดินแดง 4) เขตบางเขน 5) เขตบางรัก 6) เขตปทุมธานี 7) เขตราชเทวี 8) เขตสายไหม 9) เขตลาดพร้าว 10) เขตหลักสี่ 11) เขตห้วยขวาง

4.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจเนอเรชันวายที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2543 ชาวไทยที่มีถิ่นพำนักอาศัย และประกอบอาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร เฉลี่ย 1 – 3 คนต่อเขต

4.3 ขอบเขตด้านเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยช่วงเดือนมกราคม - เมษายน 2566

4.4

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) โดยใช้เทคนิคสัมภาษณ์แบบลูกบอลหิม (Snowball Sampling) กับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มเจเนอเรชันวายที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2543 ในเขตกรุงเทพมหานคร (กรมสุขภาพจิต, 2563) จำนวน

23 คน โดยใช้การจดบันทึกคำตอบ ซึ่งคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิดแบบมีกึ่งโครงสร้าง เพื่อศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวและข้อจำกัดในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับการตรวจสอบข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อความน่าเชื่อถือและเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล โดยมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, น. 129-130)

5.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) คือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา โดยตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งผู้ให้ข้อมูลหลัก

5.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation Triangulate) คือ การตรวจสอบข้อมูลที่วิจัยแต่ละคนเก็บรวบรวมได้มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยมีการเปลี่ยนตัวผู้วิจัยในกรณีที่ไม่มั่นใจในคุณภาพของผู้ศึกษาวิจัยในฐานะผู้รวบรวมข้อมูล

5.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate) คือ การเก็บข้อมูลโดยหลากหลายวิธีการเพื่อการศึกษาข้อมูลในเรื่องเดียวกัน ประกอบด้วยวิธีการวิจัยเอกสารควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก

## 6. สรุปผลการวิจัย

6.1 รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

6.1.1 จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครนิยมเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ โดยมักเดินทางไปทะเลและภูเขาที่มีระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบาย รวมถึงให้ความสำคัญกับบรรยากาศในสิ่งแวดล้อมที่สวยงามคุ้มค่าแก่การไปเยี่ยมชม อาทิ จังหวัดชลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยงความวุ่นวายจากสิ่งแวดล้อมที่เร่งรีบในเมืองหลวง รวมถึงผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานตลอดทั้งสัปดาห์ โดยกิจกรรมที่ต้องทำเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยว คือ การติดต่อกับความเจ็บสงบของแหล่งท่องเที่ยวและบันทึกภาพลงสื่อสังคมออนไลน์ของตน เพื่อเผยแพร่หรือถ่ายทอดประสบการณ์ รวมถึงกิจกรรมยอดนิยมนรองลงมาการรับประทานอาหารในแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยี่ยมชม ไม่ว่าจะเป็นอาหารพื้นถิ่น หรือรายการที่ได้รับการจัดความนิยมแต่ละรายการ

6.1.2 การเดินทางท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครจะเลือกเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นหลัก เนื่องจากเป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่เป็นหมู่คณะร่วมกับกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัว รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยวตามลำพังซึ่งกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่ยังไม่มีคู่สมรสหรือคู่รักเช่นกัน เนื่องจากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน จึงมีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเพียง 1 – 2 วันต่อครั้ง มักจะเดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือวันลาพักผ่อน

6.1.3 ค่าใช้จ่ายและงบประมาณในการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีงบประมาณในการท่องเที่ยวอยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาทต่อครั้ง โดยค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นผู้รับผิดชอบกับค่าใช้จ่ายส่วนตัวด้วยตนเอง และการเฉลี่ยรายจ่ายกับผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง โดยจะคำนวณค่าใช้จ่ายในสัดส่วนเท่า ๆ กัน เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าห้องพัก เป็นต้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่อยู่ในช่วงวัยที่ทำงานและมีรายได้ของตนเองที่จำกัด

6.1.4 ช่องทางในการค้นหาหรือรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานครมักได้รับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น และนิยมค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์กูเกิล (Google) รวมถึงการได้รับข้อมูลผ่านการบอกเล่าของบุคคลใกล้ชิด เช่น เพื่อน ครอบครัว โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวคือ ความสวยงาม และความแปลกใหม่ของสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงต้องเป็นสถานที่ที่เดินทางได้อย่างสะดวกสบาย อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครและใช้เวลาในการเดินทางไม่มากจนเกินไป

6.2 ข้อจำกัดในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

6.2.1 ระยะเวลา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมีเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวอย่างจำกัด มักเดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดประจำสัปดาห์ หรือเพียง 1 – 2 วันต่อสัปดาห์ และยังไม่สามารถวางแผนการเดินทางเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้ไม่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีระยะทางไกลและต้องใช้เวลาในการเดินทางมากได้

6.2.2 งบประมาณ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มเจนเอเรชั่นวายตอนปลาย เกิดในพ.ศ. 2537 – 2543 มีอายุระหว่าง 23 – 29 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเข้ามาในตลาดแรงงานไม่เกิน 10 ปี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับรายได้เฉลี่ยต่อประชากรทั้งประเทศในปี พ.ศ. 2565 ที่มีรายได้ 248,636 บาทต่อคนต่อปี หรือ 20,720 บาทต่อคนต่อเดือน ซึ่งถือว่ารายได้ไม่สูงเมื่อเทียบกับค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นในปี พ.ศ. 2566 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

6.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่อธิบายถึง สภาพพื้นที่ผิวการจราจรทางบกบนถนนขรุขระในรอยต่อของแต่ละจังหวัด ส่งผลต่อระยะเวลาในการเดินทางมากขึ้นถึงแม้จะมีระยะทางเพียงไม่กี่กิโลเมตร อาทิ ถนนพระรามที่ 2 ทางหลวงหมายเลข 4 ถนนเพชรเกษม รวมถึงในแหล่งท่องเที่ยวที่ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและไม่พร้อมใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ที่นั่งพักผ่อน รวมถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มักไม่ครอบคลุมและไม่เสถียรในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

7.1.1 จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครนิยมเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ เช่น ทะเลในจังหวัดชลบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภูเขาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อมุ่งหวังให้สถานที่ท่องเที่ยวช่วยสร้างความผ่อนคลายจากความเครียดและสามารถหลีกเลี่ยงจากความวุ่นวายที่พบเจอในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริชัย อุ้นอกพันธ์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว Generation Y จากการวิจัยพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่นวายเลือกท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา ทะเล ป่า เป็นสามอันดับแรกของการตัดสินใจ



7.1.2 การเดินทางท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครนิยมเดินทางท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัว และเลือกเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางไม่มาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ เนื่องจากไม่สามารถหยุดงานติดต่อกันเป็นระยะเวลาอันยาวนาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกิริฐากร บุญรอด และคณะ (2565) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มเจนเนอเรชันวายในการเลือกแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชันวายที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการเดินทางท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน และครอบครัวสูงที่สุดตามลำดับ และช่วงเวลาของการเดินทางท่องเที่ยวมักเป็นวันหยุดสุดสัปดาห์มากที่สุด

7.1.3 ค่าใช้จ่ายและงบประมาณในการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครมีงบประมาณในการเดินทางท่องเที่ยวจำกัดอยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาทต่อครั้ง โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนตัวด้วยตนเองและเฉลี่ยค่าใช้จ่ายกับผู้ร่วมเดินทาง อาทิ ค่าน้ำมันรถ ค่าห้องพัก ค่าอาหาร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพร มุลกฤณี และคณะ (2565) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชันวาย พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชันวายแต่ละครั้งอยู่ที่ 5,001 บาทขึ้นไป โดยอาจเกิดปัจจัยด้านค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จำกัดงบประมาณในการท่องเที่ยวลดลง เพื่อให้สามารถรักษาสมาดุลในการใช้จ่ายมากขึ้น

7.1.4 ช่องทางในการค้นหาหรือรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีแหล่งข้อมูลหลักมาจากช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลสำคัญกับการตัดสินใจ รวมถึงการค้นหาผ่านเว็บไซต์ Google ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยจะเลือกจากความสวยงามและความแปลกใหม่ของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัชญา ใจสม (2560) เกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งการรับรู้สิ่งดึงดูดใจของการท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ มีการรับรู้ถึงสิ่งที่น่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว

7.2 ข้อจำกัดในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

7.2.1 ระยะเวลา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นพนักงานจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ถูกกำหนดวันเวลาในการทำงานอย่างชัดเจนเป็นเหตุให้ต้องใช้เวลาในวันหยุดสุดสัปดาห์ในการเดินทางท่องเที่ยวระยะสั้น เนื่องจากไม่สามารถลาหยุดติดต่อกันเป็นระยะเวลาอันยาวนานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2559) ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในประเทศไทยของคนไทยและกาประเมินโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยววันธรรมดา ประจำปี 2559 พบว่า นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันวายที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมักจะท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ เนื่องจากความจำเป็นภาระเรื่องงาน ไม่ว่าจะมีความลำบากใจในการลางาน ความรับผิดชอบในงานที่ขาดช่วงไม่ได้ เป็นต้น

7.2.2 งบประมาณ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้รับรายได้ประจำในอัตราเท่ากันทุกเดือน ซึ่งเป็นรายได้ที่ไม่ได้สูงกว่ารายได้เฉลี่ยต่อประชากรในประเทศเท่าใดนัก และค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นในปี พ.ศ. 2566



ส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณการเดินทางท่องเที่ยวซึ่งอยู่ที่ไม่เกิน 10,000 บาทต่อครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลทิพย์ ธรรมนิษฐ์ถาวร และ แสงแข บุญศิริ (2565) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและ แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดจุฬามณี จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายมีงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 1,001 – 5,000 บาทต่อครั้ง

7.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลหรือ แม้กระทั่งยานพาหนะสัญจรบนพื้นผิวจราจรชำรุดอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งานทั้งเส้นทางระหว่างการเดินทางและใน แหล่งท่องเที่ยวเอง รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวบางแห่ง อาทิ ห้องน้ำ ที่นั่งในจุดพักผ่อน สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ ครบคลุมและไม่เสถียร สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชญา ศรีประดิษฐ์ และคณะ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทาง ส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบเที่ยวไปทำงานไป (Workation) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย Gen Y ในยุคปกติใหม่ พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านการเข้าถึง คือ ควรมีการพัฒนาเส้นทางคมนาคม เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ในการเดินทางท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นพื้นฐานแล้ว นักท่องเที่ยวยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณ อินเทอร์เน็ตที่เสถียรรวดเร็ว เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ขัดข้อง

## 8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

8.1.1 ผลการวิจัยพบว่า แหล่งท่องเที่ยวควรมีการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจและ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย อาทิ การจัดสรรมุมถ่ายภาพที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ เพื่อ รองรับการถ่ายภาพลงสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับอำเภอและจังหวัด ควรเพิ่มกลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ในลักษณะงานอีเวนต์ เพื่อกระตุ้นการเดินทางในท้องถิ่นได้ทุกช่วงเทศกาล

8.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ข้อจำกัดของการรองรับควมมีการจัดเตรียมพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวน การเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ รวมทั้งการจัดสรรอัตราผู้รักษาความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุก พื้นที่ และการอบรมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว

### 8.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.2.1 ภาครัฐและส่วนปกครองท้องถิ่นควรเข้าไปดูแลจัดการสภาพผิวการจราจรทางบกให้มีความ พร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ เช่น การรักษาสภาพพื้นผิวการจราจรทุกไตรมาส การเพิ่มป้ายบอกทาง การปรับภูมิทัศน์ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการสัญจร เป็นต้น

8.2.2 การปกครองส่วนท้องถิ่นควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้าง และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกใน แหล่งท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความแข็งแรง ทนทาน ปลอดภัย ต่อการใช้งาน และด้านปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยว

### 8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.3.1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรขยายไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเอเรชั่นอื่น ๆ เช่น กลุ่มเจนเอ เรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) กลุ่มเจนเอเรชั่นซี (Generation Z) เป็นต้น ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร หรือ

นักท่องเที่ยวกลุ่มเจเนอเรชันวายในจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศไทย อาทิ ชลบุรี ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความหลากหลายของข้อมูล และพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

## บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ ธรรมนิศย์ถาวร และแสงแข บุญศิริ. (2565). พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดจุฬามณี จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 1 (2), 17-32.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). Gen Y/Gen Me กลุ่มผู้กุมชะตาโลก. สืบค้นจาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=1251>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยของคนไทยและการประเมินโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยววันธรรมดา ประจำปี 2559. สืบค้นจาก <http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/T25655.pdf>
- กิริฐากร บุญรอด, พรรณนภา เขียนน้อย และจันทร์ทิพย์ เจียรมาศ. (2565). แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 14 (3), 164-172.
- จิรัชญา ศรีประดิษฐ์ และคณะ. (2564). แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบเที่ยวไปทำงานไป (Workation) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย Gen Y ในยุคปกติใหม่. รายงานการวิจัย, คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณิชา พิษยวรัตมะ อมราวดี บุญเรือง และสุขุมาล กล้าแสงใส. (2565). รูปแบบการท่องเที่ยวภายในประเทศหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายงานสืบเนื่องจากการประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ระดับนานาชาติ ครั้งที่ 13, มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่
- พรรณปพร จันทร์ฉาย และอรอุษา อ่องสุวรรณ. (2565). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่ม GEN-Y ต่อสถาบันวิทยาศาสตร์ ทางทะเล มหาวิทยาลัยบูรพา. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ระดับนานาชาติ ครั้งที่ 13, มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่
- พิริยา เขยชิด. (2562). พฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยกับการเปิดรับสื่อ ของกลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานครกับการตัดสินใจท่องเที่ยว หลังภาวะวิกฤต Covid-19. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรัชต์ มัธยมบุรุษ. (2562). โครงสร้างของระบบการท่องเที่ยว. วารสารการบริการและการท่องเที่ยว. 14 (1), 94-102
- วิรัชชานา ใจสม. (2560). การศึกษาปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว, คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศรุตดา กรุณามิตร. (2562). ปัจจัยและพฤติกรรมการท่องเที่ยวคนเดียวของ GENERATION Y การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการตลาด, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). เศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สี่ ทั้งปี 2565 และแนวโน้มปี 2566. สืบค้นจาก [https://www.nesdc.go.th/download/article/article\\_20230217170704.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/article/article_20230217170704.pdf)

สิริชัย อุ่นอกพันธุ์. (2563). ทักษะคนดีและพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว การศึกษาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยว Generation X และ Generation Y. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุภางค์ จันทวานิช. (2563). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรพร มุลกณี, มนรัตน์ ใจเอื้อ, กอบกฤต สุขสถิตย์, ภูมิพัฒน์ มโนมัยกุล และเพชรอำไพ ตาระกา. (2565). แนวทางการพัฒนาจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 11 (2), 340-349.

## การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี

The Study on the Behavior of Tourists' Revisit , A Case study: Khao Ngu Stone Park, Ratchaburi Province

ปรววรรณ ทิพย์เที่ยงแท้<sup>1</sup> ปิยวัฒน์ อังสนาวสิน<sup>2</sup> มนัสสินี บุญมีศรีสง่า<sup>3</sup> ระชานนท์ ทวีผล<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามปลายปิด มีกลุ่มตัวอย่าง คือ จากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Stand and Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-25,000 คิดเป็นร้อยละ 42.50 ในแหล่งท่องเที่ยวอุทยานหินเขางู พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดจิตใจ ( $\bar{X}$  = 4.18, SD.= 0.61) รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ( $\bar{X}$  = 4.16, SD.= 0.63) ด้านสิ่งนำพาเข้าถึง ( $\bar{X}$  = 4.12, SD.= 0.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 3.95, SD.= 0.70) และด้านการบริการที่พัก ( $\bar{X}$  = 3.92, SD.= 0.63) สาเหตุของการกลับมาเที่ยวซ้ำโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.28, SD.= 0.59)

**คำสำคัญ :** พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, การกลับมาเที่ยวซ้ำ, อุทยานหินเขางู

<sup>1-2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และ อีเวนต์

<sup>3-4</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์คณะวิทการจัการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The objective of this research is to study the behavior tourists' revisit in Khao Ngu Stone Park. Ratchaburi Province. It is a quantitative research to collect closed-ended questionnaire a sample of this study had 400 Thai Tourist. The statistics for analyzing data were percentage Frequency Mean Stand and Deviation.

The study found that the majority of tourists were, female, 52.5%, 21-30 years old, or hundreds, 38.00% Single status 47.5% have a bachelor's degree or 52.75% , student occupation 34.00% , average monthly income of 10,000-25,000 42.50%, behavior of tourists who revisit to Khao Ngu Stone Park It was found that mental attraction ( $\bar{x}$ =4.18, SD.= 0.61) amenities ( $\bar{x}$ = 4.16, SD.= 0.63) accessibility ( $\bar{x}$ ) = 4.12, SD.= 0.58) activities ( $\bar{x}$ = 3.95, SD.= 0.70) and accommodation services ( $\bar{x}$ = 3.92, SD.= 0.63) the reasons to revisiting in the highest level. ( $\bar{x}$ = 4.28, SD.= 0.59)

**Keywords:** TOURISM BEHAVIOR, REVISIT, KHAO NGU ROCK PARK



## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย รวมถึงยังเป็นการสร้างรายได้ที่สำคัญให้กับท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง ขยายตัวร้อยละ 2.3 ต่อปี เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก สภาพการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ในระยะต่อมาต้องเผชิญกับความท้าทายด้านความยั่งยืน จากการเติบโตเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ นอกจากนี้ ผลของการกระจายรายได้ พบว่ามูลค่าจากการท่องเที่ยวร้อยละ 90 ยังกระจุกตัวอยู่ในเมืองหลัก ไม่สามารถกระจายไปยังเมืองรองได้ โดยเฉพาะรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติในเมืองหลักสูงถึงร้อยละ 98 ของรายได้ทั้งหมดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ตั้งแต่ ปีพ.ศ.2563 ทำให้ประเทศไทยต้องประเดิมกับระบบทศลอยกระดับสูง ของเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงถึงร้อยละ 71 จาก ปีพ.ศ. 2562 เหลือเพียง 0.79 ล้านล้านบาท ถึงแม้ว่าจะมีมาตรการกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยว จากหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมา อาทิ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการเป็นกำลังใจ เป็นต้น แต่ยังไม่เพียงพอต่อการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยว ประกอบกับสถานการณ์แนวโน้มการแพร่ระบาดยังคงยืดเยื้อจากเชื้อโควิด-19 สายพันธุ์ใหม่ทั่วโลก ทำให้ภาคทศนของเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของไทย ในระยะต่อไปยังมีความไม่แน่นอน ในขณะที่ศักยภาพของการท่องเที่ยวไทยยังมีข้อได้เปรียบจากประเทศคู่แข่งเพื่อนบ้านด้วยทำเลที่ตั้งที่เป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียน ความหลากหลายทางทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และการมีอัยาศัยไมตรีของคนไทย สำหรับปัญหาที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยมีความท้าทายต่อการบรรลุเป้าหมายของการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดให้เกิดการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวมากขึ้น การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งในมิติของมาตรฐานความสะอาดและความปลอดภัย ตลอดจนการคำนึงถึงผลกระทบของสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ การพัฒนาปัจจัยให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่ล้าสมัย การใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

นอกจากนี้ ข้อได้เปรียบของสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความหลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งแต่ละกลุ่มต้องการประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ ดังนั้นการท่องเที่ยวแต่ละรูปแบบจึงควรปรับเปลี่ยนกิจกรรมและองค์ประกอบที่สนับสนุน เพื่อตอบสนองกระแสความนิยมนักท่องเที่ยวให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเป็นรางวัล การท่องเที่ยวแบบผจญภัย ฯลฯ ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวแบบผจญภัยในประเทศไทยยังเป็นรูปแบบกิจกรรมที่ได้รับความนิยมระดับต้น ซึ่งความท้าทายที่เกิดขึ้นของนักท่องเที่ยวเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปแล้ว จะได้รับความสนุกสนาน ตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย ฯลฯ นำไปสู่การสร้างความทรงจำและปรับมุมมองการเรียนรู้ที่แปลกใหม่ในชีวิต (จันจิรา สุขบรรจง, 2559)

ยิ่งไปกว่านั้นพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับกระแสความต้องการจากกลุ่มภูมิภาคยังคงเป็นวิสัยทัศน์ต่อไปที่ต้องปฏิบัติ (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ทั้งนี้ UNESCO หรือองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติยังกล่าวถึง ความเป็นไปได้ในการสร้างการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมเมืองนั้นๆ

ผ่านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเอง (สุดแดน วิสุทธิลักษณ์, 2558) โดยผ่านเป้าหมายสูงสุดของการเลือกเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับความเพลิดเพลินทางจิตใจหรือความสุขทางจิตใจแล้วนั้น ยังเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจกันในสังคมของเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ทำให้สังคมเกิดความสงบสุขซึ่งการนำการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงคนในสังคมเดียวกันและต่างสังคม ยังเป็นการรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ทั้งวัฒนธรรม วัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มีการศึกษาวิจัยในพื้นที่ท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีของ พรธิดา เทพประสิทธิ์ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการท่องเที่ยวการสร้างศักยภาพและการพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เป็นเมืองท่องเที่ยว อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า การศึกษาและการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เป็นเมืองน่าอยู่สู่เมืองน่าเที่ยวควรมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานใน 4 ส่วน การจัดการแหล่งท่องเที่ยว การจัดการของของโรงแรม และ ที่พัก การมีส่วนร่วมของชุมชนและการสนับสนุนของชุมชน และ การจัดงานอีเวนต์ (พงศกฤต นันทนากรณ์, 2564) อีกทั้งการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความเห็นของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวแบบเป็นกลุ่ม เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการมีชื่อเสียงและได้รับความนิยม มีการค้นหาข้อมูลทางการท่องเที่ยวจาก อินเทอร์เน็ต มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคน 1,000 บาท

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี เนื่องด้วยอุทยานหินเขางูเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีทัศนียภาพที่งดงาม เทือกเขาที่มีความลาดชัน ภูเขา แหว่ง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางโบราณคดีที่เป็นที่น่าน่าสนใจของนักท่องเที่ยว มีเทือกเขา บางส่วนเป็นที่ราบและแอ่งน้ำ ตลอดจนสภาพภูมิประเทศและทิวทัศน์สวยงามและแปลกตา ซึ่งแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น และผลการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อการผลักดันการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน บริเวณพื้นที่อุทยานหิน เขางู จังหวัดราชบุรี และให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และ นำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี

## 3.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

3.1.1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจกรรมงานประจำ โดยการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนานบันเทิงรื่นรมย์ เพื่อประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจตลอดจนการเยี่ยมญาติพี่น้องนับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น โดยไม่คำนึงถึงว่าจะระยะทางนั้น จะใกล้หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่ก็ตาม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560 ; นิคม จารุมณี, 2536)

3.1.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว หมายถึง ปฏิบัติการของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวมีขั้นตอนเริ่มจากการส่งเสริมทางการตลาดการท่องเที่ยว

เป็นการให้ข่าวสารข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มเป้าหมายผ่านสื่อต่าง ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารเหล่านั้น และความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน สิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว เป็นแรงผลักดันให้เกิดการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว และการวางแผนค่าใช้จ่ายทางการท่องเที่ยว เป็นการวางแผนค่าใช้จ่ายทางการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น การเตรียมการเดินทางในแต่ละที่ได้วางแผนไว้และประสบการณ์นักท่องเที่ยวเป็นการประเมินผลความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยว นอกจากนี้ทัศนคติของนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีมุมมองที่ดีในการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งอาจทำให้เขากลับมาท่องเที่ยวและบอกต่อให้คนในครอบครัวหรือคนใกล้ชิดให้มาท่องเที่ยวสถานที่นี้อีกด้วย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2558)

3.1.3 การกลับมาเที่ยวซ้ำ หมายถึง แนวทางการรักษาสภาพของสถานที่ท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจและเป็นที่น่าสนใจกับสถานที่ที่ได้ไปเที่ยวมาแล้ว จนเกิดความพอใจและทำให้เกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำ ลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอีกสิ่งหนึ่ง ที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ นอกจากนี้กิจกรรมการท่องเที่ยวยังเป็นอีกสิ่งสนับสนุนที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ (วนารัตน์ บุญธรรม, 2565 ; ศลิษา ธีรานนท์และเจริญชัย เอกมาไพศาล, 2559)

### 3.2 ข้อมูลอุทยานหินเขางู

อุทยานหินเขางู แต่เดิมเป็นแหล่งระเบิดและย่อยหินที่สำคัญของประเทศไทย เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีคุณภาพที่ดี และต่อมาทางภาครัฐและประชาชนได้เล็งเห็นถึงความเสื่อมโทรมของภูมิประเทศและวิวทิวทัศน์ ดังนั้นทางจังหวัดราชบุรีจึงได้พัฒนาพื้นที่ส่วนกลางให้เป็นสวนสาธารณะและสถานที่โบราณคดีที่สำคัญ ภายในอุทยานหินเขางูแห่งนี้ มีแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวทางโบราณคดีอยู่หลายแห่ง ซึ่งจะมีถ้ำที่อยู่บนภูเขามิถ้ำฤาษี ถ้ำผาโถ และ ถ้ำจัน-จาม แต่ละที่อยู่ไม่ไกลกัน อีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมอยู่หลายอย่าง อาทิ การล่องเรือเปิด การนั่งรถรางชมวิวทิวทัศน์ การขึ้นไปจุดชมวิวทำให้มองเห็นสะพานที่ยาวไปในระดับไกลตา (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดราชบุรี, 2562)

## 4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quatitive Reseaech) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานหินเขางู อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาไม่ทราบประชากรจำนวนที่แน่นอนซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณของกลุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Cochran, 1977) มีสัดส่วน 384 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับร้อยละ 95 จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 4.1 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม 2) ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาใช้แบบสอบถามปลายปิด ลงพื้นที่ภาคสนามโดยตรง เพื่อให้นักท่องเที่ยวกรอกข้อมูลและเก็บคืนมา โดยแบ่งคำถามเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน โดยคำถามในส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่กลับมาเที่ยวซ้ำอุทยานหินเขางู ตามแนวทาง 5 A (Dickman, 1996) ทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ด้านละ 3 ข้อ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) สิ่งนำพาเข้าถึง (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) การบริการที่พัก (Accommodation) กิจกรรมในท่องเที่ยว (Activities) ส่วนที่ 3 แบบแบบสอบถามสาเหตุการกลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานหินเขางูมี 3 ข้อที่มาท่องเที่ยว

อุทยานหินเขางู ซึ่งคำถามในส่วน 2-3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scales) ได้แก่ 5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรความกว้างอันตรรกาคณชั้น (ซัชวาล เรื่องประพันธ์, 2543) 4.21-5.00 มากที่สุด 4.31-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

#### 4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทดสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบว่าตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาค่าความเที่ยงค่าดัชนี (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของแบบสอบถาม พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีความเที่ยงตรง มากกว่า 0.5 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงและสามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปตรวจหาความเชื่อมั่น (Reliability) ในกลุ่มนักท่องเที่ยวอาสาสมัครที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (Rovinelli & Hambleton, 1977) เพื่อทดสอบความเข้าใจ ในข้อคำถามและเนื้อหาด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach' Alpha) จากการวิเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีค่าโดยรวมอยู่รวม 0.83 ซึ่งมากกว่า 0.75 แสดงว่าแบบทดสอบนี้สามารถนำไปใช้ได้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 5.ผลการวิจัย

5.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ด้วยการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ และค่าความถี่มีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	210	52.5
ชาย	190	47.5
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	84	21.00
ระหว่าง 21 – 30 ปี	152	38.00
31 – 40 ปี	80	20.00
41 - 50 ปี	61	15.25
มากกว่า 50 ปี	23	5.75
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	190	47.5
สมรส	140	35.0
หม้าย/หย่าร้าง	70	17.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	134	33.5
ปริญญาตรี	211	52.75
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.75
<b>อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	136	34.00
อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	19.5
อาชีพธุรกิจส่วนตัว	69	17.25
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	61	15.25
อาชีพเกษตรกร	35	8.75
อื่นๆ	21	5.25
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 10,000	150	37.5
10,000 – 25,000	170	42.5
สูงกว่า 25,000	80	20.00

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 สถานภาพ สถานภาพโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.75 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50

5.2 จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี มีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. สิ่งดึงดูดใจ	4.18	0.61	มาก
2. สิ่งนำพาเข้าถึง	4.12	0.58	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.70	มาก
4. การบริการที่พัก	3.92	0.63	มาก
5. กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	4.16	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , SD. = 0.61) รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , SD. = 0.63) ด้านสิ่งนำพาเข้าถึงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , SD. = 0.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , SD. = 0.70) และด้านการบริการที่พักมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , SD. = 0.63) ตามลำดับ

5.3 จากการวิเคราะห์สาเหตุการกลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี มีรายละเอียดตามตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 สาเหตุการกลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. สถานที่ท่องเที่ยวตรงกับความชอบ	4.36	0.61	มากที่สุด
2. คุ่มค่ากับราคาค่าใช้จ่ายทั้งหมด	4.21	0.57	มากที่สุด
3. จะกลับมาเที่ยวอีกในครั้งต่อไป	4.29	0.59	มากที่สุด
รวม	4.28	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงการกลับมาเที่ยวซ้ำของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , SD. = 0.59) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวตรงกับความชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , SD. = 0.61) รองลงมา คือ จะกลับมาเที่ยวในอีกครั้งต่อไปมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , SD. = 0.59) และคุ่มค่ากับราคาที่จ่ายไปทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , SD. = 0.57) ตามลำดับ



## 6. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

6.1 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เดินทางเข้าถึงโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของมิ่งขวัญ สมบัติแก้ว (2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านกิจกรรมท่องเที่ยวทางเลือก และสอดคล้องกับ ภคสิริ เผือกผ่อง (2562) ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ในช่วงของวัยรุ่นที่กำลังต้องการศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อที่จะเป็นการตัดสินใจในการกลับมาเที่ยวซ้ำ นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวพร้อมกับกลุ่มเพื่อนในวัยเดียวกัน

6.2 พฤติกรรมการกลับมาเที่ยวซ้ำอุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี พบว่า การเลือกตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำที่อุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี มีปัจจัยสนับสนุนหลายประการไม่ว่าจะเป็นรูปแบบในการเดินทางได้หลายช่องทาง สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่าย มีกิจกรรมขณะมาท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ อ่ำสั้น (2560) แนวทางกับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าแนวทางกับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวมีความพอใจต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ เกิดจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) สิ่งดึงดูดจิตใจ 2) สิ่งนำพาเข้าถึง 3) กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว 4) ที่พักในแหล่งท่องเที่ยว 5) สิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลธรรณ ประดิษฐ์เวทย์ (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อชุมชนท่องเที่ยว ธ.ก.ส. ในเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย ปัจจัยด้าน คุณภาพการบริการที่มีผลต่อระดับการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ พบว่า การกลับมาเที่ยวซ้ำมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมของสิ่งดึงดูดจิตใจ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิภาญจน์ ฤทธิเทวา (2563) ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวที่ส่งผล ต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลา พบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความเป็นจริงต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว ด้านที่พัก ด้านสิ่งดึงดูดใจที่เกิดจากมนุษย์ด้านความสนุกสนานและความบันเทิง ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และด้านบรรยากาศทางสังคม

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า อุทยานหินเขางู จังหวัดราชบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีรูปแบบในการเดินทางได้หลายช่องทางสามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่าย มีกิจกรรมชมธรรมชาติท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวอีกครั้งต่อไป

### 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมการสร้างรายได้ให้ชุมชนมีเศรษฐกิจท้องถิ่นที่เติบโต ลดปัญหาการว่างงาน
2. ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น พร้อมกับการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการกลับมาเที่ยวซ้ำอีก

3. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ นักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่น่าสนใจอื่น เช่น กลุ่มคู่รัก กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มหน่วยงานราชการ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560) คู่มือการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กรุงเทพฯ. : กรมการท่องเที่ยว.
- จันทร์จิรา สุขบรรจง. (2559). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง. ปรินญาหมาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐาน. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5). ขอนแก่น : คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันท์ธิกาญจน์ ฤทธิเทวา. (2563). ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลา ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นิคม จารุมณี. (2536). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2558). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- พงศ์กฤต นันทนากรณ. (2564). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปะบนฐานแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จังหวัดราชบุรี. วารสารศิลปศาสตรและวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 8, (1) 102-112.
- พรธิดา เทพประสิทธิ์. (2564). แนวทางการสร้างศักยภาพและการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เป็นเมืองท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. วารสารวิทยาดุสิตธานี, 15, (2) 297-313.
- พลธนธรณ์ ประดิษฐ์เวทย์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนท่องเที่ยว ธ.ก.ส. ในเขตพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัคสิริ เผือกม่วง. (2562). ปัจจัยทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของตลาดน้ำวัดลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 6 (2), 132-154.
- มิ่งขวัญ สมบัติแก้ว. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพร. ปรินญาหมาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วนรัตน์ บุญธรรม. (2565). การศึกษาพฤติกรรมและแรงจูงใจในการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23, (2) 39-49.
- ศลิษา ธีรานนท์และเจริญชัย เอกมาไพศาล (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรจังหวัดนครปฐม-สมุทรสงคราม. วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8, (6) 26.
- สุรเชษฐ์ อ่ำสัน. (2560). แนวทางกลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดเชียงใหม่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดแดน วิสุทธิลักษณ์. (2558). องค์ความรู้ว่าด้วยเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ : คู่มือแนวทางปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดราชบุรี. (2562).อุทยานหินเขางู อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. สืบค้นจาก [https://ratchaburi.mots.go.th/news\\_view.php?nid=462](https://ratchaburi.mots.go.th/news_view.php?nid=462).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13. สืบค้นจาก [https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13\\_DraftFinal.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_DraftFinal.pdf).

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3<sup>rd</sup> edition). New York: John Wiley and Sons Inc.

Dickman, S. (1996). *Tourism: An Introductory Text*. Sydney: Hodder Education.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2, 49-60.

## คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Service quality that affects the decision to stay at hotel for LGBTQ+ service recipients in Bangkok.

ณัฐธยาน์ ตูรงค์<sup>1</sup> วรียาพร ขาวรัตน์<sup>2</sup>, บุญชฎริกา กรรภิรมย์<sup>3</sup>,  
มนัสสินี บุญมีศรีสง่า<sup>4</sup> และ ระชานนท์ ทวีผล<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการและระดับการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่ม LGBTQ+ ชาวไทย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพบริการเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรม และ (2) ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำสำคัญ :** คุณภาพบริการ กลุ่มหลากหลายทางเพศ ธุรกิจโรงแรม

<sup>1-2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>3</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการนิทรรศการและงานอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>4-5</sup> ผู้ศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The objectives of this research were (1) the levels of to study service quality and the levels of the decision to stay at hotel of LGBTQ+ service recipients in Bangkok and (2) to study service quality affecting the decision to stay at hotel in Bangkok. Data were collected through questionnaires with 400 Thai LGBTQ+ samples. The data were analyzed by percentage, frequency, mean, standard and multiple regression analysis. The results showed that (1) the level of service quality when classifying each aspect found that of responsiveness which is the highest level, followed by the aspects of empathy, reliability, assurance, and tangible and (2) four independent variables were responsiveness, empathy, assurance, and reliability affect the decision to stay at hotels for LGBTQ+ service recipients in Bangkok

**Keywords:** service quality, LGBTQ+, hotel business



## 1. บทนำ

ทิศทางของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส (Covid 19) ทั่วโลก ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจในประเทศไทยเกิดการชะลอตัวเป็นอย่างมาก รวมถึงการปรับตัวของภาคธุรกิจและผู้ประกอบการที่จะต้องรักษาความมั่นคงทางธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ สิ่งที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างทางรายได้ของกลุ่มธุรกิจโรงแรม เกิดจากการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวสูงถึงร้อยละ 97 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ.2562 สูญเสียมูลค่ามากกว่า 3.01 ล้านล้านบาท (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, อภิวัฒน์ รัตนวาหะ และจักรี เตชะวาริ, 2565) ในขณะที่สถานการณ์การท่องเที่ยวในต่างประเทศจากการรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาตินำเสนอจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงมากถึงร้อยละ 22.7 ภายในช่วงเวลาเดียวกัน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) อีกทั้งอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวมีการเติบโตช้าลงทั่วโลก ในส่วนของประเทศไทยมีเขตเมืองเศรษฐกิจที่สำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ภูเก็ต พัทยา และกรุงเทพฯ มีอัตราการเข้าพักลดลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งกลุ่มในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากสถานการณ์การสั่งปิดประเทศและปิดเมืองต่าง ๆ (Lockdown) ทำให้ประเทศไทยต้องคัดเลือกกลุ่มนักท่องเที่ยวในประเทศและกลุ่มที่มีกำลังซื้อในมูลค่าสูงสุด

ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เล็งเห็นความสำคัญทางด้านการศึกษาที่เพิ่มพูนรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือนักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ L (Lesbian กลุ่มผู้หญิงรักผู้หญิง) G (Gay กลุ่มชายรักชาย) B (Bisexual กลุ่มที่รักได้ทั้งผู้ชายและผู้หญิง) T (Transgender กลุ่มคนข้ามเพศ จากเพศชายเป็นเพศหญิง หรือเพศหญิงเป็นเพศชาย) Q (Queer กลุ่มคนที่พึงพอใจต่อเพศใดเพศหนึ่ง โดยไม่ได้จำกัดในเรื่องเพศ และความรัก) นับว่าเป็นตลาดใหญ่และมีมูลค่าสูงถึง 6.64 ล้านล้านบาท เมื่อพิจารณาแล้วพยากรณ์ได้ว่าตลาดเฉพาะกลุ่มนี้ มีกำลังซื้อสูงกว่่านักท่องเที่ยวทั่วไปถึงร้อยละ 40 จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อรองรับกลุ่มตลาดที่มีรสนิยมที่บ่งบอกถึงความเป็นตัวตนในโลกอนาคต (บุษราภรณ์ กอบกิจพานิชผล, 2565) โดยกระแสความนิยมของประชาชนส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมของทุกเพศทุกวัย และความแตกต่างระหว่างเพศของตน ไม่ว่าจะ เป็น เพศชาย เพศหญิง หรือแม้กระทั่งเพศทางเลือก หรือ LGBTQ+ ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศที่แตกต่างไปจากประชาชนทั่วไป

สำหรับข้อมูลของผู้บริโภคพฤติกรรมกลุ่ม LGBTQ+ มักนิยมใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับความบันเทิง ความสวยงาม สัตว์เลี้ยง และการปรับปรุงที่อยู่อาศัย รวมทั้งยังมีกลุ่ม LGBTQ+ ที่มีระดับการศึกษาสูงนิยมท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ เลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพโดยเฉพาะการเลือกแบรนด์สินค้าในประเทศไทยจำนวนมากนิยมเจาะตลาดกลุ่ม LGBTQ+ ด้วยการบริการด้านโรงแรมที่มีศักยภาพตลอดจนการต่อยอดไปยังการประกอบธุรกิจหลายกลุ่มด้วยกันไม่ว่าจะเป็นเสื้อผ้า เครื่องประดับ ของขวัญ เฟอร์นิเจอร์ ของตกแต่งบ้านอาหารสำเร็จรูปพร้อมรับประทาน และของใช้สำหรับสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ ความหลากหลายของพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความต้องการบริโภคที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มก่อให้เกิดการสร้างงานในธุรกิจที่ตอบสนองอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มตามไปด้วย (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2560) อย่างไรก็ตามบริบทของกลุ่ม LGBTQ+ คงให้ความสำคัญกับการเลือกทำเลที่ตั้ง ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น สีลม พัฒน์พงษ์ อ่อนนุช ทองหล่อ เอกมัย เป็นต้น เนื่องจากเขตเหล่านี้ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว สถานบันเทิง ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ยิ่งไปกว่านั้นรูปแบบความต้องการในการใช้ชีวิตของกลุ่ม LGBTQ+ ส่งผลให้แนวโน้มต่อเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวฟื้นตัวได้เป็นอย่างดี เหตุนี้ทำให้เศรษฐกิจในเขตกรุงเทพมหานคร มีการฟื้นตัวอยู่หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส (เจษฎา พิมพ์สวัสดิ์, 2565)

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาสามารถนำไปสู่การอธิบายความคาดหวังในด้านคุณภาพการบริการและพฤติกรรม การบริโภคของกลุ่ม LGBTQ+ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการทำรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายยังส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมให้สามารถเข้าถึงพฤติกรรมและความต้องการ ในการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม โดยนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อ ขยายโอกาสทางเศรษฐกิจเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายในตลาดเฉพาะกลุ่มต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

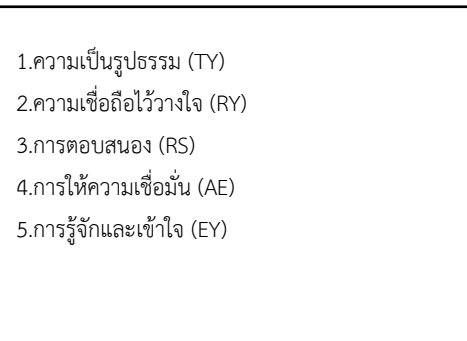
2.1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการและระดับการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขต กรุงเทพมหานคร

2.2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าห้องพักโรงแรมของผู้บริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขต กรุงเทพมหานคร

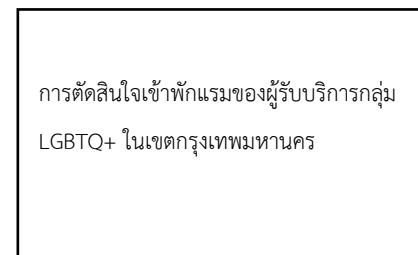
### กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรอิสระเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน และตัวแปรตามที่เป็นการตัดสินใจเลือก เข้าพักโรงแรมของกลุ่มLGBTQ+ในเขตกรุงเทพมหานคร จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด ทิศทางการวิจัยมีรายละเอียดตามภาพที่ 1 ดังนี้

#### ตัวแปรต้น



#### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1.อธิบายกรอบแนวคิดตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำนายตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยพัฒนาเป็นสมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย (1) ความเป็นธรรมของคุณภาพการบริการ (TY) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (RY) (3) การตอบสนอง (RS) (4) การให้ความเชื่อมั่น (AE) (5) การรู้จักและเข้าใจ (EY) ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรม ของกลุ่มผู้รับบริการ LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 3. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 คุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ โดยการกำหนดคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอ

คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งทีกลุ่มผู้ประกอบการควรกระทำ เพื่อให้ผู้รับบริการจะพอใจในสิ่งที่ต้องการได้อย่างครบถ้วน ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับมิติคุณภาพบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al, 1988) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริงอย่างแท้จริง โดยพัฒนาเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) เป็นทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏในลักษณะที่ผู้รับบริการผ่านระบบสัมผัส เช่น การต่างกายกับพนักงาน ความสะอาดสบาย ของสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือ เป็นต้น

3.1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาข้อมูลลูกค้า การรักษาเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

3.1.3 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการ ความตั้งใจในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ฯลฯ

3.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิ ความรู้สึกเชื่อมั่น ในชื่อเสียง ความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

3.1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจ (Empathy) เป็นการแสดงความเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า มีความใส่ใจดูแลให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาที่ความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องได้รับการตอบสนอง มุ่งเน้นการให้บริการที่จะแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการแบบรายบุคคล

### 3.2 กลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ

การประยุกต์กฎหมายสิทธิมนุษยชนมาใช้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิถีทางเพศ และอัตลักษณ์ทางเพศ เพื่อช่วยให้เพศต่าง ๆ ในสังคมเกิดความเสมอภาค ได้กำหนดคศัพท์ซึ่งได้รับการยอมรับทางกฎหมายโดยทั่วไป คือ วิถีทางเพศ (Sexual Orientation) และอัตลักษณ์ทางเพศ (Gender Identity) นอกจากนี้ ยังมีคำศัพท์ที่ใช้กันทั่วไปในการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นความหลากหลายทางเพศ คือ การแสดงออกทางเพศ (Gender Identity) (Graham, 2002; Tebje, 2004 ; บุชกร สุริยสาร, 2557) ทั้งหมด 3 คำ มีคำจำกัดความ ได้แก่ 1) วิถีทางเพศ (Sexual Orientation) หมายถึง ความสามารถของบุคคลเกี่ยวกับแรงดึงดูด ด้านอารมณ์ และความสัมพันธ์ทางเพศ ที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งมีเพศภาวะที่แตกต่างกัน หรือเหมือนกัน หรือมีมากกว่าหนึ่งเพศภาวะ 2) อัตลักษณ์ทางเพศ (Gender Identity) หมายถึง ความรู้สึกล้าลึกภายในของบุคคลที่เกี่ยวกับเพศภาวะ อาจสอดคล้องหรือตรงกันข้ามกับเพศโดยกำเนิดของตน รวมทั้งความรู้สึกทางสรีระสามารถเลือกได้ อาจเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขลักษณะด้วยวิธีการแพทย์ การผ่าตัด หรือวิธีอื่นใด รวมทั้งการแสดงออกทางเพศภาวะ อาจการแต่งกาย การพูดจา และกริยาอื่น ๆ และ 3) การแสดงออกทางเพศ (Gender Expression) หมายถึง การแสดงออกถึงอัตลักษณ์ทางเพศของแต่ละบุคคล ผ่านสายตาของผู้อื่น โดยทั่วไปมนุษย์จะมีการแสดงออกทางเพศตรงกับลักษณะทางเพศของตนไม่ว่าจะเพศกำเนิดหรือเพศตาม สำหรับคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการอธิบายถึงบุคคลที่มีวิถีทางเพศและอัตลักษณ์ทางเพศที่หลากหลาย ถูกนำเสนอออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

3.2.1 กลุ่มรักร่วมเพศหญิง (Lesbian) คือ ผู้หญิงที่รักผู้หญิงด้วยกันมีความสัมพันธ์ทางเพศหรือทางกาย ได้แก่ เลสเบียน ทอม และดี

3.2.2 กลุ่มรักร่วมเพศชาย (Gay) คือ ผู้ชายที่รักผู้ชายด้วยกันมีความสัมพันธ์ทางเพศหรือทางกาย ได้แก่ เกย์ และกระเทย

3.2.3 กลุ่มคนที่รักได้ทั้งสองเพศ (Bisexual) คือ บุคคลที่รักทั้งชายและหญิง

3.2.4 กลุ่มผู้มีความสัมพันธ์ทางเพศ หรือทางกาย อาทิ ไบ หรือไบเซ็กชวล

3.2.5 กลุ่มคนข้ามเพศ (Transgender) คือ ผู้ที่รู้สึกพึงพอใจกับเพศภาวะ หรืออัตลักษณ์ทางเพศที่ตรงข้ามกับเพศกำเนิดของตน ได้แก่ ชายข้ามเพศ และ หญิงข้ามเพศ

3.2.6 กลุ่มคนที่มีเพศกำกวม (Intersex) คือ คำศัพท์ ที่ใช้กับบุคคลหนึ่งที่เกิดมาพร้อมกับสรีระเพศ หรืออวัยวะสืบพันธุ์ที่กำกวม อาจหมายถึง ลักษณะที่ไม่ตรงกับเพศชายหรือเพศหญิง หรืออวัยวะสืบพันธุ์ทั้งสองเพศ

3.2.7 กลุ่มควีร์ (Queer) คือ คนที่ไม่ใช่คนรักต่างเพศ หรือไม่ได้อิทธิพลเช่นเดียวกับคนรักต่างเพศ โดยทั่วไป ความหมายตรงตัวของ คำว่า Queer หมายถึง แปลกประหลาดไม่เป็นไปตามค่านิยมปกติ สื่อถึงนัยในทางลบเริ่มต้นในช่วงศตวรรษที่ 1980s นักวิชาการและนักเคลื่อนไหวเพื่อสิทธิทางเพศ เริ่มใช้คำนี้ในทางบวกเพื่ออธิบายถึงกลุ่มเพศทางเลือก โดยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างกลุ่มคนที่ถูกกีดกันว่าเป็นคน “ผิดปกติ” ในสังคม ดังนั้นคำว่า “ควีร์” จึงกลายเป็นสัญลักษณ์ของการรวมพลังกันของชาวเพศทางเลือกทั้งหมด ในการต่อสู้เพื่อสิทธิเสรีภาพที่เท่าเทียมกับชายรักหญิงที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นความถูกต้องดีงามเพียงหนึ่งเดียวของสังคมมาโดย

### 3.3 ธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) หมายถึง ธุรกิจบริการที่พักชั่วคราว เพื่อรองรับผู้เดินทางที่ต้องการพักแรมในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน (นภาพร หงษ์ภักดี, 2563) โดยกำหนดผลตอบแทนที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วยรายได้ค่าห้องพัก รายได้ค่าอาหาร รายได้ค่าเครื่องดื่ม และรายได้อื่นๆ สำหรับกลุ่มธุรกิจจัดอยู่ในลักษณะกิจการโรงแรมตามประมวลรัษฎากร เช่น โรงแรม สถานที่พักตากอากาศ สถานที่พัก และบริการสุขภาพ บ้านพักชั่วคราว หรือบังกะโล แพพักตากอากาศ โฮมสเตย์ ฯลฯ หรือแม้กระทั่งกิจการที่ให้บริการทำนองเดียวกันกับกิจการโรงแรม อาทิ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ นอกจากนี้ ยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโรงแรม ได้แก่ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าและพลาซ่าจำหน่ายสินค้า ศูนย์บริการสุขภาพ สถานบันเทิง การจัดประชุม สัมมนา งานนิทรรศการ งานจัดเลี้ยง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และศูนย์รับฝากของ ตลอดจนการบริการอื่น ๆ เช่น บริการซัก อบ รีด บริการนำเที่ยว บริการเช่ารถในพื้นที่ เป็นต้น นอกจากนี้ การดำเนินงานของแต่ละแผนกงานในระบบธุรกิจโรงแรม ย่อมทำให้เกิดต้นทุน หรือค่าใช้จ่าย เพื่อนำไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ ก่อให้เกิดรายได้ที่สามารถประเมินมูลค่าเป็นเงินตอบแทน และบางแผนกไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเงินได้ ดังนั้นการจัดสายงานและการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนของงานโรงแรม จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดและวัตถุประสงค์ของแต่ละโรงแรม ซึ่งการรายงานผลการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมในงบกำไรขาดทุนนั้นนิยมแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานของศูนย์ความรับผิดชอบเป็น 2 ดังนี้ ลักษณะ

3.3.1 ศูนย์กำไร (Profit Center) หรือแผนกปฏิบัติการ (Operated Departments) เป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้หลักให้กับธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมที่ให้บริการกับผู้เข้าพักโดยตรง ได้แก่ 1) ฝ่ายห้องพัก (Room Division) แบ่งออกเป็น พนักงานส่วนหน้า พนักงานจองห้องพัก แม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย และ 2) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division) แบ่งออกเป็น แผนกผลิต ประกอบไปด้วย งานครัว

และงานเก็บล้าง และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย งานคอฟฟี่ชอป งานภัตตาคารหรือห้องอาหาร งานบริการในห้องพัก งานจัดเลี้ยงและงานเครื่องดื่ม

3.3.2 ศูนย์ต้นทุน (Cost Center) หรือแผนกค่าใช้จ่าย (The Overhead Department) หมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้นำรายได้เข้าสู่ธุรกิจโรงแรมโดยตรง ได้แก่ 2.1) ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Division) เป็นฝ่ายที่ควบคุมดูแลเรื่องระบบบัญชีและการเงินของโรงแรม มีการทำรายงานให้ผู้บริหารได้ทราบถึงยอดรายรับ รายจ่ายของโรงแรม และควบคุมการใช้เงินให้อยู่ในงบประมาณ แบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ ได้ ประกอบด้วย แผนกจัดซื้อ แผนกควบคุมต้นทุน แผนกตรวจสอบรายได้ แผนกตรวจสอบบัญชี และ แผนกสินเชื่อ 2.2) ฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing Division) ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการตลาด การเพิ่มยอดขาย การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่หาผู้รับบริการให้มากที่สุด และยังมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงแรมมีชื่อเสียงให้ เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป แบ่งออกเป็น แผนกขายห้องพัก แผนกขายบริการจัดประชุม และแผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์ 2.3) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource Division) ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงานบุคลากรที่จะต้องใช้ในการทำงาน การสรรหา การสัมภาษณ์ การว่าจ้างพนักงานใหม่ การกำหนดเป้าหมาย นโยบายด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการดูแลรักษาสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างและนายจ้าง แบ่งออกเป็น แผนกจัดจ้างพนักงาน แผนกฝึกอบรมและพัฒนา แผนกสิทธิประโยชน์ และแผนกช่าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2563) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มสนใจพิเศษกับคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต และได้มีการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในพื้นที่นั้น นอกจากนี้ ยังมี การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมอีกด้วย โดยคุณภาพการบริการที่รับรู้ของโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้าน

การตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล ภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ลำดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของคุณภาพการบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ ซึ่งการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการในโรงแรม พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับที่สูงมากในทุกมิติของคุณภาพการบริการ และมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับที่สูงมากในด้านความเป็นรูปธรรมของคุณภาพการบริการ

เสกสรร สายสีสอด (2564) ได้ศึกษาการใช้ชีวิต พฤติกรรมการดำรงชีวิต (Lifestyles) และความพึงพอใจ ในการดำรงชีวิตของกลุ่ม LGBTQ+ ในจังหวัดอุดรธานี มีอายุระหว่าง 15-60 ปี ขึ้นไป จำนวน 100 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ชีวิต ความพึงพอใจ และศึกษาความต้องการ ของกลุ่ม LGBTQ+ ในจังหวัดอุดรธานี โดยใช้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Behavior) มาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นระดับต่างๆ ผลการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่ม LGBTQ+ ในจังหวัดอุดรธานี พบว่ากลุ่ม LGBTQ+ มีความต้องการ ประเด็นต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์มากทั้งหมด โดยมีการใช้สิทธิมนุษยชนที่เป็นสากลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จะเห็นได้ว่ากลุ่ม LGBTQ+ มีความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตามหลักการสิทธิมนุษยชน โดยให้สังคมรับทราบถึงสถานะความเป็นไปของกลุ่มตนเอง

ปิยพร ทองสุข (2558) ได้ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเพศทางเลือก ปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดการบริการ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มเพศทางเลือกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา สินค้า และบุคลากรตามลำดับ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ มีการปรับตัวให้เหมาะสมกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มเพศทางเลือกมากขึ้น โดยธุรกิจที่พิกเน้นการออกแบบสถานที่และบริการเหมือนอยู่บ้าน ให้ความสำคัญกับความสุภาพในการให้บริการของพนักงานโรงแรม ซึ่งภาพรวมผู้ประกอบการเห็นว่า กรุงเทพมหานครมีศักยภาพพอที่จะเป็น LGBT Friendly Destination สำหรับการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเพศทางเลือก พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเพศทางเลือก ช่วงอายุประมาณ 30 -65 ปี ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเพศทางเลือกมีตั้งแต่ เพิ่งเปิดให้บริการจนถึง 30 ปี ทำให้เข้าใจความต้องการ กลุ่มเพศทางเลือกได้ดี สามารถออกแบบสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quotative Research) โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่ม LGBTQ+ ชาวไทย ที่เดินทางเข้าพักหรือใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณ Cochran (1977) ได้ทั้งหมด 384 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ส่งผลให้มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

##### 4.2 เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการเข้าพักธุรกิจบริการโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการของกลุ่ม LGBTQ+ โดยส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิดตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) และใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด และความคิดหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

##### 4.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 คน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว และด้านการจัดการ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) ในกลุ่มอาสาสมัครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbrch s' Alpha coefficient) อยู่ที่ 0.85 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.75 แสดงว่าสามารถนำไปใช้จริงได้

##### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Mean) ค่าเฉลี่ย (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



4.4.2 วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise)

#### 5. สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงที่มีรสนิยมชอบผู้หญิง (Lesbian) มีจำนวน 124 คน (ร้อยละ 31.0) คนที่มีรสนิยมสามารถชอบได้ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย (Bisexual) จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) ผู้ชายที่มีรสนิยมชอบผู้ชาย (Gay) จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8) บุคคลข้ามเพศ (Transgender) จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ผู้ที่กำลังตามหาตัวตนเพศ (Queer) จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.3) และความหลากหลายทางเพศด้านอื่น ๆ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.8) สถานภาพโสด จำนวน 391 คน (ร้อยละ 97.8) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 321 คน (ร้อยละ 80.3) มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.5) รายได้เฉลี่ย 10,000 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 213 คน (ร้อยละ 53.3) ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการ 1,000 – 4,000 บาท จำนวน 331 คน (ร้อยละ 82.8) วิธีการจองการเข้าพักในโรงแรมโดยการจองผ่านแอปพลิเคชัน Online travel Agent จำนวน 182 คน (ร้อยละ 57.8) ระยะเวลาในการเข้าพัก 1 คืน จำนวน 231 คน (ร้อยละ) การรับรู้ข่าวสารหรือกิจกรรมส่งเสริมการขายของโรงแรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram เป็นต้น จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) และลักษณะในการเดินทางมาเข้าพักในโรงแรมโดยรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 321 คน (ร้อยละ 80.3) สำหรับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ ด้านความเป็นรูปธรรม มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรม (TY)

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	แปรผล
<b>ด้านความเป็นรูปธรรม (TY)</b>			
มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น สระว่ายน้ำ สปา ที่จอดรถ เป็นต้น (TY2)	4.26	0.62	มากที่สุด
สถานที่พักและจุดบริการต่าง ๆ มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม (TY1)	4.21	0.61	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อสื่อสารสะดวก เช่น เว็บไซต์การจอง สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น (TY3)	4.20	0.61	มาก
รวม (ALLTY)	4.23	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม (TY) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.23, SD = 0.57) เมื่อมีจำแนกรายด้านพบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น สระว่ายน้ำ สปา ที่จอดรถ เป็นต้น (TY2) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.26, SD = 0.62) รองลงมา คือ สถานที่พักและจุดบริการต่าง ๆ มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม (TY1) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.21, SD = 0.61) ช่องทางการติดต่อสื่อสารสะดวก เช่น เว็บไซต์การจอง สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น (TY3) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (RY)

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	แปรผล
<b>ด้านการตอบสนอง (AE)</b>			
มีการกำหนดมาตรฐานรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุม เช่น ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, เซฟนิรภัย เป็นต้น (AE3)	4.31	0.63	มากที่สุด
มีการการันตีว่าเกี่ยวกับคุณภาพด้วยรางวัลที่ได้รับการยกย่อง (AE1)	4.28	0.61	มากที่สุด
มีรูปแบบมีความรวดเร็วสะดวกสบายและไม่ต้องรอนาน (AE2)	4.20	0.71	มาก
รวม (ALLAE)	4.26	0.58	มากที่สุด
ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	แปรผล
<b>ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (RY)</b>			
การเก็บความลับของผู้เข้ารับบริการ (RY3)	4.31	0.69	มากที่สุด
การบริการที่เท่าเทียมกันทุกเพศสภาพ (RY1)	4.25	0.67	มากที่สุด
การบริการที่ยุติธรรมกับผู้เข้ารับบริการ เช่น การตั้งราคา และการแสดงรายละเอียดหลักฐานการชำระเงิน เป็นต้น (RY2)	4.20	0.61	มาก
รวม (ALLRY)	4.25	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (RY) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25, SD = 0.59) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า การเก็บความลับของผู้เข้ารับบริการ (RY3) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.31, SD = 0.69) รองลงมา คือ การบริการที่เท่าเทียมกันทุกเพศสภาพ (RY1) ( $\bar{X}$  = 4.25, SD = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด และการบริการที่ยุติธรรมกับผู้เข้ารับบริการ เช่น การตั้งราคา และการแสดงรายละเอียดหลักฐานการชำระเงิน เป็นต้น (RY2) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, SD = 0.61) ตามลำดับ สำหรับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ด้านการตอบสนอง (AE)

จากตารางที่ 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (AE) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.26, SD = 0.58) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า มีการกำหนดมาตรฐานรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุม เช่น ถังดับเพลิง, ทางหนีไฟ, เซฟนิรภัย เป็นต้น (AE3) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.31, SD = 0.63) รองลงมา คือ มีการการันตีว่าเกี่ยวกับคุณภาพด้วยรางวัลที่ได้รับการยกย่อง (AE1) ( $\bar{x}$  = 4.28, SD = 0.61) อยู่ในระดับมากที่สุด และมีรูปแบบมีความรวดเร็วสะดวกสบายและไม่ต้องรอนาน(AE2) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 4.31, SD = 0.63) ตามลำดับ สำหรับด้านการให้ความเชื่อมั่น มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น (SY)

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	แปรผล
<b>ด้านการให้ความเชื่อมั่น (SY)</b>			
มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายให้เลือก (SY2)	4.26	0.68	มากที่สุด
มีอัตรากำลังคนสำหรับให้บริการที่เพียงพอ (SY3)	4.20	0.62	มาก
มีรูปแบบมีความรวดเร็วสะดวกสบายและไม่ต้องรอนาน (SY1)	4.14	0.62	มาก
รวม (ALLSY)	4.20	0.57	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (SY) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, SD = 0.57) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายให้เลือก (SY2) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.26, SD = 0.68) รองลงมา คือ มีอัตรากำลังคนสำหรับให้บริการที่เพียงพอ (SY3) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, SD = 0.62) และมีรูปแบบมีความรวดเร็วสะดวกสบายและไม่ต้องรอนาน (SY1) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.14, SD = 0.62) ตามลำดับ สำหรับด้านการรู้จักและเข้าใจ มีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ด้านการรู้จักและเข้าใจ (EY)

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	แปรผล
<b>ด้านการรู้จักและเข้าใจ (EY)</b>			
ผู้ให้บริการมีกิริยาที่สุภาพในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ (EY1)	4.26	0.60	มากที่สุด
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีอาชีพ (EY2)	4.25	0.60	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีทักษะการจดจำและสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ (EY3)	4.16	0.67	มาก
รวม (ALLEY)	4.22	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (EY) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.22, SD = 0.56) เมื่อมีการจำแนกรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการมีกิริยาที่สุภาพในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ (EY1) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.26, SD = 0.60) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีอาชีพ (EY2) ( $\bar{X}$  = 4.25, SD = 0.60) อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ให้บริการมีทักษะการจดจำและสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ (EY3) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.16, SD = 0.67) ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่ม LGBTQ+ มีรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ ทั้ง 5 ด้าน

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	แปรผล
ด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา (D1)	4.17	0.57	มาก
ด้านการแสวงหาข้อมูล (D2)	4.29	0.50	มากที่สุด
ด้านการประเมินทางเลือก (D3)	4.21	0.55	มากที่สุด
ด้านการตัดสินใจซื้อ (D4)	4.10	0.61	มาก
ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (D5)	4.10	0.61	มาก
รวม (ALLD)	4.17	0.50	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการแสวงหาข้อมูล (B) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.50$ ) รองลงมา คือ ด้านการประเมินทางเลือก (D3) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = 0.55$ ) ด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา (D1) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.57$ ) ด้านการตัดสินใจซื้อ (D4) ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (D5) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.61$ ) ตามลำดับ สำหรับผู้วิจัยได้นำตัวแปรระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการของกลุ่ม LGBTQ+ กับตัวแปรระดับการตัดสินใจเข้าใช้บริการของกลุ่ม LGBTQ+ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใช้เทคนิควิธีการเลือกตัวแปรอิสระ โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งสามารถนำเสนอข้อค้นพบต่าง ๆ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การทดสอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	SD	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.68	0.11		6.05	0.00
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ALLAE)	0.16	0.05	0.18	3.09	
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ALLSY)	0.30	0.04	0.34	6.73	0.00
ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (ALLEY)	0.21	0.04	0.23	5.25	0.00
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ALLRY)	0.14	0.03	0.17	3.85	0.00

Adjusted = 1.60 ; Durbin-Watson = 2.20 ; สมการถดถอยพหุคูณ:  $\hat{Y} = 0.68 + 0.18 (ALLAE) + 0.34 (ALLSY) + 0.23 (ALLEY) + 0.17 (ALLRY)$  [Y = ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเข้าใช้บริการของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร,  $\hat{Y}$  = ตัวทำนาย]

จากตารางที่ 7 แสดงการทดสอบโดยพบว่า คุณภาพบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ALLAE) ด้านการตอบสนอง (ALLSY) ด้านการรู้จักและเข้าใจ (ALLEY) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ALLRY) ของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 1.60 โดยมีตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.34, 0.23, 0.18 และ 0.17 ตามลำดับ แสดงว่าการตัดสินใจทั้ง 4 ด้าน จากทั้งหมด 5 ด้าน ส่งผลต่อการตัดสินใจการเข้าพักธุรกิจบริการโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลได้ดังนี้

6.1 คุณภาพบริการด้านการตอบสนองส่งผลต่อการตัดสินใจการเข้าพักโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการจะส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการที่มีความรวดเร็ว สะดวกสบายและไม่ต้องรอนาน อีกทั้งยังต้องมีรูปแบบระบบการชำระเงินที่หลากหลายให้แก่ผู้รับบริการได้เลือก ใช้บริการและมีพนักงานที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินี วัชรปรีดา และคณะ (2556) พบว่า สิ่งที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสและเข้าถึงได้ง่ายที่สุด ส่งผลต่อการตัดสินใจด้านการตอบสนองของผู้รับบริการทางด้านอารมณ์ โดยการออกแบบการบริการต้องมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรพื้นที่ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและอัตราค่าสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ดังนั้นคุณภาพบริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ จึงส่งผลต่อการตอบสนองการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.2 คุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจส่งผลต่อการตัดสินใจการเข้าพักโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ส่วนใหญ่ของผู้รับบริการมีความต้องการที่ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพไม่แสดงอาการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกระทำการที่ไม่เหมาะสมต่อการบริการ หรือแสดงออกซึ่งการเหยียดเพศสภาพ อีกทั้งมีทักษะในการจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการ สามารถสร้างความคุ้นเคยให้ ความรู้สึกเป็นกันเองกับผู้รับบริการได้ และผู้ให้บริการควรมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมืออาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐภัทร บัณฑิตวรากล และเสาวลักษณ์ จิตต์น้อม (2565) พบว่า ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการโรงแรมนั้น มีความเข้าใจ และความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างมืออาชีพ และมีความตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีความตั้งใจยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร สายสีสด (2564) พบว่า กลุ่ม LGBTQ+ คำนึงถึงเรื่องสิทธิมนุษยชน และต้องการให้สังคมยอมรับการมีตัวตนของกลุ่มตัวเองโดยเฉพาะโดยไม่มีข้อแบ่งแยก ดังนั้นคุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจ จึงส่งผลต่อการตอบสนองการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.3 คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการเข้าพักธุรกิจบริการโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ LGBTQ+ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จันทร ฉาย (2562) พบว่า คุณภาพของการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงย่อมมีผลต่อการสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นของผู้รับบริการสูงซึ่งตามไปด้วยรวมทั้งผู้รับบริการจะยอมรับและกลับมาใช้บริการซ้ำบ่อยครั้งยิ่งขึ้นตราบที่การบริการนั้นยังคงมาตรฐานเช่นเดิม พิจารณาได้จาก 2 เงื่อนไข อาทิ 1)ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องพึงปฏิบัติเสมอและ 2)พันธะสัญญาเป็นข้อตกลงที่ผู้ให้บริการประกาศออกไปแล้วต้องทำให้ได้ตามที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน ดังนั้นคุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นจึงส่งผลต่อการตอบสนองการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

6.4 คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักในธุรกิจบริการโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความไว้วางใจกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีการแบ่งปันประสบการณ์และเสนอความคิดเห็นในการใช้สินค้าและบริการต่างๆในธุรกิจบริการโรงแรม จนเกิดความประทับใจ มีความรู้สึกร่วมไปกับกลุ่มสังคมออนไลน์ เกิดเป็นความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย เพื่อนในสังคมออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีการแบ่งปันข้อมูลกันด้วยความจริงใจ ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกสบายใจที่มีการแบ่งปันข้อมูลบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ผู้รับบริการเป็นสมาชิกอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมมะทินนา ศรีสุพรรณ (2562) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อการสื่อสารหลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนะนำให้กับผู้ที่สนใจในสินค้าและบริการในรูปแบบเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าความไว้วางใจเป็นการยืนยันผลสำเร็จของการออกแบบการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ จึงส่งผลต่อการตอบสนองการตัดสินใจเข้าพักของกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 7. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะการวิจัยเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการควรปรับปรุงคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม โดยเรียนรู้เชิงลึกของกลุ่มหลากหลายทางเพศ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมหรือทัศนคติความคิดของแต่ละกลุ่มย่อยในกลุ่ม LGBTQ+ พร้อมกับการเพิ่มเติมการบริการพิเศษ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สปา สถานบันเทิง ฟิตเนส ห้องสุขาเฉพาะ สระว่ายน้ำ ศูนย์ความงามทางการแพทย์ เป็นต้น รวมทั้งการปรับปรุงทัศนียภาพของโรงแรมให้มีความสวยงามและเป็นระเบียบ ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและบริการในปัจจุบัน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย LGBTQ+ ให้ได้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนการสร้างสรรคสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ที่สะดวกสบายต่อการเข้าถึง ทำให้เกิดการบอกต่อและความภักดีต่อธุรกิจโรงแรม ตลอดจนพยายามหากิจกรรมที่ส่งเสริมการขายที่สร้างที่มีเนื้อหาเชิญชวนกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

7.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ เพื่อแสดงออกถึงการเคารพในสิทธิความเป็นมนุษย์ที่มีความหลากหลายทางเพศอย่างเท่าเทียม รวมทั้งควรยึดถือปฏิบัติให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรแก่ผู้ให้บริการได้มีความเข้าใจในประเด็นดังกล่าว หรือสร้างมาตรฐานของธุรกิจโรงแรมในการบริการทุกเพศทุกวัยอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องแสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกลุ่ม LGBTQ+ อย่างดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง เพื่อการสื่อสารและการบริการที่มีประสิทธิภาพและยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายนี้อีกด้วย

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ผู้ที่สนใจควรศึกษาประเด็นปัญหา เกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมของกลุ่ม LGBTQ+ ในจังหวัด ภูเก็ต เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีความแตกต่างทางพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย LGBTQ+ อีกทั้งยังเป็นการวิเคราะห์รายละเอียดของผลการศึกษาที่สามารถพยากรณ์แนวโน้มต่อการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายที่อาจสอดคล้องกับการบริการธุรกิจโรงแรมที่ต้องการการบริการในรูปแบบเฉพาะกลุ่ม



ซึ่งจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้และประเทศไทย รวมทั้งการขยายโอกาสในการศึกษาไปยังกลุ่ม LGBTQ+ ที่เป็นชาวต่างชาติ

7.2.2 ผู้ที่สนใจควรศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น เพื่อเพิ่มแนวทางการพัฒนาการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะกับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางกายภาพ

7.2.3 ผู้ที่สนใจควรศึกษาคุณภาพการบริการของกลุ่ม LGBTQ+ โดยใช้วิธีวิทยาแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะทางโดยตรง พร้อมทั้งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก รวมทั้งการสังเกตแบบที่มีส่วนร่วมในแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ซึ่งผลการศึกษาจะช่วยขยายปรากฏการณ์และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของกระบวนการวิจัยที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). การรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ เกี่ยวกับการลดจำนวนของนักท่องเที่ยวทั่วโลก. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิเนสส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2560). “ไม่แคร์ LGBT ถือว่าพลาด!”. Trade Insight. Think Trade Think DITP. 6(62): 4-7.
- ขวัญชนก สุวรรณพงษ์. (2563). คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2), 44-55
- คุณุตม์ ระเบิดเมทนี. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปทุมธานี.
- เจษฎา พิมพ์สวัสดิ์. (2565). พฤติกรรมการอยู่อาศัยและรูปแบบที่อยู่อาศัยที่พึงประสงค์ของกลุ่มชายรักชายในกรณีศึกษา กลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางค่อนข้างสูง. สารศาสตร์, 1(3), 573-584.
- ณัฐภัทร บัณฑิตวารากุล, และ เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม. (2565). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 3(3), 92-105.
- ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ. (2563). อิทธิพลด้านความบันเทิง ความไว้วางใจ และความเพลิดเพลินกับการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในโรงแรม. วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2(1), 68-77.
- นภาพร จันทร์ฉาย. (2563). ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ. งานวิจัยฉบับสมบูรณ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา.
- นภาพร หงษ์ภักดี. (2563). การบัญชีและการเงินสำหรับธุรกิจโรงแรม. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- บุษกร สุริยสาร. (2557). อัตลักษณ์และวิถีทางเพศในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: องค์การแรงงานระหว่างประเทศ.
- บุษราภรณ์ กอบกิจพานิชผล. (2565). การวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางเพศในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 17(2), 89-106.
- ปิยพร ทองสุข (2558). กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเพศทางเลือก (LGBT) ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร. เพชรบุรี
- ภคินี วัชรปรีดา, จินดา งามสุทธิ, และ จุลสุชดา ศิริสม. (2556). ผลกระทบของภูมิทัศน์การบริการที่มีต่อการตอบสนองทางอารมณ์และการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมประเภทบูทีคในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 3(2), 108-114.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด, อภิวัฒน์ รัตนวาหะ, และจักรี เตชะวารีย์. (2565). อนาคตประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2585. เชียงใหม่: มูลนิธิสถาบันการศึกษานโยบายสาธารณะ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

- วรวิสิษฐา ศุภธนโชติพงษ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร. เพชรบุรี.
- เสกสรร สายสีสด. (2564). การศึกษาพฤติกรรมการดำรงชีวิต (Lifestyles) และความพึงพอใจในการดำรงชีวิตของกลุ่ม LGBTQ+ ในจังหวัดอุดรธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 3(1), 1-15.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling Techniques. (3rd edition). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Graham, M. (2002). Challenges from the margins: Gay Men and Tourism: Destinations and Holiday Motivations. *Tourism Management*, 20(5) 615-625.
- Tebje, M (2004). South Africa's promotion to the gay market. Available from: [http://www.tourismknowledge.com/South\\_Africas\\_promotions\\_to\\_the\\_Gay\\_market.pdf](http://www.tourismknowledge.com/South_Africas_promotions_to_the_Gay_market.pdf). Accessed May 2, 2023

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ต

Factors affecting the decision to choose the hotel accommodation  
in IMPACT Arena Muang Thong Thani During the concert period.

อรจิรา รื่นเสื่อ<sup>1</sup> มนัสสินี บุญมีศรีสง่า<sup>2</sup> และ ระชานนท์ ทวีผล<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ชมที่มาร่วมงานคอนเสิร์ต จำนวน 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ชมคอนเสิร์ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 สถานภาพโสดร้อยละ 52.8 ระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรีร้อยละ 61.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาทร้อยละ 42.8 และที่พักอาศัยในปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 81.5 จากปัจจัยในด้านต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ ( $\bar{X}$  = 4.35, SD. = 0.69) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X}$  = 4.32, SD. = 0.72) และด้านบุคคล ( $\bar{X}$  = 4.30, SD. = 0.70) ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** การตัดสินใจ, โรงแรมที่พัก, อิมแพ็คอารีน่า, คอนเสิร์ต

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และ อีเวนต์

<sup>2-3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The purpose of this research was to study the decision-making behavior of hotel accommodation in the Impact Arena area, Muang Thong Thani. The samples used in this study were 400 concertgoers using the method Accidental sampling and questionnaires were used as research tools. The statistics used to analyze the data consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study found that most concert audiences were; female 59% aged 20-30 years 44.5% single 52.8% bachelor's degrees 61.5% government officials/state enterprise employees 31.5% and the income between 10,001 - 30,000 baht 42.8%. and 81.5% was the current residence in Bangkok and Perimeter. From various factors, it was found that the factors that affected The decision to choose a hotel to stay in the Impact Arena area, Muang Thong Thani during the concert event had the highest average of the top 3. These are process aspects ( $\bar{X}$ = 4.35, SD. = 0.69), distribution channels ( $\bar{X}$ = 4.32, SD. = 0.72) and personnel or employees ( $\bar{X}$ = 4.30, SD. = 0.70), respectively.

**Keywords:** DECISION, HOTEL ACCOMMODATION, IMPACT ARENA, CONCERT

## 1. บทนำ

อิมแพ็ค อาร์ริน่า เมืองทองธานี เป็นศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมขนาดใหญ่ ที่มีความทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งของภูมิภาคเอเชีย โดยมีพื้นที่รวมกว่า 140,000 ตารางเมตร ความจุประมาณ 10,000 - 12,000 ที่นั่ง พร้อมตอบรับทุกรูปแบบการจัดงานที่หลากหลายประเภท พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและมีการบริการที่ต่อเนื่องภายใต้มาตรฐานสากลสามารถตอบโจทย์ทุกความต้องการของผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมชั้นนำและทันสมัยของภูมิภาคเอเชีย มีการจัดกิจกรรมและคอนเสิร์ตตลอดทั้งปีศิลปิน นักแสดง และนักร้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น เบิร์ด ธงไชย บอดี้แอสลม มาดอนน่า บรูโน่ มาร์ส ปียอนเซ เลดี้ กากา เป็นต้น และโดยเฉพาะคอนเสิร์ตจากศิลปินจากประเทศเกาหลีใต้ ในขณะที่เดียวกันอิมแพ็ค อาร์ริน่า ได้รับการจัดอันดับให้เป็นพื้นที่จัดคอนเสิร์ต และจัดกิจกรรมยอดนิยมเป็นลำดับต้น ๆ ในประเทศไทย จากข้อมูลเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2565 มีการจัดงานคอนเสิร์ตทั้งหมด 200 งาน รวมทั้งสิ้น 307 รอบการแสดง แบ่งเป็น ศิลปินไทย 120 งาน ศิลปินจากประเทศเกาหลีใต้ 51 งาน ศิลปินจากประเทศตะวันตก 28 งาน และศิลปินนานาชาติ 11 งาน กำหนดการแสดงออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ คอนเสิร์ต 118 งาน เฟสติวล 49 งาน และ แพนมีตติ้ง 43 งาน ซึ่งมีวันที่มีการจัดงานชนกันสูงสุดถึง 11 งานต่อวัน คือ ในวันที่ 15 ตุลาคม และวันที่ 22 ตุลาคม ที่ผ่านมา โดยราคาบัตรจะมีราคาตั้งแต่ 200 - 18,000 บาท หากพิจารณาจากสถิติแล้วพบว่า มีการจัดงานคอนเสิร์ตเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2562 ถึง ร้อยละ 22 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในปีถัดไป ส่งผลต่อการกระจายรายได้ไปยังธุรกิจต่าง ๆ โดยรอบเขตพื้นที่การจัดงานคอนเสิร์ต อาทิ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจสินค้าของที่ระลึก (ธมน ผดุงไทย, 2565)

จากสถิติการจัดคอนเสิร์ตที่มีมากขึ้นทำให้ผู้ที่มีความต้องการในการใช้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้เข้าร่วมงานเดินทางมาจากหลากหลายภูมิภาคไม่ว่าจะเป็นทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล หรือเขตพื้นที่ต่างจังหวัด รวมไปถึงกลุ่มผู้เข้าร่วมงานชาวต่างชาติที่ไม่มีที่พักในประเทศไทย ในส่วนของการเดินทาง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบขนส่งสาธารณะอาจไม่สะดวกสบาย ส่งผลต่อการเดินทางที่ยากลำบากใช้เวลานาน และไม่ได้มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ร่วมงาน ส่วนใหญ่จึงตัดสินใจเลือกพักที่โรงแรมที่อยู่ในเขตอิมแพ็ค อาร์ริน่า เมืองทองธานี เพื่อความสะดวกและความสะดวกสบาย ทั้งนี้ ในเขตอิมแพ็ค อาร์ริน่า เมืองทองธานียังมีโรงแรมที่พักประเภทต่าง ๆ ให้เลือกหลากหลาย จากการสืบค้นข้อมูลพบว่าในเขตอิมแพ็ค อาร์ริน่า เมืองทองธานี มีสถานที่พักที่ถูกจัดลำดับการให้คะแนนโดยผู้เข้ารับบริการ 10 ลำดับแรก (ทริปแอดไวเซอร์, 2566) ได้แก่ 1) โรงแรมเบสท์เวสเทิร์นพลัสแวนด้าแกรนด์ (Best Western Plus Wanda Grand Hotel) 2) โรงแรมไอบิส อิมแพ็ค กรุงเทพ (ibis Bangkok IMPACT) 3) โรงแรมโนโวเทล บางกอก อิมแพค (Novotel Bangkok Impact) 4) โรงแรมวิลลา บารอน (Villa Baron) 5) โรงแรมอันณา-นาวาปากเกร็ด (Anna-Nava Pakkret Hotel) 6) โรงแรมรุมแอมท โคซ 7) โรงแรมโบตานิค เซอร์วิส รูม (Botanic Service Room) 8) โรงแรมเอเอ เบิร์ด โฮเทล (AA Birds Hotel) 9) โรงแรมแกรนด์ราชพฤกษ์ และ 10) โรงแรมยู431แจ้งวัฒนะ

ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการด้านห้องพักที่มีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ อีเวนต์ ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจภายในประเทศ กระตุ้นการลงทุน เพิ่มอัตราการขยายตัวของธุรกิจ และสร้างความหลากหลายในธุรกิจบริการ ส่งผลให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้เพิ่มขึ้นในวงกว้าง นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมยังมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างถิ่นที่มีการสร้างความแตกต่างทั้งรูปแบบโครงสร้างและการบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของตนประกอบกับกระแสของโรงแรมได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เพื่อสร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยวแต่ละ



แห่ง จะมีรูปแบบของห้องพักในสภาพโดยรวมที่มีความหลากหลาย และสร้างความแตกต่างกันออกไปทั้งในรูปลักษณะทางกายภาพ การออกแบบห้องพัก หรือแม้กระทั่งสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละบุคคลตามรสนิยมของกลุ่มเป้าหมาย (วสันต์ กานต์วรรัตน์, 2563)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาวิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสถานการณ์และสภาพปัจจุบันเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประเด็น ที่เกี่ยวข้องข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมรวมทั้งการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม สามารถนำเอาผลการศึกษาในครั้งนี้มาพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะหรือใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการโรงแรมการวางแผนพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการต่อไปในอนาคต

## 2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ต

## 3.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ต โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนด กรอบงานวิจัยรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 พระราชบัญญัติโรงแรมปี 2547 มาตรา 4 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2547) ได้ให้ความหมายคำว่าโรงแรมไว้ว่า “โรงแรม” หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงกรณีต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ไม่ใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

3.1.2 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3.1.3 สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง “ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตาม พระราชบัญญัตินี้

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้

“ผู้พัก” หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราวของโรงแรม

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

“นายทะเบียน” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งนายทะเบียนแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

3.2 อักษรภาค จันทรศิริ (2564) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Market Mix) หรือส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานทางด้านการตลาด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้โดยพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ สินค้า (Product) ราคา (Price) ช่อง

ทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งทั้งหมดจะเรียกรวมกันว่า 4Ps เพื่อคิดค้นกลยุทธ์ที่ทำให้สินค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า จึงต้องมีความแตกต่างและโดดเด่นกว่าสินค้าของคู่แข่ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีและปัจจัยหลายประการ ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้รับบริการแปรผันตามความต้องการในตัวสินค้า ทำให้ธุรกิจบริการส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) เพิ่มขึ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process) รวมเรียกว่าเป็น “7Ps”

3.3 ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2556) ได้กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับ กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ (Market Mix) อธิบายถึงการบริหารขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้น โดยกลุ่มลูกค้าผ่านกระบวนการตัดสินใจ 7 ขั้นตอน คือ ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ดังนี้

3.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า โดยต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และลูกค้าจะต้องได้รับผลประโยชน์และคุณค่าจากผลิตภัณฑ์เหล่านั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ แบบที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้

3.3.2 ด้านราคา (Price) เป็นเงื่อนไขการแลกเปลี่ยนของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่ากับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น และต้องมีคุณค่าสูงกว่าราคาที่ตั้งไว้ ดังนั้นการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ก็ควรคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านผลประโยชน์ และคุณค่าที่มีให้กับลูกค้าด้วย

3.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอหรือขายผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณค่าและคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ขายต้องการจะนำเสนอ ซึ่งทางผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาทั้งในด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางการนำเสนอหรือขายผลิตภัณฑ์

3.3.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายกับลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ หรือชักจูงให้ผู้ซื้อมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจในตัวสินค้ามากขึ้น

3.3.5 ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) เป็นการระบุถึงเจ้าของร้านหรือตัวแทนจำหน่าย ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างแตกต่าง และเหนือกว่าคู่แข่งซึ่งรวมทั้งต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3.3.6 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอ สภาพแวดล้อมให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดยพยายามสร้างคุณภาพในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นหน้าร้านที่สวยงาม การเจรจาซื้อขายต้องมีความสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

3.3.7 ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการและการปฏิบัติในด้านการบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

#### 4.วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กำหนดประชากรที่จะใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ชมที่มาร่วมงานคอนเสิร์ตในอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ที่มีการจองที่พักแรมในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ตเป็นการศึกษาไม่ทราบประชากรจำนวนที่แน่นอน ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณของกลุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Cochran, 1977) มีสัดส่วน 384 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับร้อยละ 95 ส่งผลให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

##### 4.2 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

4.2.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

4.2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยการศึกษาใช้แบบสอบถามปลายปิดแบ่งเป็น 2 ส่วน

ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักโรงแรมบริเวณอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ในช่วงที่มีการจัดงานคอนเสิร์ต โดยลักษณะคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) มีระดับความสำคัญ 5 ระดับโดยแปลผลตามแนวทางของ ประสพชัย พสุนนท์ (2553) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า สำคัญระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า สำคัญระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า สำคัญระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า สำคัญระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า สำคัญระดับน้อยที่สุด

##### 4.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นสถิติใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 5.สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับออนไลน์ทั้งหมดจำนวน 400 ชุด จากนั้นได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน ของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามดังกล่าว ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ และค่าความถี่มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	124	31.00
หญิง	236	59.00
LGBTQA+	40	10.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>2.อายุ</b>		
น้อยกว่า 20 ปี	35	8.80
20 - 30 ปี	178	44.50
31 - 40 ปี	33	8.30
41- 50 ปี	68	17.00
51 - 60 ปี	56	14.00
มากกว่า 60 ปี	30	7.50
<b>3.สถานภาพ</b>		
โสด	211	52.80
สมรส	154	38.50
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	35	8.80
<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	5	1.30
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	60	15.00
อนุปริญญา/ ปวส.	54	13.50
ปริญญาตรี	246	61.50
ปริญญาโท	32	8.00
ปริญญาเอก	3	0.80
<b>5.อาชีพ</b>		
นักเรียน/ นักศึกษา	121	30.30
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	126	31.50
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	84	21.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	45	11.30
อื่น ๆ	24	5.90
<b>6.รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	84	21.00
10,001 - 30,000 บาท	171	42.80
30,001 - 50,000 บาท	110	27.50
50,001 - 100,000 บาท	30	7.50
มากกว่า 100,000 บาท	5	1.3
<b>7.ที่พักอาศัยในปัจจุบัน</b>		
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	326	81.50
อื่น ๆ	74	18.50

จากตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.50 สถานภาพโสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ระดับปริญญาตรี 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนละ

10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.80 ปัจจุบันพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 81.50 สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 มีรายละเอียดตามตารางที่ 5.2 ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
<b>1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>			
ขนาดของห้องพักเหมาะสม	4.25	0.74	มากที่สุด
ลักษณะและประเภทของห้องพักมีความหลากหลาย	4.13	0.75	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบถ้วน เช่น ตู้เย็น,เครื่องปรับอากาศ,เครื่องทำน้ำอุ่น ฯลฯ	4.36	0.69	มากที่สุด
มีบริการรถรับส่งไปยังฮอลล์จัดแสดงคอนเสิร์ต	4.19	0.79	มาก
บริการอินเทอร์เน็ตระบบ Wi-Fi	4.26	0.81	มากที่สุด
รวม	4.24	0.76	มากที่สุด
<b>2.ปัจจัยด้านราคา</b>			
ราคาที่พักเหมาะสม	4.30	0.79	มากที่สุด
ค่าห้องพักรวมอาหารเช้า	4.10	0.78	มาก
ความรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย	4.26	0.74	มากที่สุด
รวม	4.22	0.74	มากที่สุด
<b>3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.40	0.68	มากที่สุด
มีระบบจองห้องพักหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.32	0.71	มากที่สุด
มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์	4.24	0.78	มากที่สุด
รวม	4.32	0.72	มากที่สุด
<b>4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
มีการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต	4.18	0.76	มาก
มีแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด เป็นต้น	4.25	0.75	มากที่สุด
มีช่องทางโซเชียลมีเดียเป็นของตัวเอง	4.19	0.75	มาก
รวม	4.20	0.75	มาก
<b>5.ปัจจัยด้านบุคคล</b>			
พนักงานมีความสุขภาพ และเป็นกันเอง	4.34	0.68	มากที่สุด
พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.26	0.72	มากที่สุด
พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถให้คำแนะนำได้	4.31	0.70	มากที่สุด
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.31	0.70	มากที่สุด
รวม	4.30	0.70	มากที่สุด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
<b>6.ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ</b>			
ลักษณะความสวยงามของการตกแต่งภายใน ห้องพัก	4.18	0.67	มาก
ความสะอาดของห้องพัก / ห้องน้ำ	4.37	0.69	มากที่สุด
มีลานจอดรถที่สะดวกและปลอดภัย	4.21	0.76	มาก
ความสว่างภายในห้องพัก	4.26	0.69	มากที่สุด
การดูแลรักษาความปลอดภัยดีเยี่ยม	4.35	0.71	มากที่สุด
รวม	4.27	0.70	มากที่สุด
<b>7.ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>			
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการที่ต้องการ	4.37	0.67	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่ต้องการ	4.28	0.69	มากที่สุด
ความถูกต้องรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.32	0.74	มากที่สุด
ระบบการชำระเงินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.40	0.65	มากที่สุด
กระบวนการในการเช็คอิน-เช็คเอาท์รวดเร็ว	4.36	0.68	มากที่สุด
รวม	4.35	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.2 แสดงปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.35, SD. = 0.69) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.32, SD. = 0.72) ด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.30, SD. = 0.70) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.27, SD. = 0.70) ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.24, SD. = 0.76) ด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.22, SD. = 0.74) และด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.20, SD. = 0.75) ตามลำดับ

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 44.5 สถานภาพโสด ร้อยละ 52.80 ระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 61.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 31.50 และรายได้กลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาทมากที่สุด สอดคล้องกับงานของ ปถุณพร บุญรังสี และประสพชัย พสุนนท์ (2561) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีพบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ นวรัตน์ ริเริ่มสุนทร, (2563) พบว่า ผู้ที่เลือกที่พักโรงแรมจากปัจจัยต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีความการท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ จึงมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเข้าพักที่พักรวมที่แตกต่างกันออกไป



6.2 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยต่าง ๆ 7 ด้าน พบว่าด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.35, SD. = 0.69) ประกอบด้วยระบบการชำระเงินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 4.39, SD. = 0.65) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.36, SD. = 0.67) กระบวนการในการเช็คอิน-เช็คเอาท์รวดเร็ว ( $\bar{X}$  = 4.36, SD. = 0.68) ความถูกต้องรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.32, SD. = 0.74) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่ต้องการ ( $\bar{X}$  = 4.28, SD. = 0.69) ในขณะที่ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, SD. = 0.75) ประกอบด้วยมีแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด เป็นต้น ( $\bar{X}$  = 4.24, SD. = 0.75) มีช่องทางโซเชียลมีเดียเป็นของตัวเอง ( $\bar{X}$  = 4.18, SD. = 0.75) มีการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}$  = 4.18, SD. = 0.76) ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานของ พิมพนิภา รัตนจันทร์ และคณะ (2561) พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการที่สุด รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาดด้านที่พักและบริการ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และสถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย ตามลำดับ

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมแต่ที่มักจะมีมาตรฐานของตนเองแตกต่างกันไป นอกจากมาตรฐานภายในธุรกิจ ควรสำรวจปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจโรงแรมได้เช่นเดียวกัน สำหรับผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ประกอบการในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ

### 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ที่สนใจควรศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการโรงแรมที่พักในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงโรงแรมในเขตอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี ให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า โดยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

## บรรณานุกรม

- จันทิมา รักมันเจริญ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ทริปแอดไวเซอร์. (2566). 10 โรงแรมที่ดีที่สุดในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด ประจำปี 2023, สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2566. สืบค้นจาก [https://th.tripadvisor.com/Hotels-g2237169-Pak\\_Kret\\_Nonthaburi\\_Province-Hotels.html](https://th.tripadvisor.com/Hotels-g2237169-Pak_Kret_Nonthaburi_Province-Hotels.html)
- ธมน ผดุงไทย. (2565). ไทยแลนด์แดนคอนเสิร์ต สรุปลงสถิติคอนเสิร์ตในสยามประเทศปี 2022, สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2566. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/thailand-concert-2022/>
- นวรรตน์ ริเริ่มสุนทร. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองที่พักในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผ่านระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปฤณพร บุญรังสี และประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(1), 3-5.
- พิมพ์นิภา รัตนจันทร์, ณพรรณ สินธุศิริ, ผุสดี นิลสมศรี, และ ปิยะมาภรณ์ เทียมจิตร. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา, สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2566. สืบค้นจาก <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/view/949/702>
- ภาราดา แก้วนิยม. (2561). ส่วนประสมทางการตลาด และการสื่อสารออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกระเป๋าแบรนด์ แบ็ก อินดีด. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานิเทศศาสตร์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วสันต์ กานต์วรรัตน์. (2563). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักรีสอร์ทของ นักท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 4(2), 158-170.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญา ลักขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2556). ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix '7Ps). สืบค้นจาก <https://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2547). พระราชบัญญัติโรงแรม, 2 พฤษภาคม 2566. สืบค้นจาก [https://www.thaihotels.org/attachment/view/?attach\\_id=328384](https://www.thaihotels.org/attachment/view/?attach_id=328384)
- อักษรภาค จันทศิริ. (2564). 7Ps Marketing แกะสูตรกลยุทธ์การตลาดแบบ 7 ปัจจัยที่คอยช่วยเหลือ Marketers, สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2566. สืบค้นจาก [https://contentshifu.com/blog/7ps-marketing-mix Zort](https://contentshifu.com/blog/7ps-marketing-mix-Zort). ช่องทางขายของออนไลน์และออฟไลน์
- เอกนที หิรัญศรี. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมบ้านกึ่งชัย จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3<sup>rd</sup> edition). New York: John Wiley and Sons Inc.

## ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

Marketing factors of accommodation booking applications for vocational teachers In Bangkok

วรรณธร แฝงประเสริฐ<sup>1</sup> พรอชญา ฉายชวงษ์<sup>1</sup> มนัสสินี บุญมีศรีสง่า<sup>2</sup> และระชานนท์ ทวีผล<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปพลิเคชันการจองที่พัก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์ไคร เมอร์รี่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองที่พักออนไลน์ของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายได้พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคลผู้ให้บริการ และด้านราคา 2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทตำแหน่ง สถานที่ทำงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ส่วนประสมทางการตลาด, แอปพลิเคชันจองที่พัก, ครูอาชีวศึกษา, กรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรมและอสังหาริมทรัพย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2-3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The research had purposes 1) to study the level of marketing mixed factors of accommodation booking applications for vocational teachers in Bangkok. 2) to study the marketing factors related to accommodation booking applications for vocational teachers in Bangkok. The sample used in this research were 400 vocational teachers who used booking applications in Bangkok using a questionnaire to collect data. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The research findings were as follows: 1) the level of marketing mix factors (7Ps) affected the decision to choose online accommodation booking services of vocational teachers in Bangkok, the overall level is very high. When classifying income, it was found that The factor that most affected the decision was marketing promotion, followed by physical evidence, processes, products, place, and prices that had a relationship with the behavior of vocational teachers who used the application booking application in Bangkok. 2) The relationship of the marketing mix factors, namely individual gender factors and educational level Status, workplace, working hours, and income were not related to your decision to choose an online booking service that related to the decision to choose an online booking service, the statistical significance was 0.05.

**Keywords:** DECISION MAKING, APPLICATIONS BOOKING ACCOMMODATION, VOCATIONAL TEACHERS, BANGKOK

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหนึ่งในแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ กระแสเงินตราไหลเวียนในประเทศ การสร้างงาน และกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาคโครงสร้างพื้นฐานของระบบการคมนาคมขนส่ง รวมถึงการค้าและการลงทุนที่ช่วยเพิ่มการขยายตัวและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศไทย อ้างอิงจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account : TSA) ในปี พ.ศ. 2562 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศด้านการท่องเที่ยว (Tourism Gross Domestic Product : TGDPI) มากถึง 3,005,552 ล้านบาท หรือเท่ากับสัดส่วนร้อยละ 17.79 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ดังนั้นเพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาและกระจายผลประโยชน์ไปยังภาคส่วนต่าง ๆ ของประเทศได้อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องพัฒนาและจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ.2566 – 2570) ให้มีความสมบูรณ์ต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566)

เนื่องด้วยเทคโนโลยีแห่งโลกดิจิทัลคงปฏิเสธไม่ได้ว่าพฤติกรรมของคนส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ Online มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถทำได้ทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ธุรกิจตัวกลางให้บริการด้านการจองห้องพัก รวมถึงบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ หรือ Online Travel Agents (OTAs) ซึ่งเป็นธุรกิจตัวกลางออนไลน์ เชื่อมโยงระหว่างธุรกิจที่พักกับนักท่องเที่ยว โดยรวบรวมที่พักหลายแห่ง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวสามารถเปรียบเทียบราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ รวมทั้งการจองตลอดจนการชำระเงินเพื่อพร้อมเข้าพักได้ในทีเดียว (One Stop Service) จากความสะดวกดังกล่าวกลายเป็นช่องทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการจองห้องพัก อีกทั้งยังทำการตลาดออนไลน์และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตอบโจทย์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่มีการหาข้อมูลและเปรียบเทียบราคาของที่พักก่อนตัดสินใจจอง เพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุดที่สามารถยอมรับได้ รวมถึงนักท่องเที่ยวในยุคดิจิทัลยังสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนยังมีส่วนช่วยกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวให้เกิดการกระจายรายได้ เพิ่มกลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ (Rodphant, 2012) ข้อมูลจากงานวิจัยที่อธิบายถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับจองห้องพัก เปรียบเทียบข้อมูลด้านประชากรและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในการจองห้องพัก กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ในการจองห้องพักมากกว่า 4 สัปดาห์ เลือกใช้เว็บไซต์ Agoda.com เพราะราคาถูกกว่า ชำระเงินผ่านการโอนผ่านแอปพลิเคชัน อาทิ Mobile Banking / Prompt Pay และค่าที่พักต่อคืนน้อยกว่า 1,000 บาท และราคาค่าที่พักต่อคืนมีผลต่อการตัดสินใจในส่วนของระยะเวลาสำรองล่วงหน้า เว็บไซต์ที่ใช้จองโรงแรมเป็นประจำและเหตุผลในการเลือกใช้บริการเว็บไซต์นั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจ (ณัฐวุฒิ เหมะประมาณ, 2564)

จากทิศทางและนโยบายการพัฒนาประเทศโดยกระทรวงศึกษาธิการร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้ระบุแนวทางการพัฒนาครูและบุคลากรอาชีวศึกษา เพื่อขับเคลื่อนนโยบายการศึกษาเพื่ออาชีพและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จึงมุ่งเน้นพัฒนาครูเพื่อยกระดับสมรรถนะทางวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่สถานประกอบการนำไปปรับใช้ รวมทั้งได้รับการรับรองมาตรฐานอาชีพจากหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ ควบคู่ไปกับสมรรถนะและทักษะของการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับโลกดิจิทัลในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดอบรมโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ครูและบุคลากรอาชีวศึกษาได้พัฒนาตนเองและเพื่อตอบสนองนโยบายการศึกษาของประเทศ รวมทั้งอบรมในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา ทำให้ครูและบุคลากรอาชีวศึกษาต้องใช้บริการ

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่พักอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งการจองที่พักในแต่ละครั้งหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการจองผ่านทางโทรศัพท์ จองผ่านแอปพลิเคชัน (สุรพงษ์ เอ็มอุทัย, 2565)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการจองที่พักของครุอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองที่พักของครุอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มครุอาชีวศึกษาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อสูง อีกทั้งยังมีแนวโน้มในการเดินทางเป็นครอบครัวและเป็นกลุ่มคณะในการทำกิจกรรมต่างๆ ทำให้ทางผู้วิจัยต้องการนำข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองที่พักในรูปแบบต่างๆ ของครุอาชีวศึกษา โดยนำผลงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการกับนักท่องเที่ยวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อตลอดจนการนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเป็นช่องทางการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครุอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครุอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครุอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้กล่าวไว้ว่าการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นส่วนที่สำคัญและสถิติที่ประเมินลักษณะของประชากรมีส่วนช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม โดยการอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1.1. เพศ เป็นความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน โดยเฉพาะเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่ส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด



1.2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม อาจกล่าวได้ว่าคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมาก มักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน รวมทั้งลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

1.3. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากและการเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากแต่ละคนจะเป็นคนที่ไม่เชื่อสิ่งที่รับรู้ได้ง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำจะนิยมใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

1.4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นอาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

## 2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

Kotler (1997, p. 92) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัว แปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ องค์กรมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และความ ต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางการตลาดมีเพียงแค่ 4 ตัวแปร เท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมา อีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ ดังนั้นจึงเรียกว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps ประกอบด้วย

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่องค์กรนำเสนอออกมาเพื่อก่อให้เกิดความสนใจและจำหน่าย โดยการบริโภคหรือการใช้บริการนั้นสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นอาจจะมาจากสิ่งที่สัมผัสได้หรือสัมผัสไม่ได้ เช่น รูปแบบ บรรจุภัณฑ์ กลิ่น สี ราคา ตราสินค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย เป็นต้น

2.2 ด้านราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินตราที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการ ของกิจการ หรืออาจเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการนั้น ๆ อย่างคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป นอกจากนี้ยังหมายถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ซึ่งจะมีการเปรียบเทียบระหว่างราคา ที่ต้องจ่ายเงินออกไปกับคุณค่า (Value) ที่ลูกค้าจะได้รับกลับมาจากผลิตภัณฑ์นั้น หากว่าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าก็จะทำการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision) ทั้งนี้กิจการควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาอาจเป็นไปสถานการณ์ สภาวะ รูปแบบของการแข่งขันในตลาด ต้นทุนทางตรง และต้นทุนทางอ้อม

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution) หมายถึง ช่องทางการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงวิธีการที่จะนำไปยังลูกค้าเพื่อให้ทันต่อความต้องการ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาว่ากลุ่มเป้าหมายคือใคร และควรกระจายสินค้าหรือบริการสู่ลูกค้าผ่านช่องทางใดให้เกิดความเหมาะสม

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง เครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างความสนใจ (Motivation) ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) ความต้องการ (Need) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยสิ่งนี้จะใช้ในการจูงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เกิดความต้องการหรือเพื่อเตือนความทรงจำ

(Remind) ในตัวผลิตภัณฑ์ โดยคาดหวังว่าการส่งเสริมการตลาดนั้นจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก (Feeling) ความเชื่อ (Belief) และพฤติกรรม (Behavior) การซื้อสินค้าหรือบริการ หรือ อาจเป็นการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ขายกับลูกค้าก็เป็นได้ ทั้งนี้จะต้องมีการใช้เครื่องมือสื่อสารทางการตลาดในรูปแบบต่าง ๆ อย่างผสมผสาน

2.5 ด้านบุคคล (People) หรือบุคลากร หมายถึง พนักงานที่ทำงานเพื่อก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรต่าง ๆ ซึ่งนับรวมตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับล่าง โดยบุคลากรนับได้ว่าเป็นส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้คิดวางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นตามทิศทางที่วางกลยุทธ์ไว้ นอกจากนี้บทบาทอีกอย่างหนึ่งของบุคลากรที่มีความสำคัญ คือ การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างมิตรไมตรีต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

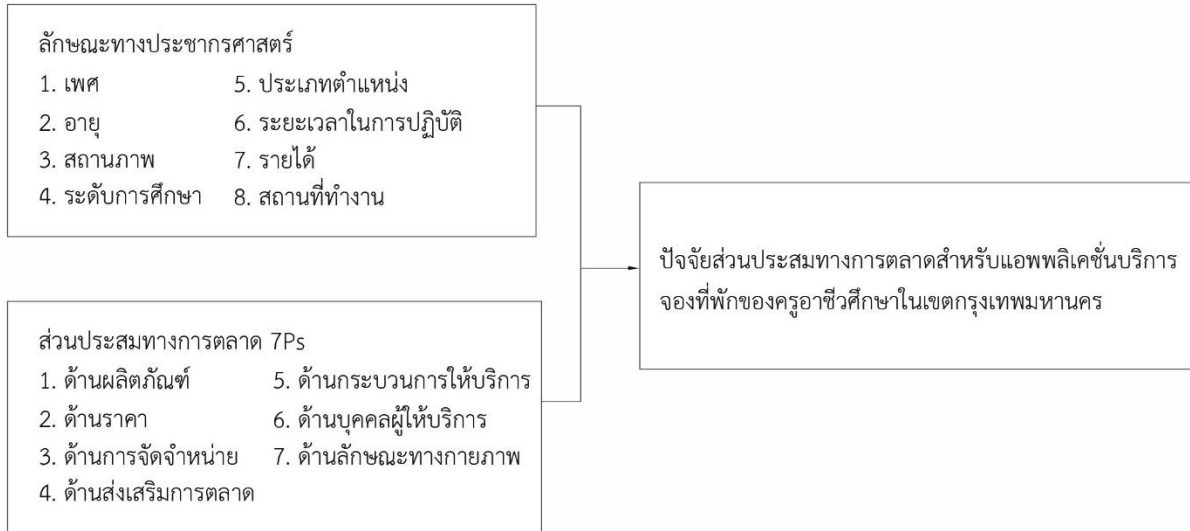
2.6 ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงาน ปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยในแต่ละกระบวนการตามแต่รูปแบบและวิธีการดำเนินงานขององค์กร หากว่ากิจกรรมต่าง ๆ ภายในกระบวนการมีความเชื่อมโยงและประสานกัน จะทำให้กระบวนการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่นและมีคุณภาพ เช่น การตกแต่งร้าน การแต่งกายของพนักงานร้าน การพูดจาต่อลูกค้า การบริการที่รวดเร็ว เป็นต้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับ Online Travel Agency (OTA)

Nagy (2014) ได้กล่าวว่าเมื่อลูกค้ากำลังมองหาโรงแรมหรือแหล่งท่องเที่ยวสำหรับการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อธุรกิจหรือพักผ่อน ลูกค้ามักสำรองที่พักกับสถานที่ให้บริการที่ทำให้รู้สึกว่าอยู่ที่นี้ มีส่วนช่วยเพิ่มประสบการณ์ในการเดินทาง โดยใช้ข้อมูลและภาพที่อยู่ในรายการของตัวแทนจัดหา ทำให้ลูกค้าที่มีศักยภาพเกิดอารมณ์ความรู้สึกว่าต้องการพักอยู่ในสถานที่ดังกล่าว ซึ่งกล่าวถึงสิ่งหลัก 5 ข้อที่ตัวแทนจัดการท่องเที่ยวออนไลน์ต้องมีคือ 1). สร้างการเชื่อมต่อทางอารมณ์กับบุคคลที่มีศักยภาพ 2) เนื้อหา 3) ภาพถ่าย 4) วิดีโอ 5) ความจริง ดังนั้นจากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าระบบตัวแทนจัดการเรื่องการท่องเที่ยวออนไลน์ หรือ OTA นั้นคือธุรกิจประเภทหนึ่งที่เป็นทั้งเครื่องมือทางการตลาด และเครื่องมือขายที่ต้องมีการเน้นความสำคัญทั้ง ด้านเนื้อหาภาพหรือวิดีโอประกอบที่ชัดเจน และถูกต้อง โดยสิ่งสำคัญคือเน้นในเรื่องความจริงและตรวจสอบที่มาได้จึงจะสามารถเรียกความสนใจจากผู้บริโภคได้

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย



#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีพื้นที่วิจัย คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ครูอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการข้อมูลหรือเลือกจองที่พัก ในระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์ที่ต้องการจองที่พักภายในประเทศและพักโรงแรม อย่างน้อย 1 คืน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) จึงใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของคอคแรน (Cochran, 1963) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5% โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประมาณ 400 ตัวอย่าง (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) มีผู้ตอบแบบสอบถาม กลับมา 400 ตัวอย่าง

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออก 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านประเภทตำแหน่ง สถานที่ทำงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

5.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย การตรวจสอบเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามให้ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ร่วมพิจารณาความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามประกอบด้วยนักวิชาการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญการตลาดจากตัวแทนโรงแรม จำนวน 1 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) มากกว่า 0.50 (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2558) จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ทั้งหมดเท่ากับ 0.97 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นสูง อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) สัมประสิทธิ์ครีเมอร์วี (Cramer's V) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบคัดเลือก (Selective Sampling) คัดเลือกเฉพาะผู้ที่รู้จักหรือบุคลากรอาชีวศึกษาที่อยู่ฝ่ายสนับสนุนองค์กร โดยใช้คำถามคัดกรอง (Screening Question) ว่าเป็นผู้ที่รู้จักหรือบุคลากรอาชีวศึกษาที่อยู่ฝ่ายสนับสนุนองค์กร

## 6. สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.75) จำนวน 255 คน มีอายุอยู่ในช่วง 25-45 ปี (ร้อยละ 50.02) จำนวน 200 คน มีสถานะภาพโสด (ร้อยละ 83.75) จำนวน 335 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 76.01) จำนวน 304 คน ประเภทตำแหน่ง (ร้อยละ 34.50) จำนวน 138 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 50.50) จำนวน 205 คน มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 20,000 บาท (ร้อยละ 59.75) จำนวน 239 คน สถานที่ทำงาน (ร้อยละ 63.75) จำนวน 255 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ (ร้อยละ 91.25) จำนวน 365 คน

**ตารางที่ 1** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps	n=400 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.14	0.83	มาก
2. ด้านราคา	4.00	0.92	มาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.42	0.49	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.71	0.45	มากที่สุด
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.28	1.03	มาก
6. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ	4.14	0.83	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.57	0.72	มากที่สุด
รวม	4.32	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (7Ps) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองที่พักออนไลน์ของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ,  $SD = 0.79$ ) ส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 4.71$ ,  $SD = 0.45$ ) รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.72$ ) ด้านการจัดจำหน่าย ( $\bar{X} = 4.42$ ,  $SD = 0.49$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 1.03$ ) ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.83$ ) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.83$ ) และด้านราคา ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.92$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองที่พักออนไลน์โดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของครูอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	X <sup>2</sup>	Cramer's V (Sig.)
1. เพศ	3.824	0.051*
2. อายุ	24.959	0.000*
3. สถานภาพ	5.075	0.079*
4. ระดับการศึกษา	1.521	0.677*
5. ประเภทตำแหน่ง	9.448	0.051*
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	8.482	0.750*
7. รายได้	6.085	0.089*
8. สถานที่ทำงาน	3.935	0.053*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (Sig. = 0.051) ด้านระดับการศึกษา (Sig. = 0.677) ด้านสถานภาพ (Sig. = 0.079) ด้านประเภทตำแหน่ง (Sig. = 0.051) สถานที่ทำงาน (Sig. = 0.053) ระยะเวลาปฏิบัติงาน (Sig. = 0.750) และรายได้ (Sig. = 0.089) ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ (Sig. = 0.000) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (7Ps) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองที่พักออนไลน์ของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีประเด็นย่อยดังนี้ 1)ด้านความถี่ในการจอง 2)ด้านความสะดวก 3)ด้านมีข้อมูลครบถ้วน 4)ด้านบริการเสริม 5)ด้านเปรียบเทียบราคา 6)ด้านรวดเร็วประหยัดเวลา 7)ด้านถูกกว่าการจองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมที่พัก 8)ด้านแนวโน้มที่จะใช้แอปพลิเคชันต่อไป รวมถึงงานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของกระบวนการสื่อสารในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคของวันชัย สุขสะปาน (2559) พบว่า ผู้บริโภคให้ความนิยมในระดับมาก เกี่ยวกับการจัดทำโปรโมชั่นสำหรับการจองที่พักผ่านออนไลน์ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญหลักในด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ให้บริการ รวมถึงบุคคลอ้างอิงที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการโฆษณาสินค้าและบริการ เช่น นักแสดง นักร้อง และบล็อกเกอร์

7.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับแอปพลิเคชันบริการจองที่พักของครูอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านประเภทตำแหน่ง สถานที่ทำงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ Ratreechote & Chaiprasit (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พักของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พัก ในด้านความถี่ในการจองโรงแรม ด้านถูกกว่าจองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมที่พัก ด้านสะดวก ด้านรวดเร็ว ประหยัดเวลา ด้านมีข้อมูลครบถ้วน ด้านเปรียบเทียบราคา ด้านบริการเสริม ด้านประเภทที่พักที่ค้นหาจากแอปพลิเคชัน ด้านสิ่งช่วยตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พัก ด้านแนวโน้มที่จะใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พักในครั้งต่อไป

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 ผลจากการวิจัย พบว่า อายุส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันของครุอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุเท่าใด ผู้บริการก็มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและจึงต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเพื่อปรับใช้กับการทำงานหรือใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งพบว่าอายุระหว่าง 25-45 ปีมีการใช้บริการเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันมากกว่าช่วงอายุอื่น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความทันสมัยทันต่อเทคโนโลยี และต้องการความสะดวกสบาย ทำให้สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันง่ายที่สุด และยังมีกำลังในการใช้จ่ายได้มากกว่าช่วงอายุอื่น ซึ่งช่วงอายุนี้อยู่ในวัยทำงาน ในยุคปัจจุบันนั้นคนกลางคือ Online Travel Agency (OTA.) หรือบริษัทท่องเที่ยวแบบออนไลน์ โรงแรมสามารถนำเข้ามาช่วยในการจำหน่ายห้องพัก ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงจัดจำหน่ายได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีกระบวนการทำการตลาดอยู่ตลอดเวลา พร้อมกับการกระตุ้นมาตรการต่าง ๆ

8.1.2 ผลจากการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการการตลาด (7Ps) ด้านการส่งเสริมการตลาด บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันของครุอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร ต้องการความปลอดภัยในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการและความน่าเชื่อถือจากเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันนั้นๆ ซึ่งความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยมาจากการพบเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันบ่อยครั้งบนอินเทอร์เน็ต และความคิดเห็นที่ดีจากการรีวิวประสบการณ์การใช้บริการโดยตรงของผู้ใช้บริการแสดงให้เห็นถึงความนิยมว่ามีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี ดังนั้นผู้ให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือและเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการให้มีความปลอดภัยจากข้อเสนอแนะนี้ส่งผลให้กระตุ้นผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ถึงความคุ้มค่าและภาพลักษณ์ที่ดี รวมถึงการจูงใจและดึงดูดให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการจองที่พักออนไลน์

### 8.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในอนาคต

8.2.1 ควรมีการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของที่พักในการเลือกใช้บริการที่พักผ่านระบบการจองออนไลน์ และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกันเพื่อนำไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งวางแผนการตลาดกระตุ้นยอดขายให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังสามารถขยายผลการวิจัยที่ค้นพบไปยังกลุ่มตัวอย่างเป็นอาชีพอื่น ๆ อาทิ พนักงานเอกชน และข้าราชการ



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสสินี บุญมีศรีสง่าและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระชานนท์ ทวีผล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). 9 แนวโน้มใหม่ในอนาคตการท่องเที่ยว. สืบค้น 10 เมษายน 2566. จาก <https://thai.tourismthailand.org/Articles/9tat>. ม.ป.ป.
- กนกวรรณ โสภักดี และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกจองห้องพักใน ระเบียบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์. : (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2556). การวิเคราะห์สถิติ / สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตยาพร เสมอใจ (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ณัฐภูมิ เหมาะประมาณ (2564). การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมผ่านระบบการจองออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่กลุ่มจังหวัดฝั่งอันดามัน. วารสารรัชต์ภาคย์, 15, (43), 211 – 225.
- ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2555). ประสิทธิภาพและกฎแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสหกรณ์ การเกษตร: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. Veridian E-Journal SU, 6(1), 610-628.
- พรกมล ลิ้มโรจน์กุล (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจองห้องพักผ่านตัวกลางออนไลน์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระชานนท์ ทวีผล. (2556). รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดในความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มชาย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธนัพร ราตรีโชติ. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้ แอปพลิเคชันในการจองโรงแรมที่พักในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วันชัย สุขสะปาน. (2558). อิทธิพลของกระบวนการสื่อสารในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค. วารสารบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สุรพงษ์ เอ็มอุทัย. (2565). แนวทางการพัฒนาครูและบุคลากรอาชีวศึกษาประจำปี พ.ศ. 2565 เพื่อการขับเคลื่อนนโยบายการศึกษาเพื่ออาชีพและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ. วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษา, 6, (2), 1-12.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). Marketing: An introduction (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Cochran. W.G. (1963). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons. Inc
- Dongsing, S., & Pankaew, P. (2018). Factors Influencing Hotel Guestroom Purchase of Working- age Customers via the Internet. Journal of Pacific Institute of Management Science, 4(1), 122-131.
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (14th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Nagy, J. (2014). OTA Marketing Tips & Tricks: Five tips to make your online marketing more effective. An Electric journal. Retricved August 17,2014, from [http://hotelexecutive.com/business\\_review/2762/ota-marketing-tips-tricks-five-tips-to-make-your-online-marketing-more-effective](http://hotelexecutive.com/business_review/2762/ota-marketing-tips-tricks-five-tips-to-make-your-online-marketing-more-effective).
- Ratreechote, T., & Chaiprasit, K. (2018). The Marketing Mix Factors Influencing Buying Behavior in Using Application to Reserve Hotel and Accommodation in Bangkok. EAU Heritage Journal Social Science and Humanity, 8(1), 297-304.
- Rodphant, O. (2012). Factors Influencing Decision to Use On-line Reservation via Website Agoda.com of Thai Customers in Bangkok Area. Master of Business Administration. Siam University.

## แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการหอพักเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์ของนักศึกษา: กรณีศึกษาวิทยาลัยศิลปศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

BEST PRACTICES FOR DORMITORY MANAGEMENT TO PREVENT STUDENTS' PREGNANCY AT ARTS  
EDUCATION COLLEGE, LAO PDR.

ธนสิน ชูตินธรานนท์<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการหอพักในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ของนักศึกษาโดยศึกษาจากกรณีศึกษาวิทยาลัยศิลปศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้เขียนใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารวิทยาลัย และคณาจารย์รวม 10 ท่าน ร่วมกับการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จากการถอดบทเรียนพบว่าปัจจัยความสำเร็จของการบริหารหอพักของวิทยาลัยศิลปศึกษามี 3 ประการ ได้แก่ 1) การบูรณาการงานร่วมกันระหว่างฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการนักศึกษา 2) การพัฒนาครอบครัวชุมชนหอพัก หรือชุมชนแห่งการเรียนรู้ และ 3) การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่หลากหลาย และต่อเนื่อง นอกจากนี้ทุนทางวัฒนธรรม และทักษะการทำงานอย่างร่วมพลังระหว่างผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ

**คำสำคัญ :** การจัดการหอพัก, กิจการนักศึกษา, บริหารการศึกษา, วิทยาลัยศิลปศึกษา, การบริหารอุดมศึกษา

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาภาษาไทยและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
corresponding author: thanasin.c@chula.ac.th

## Abstract

This academic article presents a study conducted at Arts Education College in Lao PDR, aiming to identify best practices for dormitory management to prevent students' pregnancy. The study employed in-depth interviews with 10 administrators and lecturers, supplemented by non-participant observations. The findings emphasize three key success factors: 1) collaboration between academic affairs and student affairs, 2) development of a learning community, and 3) provision of a variety of extracurricular activities with continuity. Additionally, the significance of cultural capital and co-creation skills among administrators, lecturers, and students in achieving these outcomes is highlighted.

**Keywords:** Arts Education College, Dormitory Management, Educational Administration, Higher Education Administration, Student Affairs

## บทนำ

การตั้งครรภ์ของเด็กและเยาวชน<sup>2</sup>นับเป็นอุบัติการณ์ของปัญหาร่วมกันในทุกประเทศซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากไม่เพียงมีอันตรายต่อชีวิตของเด็กและเยาวชนผู้ตั้งครรภ์ หากแต่มีอันตรายต่อทารกด้วยเช่นกัน องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2015) หรือ WHO ระบุว่า 1) ปัจจุบันมีเด็กและเยาวชนตั้งครรภ์ทั่วโลกประมาณ 16 ล้านคนต่อปี 2) เด็กและเยาวชนที่ตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรตัดสินใจทำแท้งมากถึง 3 ล้านคนต่อปี 3) ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ความซับซ้อนของสุขภาพครรภ์มารดา และการคลอดทารกทำให้มารดาที่มีอายุระหว่าง 15-19 ปีเสียชีวิต อีกทั้งยังทำให้ทารกมีโอกาสเสียชีวิตร้อยละ 50 4) ทารกที่เกิดจากมารดาที่เป็นเด็กและเยาวชนมักจะมีน้ำหนักตัวต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ 5) เด็กและเยาวชนที่ตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรร้อยละ 95 อาศัยอยู่ในประเทศกำลังพัฒนา

เมื่อพิจารณาเฉพาะประเทศในประชาคมอาเซียน (Asean Community) ข้อมูลของรายงานวิเคราะห์สถานการณ์ของเด็กและเยาวชนสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Lao People's Revolutionary Youth Union, 2015) ระบุว่า “ประเทศลาวมีจำนวนประชากรเด็กและเยาวชนที่ตั้งครรภ์สูงที่สุดในประชาคมอาเซียน กล่าวคือ ในเด็กและเยาวชนเพศหญิงจำนวน 1,000 คน จะพบว่ามี การตั้งครรภ์ 94 คน นำมาสู่การติดต่อโรคทางเพศสัมพันธ์ และการทำแท้งที่อันตราย ทั้งนี้เด็กและเยาวชนที่ตั้งครรภ์ส่วนใหญ่ขาดการเข้าถึงข้อมูลด้านเพศศึกษา และบริการสาธารณสุข” นอกจากนี้องค์การสหประชาชาติ (2015) ได้นำเสนออัตราการตายของทารกเกิดใหม่ในประเทศลาวระหว่างปีค.ศ. 2010-2015 พบว่า “ในจำนวนทารกที่เกิดในประเทศลาว 1,000 คน จะเสียชีวิตมากถึง 46.8 คน” อัตราดังกล่าวนับเป็นจำนวนที่สูงที่สุดในประชาคมอาเซียน อีกทั้งเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงจากการตั้งครรภ์ที่ไม่ได้รับการดูแลทางการแพทย์อย่างเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนเป็นการตั้งครรภ์ของเด็กและเยาวชนทั้งสิ้น

<sup>2</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 นิยามคำว่า “เด็ก” หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และ “เยาวชน” หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุตั้งแต่สิบแปดปีบริบูรณ์ถึงยี่สิบห้าปีบริบูรณ์

ในบริบทสถาบันอุดมศึกษา หอพัก<sup>3</sup>เป็นสถานที่พักพิงตลอด 24 ชั่วโมง ของนักศึกษาจำนวนหนึ่งที่มาอาศัยศึกษาเล่าเรียนอยู่ในรั้วสถาบัน นักศึกษาเหล่านั้นต่างก็มีเหตุผลที่แตกต่างกัน และมีภูมิหลัง รวมถึงพื้นฐานทางครอบครัวที่หลากหลาย เมื่อนักศึกษามาอยู่ร่วมกัน ความมุ่งหวังประการหนึ่ง คือ นักศึกษาจะเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ดังที่ วัลลภา เทพหัสติน ณ อยู่ธยา (2525) ระบุว่า “หอพักของมหาวิทยาลัยให้ทั้งความรู้ การปรับปรุงบุคลิกภาพ ความมีระเบียบวินัย การแสดงออกทั้งกาย วาจา ใจ และเป็นสถานที่ที่ทำให้ปณิธาน หรือความมุ่งหวังของสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์” นอกจากนี้มนฤดี เตชะอินทร์ และพรธณี ศิริวรรณานาภา (2555) ได้นำเสนอว่า “การลดการตั้งครรภในวัยรุ่นอายุก่อน 20 ปี ควรพยายามให้ผู้หญิงวัยรุ่นอยู่ในสถานศึกษา” ข้อเสนอดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของหอพักที่ควรจะเป็นพื้นที่ปลอดภัย เป็นพื้นที่สำหรับพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งกำหนด และเป็นสถานที่ซึ่งมีความเป็นไปได้ง่ายที่จะเปิดโอกาสให้การมีเพศสัมพันธ์อุบัติขึ้น ทว่างานวิจัยหลายชิ้นได้เปิดเผยให้เห็นถึงข้อเท็จจริงอันขัดแย้งกับหลักการที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวคือ มนตรี แยมกลีกร (2542) ระบุว่า “สถาบันอุดมศึกษามีความพยายามจะแก้ปัญหาการตั้งครรภไม่พึงปรารถนา อาทิ มีการจัดหอพักแยกเพศระหว่างนักศึกษาชายและหญิง ห้ามนักศึกษาชายเข้าบริเวณหอพักนักศึกษาหญิงหลังเวลาที่กำหนด (ยามวิกาล) แต่รุ่นแล้วรุ่นเล่าปัญหาการตั้งครรภไม่พึงประสงค์ก็ยังคงเกิดขึ้นทุกปี” สอดคล้องกับ มาลีวัล เลิศสาครศิริ (2557) ที่นำเสนอว่า “วัยรุ่นที่อยู่หอพักมีโอกาสเสี่ยงสูงในการเกิดเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร” ทั้งนี้สุพิชฌาย์ สีหะวงษ์ (2554) สรุปเหตุแห่งปัจจัยดังกล่าวว่า “การอยู่หอพักทำให้เด็กมีอิสระในการใช้ชีวิตมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการคบเพื่อนต่างเพศ อีกทั้งวัฒนธรรมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปทำให้การถูกเนื้อต้องตัวกลายเป็นเรื่องธรรมดา พรหมจรรย์กลายเป็นสิ่งที่ถูกมองข้ามและไม่มีความสำคัญ ดังนั้นการเสียพรหมจรรย์ก่อนเข้าพิธีแต่งงานกลายเป็นสิ่งที่ยอมรับได้” นอกจากนี้จันทน์ช ทองศิริ, ไพรวลัย มหาวงศ์นันท์ และศิริเพ็ญ มีบุญ (2552) ได้กล่าวถึงลักษณะของเด็กหอพักว่า “พฤติกรรมของเด็กหอพักจะมีพฤติกรรมเกินความคาดหมาย ทศนคติต่อการมีเพศสัมพันธ์พบว่า การมีเพศสัมพันธ์เป็นเรื่องธรรมดา ฝ่ายชายต้องการแสดงความเป็นชาย ส่วนฝ่ายหญิงอยากผูกมัดผู้ชาย แต่เมื่อตั้งครรภความรับผิดชอบเป็นของฝ่ายหญิงเท่านั้น อีกทั้งนักศึกษามีความรู้เรื่องการป้องกันการตั้งครรภไม่ถูกต้อง”

ปรากฏการณ์การมีเพศสัมพันธ์ในหอพักของสถาบันอุดมศึกษาเป็นเหตุให้เกิดการตั้งครรภที่ไม่พึงประสงค์ของนักศึกษาตามที่นำเสนอข้างต้น ทำให้สถานภาพของหอพักในปัจจุบันกลายเป็นพื้นที่เสี่ยงสำหรับนักศึกษาที่ขาดความรู้เรื่องการคุมกำเนิด และขาดความยับยั้งชั่งใจ ทั้งนี้หอพักส่วนใหญ่ของสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน จำต้องเผชิญกับปัญหาการตั้งครรภของนักศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นแม้ว่าปัญหาดังกล่าวมักจะมีสาเหตุจากตัวนักศึกษาเอง แต่ในฐานะที่หอพักนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานกิจการนักศึกษา จึงทำให้สถาบันมีความรับผิดชอบโดยตรง ดังนั้นการค้นหาแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการหอพักที่ช่วยบรรเทาปัญหาดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องกระทำอย่างเร่งด่วน เพื่อให้หอพักในสถาบันอุดมศึกษาเป็นพื้นที่ปลอดภัยสำหรับนักศึกษา และช่วยรักษาชีวิตนักศึกษาให้สามารถดำรงอยู่ในสถาบัน และสังคมอย่างมีคุณภาพ

<sup>3</sup> หอพัก หมายถึง สถานที่ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดตั้งขึ้นเพื่อเปิดรับนักศึกษาให้เข้ามาอยู่อาศัยระหว่างศึกษาโดยรับค่าตอบแทน มีลักษณะสำคัญ กล่าวคือ รับนักศึกษาตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป และนักศึกษามีอายุไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์

## ข้อมูลพื้นฐานวิทยาลัยศิลปศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิทยาลัยศิลปศึกษา (Arts Education College) สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวนับเป็นวิทยาลัยสร้างครูด้านศิลปะ ดนตรี และนาฏศิลป์ศึกษาเพียงแห่งเดียวของประเทศลาว จัดการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ซึ่งหลักสูตรปริญญาตรีนั้นมี 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรสร้างครุมัธยมศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจุบันมีคณาจารย์รวม 50 คน และมีนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งสิ้นรุ่นละประมาณ 90 คน ซึ่งแต่ละปีการศึกษาจะรับสมัครนักศึกษา 2 ส่วน ส่วนแรกมาจากการคัดเลือกผู้มีความสามารถสูงจากจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศลาว จังหวัดละ 1 คน รวม 17 คน ส่วนที่เหลืออีกกว่า 60 คน รับสมัครตรง ทั้งนี้เมื่อรวมนักศึกษาชั้นปวช.-ปริญญาตรีแล้วพบว่ามียุทธศาสตร์รวมประมาณ 400 คน ซึ่งทั้ง 400 คนนี้พักอาศัยอยู่ในหอพักของวิทยาลัยทุกคน ทั้งนี้ Galafa and Ngoimane (2021) ระบุว่า วิทยาลัยศิลปศึกษาประสบความสำเร็จในพันธกิจว่าด้วยการผลิตบัณฑิตด้านครุศิลปศึกษาในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาให้แก่ประเทศ



ภาพ 1 ป้ายชื่อวิทยาลัยศิลปศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
ที่มา (Arts Education College, 2017)

จิรกานต์ สิริกวินกอบกุล (2558) ได้วิเคราะห์สภาพองค์กร (SWOT Analysis) ของวิทยาลัยศิลปศึกษา พบว่าจุดแข็ง (S) ที่น่าสนใจ ของวิทยาลัย ได้แก่ “มีหอพักที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและรองรับจำนวนนักศึกษาได้อย่างเพียงพอ และมีการเตรียมความพร้อมรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น” ทั้งนี้หอพักนักศึกษาของวิทยาลัยศิลปศึกษาประกอบไปด้วยอาคารทำด้วยปูนจำนวน 2 หลัง มีลานเอนกประสงค์ มีรั้วรอบขอบชิด มีทางเข้าออกหอพักเพียงทางเดียว และอยู่ภายในบริเวณของวิทยาลัย อาคารหลังแรกสูง 3 ชั้น มีลักษณะรูปตัวแอล (L shape) มีห้องพักจำนวน 31 ห้องสำหรับนักศึกษาหญิง ส่วนอาคารอีกหลังหนึ่งสูง 2 ชั้น หันหน้าเข้าหาอาคารแรก เป็นห้องพักสำหรับนักศึกษาชายจำนวน 6 ห้อง ในแต่ละห้องพักของทั้งสองอาคารไม่มีเครื่องปรับอากาศ ไม่มีกล้องวงจรปิด มีเพียงพัดลมและเตียงนอนเท่านั้น นักศึกษาจะประดิษฐ์ราวแขวนผ้าไว้ใช้เองในห้อง ห้องพักแต่ละห้องมีประตูทางเข้าห้อง 1 บาน และมีหน้าต่างห้องละ 4 บาน โดยทางวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาพักอยู่ห้องละ 8-12 คน คณะระดับการศึกษาและชั้นปี

หอพักของวิทยาลัยศิลปศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากรัฐบาลญี่ปุ่น และประชาชนชาวญี่ปุ่นสมทบทุนจัดสร้างเมื่อกว่า 2 ทศวรรษที่ผ่านมา เมื่อเข้าไปที่หอพักแล้วจะพบป้ายประกาศขนาดใหญ่ติดอยู่บริเวณอาคารหลังแรกมีใจความว่า “ที่พักริโรงเรียนสร้างครุศิลปะชั้นกลาง โดยความร่วมมือจากรัฐบาลและประชาชนญี่ปุ่น” ปัจจุบันมีรองผู้อำนวยการ



วิทยาลัยศิลปศึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา และหัวหน้าห้องการฝ่ายกิจการนักศึกษา เป็นผู้กำหนดนโยบาย และกำกับดูแล ความเรียบร้อยของหอพัก หรือกล่าวได้ว่าเป็นทำหน้าที่เป็นอนุสาสน์หอพัก



ภาพ 2 บรรยากาศอาคารเรียน และหอพักวิทยาลัยศิลปศึกษา  
ที่มา (Arts Education College, 2017)

### แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการหอพัก วิทยาลัยศิลปศึกษา

ท่ามกลางสถานการณ์การตั้งครรภ์ของเด็กและเยาวชนชนลาว รวมไปถึงนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในหอพักของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ อันเป็นวิกฤตการณ์ร่วมกันของประชาคมอาเซียน ทว่าวิทยาลัยศิลปศึกษากลับไม่เคยมีนักศึกษาตั้งครรภ์ระหว่างที่ศึกษาอยู่เลยแม้แต่คนเดียวตลอดระยะเวลาที่ตั้งหอพักมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นเยาวชนวัยรุ่น ทั้งนี้ผู้เขียนได้สัมภาษณ์คณะผู้บริหารทุกท่าน และคณะครูของวิทยาลัยศิลปศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 10 คน<sup>4</sup> วิทยาลัยศิลปศึกษา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าท่ามกลางสถานการณ์ของสังคมวัฒนธรรมที่มีพลวัตอันนำไปสู่ความเสี่ยงของนักศึกษาในการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร วิทยาลัยฯ ได้มีการเตรียมการ และประชุมหารือกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของคณะครูเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งแนวปฏิบัติเหล่านี้ล้วนเป็นแนวปฏิบัติที่เกิดสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวิเคราะห์ถอดบทเรียนได้ 3 ประการ ดังนี้

#### 1. การประสานความร่วมมือระหว่างฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการนักศึกษา

การดำเนินการบริหารจัดการหอพักแม้ว่าจะทำหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของฝ่ายกิจการนักศึกษา แต่ที่วิทยาลัยศิลปศึกษาแห่งนี้กลับถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันกับฝ่ายวิชาการด้วย การป้องกันไม่ให้นักศึกษามีเพศสัมพันธ์กันในหอพักอันจะนำไปสู่การตั้งครรภ์ของนักศึกษาประกอบไปด้วย 2 ส่วน กล่าวคือ

<sup>4</sup> คณะผู้บริหาร และคณาจารย์ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 10 ท่าน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการวิทยาลัยศิลปศึกษา 2) รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและติดตามประเมินผล 3) รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา 4) หัวหน้าห้องการฝ่ายจัดตั้งคุ้มครอง 5) หัวหน้าห้องการฝ่ายวิชาการ 6) หัวหน้าห้องการฝ่ายกิจการนักศึกษา 7) หัวหน้าห้องการฝ่ายติดตามประเมินผล 8) อาจารย์ประจำ จำนวน 3 ท่าน

ส่วนแรก คือ งานที่ฝ่ายกิจการนักศึกษารับผิดชอบโดยตรง เช่น การออกกฎระเบียบ และกำกับดูแลหอพัก การจัดทำอาจารย์ตรวจหอพักทุกห้องในยามวิกาลเวลา 20.00 และ 22.00 น. เป็นประจำทุกวัน การควบคุมดูแลความสะอาด และกำจัดปัจจัยเสี่ยงของการมีเพศสัมพันธ์ ฯลฯ ภาระหน้าที่ดังกล่าวต้องอาศัยแรงงานของอาจารย์ที่อุทิศตัวอย่างทุ่มเท เนื่องจากหอพักแห่งนี้ยังขาดระบบเทคโนโลยี หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สนับสนุน เช่น กล้องโทรทัศน์วงจรปิด เครื่องสแกนบัตรระบุตัวตนเข้า-ออกหอพัก ฯลฯ แต่อย่างน้อยการที่นักศึกษาของวิทยาลัยแห่งนี้ไม่เคยมีประวัติการตั้งครุฑขณะอาศัยอยู่ที่หอพักของวิทยาลัย ถือเป็นสัมฤทธิ์ผลอันแสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และความเอาใจใส่ของอาจารย์ฝ่ายกิจการนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนที่สอง คือ งานที่ฝ่ายวิชาการรับผิดชอบร่วมกับฝ่ายกิจการนักศึกษา ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนที่ปลูกฝังค่านิยมทางวัฒนธรรมของชาติ และการให้ความรู้เกี่ยวกับเพศศึกษาและครอบครัว เมื่อพิจารณา “หลักสูตรการสร้างคุณธรรมศึกษา ระดับปริญญาตรี ค.ศ. 2014” ซึ่งเป็นหลักสูตรสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมดของวิทยาลัย แล้วพบว่า ในหลักสูตรดังกล่าวประกอบด้วยรายวิชาทั้งหมด 4 กลุ่ม รวมทั้งหมด 160 หน่วยกิต ซึ่งนักศึกษาต้องเรียนให้ครบทุกรายวิชาจึงจะสำเร็จการศึกษา ในส่วนของกลุ่มวิชาความรู้ทั่วไป (general education) จำนวน 20 หน่วยกิต ครอบคลุมเนื้อหาหลากหลายอันจำเป็นต่อความเข้าใจมนุษย์ และเพิ่มพูนทักษะชีวิต อย่างไรก็ตามในกลุ่มวิชาดังกล่าวมีรายวิชา วัฒนธรรมลาว อาเซียน และมรดก (0912302) 2 หน่วยกิต ซึ่งได้รับการออกแบบเนื้อหาวิชาร่วมกับฝ่ายกิจการศึกษามีคำอธิบายรายวิชาดังนี้

“ศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของวัฒนธรรม สังคมลาว อาเซียน และมรดกโลก

#### 1. วัฒนธรรมสังคมลาว

- ประเพณีแบบดั้งเดิม มารยาทในสังคมและหน้าที่พลเมือง
- วัฒนธรรมสังคมในปัจจุบัน ชีวิตทางศาสนาและการพัฒนาวัฒนธรรม

#### 2. วัฒนธรรมอาเซียน

- ประวัติความเป็นมาของอาเซียน
- คุณลักษณะพิเศษทางวัฒนธรรมของประเทศอาเซียน
- ความร่วมมือทางวัฒนธรรมกับอาเซียน

#### 3. มรดกโลก

- เกณฑ์และประเภทมรดกโลก
- สถิติของมรดก
- เกี่ยวกับองค์การ UNESCO – ICOMOS และสถิติที่สุดของอินโดจีน”

จากคำอธิบายรายวิชาข้างต้น ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้สอนพบว่าในส่วนของเนื้อหาของวัฒนธรรมสังคมลาวนั้น ได้มีการเน้นย้ำถึง “ฮีต 12 คอง 14” อันเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมของชาติพันธุ์ลาว ซึ่งคำว่า “ฮีต” แปลว่า “จารีต” ดังนั้น “ฮีต 12” จึงหมายถึง จารีตอันเป็นแบบแผนการประพฤติปฏิบัติของชาวลาวตลอด 12 เดือนซึ่งเกี่ยวข้องกับพิธีกรรมทางศาสนา และความเชื่อเกี่ยวกับผี ส่วน “คอง” แปลว่า “ครรลอง หรือ แนวทาง” ดังนั้น “คอง 14” จึงหมายถึง แนวทางอันพึงปฏิบัติของคนลาวซึ่งหมายรวมทุกคนขึ้นในสังคม 14 ประการ

การเน้นย้ำเรื่องวัฒนธรรมชาตินี้ มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันอันดีร่วมกันของนักศึกษากับความ เป็นชาตินิยม พร้อมทั้งปลูกฝังค่านิยมอันดีงามที่ได้รับการกำหนดขึ้นตามที่ผู้ใหญ่ของสังคมปรารถนาอยากให้เยาวชน ปฏิบัติตาม ค่านิยมหนึ่งในนั้น คือการรักษาพรหมจรรย์ ไม่มีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร แม้ว่าค่านิยมดังกล่าวจะถูก

ปลูกฝังในรูปแบบของมุมมองที่กดทับ แต่นักศึกษาก็ไม่ได้แย้ง หรือคัดค้านแต่ประการใด เนื่องจากคณาจารย์ใช้รูปแบบในการจัดการเรียนการสอนที่น่าสนใจเพื่อสอดแทรกค่านิยมดังกล่าว

รูปแบบการจัดการเรียนการสอนในวิชานี้ ผู้สอนเลือกใช้วิธีการจัดการสอนแบบผสมผสานทั้งใน รูปแบบการบรรยาย และการใช้กิจกรรมเป็นฐาน (activity-based learning) ยิ่งไปกว่านั้น คือ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สัมผัสกับประสบการณ์ทักษะชีวิตอันหลากหลายจากวิทยากรที่ผู้สอนเชิญมาบรรยายและร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับวัฒนธรรมอันดีงามของลาว ซึ่งรวมถึงเรื่องการเมืองการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรด้วย วิทยากรที่หลากหลายในที่นี้ เช่น พระภิกษุ สูดิ-นรีแพทย์ ฯลฯ โดยท่านทั้งหลายเหล่านี้ช่วยเปิดโลกทัศน์ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการรักษาวลสงวนตัวตามวัฒนธรรมลาว รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการคุมกำเนิดอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ วิธีการใช้ถุงยางอนามัยที่ถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้นวิชานี้จึงมีความสำคัญ และนับว่าเป็นความร่วมมือระหว่างฝ่ายกิจการนักศึกษา และฝ่ายวิชาการที่เป็นรูปธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันอันเกิดประโยชน์แก่นักศึกษา กล่าวคือ การสร้างภูมิคุ้มกันทางเพศ อันเป็นปัญหาที่วิกฤตอยู่ในปัจจุบัน

ข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือ แม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้จะเป็นพื้นที่การเรียนรู้ด้านศิลปะอันสัมพันธ์กับความเชื่อขนบธรรมเนียม และจารีต ทว่าผู้บริหารสถานศึกษากลับมีมุมมองที่ทันสมัยพร้อมทั้งเปิดพื้นที่อย่างกว้างขวางให้แก่การให้ความรู้เรื่องเพศศึกษาแก่ผู้เรียนซึ่งสอดคล้องกับพัฒนาการตามช่วงวัยของวัยรุ่น ทั้งนี้องค์ความรู้ด้านเพศศึกษารอบคลุมถึงการทำความรู้จักร่างกายและการดูแลรักษาความสะอาด การแสดงออกทางเพศที่เหมาะสม การรู้เท่าทันอารมณ์ทางเพศและวิธีจัดการอย่างเหมาะสม รวมถึงความเชื่อที่ผิดในเรื่องเพศ และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ด้วย

กล่าวได้ว่าการบูรณาการความร่วมมือระหว่างฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการนักศึกษาอย่างก้าวทันสมัยช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการจัดการกับตนเอง เคารพมนุษย์ผู้อื่น และลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องจากความอยากรู้อยากลอง อีกทั้งยังสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน และจริงจังภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดของครูผู้ดูแลอีกด้วย

## 2. การสร้างครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพัก

นักศึกษาทั้งหมดของวิทยาลัยศิลปศึกษาเป็นกลุ่มนักศึกษาที่ต้องอยู่หอพัก ทำให้ต้องจากครอบครัว และท้องถิ่นอันคุ้นเคยมาอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ กับเพื่อนกลุ่มใหม่ ดังนั้นท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญเช่นนี้ ฝ่ายกิจการนักศึกษาจึงได้สร้างครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพักขึ้น โดยกระจายอำนาจการควบคุมดูแลในลักษณะของพี่ดูแลน้อง เพื่อนดูแลเพื่อน ผ่านการจัดนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในหอพักแต่ละห้องให้มีหลายชั้นปี ลักษณะดังกล่าวทำให้นักศึกษาค่อย ๆ คุ่นชิน และสามารถปรับตัวได้ง่ายดาย อีกทั้งทำให้นักศึกษาเปิดใจเรียนรู้ และปรึกษาขอคำแนะนำจากรุ่นพี่ ซึ่งรุ่นพี่เหล่านี้ก็จะประสานงานใกล้ชิดกับอาจารย์ฝ่ายกิจการนักศึกษาเมื่อมีกรณีวิกฤต

อย่างไรก็ดีการสร้างครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพัก ไม่ได้เป็นเพียงการสานความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาในหอพักเท่านั้น หากแต่ประกอบด้วยการกำหนดแนวปฏิบัติประจำหอพักที่นักศึกษาทุกคนจะต้องปฏิบัติตามโดยมีรุ่นพี่เป็นตัวอย่างที่ดี เช่น การระมัดระวังไม่แตะเนื้อต้องตัวกันระหว่างชาย-หญิง การเคารพกฎระเบียบของหอพักอย่างเคร่งครัด ผู้ชายไม่เข้าไปในพื้นที่หอพักหญิง และผู้หญิงก็ไม่เข้าไปในพื้นที่หอพักชาย ยกเว้นในกรณีที่จำเป็น อาทิ การช่วยยกย้ายของหนัก ซึ่งจะต้องแจ้งอาจารย์ผู้ดูแลหอพักทราบ และจะต้องมีเพื่อน หรือรุ่นพี่รุ่นน้องของทั้งฝ่ายชาย และฝ่ายหญิง อยู่ร่วมด้วยรวมแล้ว 4 คนขึ้นไป เป็นต้น

รูปแบบครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพักของวิทยาลัยศิลปศึกษามีลักษณะยืดหยุ่น กล่าวคือ รุ่นพี่ไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้าของรุ่นน้องเสมอไป และรุ่นน้องก็สามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยเช่นเดียวกัน อีกทั้งการใช้

ชีวิตอยู่ร่วมกันนั้นก็ยึดหลักประชาธิปไตย รับฟัง และมีความเกรงใจแก่กันมากกว่าการใช้อำนาจของรุ่นพี่ที่มีต่อรุ่นน้องอันนำมาซึ่งอภิสิทธิ์ต่าง ๆ รูปแบบดังกล่าวก่อให้เกิดความใกล้ชิด และสานสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างนักศึกษาในหอพัก ทำให้นักศึกษาทุกคนรู้จักกันหมด นักศึกษาทุกคนจึงเกรงใจซึ่งกันและกัน และรู้สึกว่ารหัสหอพักแห่งนี้ คือ ครอบครัวที่ประกอบด้วยลูกพี่ลูกน้อง มีความรักแก่กันในรูปแบบของความปรารถนาดีมากกว่าในเชิงชู้สาว และที่สำคัญ คือ ครอบครัวชุมชนนี้ได้ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ใช้เวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดในสถาบันอุดมศึกษาอย่างสร้างสรรค์ โดยมุ่งพัฒนาตนเอง มากกว่าการทำร้ายตนเอง ด้วยเหตุนี้ปัญหาการตั้งครกก่อนวัยอันควรจึงหมดไป เพราะการนำเอาหลักความเป็นครอบครัว (familyhood) มาใช้ในการอยู่ร่วมกันของนักศึกษา ช่วยสร้างความเข้มแข็งทั้งในระบบความสัมพันธ์ และความเข้มแข็งของจิตใจควบคู่กันไป

ยิ่งไปกว่านั้นครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพักยังทำหน้าที่เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) ดังที่ สอนง โลหิตวิเศษ (2559) ระบุว่า “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กลุ่มคนที่ตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็นของการเรียนรู้ มีทักษะและกระบวนการคิด การวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ทุกคนคิดและปฏิบัติร่วมกันแบบหุ้นส่วน มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ดำเนินชีวิตไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ การส่งมอบความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและชุมชน” กล่าวได้ว่าลักษณะครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพักของวิทยาลัยศิลปศึกษาแห่งนี้สอดคล้องกับนิยามข้างต้น เนื่องจากนักศึกษาที่มาอยู่ที่หอพักแห่งนี้ล้วนมีเป้าหมายเดียวกัน คือ การสำเร็จการศึกษาโดยอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ทั้งนี้รุ่นพี่รุ่นน้องได้ทำหน้าที่ถ่ายทอดทักษะทางปัญญา ทักษะปฏิบัติทางศิลปะ ทักษะชีวิต ตลอดจนความเคารพในความแตกต่างทางเพศ นับว่าเป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และชุมชนวิทยาลัยศิลปศึกษาอีกด้วย

เมื่อพิจารณาในมิติกิจการนักศึกษา พบว่ารูปแบบการดำเนินการของครอบครัวชุมชนนักศึกษาหอพักสอดคล้องกับ ทฤษฎีการขับเคลื่อนนักศึกษา (Student-driven Theory) ของ Manning, Kinzie, and Schuh (2006) ที่นำเสนอว่าสถาบันอุดมศึกษาจะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มพูนคุณค่าของชีวิต และเสริมสร้างประสบการณ์จริงแก่นักศึกษาได้ นั้น สถาบันอุดมศึกษาต้องไว้วางใจในความสามารถและศักยภาพของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่กำลังจะเป็นผู้ใหญ่ รวมถึงเชื่อมั่นในพลังของนักศึกษาในการขับเคลื่อนกิจกรรม และกำกับดูแลซึ่งกันและกัน ทั้งนี้การสร้างชุมชนเครือข่ายนักศึกษา จะเป็นพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษากล้าทดลอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาภาวะผู้นำ ตลอดจนขัดเกลาจิตใจให้ประณีตละเอียดอ่อน ความเคารพในความแตกต่าง และความเป็นมนุษย์ อีกทั้งยังพัฒนาทักษะการเข้าสังคมอีกด้วย

### 3. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เสริมสร้างความเคารพในเพื่อนมนุษย์

กิจกรรมเสริมหลักสูตร (extracurricular activity) นับเป็นกิจกรรมที่นักศึกษาพิจารณาเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นได้ทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยกลุ่มนักศึกษา หรือวิทยาลัยเป็นเจ้าภาพ ทั้งนี้เมื่อพิจารณากิจกรรมเสริมหลักสูตรของวิทยาลัยศิลปศึกษาพบว่าสอดคล้องกับกิจกรรมนักศึกษา 3 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมวัฒนธรรม มีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 กิจกรรมวิชาการ

วิทยาลัยศิลปศึกษาจัดกิจกรรมวิชาการที่มุ่งเน้นความรู้ในหลากหลายลักษณะ อาทิ กิจกรรมเสวนาทางวิชาการ เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้เปิดโอกาสให้มีการรวมตัวกันของนักศึกษาโดยคณะ คณะชั้นปี และคณะสาขา ซึ่งนอกจากจะทำให้ให้นักศึกษารู้จัก และสนิทสนมกันยิ่งขึ้นแล้ว ยังทำให้นักศึกษาเคารพ และชื่นชมในความสามารถของกันและกันมากกว่ารูปลักษณ์ภายนอก รวมถึงเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ระหว่างกันอีกด้วย ทั้งนี้กิจกรรมเสวนาทางวิชาการของวิทยาลัย

ศิลปศึกษาครอบคลุมการสร้างพื้นที่ปลอดภัยเพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุยเรื่องเพศศึกษาระหว่างนักศึกษา เป็นพื้นที่เปิดกว้างในการถามตอบเรื่องเพศศึกษาด้วย

### 3.2 กิจกรรมนันทนาการ

วิทยาลัยศิลปศึกษาในฐานะสถานศึกษาเพื่อสร้างครุศิลปะได้เปิดพื้นที่ของวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมนันทนาการ อาทิ การใช้ห้องดนตรีของทางวิทยาลัยสำหรับจัดกิจกรรมร้องรำทำเพลง เป็นต้น ทั้งนี้แม้กิจกรรมนันทนาการจะมุ่งเน้นความสนุกสนานผ่อนคลายอารมณ์ กระนั้นก็สอดแทรกวิถีปฏิบัติทางวัฒนธรรมอยู่ในกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งนักศึกษาต่างก็ยึดถือปฏิบัติ กล่าวคือ การไม่สัมผัสร่างกายของเพศตรงข้ามโดยพลการอันเป็นปัจจัยประการหนึ่งสู่การมีเพศสัมพันธ์ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากิจกรรมนันทนาการเกิดขึ้นควบคู่กับการสอนมารยาททางสังคม พร้อมทั้งสอนให้นักศึกษาไม่ว่าจะเป็นเพศใดต้องรู้จักควบคุมความต้องการทางเพศของตนเอง และเคารพเพื่อนมนุษย์ด้วย

### 3.3 กิจกรรมวัฒนธรรม

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเป็นประเทศหนึ่งที่มีวัฒนธรรม ความเชื่อ และขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีรากหยั่งลึก และสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของประเทศอื่นในภูมิภาคอนุชาเคนย์ กิจกรรมวัฒนธรรมประการหนึ่งที่มีความสำคัญ และสืบทอดปฏิบัติจากรุ่นสู่รุ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านศิลปวัฒนธรรม คือ กิจกรรมไหว้ครู อย่างไรก็ตามกิจกรรมไหว้ครูของวิทยาลัยศิลปศึกษามีใช้เพียงกิจกรรมที่นักศึกษาแสดงความเคารพนบถนอบแก่ครูในฐานะศิษย์ผู้มีแสงหาวิชาความรู้เท่านั้น หากแต่กิจกรรมไหว้ครูยังเป็นสัญลักษณ์ของการยอมรับ และการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมระหว่างลูกศิษย์อีกด้วย ประหนึ่งการอยู่ร่วมชายคาที่มีพ่อแม่คนเดียวกัน ซึ่งผู้อยู่อาศัยล้วนนับเป็นลูกเหมือนกันทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ลูกทุกคนจึงพยายามป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่สมควร เพราะต่างก็เป็นพี่น้องของกันและกัน

กล่าวได้ว่ากิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เกิดขึ้นในวิทยาลัยศิลปศึกษานับเป็นบททดสอบทั้งร่างกาย และจิตใจของนักศึกษา ทั้งนี้ปัจจัยความสำเร็จ คือ ความต่อเนื่องของกิจกรรมที่จัดเป็นประจำทุกปี ควบคู่ไปกับการสื่อสารความหมาย และอธิบายความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดการสืบทอดถ่ายทอดวิถีปฏิบัติ และความหมายจากครูสู่ศิษย์ จากเพื่อนสู่เพื่อนและจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนัก และระมัดระวังในการปฏิบัติตัวระหว่างเพศเคารพ ให้เกียรติ และหล่อหลอมความเป็นสุภาพชนให้เกิดขึ้นเป็นอัตลักษณ์ของบัณฑิต

### สรุป

แนวปฏิบัติที่ดีในการการบริหารจัดการหอพักของวิทยาลัยศิลปศึกษาประสบความสำเร็จในการป้องกันการตั้งครรภ์ของนักศึกษา คือ การใช้ทักษะการร่วมพลัง (Co-creation skill) ของทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษา การที่มิให้นักศึกษาช่วยกันอยู่ร่วมกันจำนวนมากนับเป็นความท้าทายอย่างยิ่ง กระนั้นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการตั้งครรภ์ของนักศึกษาที่ดำรงต่อเนื่องหลายทศวรรษ ได้แก่ ระบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่แยกส่วนระหว่างฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการนักศึกษา หากแต่บูรณาการร่วมกัน และทำงานในมิติเชิงรุก นอกจากนี้การสร้างให้หอพักมีใช้เพียงที่นอนเท่านั้น ทว่าเป็นครอบครัวชุมชนหอพัก ตลอดจนเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ ผนวกกับการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรอย่างหลากหลายและเป็นประจำต่อเนื่อง นับว่าเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่พัฒนาทั้งในมิติของพุทธิ จิตต และพลังทักษะ ส่งเสริมทักษะชีวิต และความเคารพเท่าเทียมกันในฐานมนุษย์ การนำทุนทางวัฒนธรรม อาทิ ฮีต 12 คอง 14 มาใช้ในการปลูกฝังผ่านกิจกรรม และเนื้อหาสาระนับว่าเป็นอำนาจละมุน (soft power) ประการหนึ่งที่หลอมรวมสู่เนื้อ ตัว หัวใจของนักศึกษา อย่างไรก็ตามการมีวิสัยทัศน์ ความใจกว้าง และความเสียสละของผู้บริหาร และคณาจารย์เป็นพลังสำคัญที่เอื้อให้วิธีการบริหารจัดการหอพักบริบทนี้ประสบความสำเร็จในการ



ป้องกันมิให้เกิดการตั้งครุฑขึ้น การบริหารจัดการหอพักมิได้มีสูตรสำเร็จ กฎเกณฑ์ตายตัว หรือการรับประกันความสำเร็จเนื่องจากมีปัจจัยหลายประการมาเกี่ยวข้องในทุกมิติเชิงระบบ กระนั้นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการหอพักยังคงเป็นองค์ความรู้ที่ค่อนข้างจำกัดในสังคมไทย และการศึกษาในสาขาวิชาอุดมศึกษา การถอดบทเรียนโดยศึกษาจากเพื่อนบ้านในครั้งนี้จึงหวังช่วยกระตุ้นความคิดให้ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาไทยหันกลับมาทบทวนการบริหารจัดการหอพักในบริบทของประเทศไทย และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ที่จะช่วยลดปัญหาการตั้งครุฑของนักศึกษาต่อไป



## บรรณานุกรม

- จันทน์ช ทองศิริ, ไพรวลัย มหาวงศ์นันท์ และศิริเพ็ญ มีบุญ. (2552). พฤติกรรมเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์ของนักเรียน นักศึกษาใน หอพักเขตเทศบาลเมืองน่าน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- จิรกานต์ สิริกวินกอบกุล. (2558). การพัฒนากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาดนตรีศึกษาสำหรับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนตรี แยมกสิกร. (2542). “การตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษา” ใน วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา , 12(1), pp.71-89.
- มนฤดี เตชะอินทร์ และพรรณิ ศิริวรรณภา. (2555). การตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (Adolescent Pregnancy). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ จาก [www.medicine.cmu.ac.th.dept/obgyn/2011](http://www.medicine.cmu.ac.th.dept/obgyn/2011). สืบค้น 27 มีนาคม 2566.
- มาลีวัล เลิศสาครศิริ. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ของสตรีวัยรุ่นตามการรับรู้ของนักศึกษาปีที่ 1 วิทยาลัยเซนต์หลุยส์. วารสารพยาบาลทหารบก. 15(1): 90-98.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). การบริหารงานด้านหอพัก: นิสิตนักศึกษา หลักการ ปัญหาและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- สนอง โลหิตวิเศษ. (2559). ชุมชนแห่งการเรียนรู้. สารานุกรมศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 51: 31-40.
- สุพิชฌาย์ สีหะวงษ์. (2554). การศึกษาประสบการณ์จากการสะท้อนคิดของนักเรียนหญิงวัยรุ่น กรณีที่ออกโรงเรียน กลางคืนเนื่องจากการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์และกรณียุติการตั้งครรภ์เพื่อเรียนต่อไปในโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Arts Education College. (2017). Pictures of Arts Education College. [online] Available: <https://www.facebook.com/people/Arts-Education-College-Knowledge/100063857798639/?sk=photos>, 2017. Retrieved March 27, 2023.
- Estrella, E. (2014). *The Conductor*. [online]. Available: <http://musiced.about.com/od/musicalcareer1/p/theconductor.htm>. Retrieved March 27, 2023.
- Galafa, B. and Ngoimane, D. (2021). Challenges to Post-secondary Arts Education in Laos: Examining Teaching and Learning at the Arts Education College. *Fine Arts Journal: Srinakharinwirot University*, 25(1): 79-102.
- Lao People’s Revolutionary Youth Union. (2015) *Lao PDR Adolescent and Youth Situation Analysis Report*. [online]. Available: [www.lao.unfpa.org/news/lao-pdr-adolescent-and-youth-situation-analysis-report](http://www.lao.unfpa.org/news/lao-pdr-adolescent-and-youth-situation-analysis-report). Retrieved March 27, 2023.
- Manning, K., Kinzie, J., and Schuh, J. (2006). *One Size Does Not Fit All*. New York: Routledge.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2015). *World Population Prospects The 2015 Revision : Key Findings & Advance Tables*. New York: United Nations.

World Health Organization. (2015). *Adolescent Pregnancy*. [online]. Available: [www.searo.who.int/thailand/factsheets/fs001/en/](http://www.searo.who.int/thailand/factsheets/fs001/en/). Retrieved March 27, 2023.

## อิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี

INFLUENCE OF ONLINE MARKETING COMMUNICATION STRATEGIES WITH CONTENT AFFECTING DECISION  
AND CONSUMER ENGAGEMENT TO BUY PRODUCTS AT THONBURI FRESH MARKET

ณิชชาธิ์ย์ สุริยชัยมณีกุล<sup>1</sup> และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บริโภค 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคที่เคยเดินทางมาใช้บริการตลาดสดธนบุรี จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุประมาณ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36 สถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 63.8 และพื้นที่อยู่อาศัยปัจจุบัน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 71 โดยพฤติกรรมการใช้ช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงระยะเวลา 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้งานช่องทาง TikTok ซึ่งเข้าใช้งานช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่ คือ ช่วงกลางวัน ก่อนนอน ของวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 มีระยะเวลาใช้งาน ส่วนใหญ่ คือ 3 – 4 ชั่วโมง ต่อวัน และมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้ช่องทางออนไลน์มากที่สุด คือ 1) รับชมสื่อบันเทิง 2) รับชมสินค้า/ช้อปปิ้ง 3) หาข้อมูล/ข่าวต่าง ๆ ที่สนใจ 4) หาข้อมูลร้านอาหารที่สนใจ 5) ค้นหาสถานที่ขายอาหาร/ตลาดสด 6) ติดตามกระแสสถานที่ท่องเที่ยว 7) ค้นหาวิธีวิวัฒนาการ/บริการ และ 8) อื่น ๆ ตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดสดธนบุรีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ซึ่งมีผลต่อ ด้านการรู้จัก ด้านความชื่นชอบ ด้านถามและตอบ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสนับสนุน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**คำสำคัญ :** กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์, การตลาดเชิงเนื้อหา, การตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภค, ตลาดสดธนบุรี

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

The objectives of this research were to study 1) consumers' online media usage behavior 2) the influence of content marketing communication strategies through online channels. that affect decision-making and consumer engagement at Thonburi Fresh Market. The population used in the study was There were 400 consumers who used to visit the Thonburi fresh market. The data was collected by questionnaires. The results were analyzed by descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation to explain demographic data. And multiple regression analysis to test the variance hypothesis between the independent and dependent variables.

Study Results Respondents mostly male accounted for 52.5 percent, age about 21 - 30 years, accounted for 34.8 percent, average monthly income 15,000 - 30,000 baht, accounted for 36 percent, single status, accounted for 63.8 percent and current living area Bangkok and its vicinity Representing 71 percent of consumers' online behavior during the 1 week period, most of them use the TikTok channel, which accesses most online channels at night, before going to bed, most of the day. Representing 32 percent, most of them used for 3 – 4 hours per day. And the main purpose of using online channels the most is 1) Watching entertainment media 2) Watching products/shopping 3) Finding information/news of interest 4) Finding restaurants that are interested 5) Searching for places at food vendors/fresh markets 6) following tourist attractions trends 7) searching for reviews of products/services and 8) other respectively. Content marketing communication strategies through online channels of Thonburi fresh market that influence decision-making and consumer engagement in Thonburi fresh market found that there are opinions at a low level. The aspect with the highest average was the use of online personal media, which had an effect on the recognition aspect. Favorite aspect question and answer section decision-making and support at the significance level of 0.05

**Keywords:** ONLINE MARKETING COMMUNICATION STRATEGY, CONTENT MARKETING, CONSUMER DECISIONS AND ENGAGEMENT, THONBURI FRESH MARKET

## บทนำ

ในหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยเผชิญกับปัญหาโรคระบาด โควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคต้องระมัดระวังตัวเองในเรื่องของสุขภาพ มีการวางแผนในเรื่องของค่าใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะผลกระทบที่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป ทำให้บริบทของการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ต้องหาช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง, 2565) ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการปรับตัว มีลักษณะเพื่อป้องกันโรคแบบทางอ้อม คือการหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อลดการพบปะกับผู้อื่น และยังส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาปัจจุบันที่ทำให้เกิดความถี่ในการทำพฤติกรรมเหล่านี้ ซึ่งแตกต่างกับช่วงก่อนการระบาด (พชร สุขวิบูลย์, 2564)

การดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแข่งขัน การสื่อสารทางการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากเป็นกิจกรรมหลักที่ใช้สร้างการรับรู้ และการยอมรับระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่นักการตลาดนำมาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารไปยังผู้บริโภคเป้าหมาย จึงต้องมีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ช่วยในเรื่องของการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย นอกจากนี้ การสื่อสารการตลาดออนไลน์จำเป็นต้องผ่านแพลตฟอร์ม สื่อออนไลน์ อย่างช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Youtube, Instagram, Tiktok เป็นต้น ปัจจุบันมีการใช้อินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) หมายถึง ผู้มีอิทธิพลช่องทางโลกออนไลน์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือกิจกรรมทางการตลาด จากการค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยที่ได้ทำมาในอดีตเบื้องต้น พบว่า ผู้บริโภคเชื่อถือสื่อโฆษณาในสื่อดั้งเดิม ร้อยละ 62 และการให้ความเชื่อถือคำแนะนำของบุคคลอื่นหรือผู้ทรงอิทธิพล ร้อยละ 90 (กานติมา ฤทธิวีระเดช, 2560) นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ยังมีความสำคัญต่อผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคสามารถใช้ข้อมูลและรีวิวจากช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจ เนื่องจากจุดเด่นของสังคมออนไลน์ คือ การโต้ตอบ การพูดคุย การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว (ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุลและภาณิน ทับเทพ, 2565) แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย มีจำนวนคนไทยใช้งาน ร้อยละ 81 ของประชากรทั้งหมด (สาวิตรี รินวงษ์, 2565) โดยแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่คนใช้มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ Facebook ร้อยละ 93.3 รองลงมา คือ LINE ร้อยละ 92.8 Facebook Messenger ร้อยละ 84.7 TikTok ร้อยละ 79.6 และ Instagram ร้อยละ 68.7 (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565) จะเห็นได้ว่าแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียสามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้จำนวนมาก จึงสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในภาคธุรกิจด้านการสร้างการรับรู้ และสามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจต่าง ๆ

ในบทบาทของ “ศูนย์การค้าชุมชน” หรือ “Community Mall” มีรูปแบบสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เข้าถึงแหล่งชุมชนได้ง่ายกว่าค้าปลีกรูปแบบอื่น ๆ และสถานการณ์โควิด-19 เป็นตัวเร่งพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการแหล่งซื้อของที่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีจอดรถเพียงพอ มีพฤติกรรมการเลือกซื้อเฉพาะสินค้าหรือบริการที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2565) โดยตลาดรูปแบบดังกล่าวนี้ มีจุดเด่นในเรื่องตัวเลือกสินค้าและบริการที่หลากหลายเหมือนห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย ร้านอาหารที่เป็นแบรนด์ที่มีชื่อเสียง ร้านค้าอาหารจำพวก เนื้อสัตว์ อาหารทะเล ผัก ผลไม้ วัตถุดิบต่าง ๆ และบริการที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น ฟิตเนส คลินิกทันตกรรม ร้านค้าด้านสุขภาพและความงาม ร้านซักรีด บริการส่งพัสดุ ศูนย์อาหารบริการสำหรับผู้ที่ต้องการนั่งรับประทานอาหาร เป็นต้น ซึ่งเหมาะสำหรับวิถีชีวิตเร่งรีบที่เพิ่มขึ้นและความต้องการของผู้บริโภคที่เริ่มหันมาจับจ่ายสินค้าที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยร้านค้าทั้งหมดมีการแบ่งพื้นที่โดยแยกประเภทอย่างชัดเจน มีการออกแบบสถานที่เปิดรับลมธรรมชาติเพื่อลดการแพร่ระบาดในช่วงสถานการณ์ที่ต้องเว้นระยะห่าง ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นเทรนด์ที่ตอบรับกับสังคมยุคใหม่ (Suporn Sae-Tang, 2022) เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคในปัจจุบัน ซึ่งผู้ที่มาใช้บริการก็จะได้รับความสะดวกสบายอีกด้วย

ตลาดสดธนบุรีเป็นตลาดสดรูปแบบใหม่ ภายใต้บริษัท เออีซี พร็อพเพอร์ตี้ แอนด์ เมเนจเม้นท์ จำกัด เปิดให้บริการในช่วงปีพ.ศ.2565 พื้นที่ตลาดตั้งอยู่ติดกับถนนบรมราชชนนี-พุทธมณฑล สาย 2 มีขนาดใหญ่กว่า 30 ไร่ ภายในตลาดประกอบด้วยร้านอาหารแบรนด์ดัง อาทิ แมคโดนัลด์ สุกี้ต๊อญ รสดีเด็ด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโซนตลาดสด เนื้อสัตว์ ปลา อาหารทะเล ผัก ผลไม้ ดอกไม้ อาหารแห้ง วัตถุดิบประกอบอาหาร มากกว่า 300 ร้านค้า และร้านค้าบริการต่าง ๆ เช่น ฟิตเนส คลินิกทันตกรรม ร้านทำผม ร้านซักรีด ส่งพัสดุ จำหน่ายอุปกรณ์สำหรับสัตว์เลี้ยง อีกทั้งยังมีศูนย์อาหารและโซนอาหารทะเลขนาดใหญ่ที่สุดในกรุงเทพฯ จากการสืบค้นข้อมูลตลาดสดธนบุรี มีการทำคอนเทนต์ผ่านทาง Facebook และTikTok พบว่า Facebook มีผู้ติดตามจำนวน 45,669 คน และ TikTok มีผู้ติดตามจำนวน 1,336 คน ผู้ประกอบการมีการเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสารด้วย นอกจากนี้ยังมีช่องทางYoutube เป็นช่องทางที่มีสื่อของบุคคลออนไลน์ (Influencer) หรือ ที่รู้จักกันว่า Youtuber มาทำคอนเทนต์หรือการตลาดเชิงเนื้อหา ในการมาเดินซื้อสินค้าและรับประทานอาหาร ซึ่งก็ได้สร้างการรับรู้ในวงกว้างให้กับตลาดสดธนบุรี จากจำนวนผู้ติดตามในช่องทางแพลตฟอร์มของอินฟลูเอนเซอร์ อาทิ ช่อง Bearhug มีผู้ติดตามจำนวน 3.84 ล้านคน ได้รับความสนใจจากผู้รับชมคลิปจำนวน 5.6 แสน ครั้ง เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้นและอยู่ในกระแสสังคมออนไลน์ โดยใช้วิธีการโฆษณาผ่านทางโซเชียลมีเดีย หรือ สร้างคอนเทนต์ในสื่อต่าง ๆ และนำไปเผยแพร่ตามแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ได้กล่าวไว้ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความสนใจ เนื่องจากเป็นช่องทางการสื่อสารทางการตลาดที่กำลังได้รับความนิยม

ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา อิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ต่อยอดการค้าได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการตลาดในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการค้าสามารถนำเสนอสินค้า ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย และเป็นแนวทางในการเพิ่มจำนวนลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการ

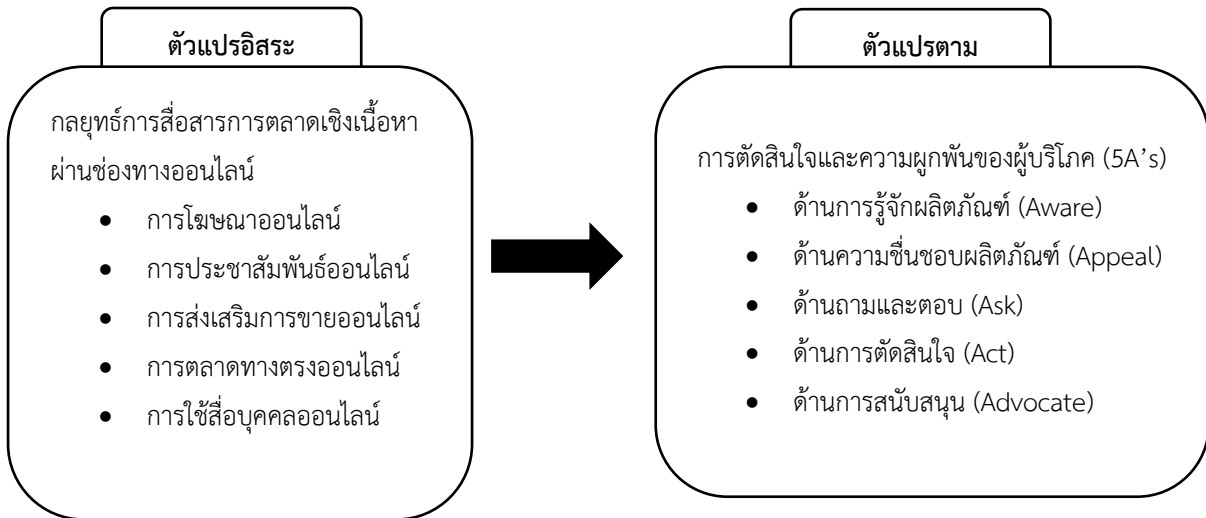
ตัดสินใจและ

ความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี



## กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยที่ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่เดินทางมาใช้บริการตลาดสดธนบุรี ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์ด้วยเนื้อหา ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาซื้อสินค้าที่ตลาดสดธนบุรีและความผูกพันของผู้บริโภค โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์และข้อมูลทางสถิติ โดยแยกวิจัยตามวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

ผู้บริโภคที่เคยเดินทางมาใช้บริการตลาดสดธนบุรี ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชากรทั้งหมดที่แน่นอน จึงใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Cochran (1977) โดยพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงเท่ากับ 384 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างที่ต้องเก็บทั้งสิ้น 400คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์มรับชมสื่อออนไลน์ของผู้บริโภค
- ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ในด้านต่าง ๆ
- ส่วนที่ 4 การตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคที่มีต่อตลาดสดธนบุรี
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตลาดสดธนบุรี

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยพบว่าผลการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) มีค่าดัชนีมากกว่า 0.5 ทั้งหมด และผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีค่ามากกว่า 0.7 สรุปได้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการดำเนินงานวิจัย

### กระบวนการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มของ Facebook และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการที่สะดวกในการให้ข้อมูล โดยช่องทางออนไลน์ใช้วิธีการโพสต์ URL สำหรับการตอบแบบสอบถามลงในกลุ่ม Facebook ที่มีชื่อว่า “ของกินฝั่งธน” และ “หาของกินฝั่งธน” นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Volunteer Sampling) โดยการให้กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้สมัครใจในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตัวเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

### สรุปผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36 สถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 63.8 และพื้นที่อยู่อาศัยปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 71 โดยพฤติกรรมการใช้ช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงระยะเวลา 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้งานช่องทาง TikTok คิดเป็นร้อยละ 35.3 ซึ่งเข้าใช้งานช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่ คือ ช่วงกลางคืน ก่อนนอนของวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 มีระยะเวลาใช้งาน ส่วนใหญ่ คือ 3 – 4 ชั่วโมง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 32.5
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ และความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ผลการศึกษาระดับการรับรู้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดสดธนบุรี มีรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การรับรู้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดสดธนบุรี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การโฆษณาออนไลน์	2.19	0.80	น้อย	3
2. การประชาสัมพันธ์ออนไลน์	2.15	0.84	น้อย	4
3. การส่งเสริมการขายออนไลน์	2.26	0.86	น้อย	2
4. การตลาดทางตรงออนไลน์	2.14	0.78	น้อย	5
5. การใช้สื่อบุคคลออนไลน์	2.43	0.88	น้อย	1
ภาพรวม	2.23	0.72	น้อย	

จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดสดธนบุรี พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.43) และด้านที่มีค่าต่ำสุด คือ การตลาดทางตรงออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.14) ตามลำดับ ผลการศึกษาระดับการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคที่มีต่อตลาดสดธนบุรี รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคที่มีต่อตลาดสดธนบุรี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการรู้จัก	2.86	0.64	ปานกลาง	4
2. ด้านความชื่นชอบ	3.00	1.17	ปานกลาง	3
3. ด้านถามและตอบ	2.43	0.82	น้อย	5
4. ด้านการตัดสินใจ	3.95	0.50	มาก	2
5. ด้านการสนับสนุน	3.96	0.58	มาก	1
ภาพรวม	3.24	0.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคที่มีต่อตลาดสดธนบุรี พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านที่มีค่าต่ำสุด คือ ด้านถามและตอบ (ค่าเฉลี่ย 2.43) ตามลำดับ

ลำดับต่อมาในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดสดธนบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การโฆษณาออนไลน์ 2) การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ 3) การส่งเสริมการขายออนไลน์ 4) การตลาดทางตรงออนไลน์ และ 5) การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ พบว่าภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านเลือกร้านอาหารจากการรับชมสื่อบุคคลออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับตลาดสดธนบุรีโดยตรงจากช่องทาง TikTok ของตลาดสดธนบุรี (ค่าเฉลี่ย 2.08) อิทธิพลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จัก 2) ด้านความชื่นชอบ 3) ด้านถามและตอบ 4) ด้านการตัดสินใจ และ 5) ด้านการสนับสนุน พบว่าภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการตลาดสดธนบุรี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับบริการด้านข้อมูลของตลาดสดธนบุรีจากเจ้าหน้าที่ในช่องทางออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.19) โดยมีรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
<b>ด้านการรู้จัก (Aware)</b>				
1. ท่านรู้จักตลาดสดธนบุรีเป็นครั้งแรกจากการเห็นเนื้อหาข่าวสารบนช่องทางออนไลน์	2.65	1.38	ปานกลาง	14
2. ท่านรู้จักตลาดสดธนบุรีโดยบังเอิญจากการเดินทางผ่านมาเห็นตลาดสดธนบุรี	3.15	1.42	ปานกลาง	8
3. ท่านรู้จักตลาดสดธนบุรีผ่านคนรู้จักโดยการบอกเล่า	2.81	1.22	ปานกลาง	12
<b>ด้านความชื่นชอบ (Appeal)</b>				
1. ท่านเกิดแรงจูงใจในการเดินทางมาตลาดสดธนบุรีเนื่องจากความหลากหลายของอาหาร	3.06	1.40	ปานกลาง	9
2. ตลาดสดธนบุรีมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	3.06	1.27	ปานกลาง	10
3. ผู้ให้บริการในตลาดสดธนบุรีทำให้ท่านรู้สึกประทับใจ	2.90	1.25	ปานกลาง	11
<b>ด้านถามและตอบ (Ask)</b>				
1. บริเวณตลาดมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำตามจุดต่าง ๆ ภายในตลาดสดธนบุรี	2.71	1.13	ปานกลาง	13
2. ท่านได้รับบริการด้านข้อมูลของตลาดสดธนบุรีจากเจ้าหน้าที่ในช่องทางออนไลน์	2.19	1.07	น้อย	17
3. ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ในตลาดสดธนบุรี	2.49	1.06	น้อย	15
4. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าจากเจ้าหน้าที่ในช่องทางออนไลน์	2.33	1.11	น้อย	16
<b>ด้านการตัดสินใจ (Act)</b>				
1. คุณภาพที่ดีของสินค้าและบริการในตลาดสดธนบุรี	4.03	0.84	มาก	4
2. ตำแหน่งที่ตั้งของตลาดสดธนบุรีสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.07	0.78	มาก	2
3. ที่จอดรถบริเวณตลาดสดธนบุรีเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.82	0.88	มาก	6
4. สินค้าและบริการในตลาดสดธนบุรีมีราคาที่เหมาะสม	3.91	0.82	มาก	5
<b>ด้านการสนับสนุน (Advocate)</b>				
1. ท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการตลาดสดธนบุรี	4.14	0.77	มาก	1

2. ท่านได้รับประสบการณ์ที่ดีและคิดจะกลับมาใช้บริการตลาดสดธนบุรีอีก	4.05	0.78	มาก	3
3. ท่านจะส่งต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการตลาดสดธนบุรีผ่านการเขียนคอนเทนต์รีวิวบนช่องทางออนไลน์	3.72	0.99	มาก	7
<b>ภาพรวม</b>	3.24	0.52	ปานกลาง	

สำหรับการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ที่ประกอบด้วย 1) ด้านการรู้จัก 2) ด้านความชื่นชอบ 3) ด้านถามและตอบ 4) ด้านการตัดสินใจ และ 5) ด้านการสนับสนุน ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยเลือกวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีผลการทดสอบดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4** ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการรับรู้ (Aware)

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
1. การโฆษณาออนไลน์	0.080	0.100	1.365	0.173
2. การประชาสัมพันธ์ออนไลน์	0.038	0.051	0.642	0.521
3. การส่งเสริมการขายออนไลน์	-0.080	-0.109	-1.437	0.151
4. การตลาดทางตรงออนไลน์	0.107	0.131	1.761	0.079
5. การใช้สื่อบุคคลออนไลน์	0.324	0.448	7.943	0.000

\*P < 0.05 F  
36.184 Sig  
.000b Durbin-

Watson 1.568 Adjusted R Square 0.306

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการรับรู้ (Aware) คือ การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการรับรู้ (Aware) มากที่สุด

**ตารางที่ 5** ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านความชื่นชอบ (Appeal)

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
1. การโฆษณาออนไลน์	0.145	0.099	1.341	0.181
2. การประชาสัมพันธ์ออนไลน์	-0.094	-0.068	-0.850	0.396
3. การส่งเสริมการขายออนไลน์	-0.146	-0.108	-1.412	0.159
4. การตลาดทางตรงออนไลน์	-0.206	-0.137	-1.822	0.069
5. การใช้สื่อบุคคลออนไลน์	0.866	0.653	11.446	0.000

\*P < 0.05 F

33.770 Sig .000b Durbin-Watson 0.915 Adjusted R Square 0.291

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านความชื่นชอบ (Appeal) คือ การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านความชื่นชอบ (Appeal) มากที่สุด

**ตารางที่ 6** ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านถามและตอบ (Ask)

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
1. การโฆษณาออนไลน์	0.076	0.074	1.204	0.229
2. การประชาสัมพันธ์ออนไลน์	0.185	0.189	2.858	0.004
3. การส่งเสริมการขายออนไลน์	0.010	0.011	0.165	0.869
4. การตลาดทางตรงออนไลน์	0.249	0.235	3.763	0.000
5. การใช้สื่อบุคคลออนไลน์	0.307	0.329	6.935	0.000

\*P < 0.05 F

84.233 Sig

.000b Durbin-

Watson 1.848 Adjusted R Square 0.511

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ด้านถามและตอบ (Ask) คือ การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ การตลาดทางตรงออนไลน์ และการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ การตลาดทางตรงออนไลน์ และการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านถามและตอบ (Ask) มากที่สุด

**ตารางที่ 7** ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการตัดสินใจ (Act)

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
1. การโฆษณาออนไลน์	-0.031	-0.049	-0.560	0.575
2. การประชาสัมพันธ์ออนไลน์	-0.027	-0.045	-0.483	0.629
3. การส่งเสริมการขายออนไลน์	-0.009	-0.015	-0.166	0.868
4. การตลาดทางตรงออนไลน์	0.041	0.063	0.713	0.477
5. การใช้สื่อบุคคลออนไลน์	0.096	0.169	2.516	0.012

\*P < 0.05 F

1.989 Sig

.000b Durbin-

Watson 1.941 Adjusted R Square 0.012

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการตัดสินใจ (Act) คือ การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ 0.05 โดยการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการตัดสินใจ (Act) มากที่สุด

**ตารางที่ 8** ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการสนับสนุน (Advocate)

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
1. การโฆษณาออนไลน์	-0.076	-0.105	-1.235	0.218
2. การประชาสัมพันธ์ออนไลน์	-0.078	-0.112	-1.226	0.221
3. การส่งเสริมการขายออนไลน์	0.030	0.044	0.502	0.616
4. การตลาดทางตรงออนไลน์	0.092	0.123	1.423	0.156
5. การใช้สื่อบุคคลออนไลน์	0.170	0.258	3.925	0.000

\*P < 0.05 F

5.959 Sig

.000b Durbin-

Watson 1.533 Adjusted R Square 0.059

ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการสนับสนุน (Advocate) คือ การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีด้านการสนับสนุน (Advocate) มากที่สุด

### การอภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

ผลจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้บริโภค มีพฤติกรรมการใช้ช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงระยะเวลา 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ คือ TikTok รองลงมา คือ Facebook , Youtube และอื่น ๆ ตามลำดับ ซึ่งขัดแย้งกับ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2565) ที่กล่าวว่า แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่คนใช้มากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ Facebook รองลงมาคือ LINE , Facebook Messenger , TikTok , Instagram ตามลำดับ โดยมีเวลาการใช้งานช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่ คือ ช่วงกลางคืน ก่อนนอน ของวันมากที่สุด ระยะเวลาใช้งาน ส่วนใหญ่ คือ 3 – 4 ชั่วโมง ต่อวัน และมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้ช่องทางออนไลน์ คือ 1) รับชมสื่อบันเทิง 2) รับชมสินค้า/ข้อป้ียง 3) หาข้อมูล/ข่าวต่าง ๆ ที่สนใจ 4) หาข้อมูลร้านอาหารที่สนใจ 5) ค้นหาสถานที่ขายอาหาร/ตลาดสด 6) ติดตามกระแสสถานที่ท่องเที่ยว 7) ค้นหาวิธีวินค้า/บริการ และ 8) อื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรสุขวิบูลย์ (2564) กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการปรับตัวหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อลดการพบปะกับผู้อื่นและยังส่งผลกระทบต่อช่วงเวลาปัจจุบันที่ทำให้เกิดความถี่ในการทำพฤติกรรมเหล่านี้ ซึ่งแตกต่างกับช่วงก่อนการระบาด

อิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่าน

ช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ได้แก่ 1) การโฆษณาออนไลน์ 2) การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ 3) การส่งเสริมการขายออนไลน์ 4) การตลาดทางตรงออนไลน์ และ 5) การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ ในภาพรวมพบว่า การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกานติมา ฤทธิ์วีระเดช (2560) ที่กล่าวว่า ในการทำธุรกิจภายใต้สถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน การสื่อสารทางการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์เป็นเรื่องที่สำคัญในการสื่อสารไปยังผู้บริโภคเป้าหมาย จึงต้องมีกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ช่วยในเรื่องของการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย ซึ่งการใช้การใช้สื่อบุคคลออนไลน์หรืออินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) ที่มีอิทธิพลช่องทางโลกออนไลน์ ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ หรือกิจกรรมทางการตลาด จากการค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยที่ได้ทำมาในอดีตเบื้องต้น พบว่า ผู้บริโภคเชื่อถือสื่อโฆษณาในสื่อดั้งเดิม และให้ความเชื่อถือคำแนะนำของบุคคลอื่นหรือผู้ทรงอิทธิพล ซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ของตลาดสดธนบุรีในการใช้สื่อบุคคลออนไลน์ และการทำกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่จะสามารถทำให้ผู้บริโภคสนใจได้ ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภค จากการเก็บแบบสอบถามมีผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ตลาดสดธนบุรีมีการสื่อสารกับผู้บริโภคไม่เพียงพอ ทำให้คนส่วนใหญ่ทราบการมีอยู่ของตลาดจากการเดินทางผ่าน หรือการบอกต่อจากคนรอบตัว ผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ทางตลาดสดธนบุรีมีกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์ซึ่งเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีเนื้อหาที่ไม่หลากหลาย ดูไม่ทันสมัย ผู้บริโภคจึงไม่ได้รู้สึกว่าการนี้สามารถดึงดูดความสนใจได้

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี ผู้ประกอบการตลาดสดธนบุรีสามารถนำไปประยุกต์ใช้กำหนดนโยบายวางแผน และดำเนินการปรับปรุงสินค้าและบริการต่าง ๆ จึงจำแนกได้ดังนี้

1. กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) การโฆษณาออนไลน์ 2) การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ 3) การส่งเสริมการขายออนไลน์ 4) การตลาดทางตรงออนไลน์ และ 5) การใช้สื่อบุคคลออนไลน์ พบว่าภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้บริโภคส่วนมากเป็นผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณที่ระยะใกล้กับตลาดสดธนบุรี จึงเกิดความสนใจจากการเดินทางผ่านมาเห็นมากกว่าช่องทางออนไลน์ และพบว่ากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้ระดับน้อยเช่นกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรเพิ่ม กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตลาดทางตรงออนไลน์เนื่องจากมีระดับคะแนน เป็นการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อประเภทภาพและวิดีโอที่สามารถรับชมได้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์อย่าง TikTok Facebook และ Youtube เนื่องจากทางตลาดสดธนบุรีมีผู้ติดตามเดิมอยู่แล้ว จึงควรพัฒนา ปรับรูปแบบกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหา โดยมีจุดมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และได้ผลตอบรับจากลูกค้าเป้าหมายโดยตรงมากขึ้น ควรศึกษาเส้นทางของผู้บริโภค (Customer Journey) เพื่อที่จะรู้จักลูกค้ามากขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทางความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้บริโภค

2. การตัดสินใจและความผูกพันของผู้บริโภคตลาดสดธนบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน 1) ด้านการรู้จัก 2) ด้านความชื่นชอบ 3) ด้านถามและตอบ 4) ด้านการตัดสินใจ และ 5) ด้านการสนับสนุน พบว่าภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง มีเพียง 3 ประเด็นที่ระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย คือ 1) ท่านได้รับบริการด้านข้อมูลของตลาดสดธนบุรีจากเจ้าหน้าที่ในช่องทางออนไลน์ 2) ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ในตลาดสดธนบุรี และ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าจากเจ้าหน้าที่ในช่องทางออนไลน์ ดังนั้นผู้ประกอบการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่องทางต่าง ๆ หรือเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลประจำจุดภายในตลาดให้มากขึ้น เพื่อสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้เพียงพอ และรวดเร็ว

## บรรณานุกรม

- Suporn Sae-Tang. (2022). คอมมูนิตี้ออลล์ฟีน ตลาดนัดเทรนด์ใหม่ผุดพรีบ. สืบค้นจาก. <http://gotomanager.com/content/111183/>
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565 Thailand Internet User Behavior 2022, น.16.
- กรุงเทพธุรกิจ, (2565). Community Mall ธุรกิจขายรับชุมชนแบบใกล้ชิด การบริหารจัดการที่ดีมีส่วนให้ธุรกิจไม่สะดุด. สืบค้นจาก. <https://www.bangkokbiznews.com/pr-news/news/prnews/1035617>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). Community Mall" ธุรกิจขายรับชุมชนแบบใกล้ชิด การบริหารจัดการที่ดีมีส่วนให้ธุรกิจไม่สะดุด. สืบค้นจาก. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/264374>
- กานติมา ฤทธิ์วีระเดช. (2560). กลยุทธ์ผู้ทรงอิทธิพลไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (Micro Influencers) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางอแกนิคผ่านสื่อออนไลน์ของเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต),มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง. (2565). ผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป. *Journal of Management Science Review*, 24(3), 263-273.
- เพชร สุขวิบูลย์. (2564). พฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วง COVID-19 (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุลและภาณิน ทับเทพ. (2565). อิทธิพลของการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อมูลค่าความสัมพันธ์ของบริษัทกับลูกค้า: กรณีศึกษาธุรกิจร้านกาแฟ. *วารสารสหวิทยาการวิจัย. ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 2022, 28-37.
- สาวิตรี รินวงษ์. (2565). สสำรวจโมเมนต์ 'สื่อโฆษณา' ปี 65 โตต่อร้อนแรงแค่ไหน. สืบค้นจาก. <https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1027473>

ผู้เขียน

นางสาวณิชชารีย์ สุริยชัยมณีกุล

นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

E-mail: surtyachaimane\_n@silpakorn.edu

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกต

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

E-mail: jittapon@ms.su.ac.th

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล  
ที่มีต่อการทำสัญญายืมเงินและการเคลียร์เงินยืม

Problem and Satisfaction of Supporting Staff at Mahidol University International  
College towards Cash Advance Bond and Cash Advance Clearance

ฐิตารีย์ เสนาะคำ<sup>1</sup> และ พรทิพย์ เปี่ยมคุ้ม<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการทำสัญญายืมเงินและการเคลียร์เงินยืม ศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานวิทยาลัยฯ 52 คนจากจำนวนพนักงาน 173 คน (เลือกเฉพาะผู้ใช้บริการ) โดยใช้แบบสอบถาม 3 ส่วน 5 ด้านเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอยู่ในระดับไม่จำเป็นต้องมีการแก้ไขมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 1.42, S.D. = 0.63) ความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยฯ ที่มีต่อการทำสัญญายืมเงินและการเคลียร์เงินยืมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้าน และ 2 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับปัญหาและความพึงพอใจด้านข้อมูล หลักเกณฑ์การทำสัญญายืมเงินมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หลักเกณฑ์การทำสัญญายืมเงินผู้ยืมปฏิบัติได้โดยไม่จำเป็นต้องมีการแก้ไข ความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานวิทยาลัย คือ จัดให้มีการอบรมเรื่องการทำสัญญายืมเงินและเคลียร์เงินยืม

คำสำคัญ : ปัญหา, ความพึงพอใจ, สัญญายืมเงิน, เคลียร์เงินยืม

<sup>1</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี (หัวหน้างาน) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล



## Abstract

The purposes of this investigation were to study problem level and Satisfaction of Supporting Staff at Mahidol University International College towards Cash Advance Bond and Cash Advance Clearance. Study need and suggestion of staff. Sample size is staff at Mahidol University International College 52 person from the number of employees 173 person (select only service users) by using a 3 - part questionnaire 5 sides are tools used statistics is frequency percentage average standard deviation Analyze the correlation of the variables. This research management at .05 statistically significance.

The findings revealed as follows: Problem in level unnecessary requires correction, has an average rating ( $\bar{X}$  = 1.42, S.D. = 0.63). Satisfaction of Supporting Staff towards Cash Advance Bond and Cash Advance Clearance had at the most satisfactory level 3 aspects and 2 aspects were at the level of high satisfaction. When selecting only service users relationship analysis of variable Problem level and satisfaction. When select only service users relationship analysis of problem level and satisfaction variables criteria information towards Cash Advance Bond. There is a relationship in the same direction. Rules for making a borrower's loan agreement without the need for correction. College Staff needs and Suggestions is provide training on towards Cash Advance Bond and Cash Advance Clearance.

**Keywords:** problem, satisfaction, Cash Advance Bond, Cash Advance Clearance

## บทนำ

เนื่องจากเห็นว่าหลักสูตรนานาชาติในระดับปริญญาตรีน่าจะเป็นความต้องการของผู้ที่เรียนในโรงเรียนนานาชาติและนักศึกษาต่างชาติ มีการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ นับเป็นโครงการนานาชาติระดับปริญญาตรีแห่งแรกของประเทศไทย หลังจากนั้นผู้บริหารโครงการฯ ISDP มีความพยายามที่จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนสถานะของ “โครงการฯ” ให้เป็น “วิทยาลัยนานาชาติ” ในคราวประชุมครั้งที่ 269 วันที่ 19 มิถุนายน 2539 มีมติเห็นชอบให้โครงการวิทยาลัยนานาชาติ เป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล บริหารจัดการเป็นอิสระและมีฐานะเทียบเท่าคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัยแต่มีอิสระในการบริหารจัดการ โดยยึดมั่นอุดมการณ์ที่สำคัญ 4 ประการ คือ เน้นความเป็นนานาชาติ ความมีประสิทธิภาพ การพึ่งตนเอง และความเป็นเลิศ ในปัจจุบันวิทยาลัยนานาชาติบริหารงานด้วยเงินรายได้ เป็นสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียง ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีนักศึกษา 4,343 คน (ข้อมูลของภาคการศึกษาที่ 1/2022-2023) โดยเปิดทำการสอนมาเป็นระยะเวลา 36 ปี ปัจจุบันเปิดสอนในหลักสูตรปริญญาตรีใน 9 สาขาวิชา 17 หลักสูตร และในระดับปริญญาโท 2 หลักสูตร (ข้อมูลปีการศึกษา 2022)

วิทยาลัยนานาชาติมีหน่วยงานภายในวิทยาลัยฯ เป็นจำนวนมากเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา, อาจารย์, และพนักงาน ในการดำเนินกิจกรรมระยะสั้นสามารถยืมเงินเพื่อดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ได้ ทั้งด้านที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับนักศึกษา โดยส่วนใหญ่เลขานุการประจำภาควิชาจะเป็นผู้จัดเตรียมเอกสารการทำสัญญายืมเงินให้แก่อาจารย์ประจำภาควิชา เมื่อมีความประสงค์จะขอยืมเงินจากวิทยาลัยฯ ทั้งนี้ การทำสัญญายืมเงินให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำสัญญาออมเงินจากวิทยาลัยฯ ปัจจุบันมีกำหนดการจ่ายเช็ค 2 รอบ รอบแรกส่งเอกสารการออมภายในวันที่ 1 ของทุกเดือน กำหนดรับเช็ควันที่ 10 ของเดือนนั้น รอบที่ 2 ส่งเอกสารตั้งแต่วันที่ 2-15 ของทุกเดือน กำหนดรับเช็ควันที่ 25 ของเดือนนั้น หากวันที่รับเช็คตรงกับวันหยุดราชการก็จะเลื่อนออกไปเป็นวันทำการถัดไป ในการจัดทำเอกสารการออมเงินต้องประกอบไปด้วยเอกสาร การขออนุมัติหลักการดำเนินกิจกรรมและค่าใช้จ่าย จัดทำสัญญาออมเงินเพื่อขออนุมัติการเบิกจ่าย ผู้จัดทำสัญญาออมเงินในปัจจุบันยังมีการเข้าใจคลาดเคลื่อนและผิดพลาดอยู่บ้าง โดยสังเกตจากสัญญาออมเงินและเอกสารการเคลียร์เงินยืมที่ถูกส่งกลับไปแก้ไขบ่อยครั้ง จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทางทีมวิจัยจึงมีความต้องการศึกษาถึงปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยฯ ที่มีการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืมเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ผู้ใช้บริการสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืมด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ ระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม
3. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานวิทยาลัยที่ใช้บริการสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 141) ความพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่า นานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ได้ เกิดขึ้นแล้ว

#### ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจ

ดังได้กล่าวแล้วว่า ความพอใจของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการ แล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือให้บริการอย่างเต็มที่ จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการโรงแรมนี้ คนใช้เด็กคนหนึ่งมี ความสัมพันธ์ที่ดีกับพยาบาลที่ดูแลในระหว่างการเข้ารับการรักษาอาการป่วยเนื่องจากพยาบาล ไม่เคยทอดทิ้ง ใช้คำพูดอ่อนหวานให้กำลังใจ จนเกิดเป็นความผูกพันเหมือนเป็นพี่น้องกัน

ความพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของ สินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปร เปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความ ต้องการเฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่ พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจมี 3 ประการดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่าง กันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคย นวดแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการความ แรงมากขึ้น ลูกค้าย่อมบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่า นวดกำลังดีหรือหนัก ไป นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตน หากลูกค้าย่อมมีผลดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอก ว่าการบริการยังไม่ประทับใจนัก หรือหากลูกค้าย่อมมีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความ ต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดารา ต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องชอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้ำที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ ความพอใจของลูกค้ำมีผลจากความรู้อ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและ อารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่ง ที่นักการตลาดต้องทำคือการคัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างไรรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกัน ตลอดเวลา ต้องสร้างความงามสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด แก้ว อ้อ โตะ ลีอบบี้ เหล่านี้มีผล ต่อความพอใจของลูกค้ำอย่างมาก ลูกค้ำที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอ ไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมาก หรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวบน้ำครำ ก็ย่อม สร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไป ย่อมทำให้ลูกค้ำที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพอใจ ยิ่งไปกว่านั้น ความพอใจของลูกค้ำยังมีผลมาจากจำนวนลูกค้ำที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้ บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้ำจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สวนสนุกที่มีแถวยยาว มากทำให้ลูกค้ำไม่ต้องการเล่นเครื่องเล่น ดังนั้น นักการตลาดต้องบริหารเรื่องนี้ให้ดี สิ่งที่ได้ทำคือต้องจัดการแถวยอย่างมี ประสิทธิภาพตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องหากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้ำที่มีมากจนเกิด ความไม่นำมาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้ำ ประจำ

ธานินทร์ (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 156) กล่าวว่า การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้ำ จะทำให้เราทราบว่าจะพิจารณาปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการ พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และหาทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุด และเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดซึ่งเรา สามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพการ บริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพสินค้าที่เข้าร่วมกับการบริการ

เชลลี่ (Shelly, 1975 อ้างใน อรรถย, 2549: 12 ) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่นๆ ที่กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมี

ผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร(Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulate) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้ มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความรู้สึกหรือความ คิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึง พอใจนั้นได้ ฉะนั้นมนุษย์เราจะแสวงหาความสุข ความพึงพอใจให้กับตนเองก่อนเสมอ สิ่งใดก็ตามที่ตนชอบ ประารถนา และพอใจแล้วก็จะมีแนวโน้มเข้าหาสิ่งนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำให้บุคคลเกิดความสุข หรือสนองความต้องการของเขานั่นเอง

## วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลเกี่ยวกับการ ทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลให้หน่วยงานการเงินและบัญชีปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้ใช้รูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทการ วิจัยเชิง สำรวจ(Survey Research)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) ระดับการศึกษา 3) อายุ 4) ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน 5) หน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ปัญหาและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถาม 5 ข้อ

มีเกณฑ์การ ให้คะแนน ดังนี้

- 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 มีค่าคะแนนเท่ากับ ความพึงพอใจน้อย
- 3 มีค่าคะแนนเท่ากับ ความพึงพอใจปานกลาง
- 4 มีค่าคะแนนเท่ากับ ความพึงพอใจมาก
- 5 มีค่าคะแนนเท่ากับ ความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยเพื่อจัดระดับคะแนน ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นดังนี้

- 1.0 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

- 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก  
4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในส่วนของปัญหาที่ควรปรับปรุงหรือไม่ควรปรับปรุงได้แบ่งระดับความสำคัญของปัญหาดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง  
ระดับ 2 หมายถึง ควรมีการปรับปรุงบ้าง  
ระดับ 3 หมายถึง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างมาก

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยเพื่อจัดระดับคะแนน ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นดังนี้

- 1.00 – 1.66 หมายถึง ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง  
1.67 – 2.33 หมายถึง ควรมีการปรับปรุงบ้าง  
2.34 – 3.00 หมายถึง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ(กรณีตอบคำถามส่วนประเด็นปัญหาในระดับ 2 และระดับ 3

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลที่ได้จากการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติ SPSS สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analytical statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้น (Independent Variable) ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนดังนี้ ค่าสถิติ (One Way Anova) เพื่อการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Procedure) งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานวิทยาลัยนานาชาติจำนวน 52 ราย ข้อเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 รายคิดเป็นร้อยละ 86.54 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 50 อายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 29 รายคิดเป็นร้อยละ 55.77 ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไปจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.30 สังกัดหน่วยงานบริหารการศึกษา 10 รายคิดเป็นร้อยละ 19.23

ส่วนที่2 ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมพบว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกเป็นรายด้านเกี่ยวกับระดับปัญหาของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม

ระดับความสำคัญของปัญหาที่ควรแก้ไขของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านข้อมูลหลักเกณฑ์การทำสัญญาออมเงินมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 1.37, S.D. = 0.62) ต่ำสุด ถัดมาคือด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินยืม มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 1.41, S.D. = 0.65) ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืมมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 1.43, S.D. = 0.65) ด้านเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 1.44, S.D. = 0.70) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 1.45, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกเป็นรายด้านเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม

ประเด็นพิจารณา	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.78	มาก
2. ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	3.99	0.79	มาก
3. ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน	4.17	0.70	มาก
4. ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินยืม	4.22	0.77	มากที่สุด
5. ด้านเจ้าหน้าที่	4.37	0.65	มากที่สุด
รวม	4.14	0.74	มาก

ระดับความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.37, S.D. = 0.65) รองลงมาคือด้านเอกสารการเคลียร์เงินยืม มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.22, S.D. = 0.77) ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.17, S.D. = 0.80) ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.99, S.D. = 0.79) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกตามเพศ

ประเด็นพิจารณา	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1.45	0.60	ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง
2. ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	1.43	0.65	ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง
3. ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน	1.37	0.62	ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง
4. ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินยืม	1.41	0.65	ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง
5. ด้านเจ้าหน้าที่	1.44	0.70	ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง
รวม	1.42	0.63	ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง



ปัญหาและความพึงพอใจของ พนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการ ทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์ เงินยืม	เพศ	ปัญหา				ความพึงพอใจ			
		$\bar{x}$	S.D.	t-Value	P-Value	$\bar{x}$	S.D.	t-Value	P-Value
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	1.00	0.05	-5.65	0.05	2.53	0.73	-0.74	0.05
	หญิง	1.52	0.61			4.21	0.53		
2.ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	ชาย	1.00	0.05	-4.97	0.05	2.57	0.79	-0.71	0.05
	หญิง	1.50	0.67			4.21	0.53		
3.ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน	ชาย	1.00	0.05	-4.45	0.05	2.71	0.81	-0.74	0.05
	หญิง	1.43	0.65			4.40	0.52		
4.ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินยืม	ชาย	1.00	0.05	-4.65	0.05	2.90	1.03	-0.65	0.05
	หญิง	1.47	0.68			4.42	0.48		
5.ด้านเจ้าหน้าที่	ชาย	1.00	0.05	-4.63	0.05	3.25	0.32	-0.91	0.05
	หญิง	1.50	0.73			4.54	0.49		
รวม	ชาย	1.00	0.05	-4.96	0.05	2.79	0.72	-0.75	0.05
	หญิง	1.48	0.66			4.36	0.48		

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อระดับปัญหาของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่า มีจำนวน 1 ข้อได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ โดยเพศหญิงมีปัญหาและความพึงพอใจมากกว่าเพศชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกระดับการศึกษา

ปัญหาและความพึงพอใจ ของพนักงานวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อ การทำสัญญาออมเงินและ การเคลียร์เงินยืม	ระดับ การศึกษา	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่าง กลุ่ม	11.67	2	5.83	43.98	0.05	14.53	2	7.26	19.89	0.05
	ภายใน กลุ่ม	6.50	49	0.13			17.90	49	0.36		

	รวม	18.17	51				32.43	51			
2.ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	ระหว่างกลุ่ม	11.07	2	5.54	25.99	0.05	13.76	2	6.88	18.25	0.05
	ภายในกลุ่ม	10.44	49	0.21			18.48	49	0.38		
	รวม	21.51	51				32.24	51			
3. ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์การทำสัญญาออมเงิน	ระหว่างกลุ่ม	8.94	2	4.47	19.91	0.05	16.25	2	8.12	23.85	0.05
	ภายในกลุ่ม	11	49	0.22			16.69	49	0.34		
	รวม	19.94	51				32.94	51			

ตารางที่ 4 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกระดับการศึกษา

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม	ระดับการศึกษา	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
4.ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินยืม	ระหว่างกลุ่ม	10.20	2	5.10	21.33	0.05	15.14	2	7.57	23.92	0.05
	ภายในกลุ่ม	11.72	49	0.24			15.50	49	0.32		
	รวม	21.92	51				30.64	51			
5.ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	11.03	2	5.64	19.95	0.05	17.02	2	8.51	91.92	0.05
	ภายในกลุ่ม	13.84	49	0.28			4.54	49	0.09		
	รวม	25.11	51				21.56	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	10.59	2	5.30	26.30	0.05	15.29	2	7.64	29.57	0.05
	ภายในกลุ่ม	9.87	49	0.21			12.66	49	2.59		
	รวม	20.46	51				27.95	51			

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เนื่องจากอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีกรณีน้อยกว่าสองกรณีจึงไม่มีการทดสอบเป็นรายคู่

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกระดับอายุ

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม	อายุ	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.50	3	3.83	27.61	0.05	25.73	3	8.58	61.46	0.05
	ภายในกลุ่ม	6.67	48	0.14			6.70	48	0.14		
	รวม	18.17	51				32.43	51			
2. ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	ระหว่างกลุ่ม	13.33	3	4.44	26.06	0.05	25.90	3	8.63	65.27	0.05
	ภายในกลุ่ม	8.18	48	0.17			6.35	48	0.13		
	รวม	21.51	51				32.25	51			
3. ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน	ระหว่างกลุ่ม	12.47	3	4.15	26.69	0.05	22.69	3	7.56	35.43	0.05
	ภายในกลุ่ม	7.47	48	0.16			10.25	48	0.21		
	รวม	19.94	51				32.91	51			

ตารางที่ 5 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกระดับอายุ

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม	อายุ	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
4.ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินยืม	ระหว่างกลุ่ม	15.77	3	5.26	41.07	0.05	23.36	3	7.78	51.30	0.05
	ภายในกลุ่ม	6.14	48	0.13			7.28	48	0.15		
	รวม	21.91	51				30.64	51			
5.ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	19.03	3	6.34	50.12	0.05	13.61	3	4.54	27.38	0.05
	ภายในกลุ่ม	6.08	48	0.13			7.95	48	0.17		
	รวม	25.11	51				21.56	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	14.24	3	4.74	36.59	0.05	21.70	3	7.23	55.55	0.05
	ภายในกลุ่ม	6.22	48	0.13			6.25	48	0.13		
	รวม	20.46	51				27.95	51			

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อระดับปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธีของ Scheffe จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีปัญหาทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจพบว่ามีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจทุกด้านทุกด้านมากกว่า กลุ่ม 20-30 ปี

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม	ประสบการณ์ทำงาน	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.87	2	0.43	1.23	0.30	15.28	2	7.64	21.82	0.05
	ภายในกลุ่ม	17.30	49	0.35			17.15	49	0.35		
	รวม	18.17	51				32.43	51			
2. ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.41	0.96	0.39	15.37	2	7.69	22.33	0.05
	ภายในกลุ่ม	20.70	49	0.42			16.87	49	0.34		
	รวม	21.51	51				32.24	51			
3. ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.61	2	0.30	0.77	0.47	15.57	2	7.79	21.96	0.05
	ภายในกลุ่ม	19.23	49	0.39			17.37	49	0.35		
	รวม	19.94	51				32.94	51			

ตารางที่ 6 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็ม เจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็ม	ประสบการณ์ทำงาน	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
4.ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินเอ็ม	ระหว่างกลุ่ม	0.73	2	0.36	0.84	0.44	18.17	2	9.08	35.69	0.05
	ภายในกลุ่ม	21.18	49	0.43			12.47	49	2.55		
	รวม	21.91	51				30.64	51			
5.ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.83	2	0.41	0.84	0.44	7.55	2	3.77	13.20	0.05
	ภายในกลุ่ม	24.28	49				14.01	49	0.29		
	รวม	25.11	51				21.56	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.77	2	0.38	0.95	0.39	14.01	2	7.00	24.62	0.05
	ภายในกลุ่ม	19.69	49	0.40			13.94	49	0.28		
	รวม	20.46	51				27.95	51			

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานมีผลต่อระดับปัญหาของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็มในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำไม่ต้องทดสอบเป็นรายคู่ ส่วนด้านความพึงพอใจมีความแตกต่างกันในรายคู่จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจทุกด้านมากกว่า ประสบการณ์ทำงาน 2 ปีขึ้นไป



ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม	หน่วยงานที่สังกัด	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.94	19	0.94	130.63	0.05	31.12	19	1.64	40.01	0.05
	ภายในกลุ่ม	0.23	32	0.01			1.31	32	0.04		
	รวม	18.17	51				32.43	51			
2.ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม	ระหว่างกลุ่ม	21.51	19	1.13	0.00	0.05	31.08	19	1.64	44.86	0.05
	ภายในกลุ่ม	0.00	32	0.00			1.17	32	0.04		
	รวม	21.51	51				32.24	51			
3. ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน	ระหว่างกลุ่ม	19.81	19	1.04	266.95	0.05	31.33	19	1.65	32.72	0.05
	ภายในกลุ่ม	0.12	32	0.00			1.61	32	0.05		
	รวม	19.93	51				32.94	51			

ตารางที่ 7 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็ม เจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็ม	หน่วยงานที่สังกัด	ปัญหา					ความพึงพอใจ				
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
4.ด้านข้อมูลเอกสารการเคลียร์เงินเอ็ม	ระหว่างกลุ่ม	21.86	19	1.15	662.67	0.05	29.86	19	1.57	64.67	0.05
	ภายในกลุ่ม	0.06	32	0.00			0.78	32	0.02		
	รวม	21.92	51				30.64	51			
5.ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	24.95	19	1.31	268.97	0.05	21.02	19	1.11	65.57	0.05
	ภายในกลุ่ม	0.16	32	0.00			0.54	32	0.02		
	รวม	25.11	51				21.56	51			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	20.42	19	1.07	804.89	0.05	27.28	19	1.44	69.10	0.05
	ภายในกลุ่ม	0.04	32	0.00			0.66	32	0.02		
	รวม	20.46	51				27.95	51			

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็มในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เนื่องจากอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มมีกรณีน้อยกว่าสองกรณีจึงไม่มีการทดสอบเป็นรายคู่

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการทำสัญญาเอ็มเจและการเคลียร์เงินเอ็มมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้คือ

- 1 ควรมีการเขียนสรุปวิธีการดำเนินการ ขั้นตอนการยื่นเอกสาร ไฟล์เอกสารที่ต้องใช้ รวมถึงตัวอย่างข้อมูลไว้ในแหล่งใดแหล่งหนึ่งของทางวิทยาลัยที่สามารถให้พนักงานเข้าไปศึกษาข้อมูลและดาวน์โหลดเอกสารได้ด้วยตนเองได้
- 2 ทำแผนผัง Flow chart ของฝ่ายการเงินและบัญชีว่าเรื่องนี้ควรติดต่อใคร เพราะปกติต้องใช้การคาดเดาและสุ่มถามหากมีข้อสงสัยอื่นๆนอกจากเรื่องเคลียร์เงิน
- 3 ควรมีการนำระบบมาใช้ในการส่งเอกสาร ควรมีการส่งเอกสารผ่านระบบ เพื่อลดการใช้กระดาษ ลดเวลา

## อภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.37, S.D. = 0.65) รองลงมาคือด้านเอกสารการเคลียร์เงินยืม มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.22, S.D. = 0.77) ด้านข้อมูลหลักเกณฑ์ การทำสัญญาออมเงิน มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.17, S.D. = 0.80) ด้านระยะเวลาการทำสัญญาออมเงินและเคลียร์เงินยืม มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.99, S.D. = 0.79) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับปัญหาและความพึงพอใจด้านข้อมูลหลักเกณฑ์การทำสัญญาออมเงินจำแนกเป็นรายข้อมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันคือ ด้านหลักเกณฑ์การทำสัญญาออมเงินสามารถปฏิบัติได้โดยไม่ต้องมีการแก้ไขเนื่องจากเป็นหลักเกณฑ์ที่วิทยาลัยกำหนดและผู้ยืมเงินมีความพึงพอใจมากที่สุดเนื่องจากมีความเข้าใจหลักเกณฑ์การทำสัญญาออมเงิน ด้านขั้นตอนการให้บริการยังเห็นว่าไม่จำเป็นต้องมีการแก้ไขซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานคือควรจัดให้มีการอบรมเรื่อง การทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมและจัดทำคู่มือเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาเปรียบเทียบความเข้าใจก่อนและหลังอบรมเรื่องการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมเพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืมเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีต่อการทำสัญญาออมเงินและการเคลียร์เงินยืม สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์ จากหัวหน้างานการเงินและบัญชีวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้กรุณาสละเวลา ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ให้คำแนะนำปรึกษา รวมทั้งให้แนวทาง และข้อคิดเห็น อันเป็นประโยชน์ ให้งานวิจัยถูกต้องสมบูรณ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของงานให้ตรงกับความต้องการต่อไป

## บรรณานุกรม

- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2550). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์พรีนท.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ส. เอเชียเพรส.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด.  
หนังสือ 20 ปี วิทยาลัยนานาชาติ
- อรทัย นพวงศ. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Shelly, Maynard W. 1975. Responding to Social Change. Pennsylvania : Dowden Hutchison.

## การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยแนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

Efficiency in Work Performance with Kaizen Concept: A Case Study of Siam City Cement Public  
Company Limited.

ณัฐวุฒิ ทันทา<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศ เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน จำเป็นต้องหากลยุทธ์มาแก้ไขปัญหาภายในองค์กร เพื่อการบริหารจัดการต้นทุนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด โดยนำเครื่องมือ Kaizen มาใช้กับทุกหน่วยงาน การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน 2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้แนวคิดไคเซ็น ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน 3) เพื่อเสนอแนะและการวางแผนทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน จำนวน 329 คน วิธีการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (X), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD), การทดสอบค่าที (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis). และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจง

ผลการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 31 ถึง 35 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีลักษณะงานในกระบวนการผลิต เมื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่าง ที่เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานกับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) การมีส่วนร่วมในการใช้แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) ในการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการวางแผน (B= 0.143 ,Sig=0.00\*) รองลงมาคือ ด้านการติดตามและประเมินผล (B= 0.135 ,Sig=0.00\*) ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ (B= 0.119, Sig=0.00\*) และ ด้านการปฏิบัติงาน(B= 0.087, Sig=0.00\*)

**คำสำคัญ :** แนวคิดไคเซ็น, การมีส่วนร่วม, ประสิทธิภาพการทำงาน

<sup>1</sup> อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: fbussjt@ku.ac.th)

<sup>2</sup> นิสิตโครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (สพท.), คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ผู้รับผิดชอบบทความ, Email: Nuttawut.tanha@ku.th)

## Abstract

The COVID-19 pandemic had a negative impact on businesses related to the country's infrastructure. It has rapidly changed the business environment. Siam City Cement Public Company Limited, a multinational corporation, needed to find strategies to address internal issues and efficiently manage costs. They utilized the Kaizen tool in all departments. The research objectives were as follows: 1) To investigate the relationship between demographic factors and work performance using the Kaizen concept among employees of Siam City Cement Public Company Limited. 2) To examine the employee participation that affects performance improvement using the Kaizen concept among employees of Siam City Cement Public Company Limited. 3) To propose strategies and plans to enhance work performance using the Kaizen concept among employees of Siam City Cement Public Company Limited. The sample group for this research consisted of 329 employees working at Siam City Cement Public Company Limited. This study employed quantitative research methods, with data collected through a questionnaire survey using a 5-point Likert scale. The data analysis included mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (SD), t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The results of the survey indicated that the majority of respondents were male, aged between 31 and 35 years, had an undergraduate/associate degree, had been with the organization for more than 10 years, and worked in the production process. After testing the hypotheses, the research found that: 1) The differences in gender did not significantly affect work performance at the 0.05 level of statistical significance. However, age, educational level, job position, and length of employment with the organization significantly influenced work performance at the 0.05 level of statistical significance. 2) Employee participation in Kaizen activities at Siam City Cement Public Company Limited significantly affected work performance at the 0.05 level of statistical significance. Factors that had the greatest impact on work performance were planning ( $B=0.143$ ,  $Sig=0.00^*$ ), followed by monitoring and evaluation ( $B=0.135$ ,  $Sig=0.00^*$ ), benefits allocation ( $B=0.119$ ,  $Sig=0.00^*$ ), and job execution ( $B=0.087$ ,  $Sig=0.00^*$ ).

**Keywords:** CONCEPT OF KAIZEN, PARTICIPATION, WORK EFFICIENCY



## 1. บทนำ

ผลกระทบหลังจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศหดตัว เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้กิจกรรมการก่อสร้างและความต้องการปูนซีเมนต์ในประเทศชะลอตัวลง รายได้สุทธิของกลุ่มบริษัทลดลง จากโครงการก่อสร้างของภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของความต้องการปูนซีเมนต์ในประเทศ ธุรกิจปูนซีเมนต์เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น จากคู่แข่งที่เป็นผู้ผลิตรายใหญ่ทั้งด้านราคาและต้นทุน องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่ทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายใหญ่ โดยปรับปรุงภายในองค์กรจากการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพด้านต่างๆในกระบวนการผลิต ในอดีตองค์กรไม่ได้มีกลยุทธ์ชัดเจนในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อลดต้นทุนที่พนักงานทุกส่วนสามารถมีส่วนร่วมได้ มีเพียงดัชนีชี้วัดหรือ KPI ประจำปี ที่ถูกกำหนดจากผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายแต่ละปี พนักงานส่วนมากที่เป็นระดับปฏิบัติการจึงมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมการทำงานต่างๆน้อยมาก เพราะส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้จัดการขึ้นไปที่มีส่วนร่วมมากกว่า ซึ่งไม่ครอบคลุมการทำงานในองค์กรทุกส่วน KPI จะถูกกำหนดจากกลยุทธ์ 4M 1E ดังนี้ 1) Materials เน้นการนำเข้าทรัพยากรใหม่เมื่อจำเป็น 2) Machinery การจัดการเครื่องจักรและอุปกรณ์ โดยลดการชำรุด 3) Manpower เน้นการฝึกอบรม ที่ดีสำหรับการทำงาน 4) Money เน้นการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น 5) Environment มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงได้ปรับใช้กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานภายในองค์กร โดยในปี 2022 ได้ดำเนินโครงการโคเซ็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิผลและต้นทุนเฉลี่ยลดลง อีกทั้งยังสามารถเพิ่มกำไรและแข่งขันได้กับคู่แข่ง อย่างไรก็ตาม หลักการของโคเซ็นได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้การปรับปรุงการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และยังเน้นการปรับปรุงทุกด้านขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โคเซ็นสามารถนำไปใช้ที่ทุกระดับชั้นขององค์กรได้ ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยแนวคิดโคเซ็น โดยมีบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชนเป็นกรณีศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับโคเซ็น Masaaki Imai (1986) ผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด มหาชน โดยมีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการมีส่วนร่วมโดยแนวคิดโคเซ็นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จากทฤษฎี Szentendre (1996) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการ 2) การมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) การมีส่วนร่วม ในการวางแผน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในโดยใช้ทฤษฎี (Peterson & Plowman 1989) แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน ตามแนวคิด ผลการวิจัยที่ได้จะช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลกระทบของการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยใช้แนวคิดโคเซ็น โดยผลลัพธ์จากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดโคเซ็น อีกทั้งยังช่วยปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรในปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ที่สำคัญคือการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ต่อไปให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้แนวคิดโคเซ็น ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัดมหาชน
2. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดโคเซ็น ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัดมหาชน

## สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงหรือไม่

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานงานกับองค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมโคเซ็น มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

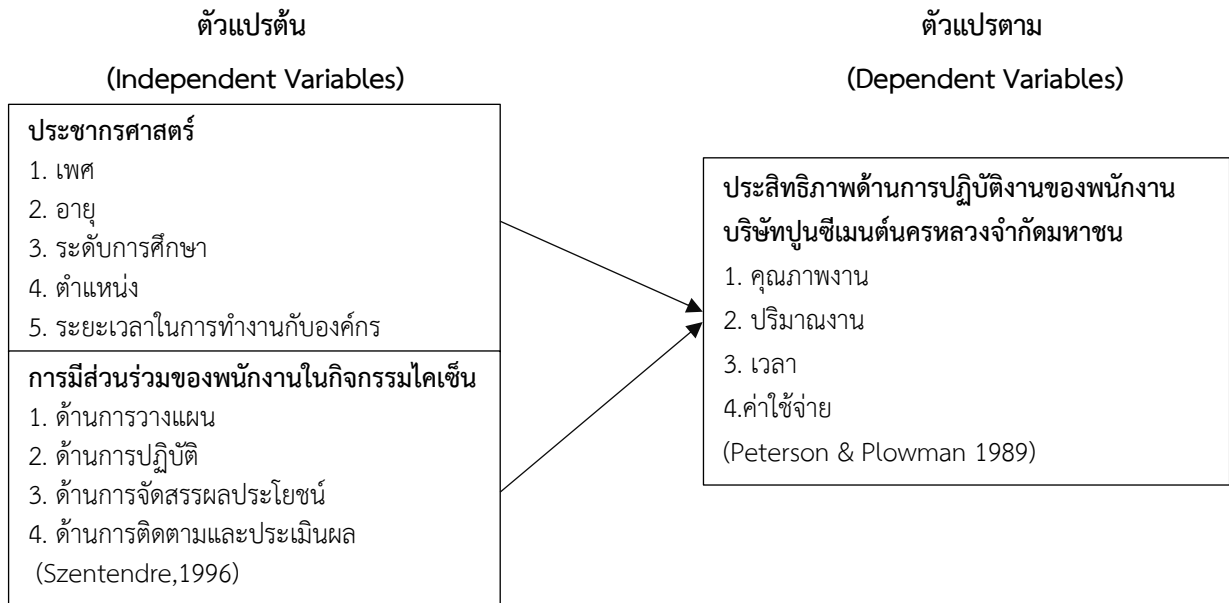
สมมติฐานที่ 2.1 การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนของพนักงานพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 2.2 การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติของพนักงานพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 2.3 การมีส่วนร่วมด้านการจัดสรรผลประโยชน์ของพนักงานพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

สมมติฐานที่ 2.4 การมีส่วนร่วมด้านการติดตามและประเมินผลของพนักงานพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมัยยา นาคานาวา (2564) ได้ให้ ความหมายของประชากรศาสตร์ไว้ว่า ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลคุณลักษณะส่วนตัวของ ผู้บริโภค ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และสามารถว่าโครงสร้าง ส่วนผสมทางการตลาดได้ตรงกับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด

รุจิรา แสงผา (2559, หน้า 83-85) ได้ให้ ความหมายของประชากรศาสตร์ไว้ว่า ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ คุณสมบัติ

เฉพาะของแต่ละบุคคล ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่ม ตามลักษณะประชากร ดังนี้ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากมีความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและ ประชากรของพนักงาน ซึ่งการดูแลและจัดการประชากรที่มีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน โดยการส่งเสริมความสุขของพนักงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเข้าร่วมในองค์กร การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการเติบโตใน องค์กร เมื่อประชากรมีเงื่อนไขที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการทำงานมากขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานจะเพิ่มขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับไคเซ็น

Masaaki Imai (1986) กล่าวว่า ไคเซ็นคือ การปรับปรุงต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการเป็นผู้นำใน ตลาดและการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ไคเซ็นเป็นวิธีการจัดการและปรับปรุงที่ใช้ในทุกระดับขององค์กร โดยเน้น การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทำงาน โดยไม่ต้องมีการลดคุณภาพหรือปริมาณการผลิต

กฤษชัย อนรรฆมนิ (2548) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักการของ PDCA (PlanDo-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน 4 ขั้น คือ วางแผน ปฏิบัติตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็น ระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

สุรศักดิ์ สุทองวัน (2548) โคลเซ็นคือ แนวคิดหรือวิธีการที่เน้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยการพัฒนาต่อเนื่องเล็กน้อย (continuous improvement) ที่เน้นการลดการสูญเสียและสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า นั่นคือ การปรับปรุงให้ดีขึ้นทุกวัน โดยไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่ใหญ่โตเท่าใด เป็นหลักการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการอุตสาหกรรม

สรุปได้ว่าโคลเซ็นเป็นหลักการของการจัดการแบบญี่ปุ่นที่เน้นการปรับปรุงต่อเนื่องและการพัฒนากระบวนการต่างๆ ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงที่ต่อเนื่องและเป็นขั้นตอน โดยทุกคนในองค์กรจะเข้าใจและมุ่งมั่นในการปรับปรุงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร พนักงานหรือคนงานทั่วไป ซึ่ง โคลเซ็นเป็นวิธีการจัดการและปรับปรุงที่ใช้ในทุกระดับขององค์กร โดยมี 5 หลักหลักคือการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจบนหลักการ การเข้าใจรายละเอียด การสร้างบรรยากาศที่ดี และการปฏิบัติตามหลักการ การใช้หลักการโคลเซ็นนั้นสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานได้ โดยการปรับปรุงต่อเนื่องจะช่วยลดความสูญเสียในการผลิตหรือการบริการ ลดระยะเวลาในการผลิตหรือการบริการ และเพิ่มคุณภาพสินค้าหรือบริการให้มีความน่าพอใจแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ดังนั้นโคลเซ็นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการเป็นผู้นำในตลาดและการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน.

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ถวิลวดี บุรีกุล (2557) กระบวนการมีส่วนร่วมที่นำมาประมวลไว้เป็นระดับ ความมีลำดับขั้นประกอบไปด้วย การให้ข้อมูล การเปิดรับความคิดเห็นของ โดยเป็นการเริ่มจากการสื่อสารทางเดียว ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียวไปจนถึง การสื่อสารสองทาง การเป็นที่ปรึกษาหารือ

มุกิตตา พัวพิพัฒนพงศ์ (2552) การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วน ร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล

จินตนา สุจจันท์ (2549) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานรวมถึงประชาชนกับองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของชุมชนโดยให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมวางแผน ปฏิบัติและประเมินงาน เพื่อแก้ปัญหาของชุมชนAronstein (1969) การเข้าไปมีส่วนร่วมโดยไม่มีบทบาทอะไร ย่อมไม่ได้ ผลของการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพ ผู้เข้าร่วมจะต้องรู้จักใช้อำนาจและสามารถควบคุมกิจกรรมนั้นได้จึงจะทำให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

Putti (1987) พื้นฐานของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์กร

สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมจะช่วยให้ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมหรือทีมงานสามารถร่วมกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากกว่าเมื่อทำงานแยกกัน การมีส่วนร่วมจะเริ่มต้นจากการให้ข้อมูลและเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และจะต้องมีการสื่อสารที่ดี การทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมและค่านิยมที่เหมือนกัน และการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในทีมงาน การมีส่วนร่วมเป็น

พื้นฐานของกิจกรรมต่าง ๆ และเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งจะส่งผลให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์กร ผู้เข้าร่วมกิจกรรมหรือทีมงานจึงต้องรู้จักใช้อำนาจและสามารถควบคุมกิจกรรมนั้นได้เพื่อให้การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จผล.

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพตามแนวคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มาก ที่สุดมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการคือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และกระบวนการในการผลิต (method) ประสิทธิภาพวัดจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้รับ (output) เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input}$$

แต่หากเป็นงานบริการจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input} + \text{Satisfaction}$$

นฤมล สุ่นสวัสดิ์ (2549) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะต้องผสมผสานระบบการจัดการและแนวคิดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยเน้นการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการและนำทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานและพัฒนาทักษะของบุคลากร

Robbins & Coulter (2003) ประสิทธิภาพการทำงานขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และการออกแบบระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องให้ความสำคัญกับการเลือกและพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ การสร้างแรงจูงใจต้องพิจารณาถึงความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน และการออกแบบระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความเป็นไปได้ขององค์กรโดยรวม

Gipson & Others (1988) การวัดประสิทธิภาพการทำงาน คือ การวัดผลผลิตที่ได้รับเทียบกับปัจจัยที่ใช้เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยการวัดประสิทธิภาพจะใช้อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (ratio of output to input) เพื่อวัดผลประโยชน์ของการใช้ทรัพยากร โดยปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิภาพประกอบด้วย 1) อัตราการได้ผลตอบแทน (rate of return) ในเงินลงทุน 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (unit cost) 3) อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง การวัดประสิทธิภาพการทำงานสามารถใช้อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยเพื่อวัดผลประโยชน์ของการใช้ทรัพยากร โดยมีปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิภาพประกอบด้วย อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้วยเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพของผลงานที่ออกมาในการทำงานนั้นๆ โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัด 7 พฤษภาคม 2566-10 พฤษภาคม 2566 จำนวน 1,839 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) จำนวน 329 คน เป็นบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัด มหาชน การกำหนดอ้างอิงจากจำนวนประชากรของทาโร ยามาโนะ (ธนานิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45)

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง , N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด (1,839 คน), e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้(e=0.05) การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) ตามด้วยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) ตามลำดับ โดยแผนกซ่อมบำรุง 75คน แผนกผลิต 142 คน แผนกวัสดุ 58 คน แผนกคลัง 34 คน แผนก QC 34 คน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์วัดของ Likert Scale โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น (kaizen)ของพนักงาน ได้แก่ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการจัดสรรผลประโยชน์และด้านการติดตามประเมินผล เป็นแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่าย โดยการวัดแบบอันตภาคชั้น interval scale

#### 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกข้อมู และข้อมูลปฐมภูมิ แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 329 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด หากแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ จะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างรายใหม่จนครบตามจำนวนที่กำหนด

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับองค์กร โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้บรรยายข้อมูลของระดับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมไคเซ็น ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัดมหาชน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมไคเซ็น ประสิทธิภาพการทำงานใช้

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบแบบ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวขึ้นไป การวิเคราะห์กระบวนการทางทฤษฎีต่าง ๆ ทั้ง 3 ทฤษฎีส่งผลต่อแรงจูงใจ



ของการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าสถิติ Regression เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยในครั้งนี้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ที่ระดับ 0.05

#### 4. สรุปผลการวิจัย

##### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานกับองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 31 ถึง 35 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีลักษณะงานในกระบวนการผลิต (ซ่อมบำรุง ,ผลิต, วัสดุ, คลัง, QC )

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง

สมมติฐานที่ 1	สถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
1.1 เพศ	T-Test	0.958	ปฏิเสธ
1.2 อายุ	F-Test	0.00*	ยอมรับ
1.3 ระดับการศึกษา	F-Test	0.00*	ยอมรับ
1.4 ตำแหน่งงาน	F-Test	0.00*	ยอมรับ
1.5 ระยะเวลาในการทำงานกับองค์กร	F-Test	0.00*	ยอมรับ

\* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับของ ประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในขณะที่เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่มีนัยสำคัญที่ 0.05

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมไคเซ็น พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เป็นดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น

การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมไคเซ็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการวางแผน	3.66	0.81	มาก	3
ด้านการปฏิบัติงาน	3.73	0.78	มาก	1
ด้านการจัดสรรผลประโยชน์	3.69	0.76	มาก	4
ด้านการติดตามและประเมินผล	3.71	0.76	มาก	2
รวม	3.70	0.78	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมไคเซ็นในภาพรวม อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และปัจจัยด้านด้านการจัดสรรผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69



ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมไคเซ็น ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง

ตัวแปร	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ด้านการวางแผน(X1)	0.143	0.230	0.156	6.168	<0.001*	0.811	1.233
ด้านการปฏิบัติงาน(X2)	0.087	0.025	0.091	3.537	<0.001*	0.775	1.290
ด้านการจัดสรรผลประโยชน์(X3)	0.119	0.025	0.124	4.696	<0.001*	0.736	1.360
ด้านการติดตามและประเมินผล (X4)	0.135	0.027	0.139	5.069	<0.001*	0.690	1.450

ตารางที่ 4 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นที่มี ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง

สมมติฐานที่ 1	สถิติ	Sig.	ผลทดสอบ
ด้านการวางแผน	MRA	0.001*	ยอมรับ
ด้านการปฏิบัติงาน	MRA	0.001*	ยอมรับ
ด้านการจัดสรรผลประโยชน์	MRA	0.001*	ยอมรับ
ด้านการติดตามและประเมินผล	MRA	0.001*	ยอมรับ

\* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งหมด 4 ตัวแปร จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการวางแผน (B= 0.143 ,Sig=0.00\*) รองลงมาคือ ด้านการติดตามและประเมินผล (B= 0.135 ,Sig=0.00\*) ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ (B= 0.119, Sig=0.00\*) และ ด้านการปฏิบัติงาน (B= 0.087, Sig=0.00\*)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการวางแผนของด้านการวางแผนในการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านการวางแผน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ค้นหาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและหาสาเหตุเพื่อแก้ปัญหา	3.66	0.79	มาก	4
2 นำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแผนในแก้ปัญหา	3.66	0.84	มาก	5
3 เรียงลำดับปัญหาและความสำคัญของปัญหาและแก้เป็นเรียงๆ	3.67	0.82	มาก	3
4 กำหนดขอบข่ายงานและความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน	3.69	0.81	มาก	2
5 กำหนดทรัพยากรและการดำเนินการแก้ปัญหา	3.70	0.81	มาก	1
รวม	3.67	0.81	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการวางแผนในการมีส่วนร่วมของในกิจกรรมไคเซ็น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการกำหนดทรัพยากรและการดำเนินการแก้ปัญหาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาคือ กำหนดขอบข่ายงานและความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่ง

อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69, เรียงลำดับปัญหาและความสำคัญของปัญหาและแก้เป็นเรียงๆ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67, ค้นหาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและหาสาเหตุเพื่อแก้ปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66, นำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแผนในแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก โดยแยกย่อยแต่ละข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกำหนดทรัพยากรและการดำเนินการแก้ปัญหาในระดับมาก รองลงมาคือ กำหนดขอบข่ายงานและความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน เรียงลำดับปัญหาและความสำคัญของปัญหา และแก้เป็นเรียงๆ และท้ายสุดค้นหาปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและหาสาเหตุเพื่อแก้ปัญหาอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ทำงานที่จำเป็นและมีความสำคัญ	3.73	0.78	มาก	1
2. มีส่วนร่วมในการทำ 5ส และทุกๆ กิจกรรมของไคเซ็น	3.73	0.80	มาก	1
3. จัดลำดับงานให้เหมาะสมกับความสำคัญ	3.73	0.78	มาก	1
4. ลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้ง่ายขึ้น	3.71	0.79	มาก	4
5. สร้างมาตรฐานในการทำงาน	3.69	0.76	มาก	5
รวม	3.72	0.78	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในการมีส่วนร่วมของในกิจกรรมไคเซ็น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการทำงานที่จำเป็นและมีความสำคัญ,มีส่วนร่วมในการทำ 5ส และทุกๆ กิจกรรมของไคเซ็น,จัดลำดับงานให้เหมาะสมกับความสำคัญ ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้ง่ายขึ้น อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 ,สร้างมาตรฐานในการทำงาน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยแยกย่อยแต่ละข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทำงานที่จำเป็นและมีความสำคัญ,มีส่วนร่วมในการทำ 5ส และทุกๆ กิจกรรมของไคเซ็น จัดลำดับงานให้เหมาะสมกับความสำคัญ รองลงมาคือ ลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้ง่ายขึ้น และท้ายสุด คือ สร้างมาตรฐานในการทำงาน

การจัดสรรผลประโยชน์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ส่งมอบสินค้าในปริมาณที่ถูกต้องและทันเวลา	3.69	0.77	มาก	3
2. ควบคุมวัสดุให้เหมาะสมไม่ให้เกิดต้นทุนการจัดเก็บมากเกินไปและเพียงพอต่อการใช้งาน	3.68	0.75	มาก	4
3. เลือกงานที่มีค่าตอบแทน(กำไร)สูงมาปฏิบัติงานก่อน	3.68	0.79	มาก	4
4. วัสดุเข้าก่อนใช้ก่อน ตามหลัก FIFO	3.70	0.85	มาก	2
5. ลดความสิ้นเปลืองด้วยการกำจัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็น	3.71	0.73	มาก	1
รวม	3.69	0.78	มาก	

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดสรรผลประโยชน์ในการมีส่วนร่วมของพนักงาน

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดสรรผลประโยชน์ในการมีส่วนร่วมของในกิจกรรมไคเซ็น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลดความสิ้นเปลืองด้วยการกำจัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71รองลงมาคือวัสดุเข้าก่อนใช้ก่อน ตามหลัก FIFO อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.70 ,ส่งมอบสินค้าในปริมาณที่ถูกต้องและทันเวลา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.69, ควบคุมวัสดุให้เหมาะสมไม่ให้เกิดต้นทุนการจัดเก็บมากเกินไปและเพียงพอต่อการใช้งาน, เลือกงานที่มีค่าตอบแทน(กำไร)สูงมา

ปฏิบัติงานก่อนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ โดยแยกย่อยแต่ละข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ลดความเสี่ยงเนื่องด้วยการกำจัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นในระดับมาก รองลงมาคือวัสดุเข้าก่อนใช้ก่อน ตามหลัก FIFO ส่งมอบสินค้าในปริมาณที่ถูกต้องและทันเวลา ควบคุมวัสดุให้เหมาะสมไม่ให้เกิดต้นทุนการจัดเก็บมากเกินไปและเพียงพอต่อการใช้งาน และท้ายสุด คือ เลือกงานที่มีค่าตอบแทน(กำไร)สูงมาปฏิบัติงานก่อน

ติดตามและประเมินผล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ติดตามการดำเนินงานสม่ำเสมอว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้	3.71	0.76	มาก	4
2. ประเมินผลสิ่งที่ดำเนินการว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด	3.74	0.76	มาก	3
3. ติดตามและตรวจสอบผลสำเร็จที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นอย่างสม่ำเสมอ	3.76	0.76	มาก	2
4. ตรวจสอบว่าทรัพยากรที่ใช้ เช่น วัสดุ งบประมาณเป็นไปตามแผนที่วางไว้	3.76	0.76	มาก	2
5. ตรวจสอบว่าวิธีการทำงานมีความเหมาะสมหรือไม่ มีอุปสรรค หรือข้อแก้ไขควรปรับปรุง	3.80	0.75	มาก	1
รวม	3.75	0.76	มาก	

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านติดตามและประเมินผลในกิจกรรมไคเซ็นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตรวจสอบว่าวิธีการทำงานมีความเหมาะสมหรือไม่ มีอุปสรรค หรือข้อแก้ไขควรปรับปรุงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ติดตามและตรวจสอบผลสำเร็จที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นอย่างสม่ำเสมอ, ตรวจสอบว่าทรัพยากรที่ใช้ เช่น วัสดุ งบประมาณเป็นไปตามแผนที่วางไว้ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.76 , ประเมินผลสิ่งที่ดำเนินการว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใดอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.74, ติดตามการดำเนินงานสม่ำเสมอว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านติดตามและประเมินผล โดยแยกย่อยแต่ละข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ตรวจสอบว่าวิธีการทำงานมีความเหมาะสมหรือไม่ มีอุปสรรค หรือข้อแก้ไขควรปรับปรุงในระดับมาก รองลงมาคือ ติดตามและตรวจสอบผลสำเร็จที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสอบว่าทรัพยากรที่ใช้ เช่น วัสดุ งบประมาณเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลสิ่งที่ดำเนินการว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด และท้ายสุด คือ ติดตามการดำเนินงานสม่ำเสมอว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้

## 5. อภิปรายผลการวิจัย

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงมีช่วงอายุมีอายุ 31 ถึง 35 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีลักษณะงานในกระบวนการผลิต จากการทดสอบพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น การมีส่วนร่วมทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติ การจัดสรรผลประโยชน์ การติดตามและประเมินผล มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้วยแนวคิดไคเซ็น กลุ่มตัวอย่าง ที่เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานกับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เสนีย์ วงษ์แก้ว 2552,บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต, กรณีศึกษา บริษัทโตโยต้าโบโซคุฟิลเทรชัน ซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส และข้อเสนอแนะ

2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบริษัท มีการจัดทำแผนดำเนินการแก้ไขปัญหา จัดลำดับงานให้เหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อลดความ

สูญเสียอันเกิดจากการรอคอย โดยจัดสมดุลสายการหลัก และมีการติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ว่าเป็นไปตามที่วางแผนไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ(กรณีการ พัวศรีพันธ์ 2553, บทคัดย่อ) การทดลองกิจกรรมไคเซ็นกับรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ ความผูกพันต่อทีม และผลผลิตภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่าการทดลองกิจกรรมไคเซ็นกับรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ ความผูกพันต่อทีม และผลผลิตภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรม ไม่พบความแตกต่างของความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งหลังการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมยังมีความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยน และไม่พบความแตกต่างของความผูกพันต่อทีม โดยมีปริมาณของเสียลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผลของกลุ่มควบคุมก็พบว่ามีผลผลิตภาพสูงขึ้นด้วยโดยมีปริมาณของเสียลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มทดลองและควบคุมพบว่า ปริมาณผลผลิตดีของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมไคเซ็นสามารถนำไปกระตุ้นให้พนักงานสร้างผลผลิตภาพที่สูงขึ้นได้

3) ประสิทธิภาพการทำงานส่งผลมาจากการทำงานที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมไคเซ็น ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติการ ไปจนถึงผู้บริหาร ผ่านการร่วมกิจกรรมต่างของไคเซ็นเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ตามหลัก ECRS ในการทำกิจกรรมไคเซ็น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ภาพรวมของประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่จะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมไคเซ็น ดังนั้นเราจึงสามารถสรุปว่าพนักงานที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น การเข้าร่วมในกิจกรรมไคเซ็นช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกัน ความสนับสุนและความมั่นใจในองค์กร พนักงานที่รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนจะมีความมั่นใจในที่ทำงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสร้างสรรค์นวัตกรรม แลกเปลี่ยนความคิดและแบ่งปันไอเดียกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กนิษฐา สุขสมัย ,2558) การมีส่วนร่วมต่อการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถทำการปฏิบัติ บรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น และตรงตามวัตถุประสงค์

## 6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเจเนเรชั่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อหาความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงาน
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเพื่อค้นหาวิธีการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงนอกจากการใช้กิจกรรมไคเซ็น เพื่อสร้างรูปแบบ (Model) ที่เหมาะสมต่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อหาวิธีการหรือแนวทางการแก้ไขและพัฒนาองค์กร
4. ควรพัฒนาการวิจัยในหัวข้อนี้ โดยเริ่มต้นจากการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพนำ เพื่อค้นหาตัวแปรและสร้างเครื่องมือในการวิจัยที่เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม ทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาของผู้บริหารหรือผู้จัดการ
5. องค์กรมีการใช้กลยุทธ์ไคเซ็นเข้ามาช่วยในการลดต้นทุนโดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานผ่านทุกภาคส่วน แต่ยังคงขาดในเรื่องการสร้างความรู้ความเข้าใจดังนั้นในระยะยาวของการทำกิจกรรมไคเซ็นควรมีการจัดการการอบรมที่ลึกซึ้ง เพื่อให้ตระหนักและเข้าใจจากพนักงานอย่างแท้จริง

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์หญิง นภาพร เสรีรัฐชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาครั้งนี้ ที่ได้สละเวลาอัน มีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแนวคิด และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่เปิดโอกาสให้ได้ศึกษา เรื่องอิทธิพลแนวคิดโคเซ็นต่อประสิทธิภาพการทำงานพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชนในครั้งนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่สละเวลาตรวจสอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัดมหาชน ที่ให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัยและช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณรุ่นพี่และเพื่อน ที่คำแนะนำที่ดีเสมอมาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัวผู้ที่เป็นทั้งสนับสนุนและเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่ง ในการศึกษาโดยตลอด และขอขอบคุณทุกกา ลงใจที่ไม่ได้กล่าวถึงล้วนเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญเสมอมา จึงทำให้การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีสุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษา หากการศึกษาครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด กราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- สุรศักดิ์ สุทองวัน. (2548). KAIZEN และ TOYOTAWAY. ใน โครงการเสริมสร้างความรู้เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและแผนงาน กระทรวงมหาดไทย.
- จินตนา สุจจันันท์. 2549. การศึกษาและการพัฒนาชุมชน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นฤมล สุนสวัสดิ์. 2549. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : วันทิพย์
- มุกิตา พัวพิพัฒน์พงศ์ 2552. การมีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดพิษณุโลกใน การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.
- ถวิลวดี บุรีกุล. 2557. “การมีส่วนร่วม: แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ”. เอกสารประกอบการศึกษาดูงานของ คณะกรรมาธิการการพัฒนากองเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน วุฒิสภา :5-15
- เปี่ยมฤทัย ไสภาสาย 2560. . “การประเมินประสิทธิภาพธุรกิจรับเหมาก่อสร้างโดยใช้ระบบมาตรฐานของ ผู้ประกอบการในเขต จังหวัดอุบลราชธานี”. วารสารบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 6(11) :16
- พุธรวัน โพธิ์แก้ว. 2564. “การศึกษากการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเสื้อผ้ากีฬาในอุตสาหกรรมสิ่งทอ”. วิทยานิพนธ์การ จัดการมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ตรีกาล เมฆบริบูรณ์ และ ณภมล จันทร์สม. 2565. “วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วารสารรัชต์ ภาคย์ 16(44):251-166.
- ปฎิมา ถนิมกาญจน์ และ เพ็ญพร ปุกหุด. 2565. “บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านคุณภาพชีวิต ใน การทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี”. วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ 3(1): 83-96.
- รวีสร่า ชัยประภา และ ปรียานุช อภิบุญโยภาส. 2565. “คุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันในเขตภาคตะวันออกเฉียง”. วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษาศาษา บริหารธุรกิจ คณะ บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุดารัตน์ สะดอย และ แสงจิตต์ ไต้แสง 2565. “ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี”. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ 24(2):4-5.

### ภาษาอังกฤษ

- Peterson, E., & Plowman, G.E. (1953). Business organizational and management. Illinois:Irwin.
- Amstien, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Institute of Planners. 35(4): 216- 224.
- Imai, Masaaki. (1986). KAIZEN, the key to Japan’s competitive success. United State of America: McGraw-Hill, Inc.

- Putti. (1987). Work values and organizational commitment: A study in the Asian context. Human Robbins, Stephen P. & Mary Coulter. (2003). Management. (7thed). New Jersey: Engle Wood Cliffs Prentice Hall.
- Gibson and Others. 1988. Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis: An Introduction. Organization Studies. 9 (1): 91 - 112.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood,
- Erdei, E., Popp, J., and Oláh, J. 2018. "Comparison of time-oriented method to check manufacturing activities and an example of their efficiency". Scientific Journal of Logistics 14 (3): 371-386.
- Koliesnik, T.V., Kostuchenko, O.E., and Krasyska, L.V. 2018. "Efficiency improvement of productivity by employee's participation in the distribution of enterprise profit". Department of Civil Law and Process, University of the State Fiscal Service of Ukraine.



## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์

FACTORS INFLUENCING DECISION-MAKING FOR ONLINE CONCERT STREAMING

เบญญาภา เกษมรณกิตติ<sup>1</sup> และ ปาณิสรา วิชุงษ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจบริโภคคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการในการพัฒนาการให้บริการ และเพิ่มโอกาสในการเติบโตของอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ประเภทดนตรี โดยผู้จัดทำเก็บแบบสอบถาม และสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาตามระดับรายได้และประเภทคอนเสิร์ตที่รับชม จำนวน 396 ชุด ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบ t (t-test) พบว่า ปัจจัยด้านต้นทุนของผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร ด้านความต้องการของผู้บริโภค ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์มีค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญในปัจจัยเหล่านี้แตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ และจากการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ ได้แก่ ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร การมีส่วนร่วมกับศิลปิน ความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตกายภาพ และความเข้าใจในขั้นตอนการบริโภคคอนเสิร์ตออนไลน์

**คำสำคัญ :** คอนเสิร์ตออนไลน์, พฤติกรรมผู้บริโภค, อุตสาหกรรมดนตรี

<sup>1</sup> บัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาปรัชญา การเมือง และเศรษฐศาสตร์ วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร.ประจำวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\* Corresponding author, e-mail: panisa18@tu.ac.th

## Abstract

The objective of this study was to examine the factors that influence individuals' decision-making behavior when choosing to consume concerts online. The aim was to provide valuable insights to entrepreneur and enhancing growth in the music industry. The study collected questionnaires from concertgoers, resulting in a sample size of 396 participants selected through stratified random sampling based on income levels and types of concerts attended.

The study examined various factors, including the perceived appropriateness or value of ticket prices, artist interaction, etc. The analysis revealed that individuals who had experienced online concerts placed different levels of importance on these factors compared to those who had not.

Furthermore, binary logistic regression analysis indicated that several factors significantly influenced the decision to watch concerts online. These factors included the perceived appropriateness or value of ticket prices, the level of artist engagement, the frequency of attending physical concerts, and individuals' understanding of the online concert consumption process.

**Keywords:** ONLINE CONCERT, CONSUMER BEHAVIORS, MUSIC INDUSTRIES

## 1. บทนำ

เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) เป็นการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจด้วยการสร้างมูลค่าให้กับความคิดของมนุษย์ ด้วยการประยุกต์องค์ความรู้และความคิดสร้างสรรค์<sup>2</sup> โดยจากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) พบว่าประเทศไทยได้จำแนกประเภทอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ออกเป็น 15 กลุ่ม ได้แก่ งานฝีมือและหัตถกรรม ดนตรี ศิลปะการแสดง ทัศนศิลป์ ภาพยนตร์ การแพร่ภาพและกระจายเสียง การพิมพ์ ซอฟต์แวร์ โฆษณา การออกแบบ บริการด้านสถาปัตยกรรม แฟชั่น อาหารไทย แพทย์แผนไทย และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งในปี 2561 อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยมากถึง 1,461,788 ล้านบาท โดยอุตสาหกรรมดนตรีเป็นอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมากถึง 1,478 ล้านบาท (Creative Economy Agency, 2563) ซึ่งในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ประเภทดนตรีมีได้มีเพียงการดำเนินงานระหว่างศิลปินและค่ายเพลงเท่านั้น ยังมีความเชื่อมโยงไปยังอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ประเภทอื่นด้วย อาทิเช่น การออกแบบเสื้อผ้าสำหรับอัลบั้มและการใช้เพลงประกอบโฆษณา ละคร หรือภาพยนตร์เพื่อสื่ออารมณ์ เป็นต้น

อุตสาหกรรมดนตรีนั้นมีพลวัตในการเปลี่ยนแปลงสูง มีการปรับตัวและพัฒนาในรูปแบบอย่างต่อเนื่องตามพัฒนาการของสังคม อย่างไรก็ตามในช่วงต้นของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเข้าสู่ยุคดิจิทัลรายได้ของอุตสาหกรรมดนตรีนั้นลดลง เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่บริโภค Physical Media ด้วยการซื้อเทปคาสเซ็ทและซีดีหรือแผ่นเสียงได้เปลี่ยนแปลงมาเป็นการบริโภคสินค้าในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสินค้ารูปแบบดิจิทัลนี้แม้จะมีประโยชน์ที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้นแต่ก็ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ได้ง่ายได้ต้นทุนการบริโภคที่ต่ำหรือไม่มีต้นทุนเช่นกัน ส่งผลทำให้รายได้จากยอดขาย Physical Media แบบดั้งเดิมลดลง นำไปสู่การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ด้วยการสร้างรายได้จากหลากหลายช่องทาง ซึ่งหนึ่งในช่องทางที่สำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน คือ การจัดคอนเสิร์ตการแสดงสด (Marketingoops, 2562) การรับชมคอนเสิร์ตการแสดงสดเป็นกิจกรรมในอุตสาหกรรมดนตรีอย่างหนึ่งที่ยังคงได้รับความนิยมอยู่ในทุกยุคทุกสมัย อันเนื่องมาจากเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินและผู้ชม ซึ่งการรับชมหรือรับฟังในรูปแบบอื่น ๆ ไม่สามารถมีหรือทดแทนได้ คอนเสิร์ตการแสดงสดจึงได้กลายเป็นช่องทางที่สำคัญที่หารายได้จำนวนมากให้แก่อุตสาหกรรมดนตรีในยุคดิจิทัล ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมดนตรีทั่วโลกได้หันมาให้ความสำคัญกับการจัดคอนเสิร์ตการแสดงสดเป็นอย่างมาก ข้อมูลจาก ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (Thailand Creative and Design Center หรือ TCDC) ชี้ว่า ในปีพ.ศ. 2560 อุตสาหกรรมการแสดงดนตรีสดทั่วโลกมีมูลค่ามากกว่า 23.49 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือคิดเป็นร้อยละ 62.31 ของมูลค่าอุตสาหกรรมดนตรีทั้งหมด (วรรณเพ็ญ บุญเพ็ญ, 2562) สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมการแสดงดนตรีสดก็มีมูลค่ามากที่สุดที่ในอุตสาหกรรมดนตรีเช่นกัน โดยมีมูลค่าคิดเป็น 268 ล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือร้อยละ 58.7 ของส่วนแบ่งอุตสาหกรรมดนตรีในประเทศทั้งหมด การจัดคอนเสิร์ตในประเทศไทยของศิลปินทั้งไทยและต่างประเทสนั้นมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดคอนเสิร์ตในประเทศไทยมีมูลค่ารวม 11,250 ล้านบาท ในปี 2560 ในขณะที่มูลค่าโดยรวมในปี 2562 นั้นเพิ่มขึ้นเป็น 13,000-14,000 ล้านบาท และมีผู้จัดรายเล็ก ๆ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก (ประชาชาติธุรกิจ, 2560) อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส โควิด-19 ในปีพ.ศ. 2563 ทำให้ไม่สามารถจัดคอนเสิร์ตการแสดงสดในรูปแบบเดิมได้ ส่งผลให้รายได้ของผู้ประกอบการลดลง

<sup>2</sup> แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ถูกพูดถึงครั้งแรกในหนังสือของจอห์น ฮาวกินส์ (John Howkins) ที่มีชื่อว่า The Creative Economy: How People Make Money from Ideas จัดพิมพ์ขึ้นในปี 2001 เพื่อเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจใหม่ซึ่งจะเข้ามาแทนที่ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการผลิต (Manufacturing) และใช้ทรัพยากรอันประกอบด้วยแรงงานและทุนรูปแบบเก่า (พัฒนา มิตรภักดี, 2561)

โดยผู้ประกอบการนั้นได้มีการปรับตัวหลากหลายส่วนหนึ่งคือการเปลี่ยนแปลงมาจัดในรูปแบบออนไลน์ด้วยการทำ Virtual Concert ทดแทนการจัดคอนเสิร์ตในรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับอุตสาหกรรมดนตรี เพื่อการสร้างประสบการณ์ที่เสมือนจริงให้แก่ผู้เข้าชมมากยิ่งขึ้น ผู้คนทั่วโลกสามารถเข้าร่วมงานหรือเข้าชมพร้อมกันได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการถ่ายทอดสดนั้นเป็นลักษณะ Live Video Streaming ที่มีทั้งจำกัดจำนวนการเข้าชมและไม่จำกัดจำนวนการเข้าชม ผ่านแพลตฟอร์มที่พัฒนาเฉพาะขึ้นโดยผู้จัดหรือค่ายเพลงที่เป็นตัวกลางระหว่างศิลปินและผู้ชม เพื่อเป็นช่องทางในการรับชม หรือแพลตฟอร์มที่มีอยู่แล้ว เช่น Youtube VLIVE เป็นต้น โดยคอนเสิร์ตออนไลน์ที่จัดขึ้นโดยผู้ประกอบการไทยในปี 2563 นั้นประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การจัดคอนเสิร์ตออนไลน์สามารถลดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการได้ และสามารถทำรายได้ถึงจุดคุ้มทุนได้เร็วขึ้นเมื่อเทียบกับการจัดงานในรูปแบบกายภาพ ซึ่งทำให้แม้ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 จะไม่มีผลต่อการจัดคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพต่อไปแล้ว แต่การจัดคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์นั้นจะสามารถเป็นทางเลือกสำหรับศิลปินหรือผู้จัดในการลดต้นทุนในการจัดคอนเสิร์ตรวมถึงเพิ่มโอกาสในการส่งออกผลงานสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมดนตรีไปยังต่างประเทศซึ่งนับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานหรือกระบวนการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี

คอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์จึงถือเป็นอีกก้าวที่สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมดนตรีในอนาคต และได้กลายเป็นทางเลือกที่ผู้ประกอบการให้ความสนใจเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามคอนเสิร์ตออนไลน์แบบเต็มรูปแบบนั้นยังถือเป็นสิ่งใหม่สำหรับประเทศไทย การดำเนินงานจะแตกต่างจากคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในกระบวนการตัดสินใจรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์อาจต่างไปจากเดิม งานศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน การให้บริการ และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มโอกาสในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจผ่านอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของประเทศ

## 2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจบริโภคคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์

## 3. แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์” นี้ ผู้จัดทำได้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาจากแนวคิดหลัก 3 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Kotler และ Armstrong, 2560) ได้อธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อนั้นประกอบไปด้วย การตระหนักถึงความต้องการของตนเอง (ซึ่งอาจมาจากปัจจัยภายในด้านจิตวิทยาส่วนบุคคลหรือปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคล) การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ราคาที่คาดหวัง รายได้ของผู้บริโภค และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ พฤติกรรมหลังการซื้อ คือ หลังจากการซื้อแล้วผู้บริโภคจะมีการประเมินความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น การบริโภคซ้ำ การบอกต่อ และการภักดีต่อตราสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ดังที่อภิปรายข้างต้น ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อคือสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งรวมถึงสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ที่สามารถอธิบาย

ผ่านแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (4C's) ที่เสนอโดย Bob Lauterborn<sup>3</sup> โดยประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองผู้บริโภค ได้แก่ ความต้องการของผู้บริโภค (Customer Wants and Needs) ต้นทุนของผู้บริโภค (Cost to satisfy) หรือ ต้นทุนในการบริโภคทั้งหมดซึ่งมิใช่แค่ต้นทุนจากค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการแต่เพียงเท่านั้น แต่รวมไปถึงต้นทุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการบริโภค เช่น เวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น ความสะดวกสบาย (Convenience) หรือ ความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อการบริโภค ซึ่งในยุคดิจิทัลนั้นจะครอบคลุมถึงการที่สินค้าและบริการสามารถจำหน่ายหรือให้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การสื่อสาร (Communication) คือ การสื่อสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค มากกว่าการส่งเสริมการขาย และการสื่อสารนั้นจะต้องมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ

แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการอธิบายพฤติกรรมบริการสินค้าและบริการ อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์นั้น ปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกชมคือความเข้าใจและความสามารถด้านเทคโนโลยีของผู้บริโภค ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี การแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion Innovation) เป็นกระบวนการที่สินค้า บริการ หรือแนวคิดรูปแบบใหม่แพร่กระจายไปยังกลุ่มคน และอาจต้องใช้ระยะเวลา ผู้ใช้จะเริ่มมีการตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมหรือปฏิเสธ โดยกระบวนการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการรับรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้รับรู้สิ่งใหม่ซึ่งก็คือนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกเริ่มในการนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธ ขั้นสนใจ หลังจากการรับรู้แล้ว จะเริ่มให้ความสนใจรายละเอียด โดยบุคคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการค้นคว้าข้อมูลหรือติดตามข่าวสาร ขั้นประเมินค่า หลังจากค้นคว้าหาข้อมูลจะเริ่มมีการคิดไตร่ตรอง และหาวิธีในการทดลองใช้เพื่อเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย ขั้นทดลอง เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อย เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ โดยทดลองใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ขั้นตอนการยอมรับ เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริง ซึ่งบุคคลยอมรับในสิ่งใหม่ว่าเป็นประโยชน์ (ภานุกพงศ์ เสกทวีลาภ, 2558) Davis, Bagozzi, & Warshaw (1989) ได้นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technological Acceptance Model หรือ TAM) โดยเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA) ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนาแบบจำลองดังกล่าวเป็นการเน้นศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี อันได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และปัจจัยการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, 2556) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคในงานศึกษาขั้นนี้

ในส่วนของวรรณกรรมปริทรรศน์ ผู้จัดทำได้ทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา แต่ยังไม่พบวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมบริการคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์โดยตรง จึงได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาพฤติกรรมบริการ Video Streaming ซึ่งเป็นรูปแบบการถ่ายทอดสดของคอนเสิร์ตออนไลน์ และการบริโภคสินค้าทางออนไลน์ และพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการวีดิโอสตรีมมิ่งและการบริโภคสินค้าทางออนไลน์ที่อาจนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

<sup>3</sup> Dr. Bob. Lauterborn, a professor at the University of North Carolina,

## 1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

งานศึกษาส่วนใหญ่ชี้ว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคคอนเสิร์ตและการแสดงสด อาทิ งานศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ การรับรู้ ความคาดหวัง และพฤติกรรมชมคอนเสิร์ตต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร โดย สิริรัชชญา ศิวาบุตรี & สุพาดา สิริกุตตา (2557) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ซึ่งประกอบด้วยด้านศิลปินและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ และช่องทางจัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ปิยะธิดา ยอดที่รัก , กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และ ไกรชิต สุตะเมื่อง (2557) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมคอนเสิร์ตซ้ำ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับด้านการบริการคอนเสิร์ตมากที่สุด และงานศึกษาของ จิรภัทร ทองบุญเรือง (2560) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการรับชมการเผยแพร่งานแสดงดนตรีสดและบันทึกการแสดงดนตรีสด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งคือศิลปินและการแสดงบนเวทีเป็นหลัก นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญ ด้านราคา ด้านสถานที่ ช่องทางการชำระเงิน การส่งเสริมการตลาด และการมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อีกด้วย รวมถึงงานศึกษาของ ศศกร คำขำ (2550) ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกชมคอนเสิร์ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการบริโภค และการตัดสินใจเลือกชมประเภทคอนเสิร์ต โดยปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจบริโภคมากที่สุด และการส่งเสริมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจบริโภคน้อยที่สุด ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดนั้นมีความสำคัญกับการบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับชมคอนเสิร์ตที่จัดในรูปแบบกายภาพ จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่าในกรณีคอนเสิร์ตรูปแบบออนไลน์ ส่วนประสมทางการตลาดจะมีความสัมพันธ์กับการเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์หรือไม่อย่างไร

## 2. ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปิน

จากงานศึกษา เรื่อง กลยุทธ์การจัดการแฟนคลับที่ส่งผลต่อการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมกับบอยแบนด์ไทยของแฟนคลับ โดย ณิชกานต์ ปกป้อง & พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2563) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับวงบอยแบนด์ เช่น การรับรู้เกี่ยวกับผลงานล่าสุด จุดเด่น ตำแหน่งต่างๆของสมาชิกวง การรับรู้ถึงความพยายามในการฝึกฝน และปัจจัยเพิ่มด้านการรับรู้ตัวตน เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของวงบอยแบนด์ไทย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจรับชมคอนเสิร์ตของบอยแบนด์ไทย และงานศึกษา เรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ทัศนคติ และแนวโน้มพฤติกรรม ที่มีต่อศิลปินวง EXO ของกลุ่มแฟนคลับ EXO-L โดย นิชชา ยงกิจเจริญ & โมไนยพล รมเวช (2559) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตของวง EXO ที่จัดขึ้นในประเทศไทย มีแนวโน้มที่จะรับชมคอนเสิร์ตของวง EXO ที่จัดขึ้นในประเทศไทยในอนาคต ซึ่งคล้ายคลึงกับงานศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มแฟนคลับ BNK48 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ภัญชิตรา สมประเสริฐสุข (2563) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มแฟนคลับ BNK48 ส่วนใหญ่ จะมีการเข้าร่วมกิจกรรมของ BNK48 ในระดับมาก นอกจากนี้ งานศึกษาเรื่อง ระดับความชื่นชอบไฮโดลเกาท์กับการตอบสนองต่อตราสินค้าของผู้บริโภค โดย เอรินทร์ เผือกเกษม และ พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช ( 2563) ยังสนับสนุนแนวคิดเรื่องระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินกับการเข้าร่วมกิจกรรมหรือคอนเสิร์ตของศิลปินนั้น โดยพบว่า ระดับความชื่นชอบไฮโดลเกาท์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารตราสินค้าที่มีไฮโดลเกาท์เป็นพรีเซ็นเตอร์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะนำปัจจัยด้านระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมาพิจารณาว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์หรือไม่



### 3. การยอมรับเทคโนโลยี

เนื่องจากคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์เต็มรูปแบบนั้นถือเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้บริโภคชาวไทย โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการดำเนินงาน จากเดิมที่จัดในรูปแบบกายภาพ (Physical) ผู้จัดทำจึงได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี และพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ ( (ธนวรรณ ส่วนกลาง, 2559) (โอบินิธิ วชิรานวงศ์, 2561) (Camilleri & Falzon , 2020)Mark Anthony Camilleri and Loredana Falzon (2020)) ในขณะที่งานศึกษาของ เกว รินทร์ ละเอียดตินันท์ (2557) มีข้อค้นพบที่ต่างออกไปโดยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจบริโภค แต่การรับรู้ประโยชน์ไม่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคอันเนื่องมาจากความไม่แน่ใจในประโยชน์ที่จะได้รับ

จากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น คณะผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา โดยแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

(1) ความต้องการของผู้บริโภค ในงานศึกษานี้ประกอบด้วยความบันเทิงของคอนเสิร์ต การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชม และประสบการณ์ที่แปลกใหม่

(2) ความสะดวกสบายในการบริโภค ในงานศึกษานี้ประกอบด้วย ช่องทางการจัดจำหน่ายบัตร และการรับชมได้บนอุปกรณ์ที่หลากหลาย ความสะดวกสบายในการเข้าถึงการบริโภคจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์

(3) ต้นทุนในการบริโภค ในงานศึกษานี้จะพิจารณาต้นทุนในการบริโภคในสองมิติ ได้แก่ ต้นทุนของการบริโภคที่ลดลงเมื่อเทียบกับคอนเสิร์ตกายภาพ เช่น ค่าเดินทางที่ลดลงหรือไม่มีเมื่อเทียบกับคอนเสิร์ตแบบกายภาพ และความเหมาะสมและคุ่มค่าของราคาบัตร

(4) การสื่อสาร ได้แก่ การเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

#### 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับชมคอนเสิร์ต

จากการทบทวนวรรณกรรม งานศึกษานี้จะพิจารณาปัจจัยย่อยจำนวน 2 ปัจจัยที่สะท้อนพฤติกรรมการรับชมคอนเสิร์ต ได้แก่

(1) ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปิน โดยผู้บริโภคที่มีระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมาก อาทิ กลุ่มแฟนคลับ จะมีแนวโน้มที่จะรับชมคอนเสิร์ตที่จัดขึ้นทั้งออนไลน์และออฟไลน์ มากกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินน้อย

(2) ความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ ผู้ที่นิยมไปชมคอนเสิร์ตแบบกายภาพ ก็น่าจะมีแนวโน้มเลือกรับชมคอนเสิร์ตแบบออนไลน์ด้วยเช่นกัน

#### 3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

พิจารณาจากสองด้านคือ

(1) การรับรู้ว่าใช้งานง่าย หากผู้บริโภคมีความเข้าใจในเทคโนโลยีและกระบวนการบริโภคจะนำไปสู่การยอมรับในเทคโนโลยีและการตัดสินใจที่จะบริโภค



(2) การรับรู้ประโยชน์ เช่น รับรู้ว่าเทคโนโลยีทำให้สามารถเข้าชมนย้อนหลังได้ น่าจะส่งผลการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดขั้นตอนการรับรู้นวัตกรรมซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับในเทคโนโลยีและการตัดสินใจที่จะบริโภค

#### 4. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านทาง Google Forms ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากทั้งผู้บริโภคที่เป็นบุคคลชาวไทยที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยทั้งที่เคยและไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ แต่ต้องเคยรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ และเนื่องจากผู้จัดทำไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน จึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดจำนวนตัวอย่างด้วยวิธีของ Cochran กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งจากการคำนวณข้างต้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 385 อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความไม่แม่นยำของการวิเคราะห์ข้อมูล อันเนื่องมาจากการสูญหายและความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลการตอบแบบสอบถาม ผู้จัดทำจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วย วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) ตามระดับรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ ผู้ที่รับชมศิลปินไทย ผู้ที่รับชมศิลปินต่างประเทศ และผู้ที่รับชมทั้งศิลปินไทยและต่างประเทศ ในแต่ละกลุ่มจะประกอบด้วย 4 กลุ่มรายได้คือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) อธิบายลักษณะทั่วไปซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมาตรวัดคะแนน (Rating Scale) แบบ Likert Scale เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ จากนั้นทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์หรือความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ดังนี้

1. การใช้สถิติทดสอบ t (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ โดย กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ ร้อยละ 5

2. วิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งเหมาะสมกับการศึกษาข้อมูลที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative variables) ที่มี 2 ค่า (Dichotomous Variable) โดย 1 แทน กรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ และ 0 แทน กรณีที่ไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจ งานศึกษานี้กำหนดให้ ตัวแปรตาม (Y) มีค่าเป็น 1 เมื่อผู้บริโภคเคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์และมีค่าเป็น 0 เมื่อผู้บริโภคไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์

##### 4.1 สมมติฐานในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดการศึกษาที่อภิปรายในหัวข้อที่ 3 สามารถกำหนดสมมติฐานในการศึกษา และตัวแปรอิสระ (X) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์

ปัจจัย	ลักษณะของข้อมูล	การคาดการณ์ความสัมพันธ์
<b>1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด</b>		
1.1 ด้านต้นทุนในการบริโภค		
ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร	Ordinal	+
ต้นทุนในการบริโภคที่ลดลงเมื่อเทียบกับคอนเสิร์ตกายภาพ เช่น ต้นทุนการเดินทางที่ต่ำหรือไม่มีต้นทุน	Ordinal	+
1.2 ด้านความต้องการของผู้บริโภค		
ความบันเทิงของคอนเสิร์ต	Ordinal	+
การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชม	Ordinal	+
ประสบการณ์ที่แปลกใหม่	Ordinal	+
1.3 ด้านความสะดวกสบาย		
ช่องทางจัดจำหน่ายบัตร	Ordinal	+
การรับชมได้บนอุปกรณ์ที่หลากหลาย	Ordinal	+
1.4 ด้านการสื่อสาร		
การเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	Ordinal	+
<b>2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับชมคอนเสิร์ต</b>		
2.1 ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปิน	Ordinal	+
2.2 ความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ	Ordinal	+
<b>3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี</b>		
3.1 การรับรู้ว่าใช้งานง่ายจากความเข้าใจในกระบวนการบริโภค		
ความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์	Ordinal	+
3.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์		
การสามารถรับชมย้อนหลังได้	Ordinal	+

#### 4.2 การทดสอบสมมติฐาน

งานศึกษานี้จะทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์หรือความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยการใช้สถิติทดสอบ t (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ ร้อยละ 5 จากนั้น วิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

#### 5. สรุปผลการวิจัย

ผู้จัดทำเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 432 ชุด แต่เนื่องจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลการตอบแบบสอบถามจึงเลือกข้อมูลมาวิเคราะห์จำนวน 396 ชุด โดยเป็นผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ทั้งหมด 308 คน และไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ 88 คน

ข้อมูลในตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ข้อมูลชี้ให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความบันเทิงของคอนเสิร์ต ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ การได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร	3.96	1.00	สำคัญมาก
ต้นทุนในการบริโภคที่ลดลง	3.62	1.18	สำคัญมาก
ความบันเทิงของคอนเสิร์ต	4.60	0.65	สำคัญมากที่สุด
การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชม	3.55	1.23	สำคัญมาก
ประสบการณ์ที่แปลกใหม่	3.49	1.15	สำคัญมาก
ช่องทางจัดจำหน่ายบัตร	3.99	0.95	สำคัญมาก
การรับชมได้บนอุปกรณ์ที่หลากหลาย	4.29	0.91	สำคัญมากที่สุด
การเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.08	0.89	สำคัญมาก
ความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์	4.02	0.93	สำคัญมาก
การสามารถรับชมย้อนหลังได้	4.13	1.01	สำคัญมาก

### 5.1 ผลสถิติทดสอบ t (t-test)

เมื่อนำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติทดสอบ t (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ โดยเป็นผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ทั้งหมด 308 คน และไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ 88 คน ผลการทดสอบ F-test ปรากฏว่ามีค่า Sig>.05 แสดงว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 3

จากตารางพบว่าปัจจัยที่ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์และไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชม ผู้ที่ไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์จะให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชมมากกว่าผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ ปัจจัยที่ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์และไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร ผู้ที่ไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ให้ความสำคัญกับความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตรมากกว่าผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .1 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมกับการศิลปิน ผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกับการศิลปินมากกว่าผู้ที่ไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย		Sig.
	เคยเข้าชมคอนเสิร์ต ออนไลน์	ไม่เคยเข้าชมคอนเสิร์ต ออนไลน์	
ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร	3.8182	4.1591	0.026**
ต้นทุนการบริโภคคลดลง	3.5682	3.6705	0.833
ความบันเทิงของคอนเสิร์ต	4.7045	4.4773	0.183
การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชม	3.4773	3.5795	0.006***
ประสบการณ์ที่แปลกใหม่	3.5909	4.4773	0.874
ช่องทางการจัดจำหน่ายบัตร	3.9545	3.9305	0.971
การเข้าชมได้บนอุปกรณ์ที่หลากหลาย	4.3977	4.1818	0.323
การเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.0909	4.0455	0.393
ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปิน	4.5000	3.8068	0.067*
ความถี่ในการเข้าชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ	2.3636	1.7273	0.405
ความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตรูปแบบออนไลน์	3.9886	3.85523	0.526
การสามารถเข้าชมย้อนหลังได้	4.1477	3.9886	0.580

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ

\* คือระดับนัยสำคัญทางสถิติ .1 \*\* คือระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 \*\*\* คือระดับนัยสำคัญที่ .01 และ \*\*\*\* คือระดับนัยสำคัญที่ .001

## 5.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยโลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression Analysis)

เมื่อนำข้อมูลมาทดสอบปัญหา Multicollinearity ด้วย Pearson Correlation จากการ พบว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity (ผลการทดสอบแสดงในภาคผนวก) จึงทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสมการถดถอยโลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4 ทั้งนี้พบว่าค่า Chi-square ( $\chi^2$ ) ใน Step Block และ Model มีค่าเท่ากับ 77.116 เท่ากันทั้งหมด และค่า sig มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ ค่า Pseudo R Square มีค่า 0.177 หรือร้อยละ 17.7 และค่า Nagelkerke R Square มีค่า 0.271 หรือ ร้อยละ 27.1 ซึ่งเป็นค่าร้อยละที่สามารถอธิบายความผันแปรในการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกของแบบจำลองนี้

ตารางที่ 4 ผลการประมาณค่าตัวแปร โดยการใช้แบบจำลองสมการตัวแบบลอจิสติก

ปัจจัย	B	S.E.	Sig.	Odds Ratio
ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร	-0.380	0.157	.0150**	0.684
ความบันเทิงของคอนเสิร์ต	0.185	0.214	0.388	1.203
การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างศิลปินกับผู้ชม	-0.102	0.136	0.451	0.903
ประสบการณ์ที่แปลกใหม่	0.123	0.149	0.410	1.131
ช่องทางการจัดจำหน่ายบัตร	0.007	0.211	0.973	1.007
การเข้าชมได้บนอุปกรณ์ที่หลากหลาย	0.142	0.213	0.528	1.153
ต้นทุนในการบริโภค	-0.066	0.143	0.617	0.936
การเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	-0.288	0.213	0.176	0.750
ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปิน	0.894	0.143	0.000****	2.444

ปัจจัย	B	S.E.	Sig.	Odds Ratio
ความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ	0.240	0.119	0.044**	1.271
ความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์	0.364	0.201	0.071*	1.439
ความสามารถเข้าชมย้อนหลังได้	0.160	0.159	0.341	1.174
Constant	-3.751	1.214	0.002	0.023

\* คือระดับนัยสำคัญทางสถิติ .1 \*\* คือระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 \*\*\* คือระดับนัยสำคัญที่ .01 และ \*\*\*\* คือระดับนัยสำคัญที่ .001

ตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับสูงมาก กล่าวคือ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99.99 ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปิน ตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร และความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ และมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ได้แก่ ความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์

และเมื่อพิจารณา Odds Ratio จะสามารถอธิบายได้ว่า สำหรับปัจจัยด้านความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร ค่า Odds Ratio เท่ากับ 0.684 ซึ่งหมายถึงหากผู้บริโภคคำนึงถึงความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้โอกาสในการเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ลดลง ร้อยละ 68.4 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนของการบริโภคและความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริโภค ในกระบวนการตัดสินใจเพื่อการบริโภคตามแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค ถ้าในมุมมองของผู้บริโภคนั้นราคาบัตรซึ่งเป็นต้นทุนของการรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ยังไม่เหมาะสมกับความพึงพอใจที่ผู้บริโภคจะได้รับหรือคาดว่าจะได้รับจากการรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มที่จะเลือกรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ลดลง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานศึกษาของ ศศกร คำขำ (2550) ที่พบว่ายิ่งผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของราคาบัตรมากเท่าไรจะยิ่งทำให้มีความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตน้อยลง

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมกับศิลปินมีค่า Odds Ratio เท่ากับ 2.444 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้บริโภคมีระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้โอกาสในการเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น 2.444 เท่า สะท้อนว่า ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมีความสัมพันธ์เป็นบวกต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากผู้ที่มีระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมาก หรือเป็นแฟนคลับของศิลปินจะมีแนวโน้มที่จะสนับสนุนผลงานของศิลปินอย่างสม่ำเสมอซึ่งรวมถึงการรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มแฟนคลับตั้งงานศึกษา ของ ญัฐนิตย์ ปกป้อง (2562) ที่ชี้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับวงและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของวงบอยแบนด์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องและการรับชมคอนเสิร์ตของวง ส่วนปัจจัยด้านความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ มีค่า Odds Ratio เท่ากับ 1.271 สามารถอธิบายได้ว่า หากผู้บริโภคมีความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้โอกาสในการเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.1 สะท้อนว่าความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพมีความสัมพันธ์เป็นบวกต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และปัจจัยด้านความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ มีค่า Odds Ratio เท่ากับ 1.439 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคที่รับรู้และมีความเข้าใจขั้นตอนในการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์จะมีโอกาสในการเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ

43.9 สะท้อนว่าความเข้าใจขั้นตอนในการบริโภคคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์มีความสัมพันธ์เป็นบวกต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นกัน

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ ได้แก่ ความเหมาะสมหรือคุ่มค่าของราคาบัตร หรืออีกนัยหนึ่งคือต้นทุนในการบริโภค หากผู้บริโภคคำนึงถึงความคุ่มค่าหรือความเหมาะสมของราคาบัตรมากขึ้นจะมีแนวโน้มที่จะเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ลดลง โดยผู้ที่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์และไม่เคยรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์นั้นมีค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาบัตรที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมพบว่า ส่วนหนึ่งเนื่องด้วยคอนเสิร์ตออนไลน์นั้นเป็นรูปแบบ Video Streaming ที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีลักษณะใกล้เคียงกับการรับชมมิวสิควิดีโอหรือ Contents ออนไลน์ต่าง ๆ ของศิลปินที่สามารถเข้าถึงได้ฟรี ทำให้ผู้บริโภคให้ที่ให้ความสำคัญกับความคุ่มค่าและความเหมาะสมของราคาบัตรมีแนวโน้มจะดูคอนเสิร์ตออนไลน์ลดลง

2. สำหรับปัจจัยด้านพฤติกรรมมารับชมคอนเสิร์ตนั้น ระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ในเชิงบวก เนื่องจากผู้บริโภคที่มีระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมาก หรือเป็นแฟนคลับของศิลปินมีแนวโน้มที่จะสนับสนุนผลงานของศิลปินในทุกด้านรวมทั้งคอนเสิร์ตด้วยเช่นกัน กลุ่มแฟนคลับจึงถือว่ามีผลสำคัญเป็นอย่างมากต่อทิศทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมดนตรีในอนาคต อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ ความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในเชิงบวกเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากในมุมมองของผู้บริโภคคอนเสิร์ตกายภาพและคอนเสิร์ตออนไลน์ต่างให้ความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคทั้งคู่ จึงส่งผลให้ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพมากหรือชอบดูคอนเสิร์ตจะมีแนวโน้มที่จะเลือกรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์มากขึ้น ดังนั้นการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้ผู้บริโภครู้สึกเสมือนกับการดูคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความเข้าใจขั้นตอนในการบริโภคคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ในเชิงบวก กล่าวคือ หากผู้บริโภคสามารถทำความเข้าใจขั้นตอนในการรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ได้จะทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะเลือกรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์มากขึ้น ทั้งนี้คอนเสิร์ตออนไลน์เต็มรูปแบบยังถือเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้บริโภคชาวไทยซึ่งอาจยังมีความซับซ้อนในการเข้าถึงและต้องอาศัยความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นหากมีการสร้างการรับรู้ว่าคอนเสิร์ตออนไลน์มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานจะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกรับชมคอนเสิร์ตออนไลน์

## 7. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการจัดคอนเสิร์ตออนไลน์โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เข้าใจง่าย และการสร้างประสบการณ์เสมือนการรับชมคอนเสิร์ตกายภาพ และให้มีความแตกต่างจาก Video Streaming ทั่วไป และเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ชม ซึ่งปัจจุบันในต่างประเทศได้มีการพัฒนาโดยการจัดคอนเสิร์ตออนไลน์บนโลกเสมือน (Metaverse) เป็นการเชื่อมโยงโลกจริงและโลกเสมือนเอาไว้ด้วยกัน ทำให้ผู้ชมรู้สึกเสมือนอยู่ใน

พื้นที่นั้นจริง ๆ สามารถมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นในพื้นที่ได้เหมือนกับคอนเสิร์ตกายภาพ แม้ว่าผู้ประกอบการไทยจะยังไม่มีการจัดคอนเสิร์ตออนไลน์ในลักษณะนี้ แต่จะต้องเตรียมรับมือโดยการพัฒนาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเพราะจะเป็นก้าวที่สำคัญต่อไปในการพัฒนาอุตสาหกรรมดนตรีของไทยทั้งตลาดในประเทศและตลาดโลก

2. ค่ายเพลงหรือศิลปินควรใช้กลยุทธ์โดยการเน้นสร้างฐานกลุ่มแฟนคลับและให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของแฟนคลับ เพราะจากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคที่มีระดับการมีส่วนร่วมกับศิลปินมากหรือกลุ่มแฟนคลับมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะให้การสนับสนุนศิลปินซึ่งรวมถึงการเข้าชมคอนเสิร์ต การรักษารฐานกลุ่มแฟนคลับจะทำให้สามารถสร้างรายได้จำนวนมากในระยะยาวได้ซึ่งจะส่งผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมดนตรีในอนาคต

## 8. ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาในอนาคต

เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาอยู่ในระหว่างที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งยังมีข้อจำกัดในการจัดคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งข้อจำกัดดังกล่าวอาจทำให้ผู้บริโภคจำเป็นต้องเลือกรับชมคอนเสิร์ตในรูปแบบออนไลน์ทดแทนคอนเสิร์ตในรูปแบบกายภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ข้อมูลเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคที่ได้รับจากแบบสอบถามอาจมีความคลาดเคลื่อนจากข้อจำกัดดังกล่าว ดังนั้น ภายหลังจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมซ้ำในช่วงเวลาที่ต่างกัน หรือทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการรับชมคอนเสิร์ตกายภาพกับคอนเสิร์ตออนไลน์ของผู้บริโภค



## บรรณานุกรม

- Creative Economy Agency. ( 2 5 6 3 ) . *Creative Industry Database: Music*. เข้าถึงได้จาก <https://www.cea.or.th/th/single-statistic/creative-industry-database-music>
- Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, และ Paul R. Warshaw. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science* 35(8), 982-1003.
- Mark Anthony Camilleri, และ Loredana Falzon . (2020). (UGT), Understanding motivations to use online streaming services: integrating the technology acceptance model (TAM) and the uses and gratifications theory. *Spanish Journal of Marketing - ESIC* 25(2), 216-236.
- Marketingoops. (2562). *Timeline “10 จุดเปลี่ยนอุตสาหกรรมเพลงไทยกว่า 45 ปี” วิเคราะห์ผ่านเพลง-ศิลปินตั้งแต่ยุค*. เข้าถึงได้จาก <https://www.marketingoops.com/reports/industry-insight/timeline-10-turning-points-thailand-music-industry/>
- Philip Kotler, และ Gary Armstrong. (2560). *Principles of Marketing*. Pearson.
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ . (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยานิพนธ์).
- จิรภัทร ทองบุญเรือง. (2560). *การศึกษาพฤติกรรมและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการรับชมการเผยแพร่ผลงานแสดงดนตรีสดและบันทึกการแสดงดนตรีสด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐฐินิตย์ ปกป้อง, และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อและสนับสนุนวงบอยแบนด์ไทยของแฟนคลับ. *วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม* นิต้า 7(2), 24-41.
- ณิชชา ยงกิจเจริญ, และ โมไนยพล รณเวช. (2559). *การเปิดรับข่าวสาร ทศนคติ และแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อศิลปินวง EXO ของกลุ่มแฟนคลับ EXO-L*. เข้าถึงได้จาก บัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน: <http://203.131.210.100/ejournal/wp-content/uploads/2016/09/JCIS59066.pdf>
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M-banking"*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต).
- ปิยะธิดา ยอดที่รัก , กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ , และ ไกรจิต สุตะเมื่อง. (2557). ปัจจัยการตัดสินใจเข้าชมคอนเสิร์ตซ้ำของผู้ชมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ* 8, 70-79.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2560). *คอนเสิร์ตไทย-เทศแรงข้ามปี สะพรั่ง 20 งาน BEC ระดมตัวแม่จ๋อคิวโชว์*. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/marketing/news-76922>
- ภัณฑิรา สมประเสริฐสุข. (2563). *การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มแฟนคลับ BNK48 ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. *วารสารนักบริหาร* 33(3), 3-10.
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วรรณเพ็ญ บุญเพ็ญ. (2562). *สำรวจอุตสาหกรรมดนตรีโลก และหนทางการปลูกปั้น “กรุงเทพฯ เมืองดนตรี”*. เข้าถึงได้จาก [https://web.tcdc.or.th/th/Articles/Detail/FF\\_NOV\\_19](https://web.tcdc.or.th/th/Articles/Detail/FF_NOV_19)
- ศศกร คำข้า. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกชมคอนเสิร์ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริรัชญา ศิวาบุตรี , และ สุพาดา สิริกุตตา. (2557). แรงจูงใจ การรับรู้ ความคาดหวัง และพฤติกรรมการชมคอนเสิร์ตต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ* 5(1), 25-42.
- เอรินทร์ เผือกเกษม, และ พรทิพย์ สัมปตตะวนิช. (2563). ระดับความชื่นชอบไอดอลเกาหลีกับการตอบสนองต่อตราสินค้าของผู้บริโภค. *วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา* 13(1), 127-140.
- โอบนิธิ วชิรานูวงศ์. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (การค้นคว้าอิสระ).

ภาคผนวก

ตาราง ก แสดงค่า Pearson Correlation จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระในการทดสอบปัญหา Multicollinearity

Correlation	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$	$X_5$	$X_6$	$X_7$	$X_8$	$X_9$	$X_{10}$	$X_{11}$	$X_{12}$
$X_1$	1	0.045	0.219	0.149	0.240	0.179	0.189	0.168	-0.013	-0.161	0.248	0.234
$X_2$	0.045	1	0.189	0.259	0.278	0.321	0.169	0.304	0.101	0.047	0.199	0.225
$X_3$	0.219	0.189	1	0.499	0.349	0.230	0.184	0.245	-0.026	-0.071	0.259	0.333
$X_4$	0.149	0.259	0.499	1	0.408	0.339	0.318	0.406	0.047	-0.078	0.263	0.371
$X_5$	0.240	0.278	0.349	0.408	1	0.643	0.305	0.561	-0.014	-0.067	0.416	0.547
$X_6$	0.179	0.321	0.230	0.339	0.643	1	0.389	0.568	-0.017	-0.083	0.403	0.541
$X_7$	0.189	0.169	0.184	0.318	0.305	0.389	1	0.287	-0.060	-0.066	0.193	0.301
$X_8$	0.168	0.304	0.245	0.406	0.561	0.568	0.287	1	0.026	-0.091	0.422	0.506
$X_9$	-0.013	0.101	-0.026	0.047	-0.014	-0.017	-0.060	0.026	1	0.240	0.019	0.009
$X_{10}$	-0.161	0.047	-0.071	-0.078	-0.067	-0.083	-0.066	-0.091	0.240	1	-0.042	-0.073
$X_{11}$	0.248	0.199	0.259	0.263	0.416	0.403	0.193	0.422	0.019	-0.042	1	0.485
$X_{12}$	0.234	0.225	0.333	0.371	0.547	0.541	0.301	0.506	0.009	-0.073	0.485	1

## การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน ในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์

A STUDY OF FACTORS INFLUENCING VALUE CO-DESTRUCTION BEHAVIOR  
IN ONLINE RETAILING FOOD DELIVERY BUSINESSES

เขาวลิต ตรีภักตรอง<sup>1</sup> ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, รัชมงคล ทองหล่อ<sup>1</sup>,  
อุรษา ผ่องศิลป์ และจิราพร หาญทอง<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่เคยมีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นจำนวน 200 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ผลการวิจัยพบว่า การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความปรารถนาในการเอาคืน และความปรารถนาในการเอาคืนยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ ตามลำดับ ตัวแบบของผลการวิจัยสามารถอธิบายผลของความปรารถนาในการเอาคืน ได้ร้อยละ 22.40.70 ( $R^2 \text{ adj} = 0.224$ ) และพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ ได้ร้อยละ 42.70 ( $R^2 \text{ adj} = 0.427$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** พฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน, ธุรกิจการจัดส่งอาหาร, การขายปลีกออนไลน์

<sup>1</sup> อาจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>3</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## Abstract

This quantitative research aimed to study factors influencing value co-destruction behavior in online retailing food delivery businesses. The instrument was a questionnaire. The samples were 200 consumers who have experience in the online food delivery application, and rating scores for shops, drivers, or writing reviews for express opinions by accidental sampling. Statistics used in data analysis were descriptive statistics and test the hypothesis by using enter multiple regression analysis.

The results showed that negative emotion had a positive direct effect on the desire for revenge. And desire for revenge had the most influencing factors that positive direct effect on value co-destruction behavior, followed by negative emotion, respectively. Results of the research model could explain the desire for revenge at 23.70 percent ( $R^2 = 0.237$ ), and the value co-destruction behavior in online retailing food delivery business at 43.70 percent ( $R^2 = 0.437$ ), respectively.

**Keywords:** VALUE CO-DESTRUCTION BEHAVIOR, FOOD DELIVERY BUSINESS, ONLINE RETAILING

## 1. บทนำ

เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการปฏิวัติบริการจัดส่งอาหารตั้งแต่การค้นหาผ่านทางโทรศัพท์ไปจนถึงการสั่งซื้อออนไลน์และจัดส่งไปยังที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยียังมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความชอบของผู้บริโภค เนื่องจากการพึ่งพาเทคโนโลยีของผู้บริโภคทำให้เทคโนโลยีสามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการจัดเตรียมอาหารที่ส่งถึงมือของผู้บริโภคโดยตรง ที่ผู้คนจากทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริโภคด้วยการสั่งซื้อทางออนไลน์ ซึ่งมีวิธีการซื้อที่ง่ายมากขึ้น ใช้ความพยายามและเงินน้อยลง ซึ่งความสะดวกสบายเหล่านี้เป็นตัวดึงดูดที่ดีที่สุดสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากขั้นตอนที่จำเป็นในการสั่งซื้ออาหารนั้น มีความง่ายพอ ๆ กับการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือแล็ปท็อป เป็นต้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้บริโภคยุคใหม่ในปัจจุบัน อาศัยเทคโนโลยีและความสะดวกสบายดังกล่าวข้างต้นมาช่วยตอบสนองความต้องการของตนเองในช่วงเวลาที่เร่งรีบและต้องการใช้เวลาที่เหลือไปกับการกระทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นและสำคัญมากกว่า (See-Kwong et al., 2017)

แพลตฟอร์มบริการสั่งอาหาร (Food Ordering Platform) เป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยี ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจร้านอาหารขายปลีกออนไลน์ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลรายงานจากศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ประเมินว่าในปี 2566 นี้ ตลาดธุรกิจบริการสั่งอาหารและจัดส่งถึงที่พัก จะมีมูลค่าประมาณ 8.1 – 8.6 หมื่นล้านบาท ซึ่งมีการหดตัวลงร้อยละ 0.8 ถึงร้อยละ 6.5 จากฐานที่สูงในปี 2565 ที่ผ่านมาจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่ามูลค่าตลาดของธุรกิจบริการสั่งอาหารและจัดส่งถึงที่พักในปี 2566 นี้ จะมีแนวโน้มหดตัวลงแต่ก็ยังคงมีมูลค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดโควิดเป็นอย่างมาก ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากความคุ้นชินการสั่งอาหารผ่านทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภค การทำการตลาดของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจัดส่งอาหาร และแนวโน้มราคาต่อคำสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจัดส่งอาหาร ยังมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับโจทย์ธุรกิจบริการสั่งอาหารและจัดส่งถึงที่พักที่เปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นการขยายฐานตลาดไปยังต่างจังหวัด การนำเสนอแพคเกจแบบรายเดือนเพื่อให้ลูกค้าเช่าใช้งานต่อเนื่อง การขยายธุรกิจไปยังกลุ่มที่มีความเกี่ยวเนื่อง เช่น บริการฝากซื้อสินค้าจากซูเปอร์มาร์เก็ต และกระจายฐานธุรกิจไปหลากหลาย เช่น ธุรกิจเรียกรถรับส่ง และธุรกิจจองที่พัก เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2566)

ดังนั้น จึงเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวเนื่องกับห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหารในการปรับตัวให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคของการดำเนินงานทางธุรกิจที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ และให้สอดคล้องกับสถานการณ์และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยใช้แพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารออนไลน์เป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายในการกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดแนวโน้มและพฤติกรรมในการใช้งานแพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนอกเหนือจากการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้บริโภค ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวเนื่องกับห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหารและผู้ให้บริการแพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งขาดไม่ไปว่ากัน คือ พฤติกรรมในการทำลายคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้บริโภค ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวเนื่องกับห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหารและผู้ให้บริการแพลตฟอร์มบริการสั่งอาหาร ซึ่งจะส่งผลเชิงลบต่อการดำเนินทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวเนื่องกับห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหารและผู้ให้บริการแพลตฟอร์มบริการสั่งอาหารในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งงานวิจัยในอดีต พบว่า การเพิ่มขึ้นของการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความปรารถนาในการเอาคืน และยังส่งผลเชิงลบต่อความปรารถนาในการได้รับการบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น

ของผู้บริโภค (Baker & Kim, 2019; Dolan et al., 2019; Li & Stacks, 2017; Osgood, 2017; Yeh et al., 2020) โดยความปรารถนาในการเอาคืนและการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อการกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน (Järvi et al., 2018; Narangajavana et al., 2017; Osgood, 2017; Tseng, 2017; Yeh et al. et al., 2020) ในขณะที่ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงลบต่อการกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน (Casidy & Shin, 2015; Serra Cantallops & Salvi, 2014)

แต่อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมของคณะผู้วิจัย พบว่า ยังขาดข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ในบริบทของประเทศไทย ดังนั้นเพื่อเติมเต็มช่องว่างของงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นและเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ในบริบทของประเทศไทย คณะผู้วิจัยจึงได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมโยงของปัจจัยดังกล่าวและแก้ปัญหาในรูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน โดยผลจากการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มบริการส่งอาหาร ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหารที่มีการใช้บริการแพลตฟอร์มส่งอาหารออนไลน์เป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อนำเสนอบริการผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับสั่งซื้ออาหารให้เข้ากับการดำเนินงานทางธุรกิจของตนเอง เพื่อลดแนวโน้มหรือบรรเทาการกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันจากการใช้งานแพลตฟอร์มบริการส่งอาหารของผู้บริโภคที่สร้างประสบการณ์ไม่น่าประทับใจให้ลดน้อยถอยลง และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการอุบัติขึ้นของโรคระบาดใหม่ ๆ ได้อย่างยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบที่มีต่อความปรารถนาในการเอาคืน
- 2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบที่มีต่อความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ ความปรารถนาในการเอาคืน และความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นที่มีต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมจะเป็นการทบทวนไปที่ละตัวแปร เพื่อที่จะอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกันระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้นตามวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**3.1 การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ** หมายถึง การแสดงถึงความรู้สึกเชิงลบของผู้บริโภคเมื่อตนเองได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าประทับใจจากการใช้บริการใด ๆ ซึ่งการแสดงออกถึงอารมณ์เชิงลบเหล่านี้ จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันและสามารถแพร่กระจายไปยังกลุ่มคนอื่น ๆ ได้ในวงกว้าง (Tsao et al. 2015) ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Daunt and Harris (2017) ที่ชี้ให้เห็นว่าการทำลายคุณค่าร่วมกันเป็นผลมาจาก



การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากบริการได้รับนั้น ไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังที่ตนเองตั้งเอาไว้ (Tseng, 2017)

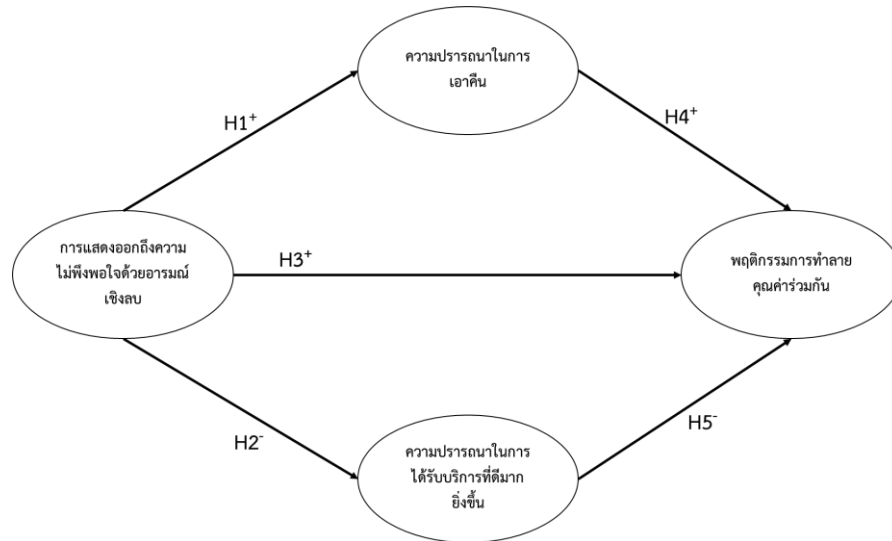
**3.2 ความปรารถนาในการเอาคืน** หมายถึง การกระทำเพื่อตอบสนองต่อการรับรู้การกระทำผิดที่เกิดจากบุคคลอื่นของผู้บริโภค (Lee et al., 2017) โดยความปรารถนาในการเอาคืนของผู้บริโภคอาจจะแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความก้าวร้าวทางร่างกายต่อพนักงาน และการดูถูกทางวาจา เป็นต้น (Li & Stacks, 2017; Zourrig et al., 2009) ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการเรียกร้องให้ตอบสนองต่อการให้บริการที่ไม่น่าประทับใจหรือไม่มีความยุติธรรม (Yi & Gong, 2013) ซึ่งจากการศึกษาของ Casidy and Shin (2015) และ Serra-Cantalops & Salvi (2014) ยังพบว่าความปรารถนาในการเอาคืนเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันของผู้บริโภคที่มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

**3.3 ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น** หมายถึง ความต้องการฟื้นฟูสถานการณ์ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้บริโภค ด้วยการส่งมอบสิ่งที่เหมาะสมที่เหนือความคาดหมาย เพื่อช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง (Vázquez et al., 2017) โดย Zhang et al. (2016) ได้ชี้ให้เห็นว่าความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการโต้ตอบกันไปมาผ่านช่องทางออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ และการเพิ่มขึ้นของความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน ในทางตรงกันข้ามการลดลงของความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นจะส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีความเกี่ยวกับการให้บริการ จะต้องให้ความสำคัญการพัฒนาและส่งมอบบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นให้แก่ผู้บริโภคด้วยแนวทางที่เหมาะสม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การบริหารจัดการ การติดตาม และประเมินผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อลดพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน (Wei et al., 2013)

**3.4 พฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน** หมายถึง แนวคิดที่ลูกค้าและผู้ให้บริการร่วมกันใช้สื่อสังคมออนไลน์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อบอกกล่าวประสบการณ์เรื่องราวที่ไม่น่าประทับใจจากการใช้บริการที่ตนเองได้รับในมุมมองของผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันมุมมองผู้ให้บริการก็มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ เพื่อตอบโต้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคได้แจ้งเข้ามา ด้วยการไม่ตอบสนองต่อความต้องการในแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที หรือไม่มีการตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหาใด ๆ ของผู้บริโภคเลย ยังเป็นผลทำให้ทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมตอบโต้กันไปมา จนส่งผลเสียทั้งสองฝ่ายในที่สุด (Barger et al., 2016; Lamberton & Stephen, 2016; Vargo & Lusch, 2004)

### 3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.5.1 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงบวกต่อความปรารถนาในการเอาคืน
H2	การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงลบต่อความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น
H3	การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน
H4	ความปรารถนาในการเอาคืนส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน
H5	ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริโภคที่เคยมีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นในประเทศไทย โดยงานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย มีการเก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ดังนั้น จึงใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 7 ซึ่งจากสูตรการประมาณค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ MaCorr Research (2003) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 196 ตัวอย่าง ดังแสดงในภาพที่ 2 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ 200 ตัวอย่าง มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้

**Determine Sample Size**

Confidence Level: 95% ?

Confidence Interval: 7 (%) ?

Population: ?

Calculate Clear

**Sample Size:** 196 ?

ภาพที่ 2 การคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ตามสูตร  
ของ MaCorr Research (2003)

ที่มา: <https://www.macorr.com/sample-size-calculator.htm>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันในธุรกิจการจัดส่งอาหารขายปลีกออนไลน์ จำนวน 22 ข้อคำถาม ประกอบด้วย ด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ จำนวน 6 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Barger et al. (2016); Casidy and Shin (2015); Haj-Salem and Chebat (2014) ด้านความปรารถนาในการเอาคืน จำนวน 7 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Barger et al. (2016); Dong et al. (2008); Lamberton and Stephen (2016); Tseng (2017) ด้านความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Rääkkönen and Honkanen (2016) และด้านพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน จำนวน 5 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Chu and Kim (2011); Gheorghe and Liao (2012); Gruen et al., (2006) โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ คือ มาตรวัด 7 ระดับ กำหนดให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวในแต่ละคำถาม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นตั้งแต่มากที่สุด เท่ากับ 7 คะแนน ไปจนถึงน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.50 เพื่อแสดงว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่ต้องการวัด (Rovinelli & Hambleton, 1977) ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด โดยมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปร ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่า 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดยอมรับได้ (Hair et al, 2010) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าระดับความเที่ยงของตัวแปรในแบบสอบถามทั้งหมด 11 ตัวแปร ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด โดยมีค่าระหว่าง 0.772 - 0.890 รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้

แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือ และแจกแบบสอบถามผ่านการสร้างลิงค์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook.com, Line, Twitter และ Pantip.com เป็นต้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2565 โดยแบบสอบถามมีคำถามในการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างอยู่ในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม โดยถามว่าท่านเคยใช้งานใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือไม่ เพื่อเป็นการทำให้มั่นใจว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นจริง

### วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการคำนวณค่าร้อยละ
2. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีหลาย ๆ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = .05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปพิจารณาความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) ข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) การกระจายแบบปกติ (Normal) ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) ซึ่งจากการทดสอบ พบว่าข้อมูลไม่มีส่วนใดขาดหาย มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและภาวะร่วมเส้นตรง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทั้งหมด โดยมีการกระจายแบบเบ้ซ้ายที่มีความเบ้อยู่ในช่วงมากกว่า +3 หรือน้อยกว่า -3 ดังนั้นผู้วิจัยจึงยังคงใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 5.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.10 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.10 ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.10 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.10 มีรายได้ส่วนบุคคลน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 71.90 และส่วนมากเคยใช้แอปพลิเคชัน

สั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็น จำนวน 2-3 ครั้ง ในรอบ 1 เดือน ที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 56.80 ตามลำดับ

### 5.3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 4 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ไม่เข้าใกล้ 10 และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 5 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	p-value	Beta	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> adj	Tolerance	VIF	Residual Mean	ผลการทดสอบ
H1 การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงบวกต่อความปรารถนาในการเอาคืน	0.007**	0.248	0.237	0.224	0.520	1.921	0.000	ยอมรับ
H2 การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงลบต่อความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น	0.142	0.106	0.062	0.057	0.849	1.178	0.000	ปฏิเสธ
H3 การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน	0.008**	0.221	0.437	0.427	0.795	1.258	0.000	ยอมรับ
H4 ความปรารถนาในการเอาคืนส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน	0.000*	0.616	0.437	0.427	0.7.23	1.383	0.000	ยอมรับ
H5 ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน	0.222	-0.080	0.437	0.427	0.845	1.183	0.000	ปฏิเสธ

\*p-value < 0.001; \*\*p-value < 0.05

### 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบที่มีต่อความปรารถนาในการเอาคืน พบว่า การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงบวกต่อความปรารถนาในการเอาคืน สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นนั้น การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ ไม่ว่าจะเป็นแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ที่มีความโกรธเคือง ผิดหวัง เสียใจ กังวลใจ

และชุ่นเคื่องใจ เมื่อตนเองได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีความปรารถนาในการเอาคืนต่อผู้ให้บริการจัดส่งอาหาร คนขับ ทั้งในรูปแบบการให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือการเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจด้วยมุมมองเชิงลบมากกว่าเชิงบวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baker and Kim (2019); Dolan et al. (2019); Li and Stacks (2017); Osgood (2017); Yeh et al. (2020) ที่ชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบของลูกค้าส่งผลกระทบต่อความปรารถนาในการเอาคืน

ผลที่ได้รับจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบที่มีต่อความปรารถนาในการใช้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น พบว่า การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบไม่ส่งผลเชิงลบต่อความปรารถนาในการใช้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นนั้น เมื่อตนเองได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ จะมีการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ที่มีความโกรธเคือง ผิดหวัง เสียใจ กังวลใจ และชุ่นเคื่องใจ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามอารมณ์ในเชิงลบดังกล่าวต้นไม่ได้มีผลหรือกระตุ้นให้ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์มีความปรารถนาในการใช้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น อาทิ การได้รับเงินคืนบางส่วน ค่าชอโทษ ส่วนลดสำหรับการสั่งซื้อครั้งถัดไป รวมทั้งการได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องตามที่สมควรจะเป็นจากร้านค้า และคนขับ สืบเนื่องมาจากผู้บริโภคอาจมองว่าหากร้องเรียนไปหรือแสดงความคิดเห็น ก็ไม่ได้รับการตอบสนองหรือบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยทันที ยังเป็นผลทำให้ไม่มีความปรารถนาที่จะได้รับการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arica et al. (2022); Kaur et al. (2022) ที่ชี้ให้เห็นว่าด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบไม่มีความสัมพันธ์กับความปรารถนาในการใช้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น

ผลที่ได้รับจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ ความปรารถนาในการเอาคืน และความปรารถนาในการใช้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้นที่มีต่อความพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน พบว่า ความปรารถนาในการเอาคืนยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และให้คะแนนร้านค้า คนขับ หรือเขียนบทวิจารณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นนั้น เมื่อได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ ผู้บริโภคจะเกิดความปรารถนาในการเอาคืนมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการไม่กลับไปใช้บริการซ้ำอีกเลย การบอกต่อไปยังเพื่อนสมาชิกและคนอื่น ๆ ที่รู้จัก ไม่ให้ไปใช้บริการด้วย การแชร์ความไม่พึงพอใจนั้น ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ การร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบ และการส่งคำถามไปยังผู้ที่หน้าดูแลระบบหรือแอดมินถึงคุณภาพการบริการที่ตนเองได้รับและไม่ประทับใจ ยังส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมในการทำลายคุณค่าร่วมกันมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบการแชร์เรื่องราวของประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจที่ตนเองได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทหรือผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ เพื่อแชร์เรื่องราวของประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจที่ตนเองได้รับจากการใช้งานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Osgood (2017); Yeh et al. et al. (2020) แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของความปรารถนาในการเอาคืนของลูกค้าส่งผลกระทบต่อการกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันที่มาก



ยิ่งขึ้นตามไปด้วย อีกทั้งการแสดงผลออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบที่มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ยังเป็นผลทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Järvi et al. (2018); Narangajavana et al. (2017). Tseng (2017) ที่ชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของการแสดงผลออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันที่มากยิ่งขึ้น ในขณะที่ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นไม่ส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ การได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบของการได้รับเงินคืนบางส่วน ค่าขอโทษ ส่วนลดสำหรับการสั่งซื้อครั้งถัดไป และการได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องตามที่สมควรจะเป็นจากร้านค้าและคนขับ ไม่ได้ส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันที่ลดน้อยถอยลง สืบเนื่องมาจากอาจเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างจากประสบการณ์ที่ไม่ดีที่ตนเองได้รับ และไม่อยากจะกลับมาใช้งานซ้ำอีกครั้งเลย แม้ว่าจะมีโอกาสก็ตามยังเป็นผลทำให้ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นไม่ส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li and Chen (2022); Xie et al. (2022) พบว่า ความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มบริการสั่งและจัดส่งอาหาร ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานร้านอาหารที่มีการใช้บริการแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนได้ โดยยกออกเป็นมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

7.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า การแสดงผลออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลกระทบต่อความปรารถนาในการเอาคืน ดังนั้น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มบริการสั่งและจัดส่งอาหาร ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานร้านอาหารที่มีการใช้บริการแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง โดยการให้ความสำคัญกับการวางแผนทางกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยการลดการแสดงผลออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบของผู้บริโภค อาทิ การแสดงอารมณ์โกรธเคือง ผิดหวัง เสียใจ กังวลใจ และขุ่นเคืองใจ เมื่อได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ ด้วยการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจ เช่น การให้บริการส่งอาหารได้ก่อนหรืออยู่ในเวลาที่กำหนด การขับชี้ด้วยความปลอดภัย เคารพกฎจราจรในการส่งอาหาร และอาหารมาถึงในสภาพที่เรียบร้อย สมบูรณ์ในภาชนะที่บรรจุมาเป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีความปรารถนาในการเอาคืนที่ลดน้อยถอยลงตามไปด้วย

7.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความปรารถนาในการเอาคืนยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงผลออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มบริการสั่งและจัดส่งอาหาร ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานร้านอาหารที่มีการใช้บริการแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง โดยการให้ความสำคัญกับการลดความปรารถนาในการเอาคืนของผู้บริโภคที่เกิดจากการได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ให้น้อยลงกว่าเดิม ด้วยการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจให้ทันที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งมีความเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้บริโภคแบบเฉพาะรายบุคคล ร่วมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อลดการแสดงผลออกถึง



ความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบของผู้บริโภค เมื่อได้รับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันที่ลดน้อยถอยลงตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแชร์เรื่องราวของประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจไปยังเพื่อนสมาชิก หรือผู้ใช้งานรายอื่น และการร้องเรียนไปยังบริษัทหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น

## 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลาย ๆ แนวทางดังนี้

7.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจใช้ผลที่ได้รับจากการศึกษา พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ว่าการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงลบต่อความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น และความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกัน โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือวิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อค้นหาคำตอบ ขยายความ และเพิ่มความลุ่มลึกของข้อมูลว่าเพราะเหตุใดการที่ผู้บริโภคซึ่งมีประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ โดยมีการแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจด้วยอารมณ์เชิงลบ จึงไม่นำไปสู่การลดลงของความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้น และเพราะเหตุใดการที่ผู้บริโภคซึ่งมีประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ และยังมีความปรารถนาในการได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม จึงไม่มีแนวโน้มที่จะลดการกระทำพฤติกรรมในการทำลายคุณค่าร่วมกันให้น้อยลง

7.2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มาใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ เช่น เพศที่แตกต่างกัน ช่วงอายุที่แตกต่างกัน ระดับศึกษาที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกัน และระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารออนไลน์ที่แตกต่างกัน เป็นต้น ว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำลายคุณค่าร่วมกันที่แตกต่างกันหรือไม่

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2566). *ทิศทาง Food Delivery ปี 66? หลังผู้บริโภคกลับมาใช้ชีวิตปกติ*. เข้าถึงได้จาก [.https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/FoodDelivery-FB-05-01-2023.aspx](https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/FoodDelivery-FB-05-01-2023.aspx)

### ภาษาต่างประเทศ

- Arica, R., Polat, I., Cobanoglu, C., Çorbacı, A., Chen, P.-J., & Hsu, M.-J. (2022). Value co-destruction and negative e-WOM behavior: the mediating role of tourist citizenship. *Tourism Review*, 77(4), 1116-1134. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2021-0219>
- Baker, M. A., & Kim, K. (2019). Value destruction in exaggerated online reviews. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1956–1976. <https://doi.org/10.1108/ijchm-03-2018-0247>.
- Barger, V., Peltier, J. W., & Schultz, D. E. (2016). Social media and consumer engagement: A review and research agenda. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 10(4), 268–287. <https://doi.org/10.1108/JRIM-06-2016-0065>
- Casidy, R., & Shin, H. (2015). The effects of harm directions and service recovery strategies on customer forgiveness and negative word-of-mouth intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 27, 103–112. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.07.012>.
- Chu, S. C., & Kim, Y. (2011). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites. *International Journal of Advertising*, 30(1), 47. <https://doi.org/10.2501/ija-30-1-047-075>
- Daunt, K. L., & Harris, L. C. (2017). Consumer showrooming: Value co-destruction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 38, 166–176. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.05.013>.
- Dolan, R., Seo, Y., & Kemper, J. (2019). Complaining practices on social media in tourism: A value co-creation and co-destruction perspective. *Tourism Management*, 73, 35–45. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.01.017>.
- Dong, B., Evans, K. R., & Zou, S. (2008). The effects of customer participation in co-created service recovery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 123–137. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0059-8>.
- Gheorghe, I. R., & Liao, M.-N. (2012). Investigating Romanian healthcare consumer behaviour in online communities: Qualitative research on negative eWOM. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 62, 268–274. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.043>

- Gruen, T. W., Osmonbekov, T., & Czaplewski, A. J. (2006). eWOM: The impact of customer-to-customer online know-how exchange on customer value and loyalty. *Journal of Business Research*, 59(4), 449–456. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.10.004>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7<sup>th</sup>ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Haj-Salem, N., & Chebat, J. C. (2014). The double-edged sword: The positive and negative effects of switching costs on customer exit and revenge. *Journal of Business Research*, 67(6), 1106–1113. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.05.050>.
- Järvi, H., Kähkönen, A. K., & Torvinen, H. (2018). When value co-creation fails: Reasons that lead to value co- destruction. *Scandinavian Journal of Management*, 34(1), 63 – 77. <https://doi.org/10.1016/j.scaman.2018.01.002>.
- Kaur, P., Talwar, S., Islam, N., Salo, J., & Dhir, A. (2022). The effect of the valence of forgiveness to service recovery strategies and service outcomes in food delivery apps. *Journal of Business Research*, 147, 142-157. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.04.020>
- Lamberton, C., & Stephen, A. T. (2016). A thematic exploration of digital, social media, and mobile marketing: Research evolution from 2000 to 2015 and an agenda for future inquiry. *Journal of Marketing*, 80(6), 146–172. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0415>.
- Li, T., & Chen, Y. (2022). The obstacle to building a mutual regulation system: Exploring people's intervention intention toward tourists' deviant behavior. *Annals of Tourism Research*, 93, 103377. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103377>
- Li, Z. C., & Stacks, D. (2017). When the relationships fail: A microperspective on consumer responses to service failure. *Journal of Public Relations Research*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2017.1356310>
- MaCorr Research. (2023, May 31, 2023). *Determine Sample Size*. <https://www.macorr.com/sample-size-calculator.htm>
- Narangajavana, Y., Callarisa Fiol, L. J., Moliner Tena, M., Rodríguez Artola, R. M., & Sánchez García, J. (2017). The influence of social media in creating expectations. An empirical study for a tourist destination. *Annals of Tourism Research*, 65, 60–70. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.05.002>.
- Osgood, J. M. (2017). Is revenge about retributive justice, deterring harm, or both? *Social and Personality Psychology Compass*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.1111/spc3.12296>.
- Räikkönen, J., & Honkanen, A. (2016). Making it right the third time? Pursuing satisfaction and loyalty in a double service recovery. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 16(4), 333–351. <https://doi.org/10.1080/15022250.2015.1067643>

- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- See-Kwong, G., Soo-Ryue, N., Shiun-Yi, W., & Lily, C.B. (2017). Outsourcing to Online Food Delivery Services: Perspective of F&B Business Owners. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 22, 1-18
- Serra-Cantalops, A., & Salvi, F. (2014). New consumer behavior: A review of research on eWOM and hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 41–51. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.007>
- Tsao, W. C., Hsieh, M. T., Shih, L. W., & Lin, T. M. Y. (2015). Compliance with eWOM: The influence of hotel reviews on booking intention from the perspective of consumer conformity. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 99–111. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.01.008>.
- Tseng, A. (2017). Why do online tourists need sellers' ratings? Exploration of the factors affecting regretful tourist e-satisfaction. *Tourism Management*, 59, 413–424. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.08.017>.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>.
- Vázquez-Casielles, R., Iglesias, V., & Varela-Neira, C. (2017). Co-creation and service recovery process communication: Effects on satisfaction, repurchase intentions, and word of mouth. *Service Business*, 11(2), 321–343. <https://doi.org/10.1007/s11628-016-0311-8>
- Wei, W., Miao, L., & Huang, Z. (2013). Customer engagement behaviors and hotel responses. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 316–330. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.10.002>
- Xie, L., Liu, X., Li, D., & Guan, X. (2022). When Service Customization in Tourism Backfires: Exploring the Value Restoration Mechanism to Prevent Value Codestruction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 00(0). <https://doi.org/10.1177/10963480221137777>
- Yeh, S.-S., Fotiadis, A. K., Chiang, T.-Y., Ho, J.-L., & Huan, T.-C. T. C. (2020). Exploring the value co-destruction model for on-line deviant behaviors of hotel customers. *Tourism Management Perspectives*, 33, 100622. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100622>
- Yi, Y., & Gong, T. (2013). Customer value co-creation behavior: Scale development and validation. *Journal of Business Research*, 66(9), 1279–1284. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.02.026>.
- Zhang, X., Ko, M., & Carpenter, D. (2016). Development of a scale to measure skepticism toward electronic word-of-mouth. *Computers in Human Behavior*, 56, 198–208. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.11.042>
- Zourrig, H., Chebat, J. C., & Toffoli, R. (2009). Consumer revenge behavior: A cross-cultural perspective. *Journal of Business Research*, 62(10), 995–1001. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.08.006>.

## อิทธิพลของ Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง

THE INFLUENCER OF MACRO INFLUENCER ON FASHION CLOTHING PURCHASE DECISIONS THROUGH  
ONLINE CHANNELS OF FEMALE GEN Y

พิมลนาฏ บุญทอง<sup>1</sup> และ ศิริรัตน์ โกศการิกา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1.) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง 2.) เพื่อศึกษาอิทธิพลของ Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง กลุ่มตัวอย่าง คือ คน Gen Y เพศหญิงที่เคยซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย ลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานเป็นสถิติที่ใช้เพื่อนำผลสรุปที่คำนวณได้จากการสุ่มตัวอย่าง ไปอธิบายหรือสรุปลักษณะของประชากรทั้งหมด ทำการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ ได้ t-test One Way ANOVA การเปรียบเทียบรายคู่ LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง Gen Y 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.8 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 81.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีรายได้ 15,000-25,000บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีความคิดเห็นภาพรวมเกี่ยวกับอิทธิพลของ Macro Influencer ได้แก่ บุคลิกภาพของ Macro Influencer เนื้อหาของ Macro Influencer และรูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencer อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นภาพรวมเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง อยู่ในระดับทุกครั้ง การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิงพบว่าระดับการศึกษาและสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิงทุกขั้นตอน ส่วนอาชีพรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และในส่วนของอิทธิพลของ Macro Influencer ได้แก่ บุคลิกภาพ เนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง พบว่ารูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencer ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิงในทุก

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ขั้นตอน ส่วนบุคลิกภาพของ Macro Influencer และส่วนเนื้อหาของ Macro Influencer แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** อินฟลูเอนเซอร์, Macro-Influencers, Gen Y, เสื้อผ้าแฟชั่น, การตัดสินใจ, ออนไลน์

## Abstract

The influencer of Macro Influencer on fashion clothing purchase decisions through online channels of female Gen Y. The objective is 1.) to study the differences of personal factors that affect the decision to buy fashion clothes via the online channel of female Gen Y. 2.) To study the influence of Macro Influencer on the decision to buy clothes online channels of female Gen Y. The sample group is 400 of female Gen Y who used to online shopping and the questionnaire was used as a tool for collecting data. After that, complete data were used for statistical analysis. Descriptive statistics were used to analyze the descriptive data of the variables such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis using inferential statistics as statistics used to draw conclusions calculated from the random sampling. to describe or summarize the characteristics of the entire population hypothesis test analysis of variance Regression and correlation analysis were performed t-test, One Way ANOVA, LSD pairwise comparison, and Multiple Regression Analysis, with 95% confidence level. The results showed that the personal information factor of 400 of female Gen Y samples found that most of the samples had a bachelor's degree, representing 63.8 percent, Single status, representing 81.5 percent, Occupation of private company employees / government employees accounted for 39.5 percent and had the highest income of 15,000-25,000 baht, representing 31.8 percent. They had overall opinions about the influence of Macro Influencer, including personality of Macro Influencer, content of Macro Influencer and presentation style of Macro Influencer in most level and overall opinions about the decision-making process of buying fashion clothes through online channels of female Gen Y are at every level. Hypothesis testing of different demographic factors in terms of education, status, occupation and monthly income affecting female Gen Y's decision to buy fashion clothes online revealed that different levels of education and status affecting the decision-making process for buying fashion clothes through online channels of female Gen Y at every step of the way as for occupations, different monthly incomes affect the decision-making process of buying fashion clothes through online channels of female Gen Y significantly differently and in terms of the influence of Macro Influencer, namely personality, content, and presentation style affecting female Gen Y's decision to buy fashion products online, it was found that the presentation style of Macro Influencer affected the decision-making process. Buy fashion clothes online for female Gen Y at every stage. The personality of Macro Influencer and the content of Macro Influencer were significantly different 0.05.

**Keywords:** Influencer, Macro-Influencers, Gen Y, Fashion clothes, Decision-making, Online

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมแฟชั่นเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจไปทั่วโลก และสถานการณ์ในช่วงโควิด-19 ที่ผ่านมาเป็นตัวกระตุ้นไม่ให้อุตสาหกรรมแฟชั่นเดินหน้าเติบโตต่อไปได้ ทำให้ยอดขายสินค้าอย่างเสื้อผ้าลดน้อยลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หลายอาชีพถูกบังคับให้ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ทุกวงการหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์กันมากขึ้น วงการแฟชั่นเองก็เป็นหนึ่งในนั้น (Valeesa, 2564) Influencer Marketing เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ทางการตลาดที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ด้วยผลลัพธ์ที่แบรนด์และนักการตลาดพิสูจน์แล้วว่าได้ผลดี สามารถเพิ่มการรับรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและแบรนด์จนนำไปสู่การสร้างยอดขายได้จริง ทำให้แบรนด์ Adweek-Morning Consult Study ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ พบว่าในปี 2021 ที่ผ่านมา จำนวนผู้ใช้งาน Social Media ทั่วโลกเติบโตถึง 500 ล้านคน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการเติบโตของ Influencer Marketing ที่ยังมีอีกมาก นอกจากนี้ เมื่อเจาะลึกลงไปจากการสำรวจผู้บริโภคของ Mediakix พบว่า 87% ของผู้บริโภค ตัดสินใจซื้อสินค้าจากคอนเทนต์ดูใจของอินฟลูเอนเซอร์ จึงไม่น่าแปลกใจที่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเราจึงเห็นแบรนด์ต่างๆ เริ่มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านการตลาดสู่ Influencer Marketing (Influencer Marketing Hub, 2020)

(Aiyaphat Wankawisant, 2565) ได้แบ่งประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ตามจำนวนผู้ติดตามเป็น 4 ประเภท

1. Nano Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 1,000-10,000 คน
2. Micro Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 10,000-100,000 คน
3. Macro Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 100,000-1,000,000 คน
4. Mega Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 1,000,000 คนขึ้นไป

จากสถิติของ The flight 19 agency พบว่าการใช้ Macro Influencer สามารถเข้าถึงคนได้จำนวนมาก สร้างการรับรู้(Awareness) ให้กับสินค้าหรือแบรนด์ ทำให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง แต่การใช้ Micro Influencers ในจำนวนที่เหมาะสม สามารถสร้างการมีส่วนร่วม(Engagement) และทำให้เกิดยอดขายเมื่อเทียบกับต้นทุนได้มากกว่า การใช้อินฟลูเอนเซอร์แต่ละประเภทจึงต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของแบรนด์ ในหนึ่งแคมเปญสามารถใช้ร่วมกันได้หากมีงบประมาณเพียงพอ เพื่อให้เกิดทั้งการรับรู้(Awareness)และการมีส่วนร่วม(Engagement)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษา “อิทธิพลของ Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง” โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เราทราบว่าอิทธิพลของ Macro Influencer เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิงหรือไม่ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปพัฒนา Influencer Marketing ผ่าน Macro Influencer กับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในอนาคตและเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจในการศึกษาต่อโดยรวมถึงการนำข้อมูลไปปรับปรุงในอนาคตอีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง ออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของ Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง ออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง

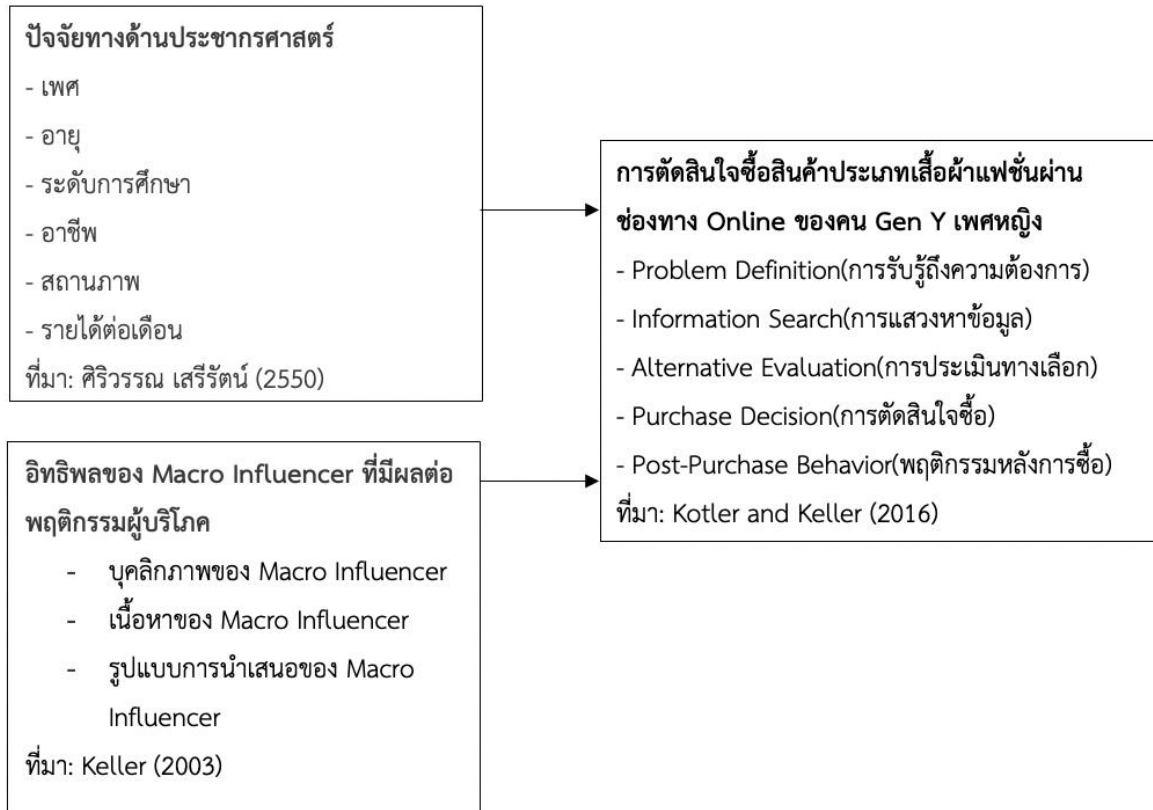


### สมมติฐานในการวิจัย

2.3 ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Online ของคน Gen Y เพศหญิง

2.4 อิทธิพลของ Macro Influencer ได้แก่ บุคลิกภาพ เนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Online ของคน Gen Y เพศหญิง

### กรอบแนวคิดในงานวิจัย



### 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

(วชิรวัชร งามละม่อน, 2558) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ถือเป็นความหลากหลายและความแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ อายุ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย และความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของบุคคลแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันนั้นมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคคลผู้มีชื่อเสียง (Influencer)

(Chutinun Sanguanprasit, 2561) Influencer มีต้นกำเนิดมาจากคำว่า Influence ที่แปลว่า การจูงใจ, มีอิทธิพล ซึ่งหากมองความหมายโดยรวมแล้ว Influencer หมายถึง ผู้มีอิทธิพล, หรือผู้ที่สามารถจูงใจได้ เช่น กลุ่มบล็อกเกอร์หรือบุคคลออนไลน์อื่นๆ ที่มีผู้ติดตามมากพอที่จะส่งผลต่อความคิดและการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมาย

โดยจะมีการทำคอนเทนต์เผยแพร่ตามแพลตฟอร์มต่างๆมากมายเลย เช่น Blog, Instagram, Facebook, YouTube ผู้ติดตามส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ตั้งแต่เด็กนักเรียนนักศึกษาไปจนถึงวัยทำงาน และมักคล้อยตามเนื้อหาหรือสิ่งที่ Influencer พูดโน้มน้าวใจได้ง่าย เพราะรู้สึกถึงความใกล้ชิดและจริงใจกว่าสื่อโฆษณาของแบรนด์ต่างๆ ในรูปแบบเดิม

(Aiyaphat Wankawisant, 2565) Influencers เป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลที่จะสามารถจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายสามารถคล้อยตามได้ หรือมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ที่จะนำพาให้ผู้บริโภคใช้สินค้าและบริการตาม Influencers คนนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็น ดารา หรือจะเป็นผู้ที่มิชื่อเสียงที่มีความรู้ในด้านนั้น ๆ และมาทำการสร้างคอนเทนต์ สร้างตัวตนบน Social Media โดยแบ่งประเภทของ Influencers ตามจำนวนผู้ติดตามได้ 4 ประเภท ดังนี้ 1. Nano Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 1,000-10,000 คน 2. Micro Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 10,000-100,000 คน 3. Macro Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 100,000-1,000,000 คน และ 4. Mega Influencer มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 1,000,000 คนขึ้นไป

จากสถิติของ The flight 19 agency พบว่าการใช้ Macro Influencer สามารถเข้าถึงคนได้จำนวนมาก สร้างการรับรู้(Awareness) ให้กับสินค้าหรือแบรนด์ ทำให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง แต่การใช้ Micro Influencer ในจำนวนที่เหมาะสม สามารถสร้างการมีส่วนร่วม(Engagement) และทำให้เกิดยอดขายเมื่อเทียบกับต้นทุนได้มากกว่า การใช้อินฟลูเอนเซอร์แต่ละประเภทจึงต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของแบรนด์ ในหนึ่งแคมเปญสามารถใช้ร่วมกันได้หากมีงบประมาณเพียงพอ เพื่อให้เกิดทั้งการรับรู้(Awareness)และการมีส่วนร่วม(Engagement)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษา Macro Influencer ที่มีผู้ติดตามในโซเชียลมีเดีย 100,000-1,000,000 คน ซึ่งผู้ที่มีอิทธิพลกลุ่มดังกล่าวสามารถสร้างการรับรู้แบรนด์และสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้เป็นวงกว้าง

ผลจากการศึกษาของ (วิทสุดา ทุมวงศ์, 2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารทัศนคติต่อ Beauty Influencer: Pearypie และพฤติกรรมการซื้อสินค้าประเภทความงาม” ซึ่งมีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อ Beauty Influencer: Pearypie กับแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าประเภทความงามพบว่าทัศนคติด้านต่างๆ คือ ทัศนคติโดยรวม ทัศนคติทางด้านเนื้อหา ทางด้านรูปแบบการนำเสนอและทางด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มความตั้งใจในการเปิดรับข่าวสารและแนวโน้มความตั้งใจซื้อสินค้า โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ (Keller, 2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคมี ดังนี้ 1. บุคลิกภาพของ Influencer 2. เนื้อหาของ Influencer และ 3. รูปแบบการนำเสนอของ Influencer

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

(ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550) ได้กล่าวว่าการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคมักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ขั้นตอนการตัดสินใจ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภคโดยมีลำดับกระบวนการ 5 ขั้นตอน 1.การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) 2. การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information) 3. การประเมินทางเลือก

(Evaluation of Alternative) 4. การตัดสินใจซื้อ (Decision Marking) และ 5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior)

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล)

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มประชากรเพศหญิง Gen Y (เกิด พ.ศ 2523 – 2539) ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการซื้อสินค้าผ่านทางช่องทางออนไลน์ใน พ.ศ.2566 โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากเป็นการเป็นการจัดประชากรตามทัศนคติหรือพฤติกรรม ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้การหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร (Cochran, 1977) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

##### เครื่องมือวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของ Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Online ของคน Gen Y เพศหญิง เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดองค์ประกอบของแบบสอบถามให้ประกอบด้วยข้อคำถามที่พิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของ Macro Influencer และการตัดสินใจซื้อ โดยผู้ศึกษาสามารถพิจารณาข้อคำถามออกเป็น 5 ส่วน รวมคำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ “ปัจจุบันท่านมีอายุ 27 ปี (พ.ศ.2539) – 43 ปี (พ.ศ.2523) ใช่หรือไม่” “เพศหญิงใช่หรือไม่” “ท่านเคยซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางช่องทางออนไลน์ใช่หรือไม่” “ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับข่าวสารจาก Influencer แล้วท่านเคยมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าตามคำแนะนำของ Influencer ใช่หรือไม่” หากตอบว่า “ใช่” ทั้ง 4 คำถาม จึงนับเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและอาชีพ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าแฟชั่นของผู้บริโภค

ส่วนที่ 4 อิทธิพลของ Macro Influencers ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y

ส่วนที่ 5 กระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y

นอกจากเครื่องมือในการวิจัยแล้ว การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาเลือกใช้การตรวจสอบด้วยวิธี (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้นั้นจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 หากค่าที่ได้มีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือมาก ทั้งนี้ผู้ทำวิจัยจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์ที่มากกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.950 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสม ทั้งนี้เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สมบูรณ์ก่อนแจกแบบสอบถามจริงให้กับกลุ่มเป้าหมาย ดังตารางต่อไปนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวนข้อความ	ค่า Cronbach
Macro Influencer ที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	13	0.936
การตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง	20	0.911
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>0.9235</b>

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y เพศหญิง อย่างมีนัยยะสำคัญ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมานซึ่งทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยค่า F-test รวมทั้งทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดด้วยค่า LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95

2. อิทธิพลของ Macro Influencer ได้แก่ บุคลิกภาพ เนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Online ของคน Gen Y เพศหญิง โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

#### 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานของรัฐ และมีรายได้ 15,000-25,000บาท มากที่สุด

5.2 ระดับความคิดเห็นกลยุทธ์ผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของคน Gen Y

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) บุคลิกภาพของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y

(n=400)

บุคลิกภาพของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่มีผลในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. มีความโดดเด่นในการแสดงเนื้อหาออกมาให้เกิดความสนใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น	4.37	0.69	มากที่สุด
2. มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเองในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น จึงทำให้รู้สึกน่าติดตาม	4.37	0.65	มากที่สุด
3. สามารถดึงดูดให้ท่านสนใจด้วยการมีทัศนคติค่านิยมที่คล้ายคลึงกับท่าน	4.21	0.77	มากที่สุด
4. ลักษณะการพูดสุภาพและชัดเจน	4.21	0.81	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	4.35	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 1 พบว่า ความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30, S.D = 0.72)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เนื้อหาของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่มีผลในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น

(n=400)

เนื้อหาของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่มีผลในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเสื้อผ้าแฟชั่นที่ตรงตามความเป็นจริง น่าเชื่อถือและน่าติดตาม ทำให้เกิดความสนใจในการซื้อเสื้อผ้า	4.32	0.67	มากที่สุด
2. เสื้อผ้าแฟชั่นที่สวยงามสามารถทำให้ท่านกลับมาซื้อในครั้งต่อไป	4.38	0.64	มากที่สุด
3. เนื้อหาที่น่าสนใจสามารถสร้างแรงจูงใจให้ท่านมีความต้องการซื้อมากขึ้น	4.32	0.63	มากที่สุด
4. เนื้อหาเกี่ยวกับเสื้อผ้าแฟชั่น มีการสร้างแรงบันดาลใจในด้านการแต่งตัวให้กับท่านมากขึ้น	4.30	0.69	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นต่อเนื้อหาของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33, S.D = 0.66)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) รูปแบบการนำเสนอของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่มีผลในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น

(n=400)			
รูปแบบการนำเสนอของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencer ที่มีผลในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. มีการเรียงลำดับเรื่องราวที่น่าสนใจ	4.29	0.74	มากที่สุด
2. มีการใช้รูปภาพ วิดีโอคลิปและสื่อประกอบทำให้เห็นสินค้าชัดเจนขึ้นและน่าติดตาม	4.45	0.66	มากที่สุด
3. สอนเทคนิคต่างๆในการแต่งตัวหรือการนำสินค้าไปสวมใส่ในหลายๆลุค	4.38	0.67	มากที่สุด
4. นำเสนอเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านกิจกรรม เช่น การออกไปเที่ยวสถานที่ต่างๆ, การใช้ชีวิตประจำวัน	4.40	0.68	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อรูปแบบการนำเสนอของผู้ทรงอิทธิพล Macro Influencers อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.38, S.D = 0.69)

### 5.3 กระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการรับรู้ถึงความต้องการ

(n=400)			
Problem Definition(การรับรู้ถึงความต้องการ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความต้องการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์หลังจากทราบที่สามารถซื้อได้ทางออนไลน์	4.27	0.72	ทุกครั้ง
2. ท่านต้องการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์เนื่องจากสินค้ามีความทันสมัย	4.22	0.72	ทุกครั้ง
3. ท่านต้องการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์เพราะคิดว่าเป็นช่องทางที่มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย	4.35	0.67	ทุกครั้ง
4. ท่านต้องการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.38	0.68	ทุกครั้ง
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.70</b>	<b>ทุกครั้ง</b>



จากตารางที่ 4 พบว่าภาพรวมการรับรู้ถึงความต้องการ มีระดับการแสดงผลพฤติกรรมอยู่ในระดับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการแสวงหาข้อมูล

(n=400)

Information Search(การแสวงหาข้อมูล)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. ก่อนจะตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ท่านได้สอบถามรายละเอียดจากผู้ขายออนไลน์	4.14	0.83	บ่อยครั้ง
2. ก่อนจะตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ท่านจะหาข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ที่เคยซื้อจากการรีวิว/คะแนนที่ได้	4.42	0.69	ทุกครั้ง
3. ก่อนจะตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ท่านค้นหาข้อมูลด้วยตัวท่านเอง	4.26	0.75	ทุกครั้ง
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.76</b>	<b>ทุกครั้ง</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าภาพรวมการแสวงหาข้อมูล มีมีระดับการแสดงผลพฤติกรรมอยู่ในระดับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการประเมินทางเลือก

(n=400)

Alternative Evaluation(การประเมินทางเลือก)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อจากการเปรียบเทียบราคาสินค้าและข้อเสนอพิเศษผ่านทางออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อเสนอที่ดีที่สุด	4.32	0.74	ทุกครั้ง
2. ท่านมีการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อจากการการันตีคุณภาพ	4.21	0.83	ทุกครั้ง
3. ยี่ห้อและคุณภาพมีผลต่อความเชื่อมั่นทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ	4.37	0.66	ทุกครั้ง
4. ท่านประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อจากประสบการณ์ส่วนตัวในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์	4.31	0.67	ทุกครั้ง
5. ท่านมีการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อจากความน่าเชื่อถือของช่องทางออนไลน์ในการสั่งซื้อ	4.34	0.68	ทุกครั้ง
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.72</b>	<b>ทุกครั้ง</b>



จากตารางที่ 6 พบว่าภาพรวมการประเมินทางเลือก มีระดับการแสดงผลการอยู่ในระดับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการตัดสินใจซื้อ

(n=400)

Purchase Decision(การตัดสินใจซื้อ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตัวท่านเอง	4.52	0.60	ทุกครั้ง
2. ท่านตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ เพราะมีสินค้าที่ทันสมัยและหลากหลาย	4.42	0.60	ทุกครั้ง
3. ท่านตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ เพราะแพลตฟอร์มอำนวยความสะดวกรวดเร็วและเชื่อถือได้ในการสั่งซื้อสินค้า	4.43	0.67	ทุกครั้ง
4. ท่านตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากมีบริการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น บัตรเครดิต/เดบิต เป็นต้น	4.43	0.74	ทุกครั้ง
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.65</b>	<b>ทุกครั้ง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าภาพรวมการตัดสินใจซื้อ มีระดับการแสดงผลการอยู่ในระดับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพฤติกรรมหลังการซื้อ

(n=400)

Post-Purchase Behavior(พฤติกรรมหลังการซื้อ)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านพึงพอใจเมื่อเสื้อผ้าแฟชั่นที่ซื้อมีคุณภาพดีและตรงตามความต้องการ	4.22	0.69	ทุกครั้ง
2. ท่านจะแสดงความคิดเห็น รีวิวและให้คะแนนกับช่องทางออนไลน์ที่ท่านซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น	3.78	1.12	บ่อยครั้ง
3. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ที่ท่านชื่นชอบ	3.94	0.90	บ่อยครั้ง
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.9</b>	<b>บ่อยครั้ง</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าพฤติกรรมหลังการซื้อ มีระดับการแสดงผลการอยู่ในระดับทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	กระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y				
	การรับรู้ถึงความต้องการ	การแสวงหาข้อมูล	การประเมินทางเลือก	การตัดสินใจซื้อ	พฤติกรรมหลังการซื้อ
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ	✓	✓	✓		✓
รายได้ต่อเดือน		✓		✓	✓

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึงตัวแปรทั้ง 2 ตัวส่งผลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการรับรู้ถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อ

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานภาพ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการรับรู้ถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อ

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการรับรู้ถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือกและพฤติกรรมหลังการซื้อ

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการแสวงหาข้อมูล การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อ

ตารางที่ 10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

อิทธิพลของ Macro Influencer	กระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y				
	การรับรู้ถึงความต้องการ	การแสวงหาข้อมูล	การประเมินทางเลือก	การตัดสินใจซื้อ	พฤติกรรมหลังการซื้อ
บุคลิกภาพของ Macro Influencers	0.408*	0.035	0.118	0.312*	0.289*
เนื้อหาของ Macro Influencers	0.082	0.278*	0.218*	0.139*	-0.005
รูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencers	0.189*	0.333*	0.199*	0.160*	0.594*

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณากระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการรับรู้ถึงความต้องการพบว่า บุคลิกภาพของ Macro Influencers มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ รูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencers และ เนื้อหาของ Macro Influencers ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการแสวงหาข้อมูลพบว่า รูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencers มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ เนื้อหาของ Macro Influencers และ บุคลิกภาพของ Macro Influencers ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการประเมินทางเลือกพบว่า เนื้อหาของ Macro Influencers มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ รูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencers และ บุคลิกภาพของ Macro Influencers ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในการตัดสินใจซื้อพบว่า บุคลิกภาพของ Macro Influencers มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ รูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencers และ เนื้อหาของ Macro Influencers ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ในพฤติกรรมการซื้อพบว่า รูปแบบการนำเสนอของ Macro Influencers มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ บุคลิกภาพของ Macro Influencers และ เนื้อหาของ Macro Influencers ตามลำดับ

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของเพศหญิง Gen Y ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนม์ภูธรา โพธิ์เพื่อนน้อย (2564) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านผ่านทางช่องทางออนไลน์ พบว่า กลุ่มที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านผ่านทางช่องทางออนไลน์ที่แตกต่างกัน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านผ่าน

ทางช่องทางออนไลน์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการเปิดรับข่าวสาร ทักษะคิดต่อ Beauty Influencer : Pearypie และพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าประเภทความงาม ของ วิทสุตา ทุมวงศ์ (2556) ที่พบว่า อายุระดับการศึกษา ช่วงรายได้ ที่แตกต่างกันของประชากรเพศหญิงในประเทศไทย จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร (ความถี่) จาก Youtube ไม่แตกต่างกัน แต่จาก Facebook และ Instagram แตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันอย่างน้อยสองอาชีพมีการเปิดรับข่าวสาร(ความถี่) จาก Youtube ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่าอิทธิพลของ Macro Influencer ได้แก่ บุคลิกภาพ เนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Online ของคน Gen Y เพศหญิง สอดคล้องกับการศึกษาของศรัณย์ เหนือจักรวาล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของผู้ทรงอิทธิพลขนาดเล็ก (Micro Influencer) ที่มีผลต่อการเลือกรับชมสตรีมมิ่งผ่านช่องทาง Twitch ของผู้ชมในประเทศไทย พบว่าอิทธิพลของผู้ทรงอิทธิพลขนาดเล็ก (Micro Influencer) มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรับชมสตรีมมิ่งผ่านช่องทาง Twitch ในประเทศไทย และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าด้านบุคลิกภาพของผู้ทรงอิทธิพลขนาดเล็ก (Micro Influencer) เนื้อหาของผู้ทรงอิทธิพลขนาดเล็ก (Micro Influencer) และรูปแบบการนำเสนอของผู้ทรงอิทธิพลขนาดเล็ก (Micro Influencer) มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรับชมสตรีมมิ่งผ่านช่องทาง Twitch ในประเทศไทย สอดคล้องกับการศึกษาของกานติมา ฤทธิ์วีระเดช (2560) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ผู้ทรงอิทธิพลไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (Micro Influencers) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางอแกนิกผ่านสื่อออนไลน์ของเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านเนื้อหาของผู้ทรงอิทธิพลไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (Micro Influencers) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางอแกนิกผ่านสื่อออนไลน์ของเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ตามมาด้วย รูปแบบการนำเสนอของผู้ทรงอิทธิพลไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (Micro Influencers) และบุคลิกภาพของผู้ทรงอิทธิพลไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (Micro Influencers)

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงอิทธิพลของอินฟลูเอนเซอร์ต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นเพื่อเข้าหาผู้บริโภคในเชิงลึกและเพิ่มอินฟลูเอนเซอร์กลุ่มอื่น เช่น Nano Influencer Micro Influencer จะทำให้งานวิจัยครอบคลุมประเภทของอินฟลูเอนเซอร์มากขึ้น

7.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเจาะจงเฉพาะเพศหญิง Gen Y ดังนั้นต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น เพศชาย เพศทางเลือก รวมทั้งช่วงอายุ Gen Z เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบกับเพศหญิงถึงระดับความคิดเห็นของอิทธิพล Macro Influencers และระดับการแสดงพฤติกรรมของกระบวนการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากทุกเพศก็มีการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากหลากหลายกลุ่ม

## บรรณานุกรม

- กัญญารินทร์ วัฒนเรืองนันท์ (2558) อิทธิพลของ Beauty Influencers ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคกลุ่มวัยทำงานตอนต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิหสฎา ทุมวงศ์ (2556) การเปิดรับข่าวสาร ทักษะติดต่อ Beauty Influencer: Pearypie และพฤติกรรมการซื้อสินค้าประเภทความงาม หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศรัณย์ เหนือจักรวาล (2562) อิทธิพลของผู้ทรงอิทธิพลขนาดเล็ก (Micro Influencer) ที่มีผลต่อการเลือกรับชมสตรีมมิ่งผ่านช่องทาง Twitch ของผู้ชมในประเทศไทย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กานติมา ฤทธิวีระเดช (2560) กลยุทธ์ผู้ทรงอิทธิพลไมโครอินฟลูเอนเซอร์ (Micro Influencers) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางอแกนิกผ่านสื่อออนไลน์ของเพศหญิงในกรุงเทพมหานคร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- จรรยา แก้วหนองสังข์ (2564) อิทธิพลของบุคคลผู้มีชื่อเสียง (Influencer) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำหอมของผู้บริโภควัยทำงาน หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ดุขยา สุขวาริภมย์ (2565) อิทธิพลของอินฟลูเอนเซอร์ในสื่อโซเชียลมีเดีย Youtube Facebook และ Instagram ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในปัจจุบัน ของกลุ่มคนที่อายุ 20-55 ปีที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ณัฏฐ์ธภา ตั้งขจรชัยศักดิ์ (2565) การศึกษาวิจัยอิทธิพลการรับรู้ด้านคุณค่าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเคา์เตอร์แบรนด์สกินแคร์ ผ่านการใช้อินฟลูเอนเซอร์ของผู้บริโภค Generation Z หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ธารินี สมจรรยา (2563) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นของผู้บริโภคเจนเอเรชันวัยผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

Girshwyn Reddy (2016) **Digital marketing impact on the consumer decision making process in Nike's customer retail operations in South Africa** University of Pretoria, in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master in Business Administration

Kotler, P. and Keller, K. L. (2012). Marketing Management. (14th ed.). New Jersey: Prentice -Hall

Biswas, D., Biswas, A., & Das, N. (2006). The differential effects of celebrity and expert endorsements on consumer risk perceptions. The role of consumer knowledge, perceived congruency, and product technology orientation. *Journal of advertising*, 35(2), 17-31.

Kelman, H. C. (1961). Three processes of social influence. *Public Opinion Quarterly*, 25, 57-78.

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

FACTORS AFFECTING CONSUMER ONLINE PURCHASE INTENTION  
ON THE MOBILE CROSS-BORDER E-COMMERCE PLATFORM

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง<sup>1</sup> เขาวลิต ตรีภทรอง<sup>2</sup>, รัชมงคณ ทองหล่อ<sup>2</sup>, ชนาภา ฉายโชติเจริญ, ชนัญญา  
พลดงนอก, ญาณิศกา กองสี และสิริรามล กลิ่นแก้ว<sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopee จำนวน 200 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาเชิงสังคม การสื่อสารและความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมสนับสนุนและความเชื่อมั่นยังส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงความผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์เชิงความผูกพันยังส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ตัวแบบของการวิจัยสามารถอธิบายผลของต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 40.40 ( $R^2 = 0.404$ ) ความสัมพันธ์เชิงความผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 42.90 ( $R^2 = 0.429$ ) และความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 43.10 ( $R^2 = 0.431$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์, ผู้บริโภค, แพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> อาจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>3</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



## Abstract

This research aimed to study the factors affecting consumer online purchase intention on the mobile cross-border e-commerce platform. The instrument was a questionnaire. The samples were 200 consumers who have experience in online goods purchase through the mobile cross-border e-commerce platform by accidental sampling. The data were analyzed through statistical methods such as descriptive statistics and test the hypothesis by using multiple regression analysis.

The results showed that social distance, communication, and satisfaction had a positive direct effect on trust on the mobile cross-border e-commerce platform. And satisfaction, supporting participation, and trust had a positive direct effect on relationship commitment on the mobile cross-border e-commerce platform. Moreover, trust and relationship commitment had a positive direct effect on consumer online purchase intention on the mobile cross-border e-commerce platform. Results of the research model could explain the trust in the mobile cross-border e-commerce platform at 40.40 percent ( $R^2 = 0.404$ ), the relationship commitment on the mobile cross-border e-commerce platform at 42.90 percent ( $R^2 = 0.429$ ), and the consumer online purchase intention on the mobile cross border e-commerce platform at 43.10 percent ( $R^2 = 0.431$ ), respectively.

**Keywords:** ONLINE PURCHASE INTENTION, CONSUMER, MOBILE CROSS BOADER E-COMMERCE PLATFORM

## 1. บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่โลกก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัวด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภค อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอคือการค้าที่มีการเปลี่ยนมาใช้ในรูปแบบการค้าขายสินค้าในโลกออนไลน์มากขึ้น และเมื่อยุคโลกาภิวัตน์กำลังเปลี่ยนการค้าขายจากระบบออฟไลน์แบบเดิมที่มีการค้าขายโดยตรงแบบไปซื้อสินค้าหรือขายสินค้าด้วยตนเองไปเป็นระบบออนไลน์ ปฏิเสธไม่ได้ว่าการเติบโตของการซื้อขายออนไลน์นั้นมีการเติบโตแบบก้าวกระโดดทุกปี เนื่องจากหลาย ๆ แพลตฟอร์มออนไลน์มีการพัฒนาระบบให้มีการซื้อขายง่าย ขยายคล่อง ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบราคาได้ และใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีก็ไม่สามารถได้สินค้าที่ต้องการ ทำให้หลายๆแพลตฟอร์มมีการแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อยกระดับรูปแบบแพลตฟอร์มออนไลน์ของตนให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้มากขึ้น (seller.shopee.co.th, 2566)

แพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมากขึ้น เป็นเหตุให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นเช่นกัน นอกจากเทคโนโลยีจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อแล้ว ยังส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจและกิจการการค้าขายวงกว้างและความซับซ้อนมากขึ้น จากรูปแบบเดิม คือ ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายปลีกเอง ร้านขายปลีกรับสินค้ามาจากผู้กระจายสินค้า ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายจากโรงงานผู้ผลิต แต่หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์เข้ามามีบทบาทในวงการธุรกิจมากขึ้นก็มีการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ทำให้รูปแบบการค้าเปลี่ยนแปลงจากเดิมคือผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกเท่านั้น หรือโรงงานผู้ผลิตก็สามารถขายสินค้าให้กับผู้บริโภคได้โดยตรงผ่านช่องทางซื้อขายออนไลน์ ส่งสินค้าผ่านธุรกิจบริการส่งพัสดุ และรับชำระเงินผ่านธนาคารในรูปแบบออนไลน์ (อรดา รัชตานนท์ และคณะ, 2562)

แม้ว่าการซื้อสินค้าด้วยตนเองหรือซื้อสินค้าผ่านหน้าร้านแบบเดิมจะเป็นประสบการณ์ที่ได้รับรู้คุณภาพของสินค้า ได้สัมผัสตัวสินค้า และได้ทดลองสินค้า ตลอดจนได้รับบริการด้านคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งตรงนี้ช่องทางออนไลน์ยังไม่สามารถทดแทนได้ แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ส่งผลให้รูปแบบการค้าขายและบริการรวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าที่เพิ่มขึ้นจากช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลาย เช่น Shopee, Lazada, Alibaba ก็สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคได้เมื่อผู้บริโภคต้องการความสะดวก รวดเร็ว การซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ก็เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่มีความเหมาะสม หรืออาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันอำนาจการต่อรองถูกย้ายมาฝั่งผู้บริโภคมากขึ้น ผ่านการเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยคำนึงถึงระดับราคา ความสะดวกและความพึงพอใจเป็นสำคัญ ส่งผลให้ธุรกิจมีการแข่งขันเพื่อแย่งชิงกลุ่มลูกค้าในภาคการค้ามากขึ้น (อรดา รัชตานนท์ และคณะ, 2562)

อีกหนึ่งแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน นั่นก็คือ Shopee จากผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคมองว่ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ Shopee ลำดับแรกคือ แอปพลิเคชันมีความสะดวกในการใช้งานและสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทุกที่ รองลงมาคือ แอปพลิเคชันมีช่องทางที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมถึงมีช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและหลากหลาย แอปพลิเคชันเป็นที่นิยมและมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก และลำดับสุดท้ายคือ การจัดส่งสินค้าตรงต่อเวลาที่กำหนด รวดเร็ว ด้านการสื่อสารการตลาด พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee ลำดับแรกคือ แอปพลิเคชันมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอยู่เสมอ เช่น ส่วนลดช่วงเทศกาลต่าง ๆ โปรโมชันส่วนลดในวันที่ 09.09, 11.11, 12.12 เป็นต้น รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์และโฆษณา เพื่อให้เป็นที่รู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ แอปพลิเคชันมีการคืนกำไรให้

ผู้บริโภคที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น แจกคูปองส่วนลดหรือฟรีค่าจัดส่ง แอปพลิเคชันมีการส่งข้อมูล ข่าวสารติดต่อผู้บริโภคเสมอ ด้านความปลอดภัยของระบบชำระเงิน แอปพลิเคชันมีระบบการชำระเงินที่ปลอดภัย สามารถติดตามผลการชำระเงินและการจัดส่งสินค้าได้อย่างสะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้ทางแอปพลิเคชัน Shopee ยังมีช่องทางการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและมีการติดตามหลังการขาย เช่น ให้ผู้บริโภคแสดงความคิดเห็นหลังจากการใช้บริการ และแอปพลิเคชันยังมีช่องทางช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันทีกรณีเกิดความผิดพลาด เช่น การส่งสินค้าผิด เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้เห็นว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระบบเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน โดยภาคธุรกิจอย่างบริษัท Shopee ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวเข้ามาเป็นบริษัทแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์ระดับแนวหน้าของโลก และยังคงส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค และมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และจากผลประกอบการของผู้ขายออนไลน์ขยายตัวในอัตราที่สูงกว่าเกือบ 3 เท่าตัว สะท้อนให้เห็นว่าการขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งแพลตฟอร์มที่ผู้วิจัยได้เลือกคือความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopee เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมอย่างมากในการซื้อขายออนไลน์ในสังคมไทยในปัจจุบัน และผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มส่วนใหญ่นิยมใช้งานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ เพื่อเปรียบเทียบราคาและคุณภาพสินค้าให้ตรงตามความต้องการได้มากขึ้น โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านช่องทางแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนได้ เพื่อเพิ่มระดับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ให้เพิ่มสูงขึ้น และสร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขันทางธุรกิจบนแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์ได้อย่างยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านระยะทางเชิงพื้นที่ ระยะทางเชิงเวลา ระยะทางเชิงสังคม การสื่อสาร พฤติกรรมการฉวยโอกาสและความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

2.2 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมสนับสนุน และความสัมพันธ์เชิงผลประโยชน์ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

2.3 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์เชิงความผูกพันที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมจะเป็นการทบทวนไปที่สาเหตุแปร เพื่อที่จะอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกันระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้นตามวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**3.1 ระยะห่างเชิงพื้นที่** หมายถึง การที่สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ได้ง่าย และความสามารถในการเข้าถึงแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ตลอดเวลา โดยผู้ใช้บริการคาดหวังต่อแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่มีความง่ายในการเข้าใช้ ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งานได้จากทุกที่ โดยการใช้งานมีอิทธิพลต่อคุณค่าเชิงความเพลิดเพลินในการสั่งซื้อสินค้าและคุณค่าเชิงประโยชน์ใช้สอยของผู้บริโภค (Edwards et al., 2009; Kalinic and Marinkovic, 2016)

**3.2 ระยะห่างเชิงเวลา** หมายถึง โดยผู้ใช้บริการบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มีความตั้งใจและตัดสินใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ด้วยความเต็มใจ และผู้บริโภคสามารถยืนยันคำสั่งซื้อได้จากแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้แบบทันทีทันใด (Köhler et al., 2011; Kim et al., 2007)

**3.3 ระยะห่างเชิงสังคม** หมายถึง ความใกล้ชิดในการติดต่อสื่อสารด้วยการบอกต่อเป็นวิธีการที่สามารถขยายหรือกระจายข้อมูลไปได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการบอกต่อกันเป็นทอด ๆ ซึ่งมีขอบเขตการบอกต่อกันภายในครอบครัว คนรู้จักและกลุ่มเพื่อนเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้แพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่สามารถสร้างการเติบโตและสามารถสั่งซื้อบนแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ได้เป็นอย่างดี โดยการบอกต่อข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งและขยายวงกว้างออกไปเรื่อย ๆ เป็นวิธีการทางการตลาดที่ไม่ต้องใช้งบประมาณมากนัก ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการบอกต่อเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ก็ได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความไว้วางใจที่ผู้บริโภคมีต่อเพื่อนสมาชิกและระบบของแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ (Darke et al., 2016; Hernández-Ortega, 2017)

**3.4 การสื่อสาร** หมายถึง การแสดงออกในการรับรู้เกี่ยวกับความพร้อมของผู้บริโภคที่จะกระทำหรือตัดสินใจในการที่จะซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวเลือกแรก โดยผู้บริโภคจะประเมินการใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่นำเสนอทางแพลตฟอร์มออนไลน์ รวมถึงทัศนคติที่ติดตราสินค้าและผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ซึ่งระดับของความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของการใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์ การรับรู้ถึงความแพร่หลายของความนิยมในการใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ และการถูกกระตุ้นจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากบุคคลที่มีชื่อเสียงในโลกออนไลน์ ซึ่งมีความน่าสนใจ เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ (McAllister, 1995; Li et al., 2006)

**3.5 พฤติกรรมการฉวยโอกาส** หมายถึง ความพยายามหาผลประโยชน์ส่วนตน โดยขาดความตั้งใจหรือความซื่อสัตย์ในการทำธุรกรรม ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะในรูปแบบที่ชัดเจน เช่น การโกหก การขโมย และการโกง การฉวยโอกาสมักเกี่ยวข้องกับการหลอกลวงในรูปแบบที่แนบเนียน นอกจากนี้ พฤติกรรมฉวยโอกาสขององค์กรในโซ่อุปทานที่พยายามให้องค์กรอื่นพึ่งพามากในองค์กรของตนและใช้ของดีของอำนาจ (Power) ที่ตนมีอยู่ในการกดดันให้สมาชิกรายอื่น ๆ ทำตามสิ่งที่ตนเองต้องการ (Lee and Turban, 2001; Guo et al., 2018)

**3.6 ความพึงพอใจ** หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิด ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล (Delone and Mclean, 2003; Li et al., 2006; Luo et al., 2012)

**3.7 การมีส่วนร่วมสนับสนุน** หมายถึง แรงสนับสนุนที่เป็นการเพิ่มคุณค่าของตนเองทำให้มีอารมณ์มั่นคงเกิดความมั่นใจและมีการปรับตัวได้ดี นอกจากนี้แรงสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจะส่งเสริมบุคคลในการเผชิญหน้ากับความเครียดโดยกระตุ้นให้ผู้รับเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและสามารถเผชิญความเครียดได้ดีขึ้น (Li et al., 2006)

**3.8 ความสัมพันธ์เชิงผลประโยชน์** หมายถึง ผลประโยชน์อยู่ในฝ่ายใด อีกฝ่ายหนึ่งก็อาจเสียประโยชน์หรือมีการทับซ้อนของผลประโยชน์ได้ ผู้บริหารจะหาผลประโยชน์ให้กับตนเองได้โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของเจ้าของ นอกจากนี้ ยังพบว่าความสัมพันธ์เชิงผลประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Mukherjee and Nath, 2007)

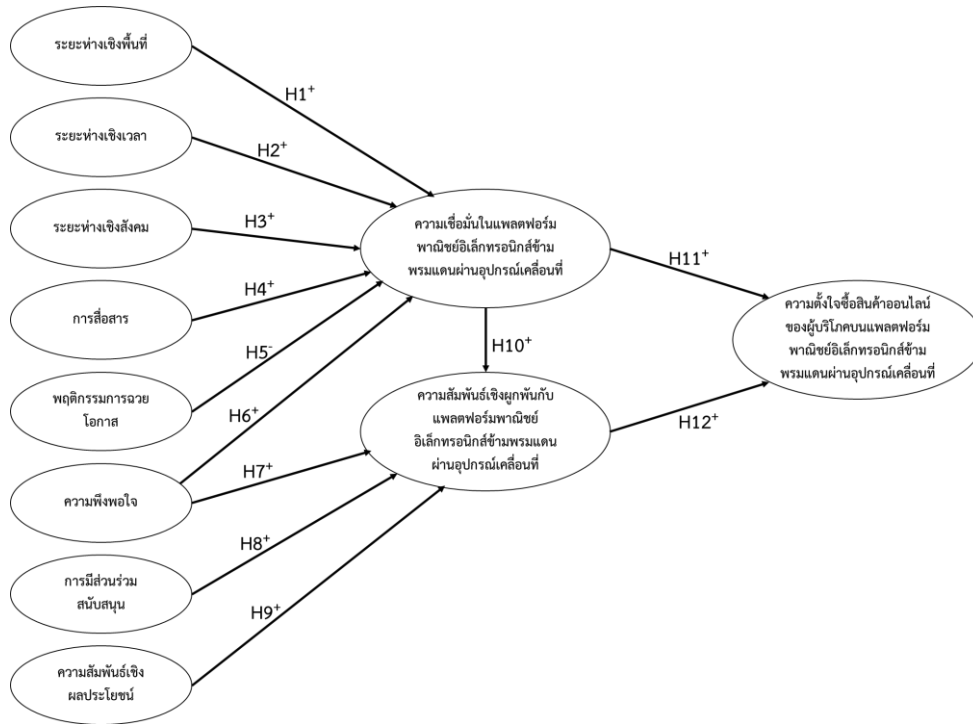
**3.9 ความเชื่อมั่น** หมายถึง ความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเกิดขึ้นจากความง่ายในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการความง่ายในการสั่งซื้อ การยืนยันคำสั่งซื้อ การติดตามคำสั่งซื้อ และการบริการหลังการขาย เช่น เมื่อลูกค้าทำการสั่งซื้อสินค้าและบริการเรียบร้อยแล้วต้องมีระบบการชำระเงินที่สะดวกตลอดจนการจัดส่งที่รวดเร็ว (Keep the Promise) ลูกค้าจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่เกิดจากคำมั่นสัญญาของธุรกิจ หากลูกค้าพึงพอใจก็จะนำไปสู่ความไว้วางใจ (Moorman et al., 1992; Mukherjee and Nath, 2007)

**3.10 ความสัมพันธ์เชิงความผูกพัน** หมายถึง การที่ผู้บริโภคใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เกิดการสื่อสารกันระหว่างผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในการสั่งซื้อสินค้ายืนยันคำสั่งซื้อ โดยใช้แพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เป็นเครื่องมือ (Ko et al., 2009; Wang et al., 2013)

**3.11 ความตั้งใจซื้อสินค้า** หมายถึง การแสดงออกในการรับรู้เกี่ยวกับความพร้อมของผู้บริโภคที่จะกระทำหรือตัดสินใจในการที่จะซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เป็นตัวเลือกแรก โดยผู้บริโภคจะประเมินการใช้บริการแล้ว เกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่นำเสนอทางแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าและผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ ซึ่งระดับของความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ยังเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของการใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Hsu & Lin, 2015) การรับรู้ถึงความแพร่หลายของความนิยมในการใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ (Cheng et al., 2012) และการถูกกระตุ้นจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากบุคคลที่มีชื่อเสียงในโลกออนไลน์ ซึ่งมีความน่าสนใจ เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ (Ilicic & Webster, 2011)

### 3.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.12.1 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	ระยะห่างเชิงพื้นที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H2	ระยะห่างเวลาส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H3	ระยะห่างเชิงสังคมส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H4	การสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H5	พฤติกรรมการฉวยโอกาสส่งผลเชิงลบต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H6	ความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H7	ความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่



สมมุติฐาน	รายละเอียด
H8	การมีส่วนร่วมสนับสนุนส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H9	ความสัมพันธ์เชิงผลประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H10	ความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H11	ความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่
H12	ความสัมพันธ์เชิงความผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคคลที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopee ในประเทศไทย โดยงานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopee โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย มีการเก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ดังนั้น จึงใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 7 ซึ่งจากสูตรการประมาณค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ McCall (1982) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 196 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ 200 ตัวอย่าง มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ จำนวน 44 ข้อคำถาม ประกอบด้วยด้านระยะห่างเชิงพื้นที่ จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Kalinic and Marinkovic (2016) ด้านระยะห่างเชิงเวลา จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Ko et al. (2009) ด้านระยะห่างเชิงสังคม จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Lu (2014) ด้านความเชื่อมั่น จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Lee (2005) ด้านความสัมพันธ์เชิงความผูกพัน จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Wang et al. (2016) ด้านการสื่อสาร จำนวน 5 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Li et al. (2006) ด้านพฤติกรรมการฉวยโอกาส จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Li et al. (2006) ด้าน



ความพึงพอใจ จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Li et al. (2006) ด้านการมีส่วนร่วมสนับสนุน จำนวน 5 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Li et al. (2006) ด้านความสัมพันธ์เชิงผลประโยชน์ จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Mukherjee and Nath (2007) และด้านความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Kalinic and Marinkovic (2016) โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ คือ มาตรวัด 5 ระดับ กำหนดให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวในแต่ละคำถาม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นตั้งแต่มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน ไปจนถึงน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.50 เพื่อแสดงว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่ต้องการวัด (Rovinelli & Hambleton, 1977) ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด โดยมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแต่ละตัวแปร ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่า 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดยอมรับได้ (Hair et al, 2010) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าระดับความเที่ยงของตัวแปรในแบบสอบถามทั้งหมด 11 ตัวแปร ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด โดยมีค่าระหว่าง 0.850 – 0.954 รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopeeในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือ และแจกแบบสอบถามผ่านการสร้างลิงค์ในเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook.com, Line, Twitter และ Pantip.com เป็นต้น ในช่วงเดือนกันยายน 2565 โดยแบบสอบถามมีคำถามในการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างอยู่ในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม โดยถามว่าท่านเคยใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopeeสำหรับซื้อของออนไลน์ใช่หรือไม่ เพื่อเป็นการทำให้มั่นใจว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopee จริง

### วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการคำนวณค่าร้อยละ

2. การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีหลาย ๆ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = .05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปพิจารณาความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) ข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) การกระจายแบบปกติ (Normal) ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) ซึ่งจากการทดสอบ พบว่าข้อมูลไม่มีส่วนใดขาดหาย มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและภาวะร่วมเส้นตรง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทั้งหมด โดยมีการกระจายแบบเบ้ซ้ายที่มีความเบ้อยู่ในช่วงมากกว่า +3 หรือน้อยกว่า -3 ดังนั้นผู้วิจัยจึงยังคงใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 5.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.90 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.70 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 77.50 ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และโดยภาพรวมเคยใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Shopee สำหรับซื้อสินค้าออนไลน์ 6-10 ครั้ง ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 43.20 ตามลำดับ

### 5.3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 6 สมมติฐานที่ 7 สมมติฐานที่ 8 สมมติฐานที่ 10 สมมติฐานที่ 11 และสมมติฐานที่ 12 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ไม่เข้าใกล้ 10 และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานที่ 9 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	p-value	Beta	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> adj	Tolerance	VIF	Residual Mean	ผลการทดสอบ
H1 ระยะห่างเชิงพื้นที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.525	-0.044	0.404	0.382	0.790	1.266	0.00000	ปฏิเสธ
H2 ระยะห่างเวลา ส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์	0.126	0.115	0.404	0.382	0.605	1.654	0.00000	ปฏิเสธ

สมมุติฐาน	p-value	Beta	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> adj	Tolerance	VIF	Residual Mean	ผลการทดสอบ
อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่								
H3 ระยะห่างเชิงสังคมส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.033**	0.138	0.404	0.382	0.668	1.498	0.00000	ยอมรับ
H4 การสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.001**	0.291	0.404	0.382	0.461	2.167	0.00000	ยอมรับ
H5 พฤติกรรมการฉวยโอกาสส่งผลเชิงลบต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.453	0.064	0.404	0.382	0.408	2.450	0.00000	ปฏิเสธ
H6 ความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.011**	0.186	0.404	0.382	0.656	1.525	0.00000	ยอมรับ
H7 ความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.001**	0.304	0.429	0.415	0.567	1.765	0.00000	ยอมรับ
H8 การมีส่วนร่วมสนับสนุนส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.000*	0.280	0.429	0.415	0.500	2.001	0.00000	ยอมรับ

สมมุติฐาน	p-value	Beta	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> adj	Tolerance	VIF	Residual Mean	ผลการทดสอบ
H9 ความสัมพันธ์เชิง ผลประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อ ความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับ แพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.071	-0.180	0.429	0.415	0.382	2.617	0.00000	ปฏิเสธ
H10 ความเชื่อมั่นใน แพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ส่งผล เชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิง ผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.000*	0.347	0.429	0.415	0.675	1.481	0.00000	ยอมรับ
H11 ความเชื่อมั่นใน แพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ส่งผล เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อ สินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค บนแพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.000*	0.456	0.431	0.424	0.745	1.342	0.00000	ยอมรับ
H12 ความสัมพันธ์เชิงความ ผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ส่งผล เชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อ สินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค บนแพลตฟอร์มพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่	0.000*	0.466	0.431	0.424	0.745	1.342	0.00000	ยอมรับ

\*p-value < 0.001; \*\*p-value < 0.05

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านระยะห่างเชิงพื้นที่ ระยะห่างเชิงเวลา ระยะห่างเชิงสังคม การสื่อสาร พฤติกรรมการฉวยโอกาสและความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ พบว่า ปัจจัยการสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความพึงพอใจ และระยะห่างเชิงสังคม ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น การสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด เมื่อผู้บริโภคต้องใช้บริการแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ สืบเนื่องมาจากผู้บริโภคอาจต้องการติดต่อสื่อสารหรือสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ขายออนไลน์หรือผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและการจัดส่งและใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ จึงส่งผลทำให้ในมุมมองของผู้บริโภคนั้นการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi et al. (2020) พบว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ร่วมกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคด้วยการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่เกิดจากการประเมินค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น การค้นสินค้า การเปรียบเทียบราคา และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของตนเองให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lin et al. (2014) และ Yi et al. (2020) ที่ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังให้ความสำคัญกับการสร้างความใกล้ชิดในการติดต่อสื่อสารด้วยการบอกต่อระหว่างผู้บริโภคและผู้ขาย และผู้บริโภครายอื่น ๆ ที่เป็นเพื่อสมาชิกบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ จึงเป็นผลทำให้ระยะห่างเชิงสังคมเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Darke et al. (2016); Hernández-Ortega (2017); Kalinic and Marinkovic (2016) แสดงให้เห็นว่าระยะห่างเชิงสังคมเป็นปัจจัยส่งผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีผู้ขายแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลที่ได้รับจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมร่วมสนับสนุน และความสัมพันธ์เชิงผลประโยชน์ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมร่วมสนับสนุน ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น ความไว้วางใจที่ผู้บริโภคมีต่อแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งเกิดขึ้นจากความง่ายในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ ความง่ายในการสั่งซื้อ การยืนยันคำสั่งซื้อ การติดตามคำสั่งซื้อ และการบริการหลังการขาย เป็นสิ่งที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในเชิงความผูกพันระหว่าง

ผู้บริโภคและผู้ขายออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi et al. (2020) พบว่า ความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ประกอบกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคด้วยการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น การค้นสินค้า การเปรียบเทียบราคา และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของตนเองให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lin et al. (2014) และ Yi et al. (2020) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงความผูกพันระหว่างผู้บริโภคและผู้ขายออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และการมีส่วนร่วมสนับสนุนของผู้บริโภคบนบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น ยังช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความสัมพันธ์เชิงความผูกพันร่วมกับผู้ขายออนไลน์หรือเพื่อนสมาชิกบนบนแพลตฟอร์มอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi et al. (2020) พบว่า การมีส่วนร่วมสนับสนุนของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

ผลที่ได้รับจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์เชิงความผูกพันที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงความผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น การสร้างความสัมพันธ์ในเชิงความผูกพันระหว่างผู้บริโภคและผู้ขายออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ให้เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่สามารถกระตุ้นให้ผู้บริโภคกระทำหรือตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ตนเองกำลังใช้งานหรือเป็นสมาชิกเป็นตัวเลือกแรกได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang et al. (2013) และ Yi et al. (2020) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงความผูกพันส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ประกอบกับการสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บริโภคว่าแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น มีความง่ายในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ การสั่งซื้อ การยืนยันคำสั่งซื้อ การติดตามคำสั่งซื้อ และการให้บริการหลังการขาย เป็นต้น ยังเป็นผลทำให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำหรือมีระดับการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang et al. (2013) และ Yi et al. (2020) ที่ชี้ให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่



## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนได้ โดยยกออกเป็นมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

7.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความพึงพอใจ และระยะห่างเชิงสังคม ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้โดยทันทีทันใด ร่วมกับการเน้นนโยบายในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคผ่านการสร้างประสบการณ์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น และการมุ่งเน้นช่องทางการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิดระหว่างผู้บริโภคและผู้ขายหรือผู้บริโภคด้วยกันเอง

7.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมสนับสนุน ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นผ่านความไว้วางใจที่ผู้บริโภคมีต่อการใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างการรับรู้ให้เห็นถึงความง่ายในการสั่งซื้อ การยืนยันคำสั่งซื้อ การติดตามคำสั่งซื้อ รวมทั้งการให้บริการหลังการขาย ร่วมกับการเพิ่มระดับความพึงใจต่อการใช้งานแพลตฟอร์ม และการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าที่ได้รับจากการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ร่วมกัน

7.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงความผูกพันกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์บนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง โดยการให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านโปรแกรมส่งเสริมการขายตั้งแต่ยังไม่ได้เป็นลูกค้า ระหว่างเป็นลูกค้า และหลังจากเป็นลูกค้า เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความผูกพันต่อการใช้งานแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ ร่วมกับการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ด้วยการมีการรับรองต่าง ๆ อาทิ การรับรองการมีตัวตนของร้านค้าหรือผู้ขายออนไลน์ และการรับรองถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งจะนำมาสู่การเพิ่มระดับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย



## 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลาย ๆ แนวทางดังนี้

7.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ด้วยการทำวิจัยแบบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้วิธีเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้วิธีเชิงคุณภาพมาเสริม เพื่อขยายความและเพิ่มความลุ่มลึกของข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือวิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

7.2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มาใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ เช่น เพศที่แตกต่าง อายุที่แตกต่าง และรายได้ที่ต่างกััน เป็นต้น ว่าส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคบนแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ต่างกัันหรือไม่

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565. เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/getattachment/78750426-4a58-4c36-85d3-d1c11c3db1f3/IUB-65-Final.pdf.aspx>
- อรดา รัชตานนท์, กชพรรณ สัลเลขนันท์, โชติพัฒน์ กลิ่นสุคนธ์, จิรวัดน์ ภู่งาม และ มณฑล ศิริธนะ. (2562). ผลกระทบจากธุรกิจ e-commerce ต่อผู้ประกอบการท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก [https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAAECommerce\\_paper.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAAECommerce_paper.pdf)
- seller.shopee.co.th. (2566). การขายสินค้าเบื้องต้นผ่าน Seller Centre และ แอปพลิเคชัน Shopee. เข้าถึงได้จาก <https://seller.shopee.co.th/edu/article/9208>

### ภาษาต่างประเทศ

- Cheng, S.Y., Tsai, M.T., Cheng, N.C., & Chen, K.S. (2012). Predicting intention to purchase on group buying website in Taiwan. *Online Information Review*, 36(5), 698-712.
- Darke, P.R., Brady, M.K., Benedicktus, R.L., & Wilson, A.E. (2016). Feeling close from afar: the role of psychological distance in offsetting distrust in unfamiliar online retailers. *Journal of Retailing*, 92(3), 287-299.
- Delone, W.H., & Mclean, E.R. (2003). The Delone and Mclean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Edwards, S.M., Jin, K.L., & Ferle, C.L. (2009). Does place matter when shopping online? Perceptions of similarity and familiarity as indicators of psychological distance. *Journal of Interactive Advertising*, 10(1), 35-50.
- Guo, Y., Bao, Y., Stuart, B.J., & Le, K. (2018). To sell or not to sell: Exploring sellers' trust and risk of chargeback fraud in cross-border electronic commerce. *Information Systems Journal*, 28(2), 359-383.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7<sup>th</sup>ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hernández-Ortega, B. (2017). Don't believe strangers: online consumer reviews and the role of social psychological distance. *Information & Management*, 51(1), 31-50.
- Hsu, C. L., & Lin, J. C. C. (2015). What drives purchase intention for paid mobile apps? – an expectation confirmation model with perceived value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(1), 46-57.
- Illicic, J., & Webster, C.M. (2011). Effects of multiple endorsements and consumer – celebrity attachment on attitude and purchase intention. *Australasian Marketing Journal*, 19(4), 230-237.

- Kalinic, Z., & Marinkovic, V. (2016). Determinants of users' intention to adopt m-commerce: an empirical analysis. *Information Systems and e-Business Management*, 14(2), 367–387.
- Kim, T.Y., Dekker, R., & Heij, C. (2017). Cross-border electronic commerce: distance effects and express delivery in European Union markets. *International Journal of Electronic Commerce*, 21(2), 184–218.
- Ko, E., Kim, E.Y., & Lee, E.K. (2009). Modeling consumer adoption of mobile shopping for fashion products in Korea. *Psychology & Marketing*, 26(7), 669–687.
- Köhler, C.F., Breugelmans, E., & Dellaert, B.G. (2011). Consumer acceptance of recommendations by interactive decision aids: the joint role of temporal distance and concrete versus abstract communications. *Journal of Management Information Systems*, 27(4), 231–260.
- Lee, M.K.O., & Turban, E. (2001). A trust model for consumer internet shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 75–91.
- Lee, T. (2005). The impact of perceptions of interactivity on customer trust and transaction intentions in mobile commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 21(2), 328–339.
- Li, D., Browne, G.J., & Wetherbe, J.C. (2006). Why do internet users stick with a specific web site? A relationship perspective. *International Journal of Electronic Commerce*, 10(4), 105–141.
- Lin, J., Wang, B., Wang, N., & Lu, Y. (2014). Understanding the evolution of consumer trust in mobile commerce: a longitudinal study. *Information Technology and Management*, 15(1), 37–49.
- Lu, J. (2014). Are personal innovativeness and social influence critical to continue with mobile commerce? *Internet Research*, 24(2), 134–159.
- Luo, J., Ba, S., & Zhang, H. (2012). The effectiveness of online shopping characteristics and well-designed websites on satisfaction. *MIS Quarterly*, 36(4), 1131–1144.
- McAllister, D.J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59.
- McCall, Jr. C. H. (1982). *Sampling and Statistics Handbook for Research*. Ames, Iowa: The Iowa State University Press.
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpandé, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314–328.
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2007). Role of electronic trust in online retailing: a re-examination of the commitment-trust theory. *European Journal of Marketing*, 41(9), 1173–1202.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- Wang, N., Shen, X.L., & Sun, Y. (2013). Transition of electronic word-of-mouth services from web to mobile context: a trust transfer perspective. *Decision Support Systems*, 54(3), 1394–1403.

Wang, W.T., Wang, Y.S., & Liu, E.R. (2016). The stickiness intention of group-buying web sites: the integration of the commitment-trust theory and e-commerce success model. *Information & Management*, 53(5), 625–642.

Yi Cui, Jian Moub, Jason Cohenc, Yanping Liud , & Kerry Kurcz. (2020). Understanding consumer intentions toward cross-border m-commerce usage: A psychological distance and commitment-trust perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 39, (January–February 2020), 100920

## การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นซี จากการติดตามผู้มีอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์

GENERATION Z CONSUMERS'S PURCHASING DECISIONS TOWARD SOCIAL MEDIA INFLUENCERS

ศุภลักษณ์ ศรีสำอากค์<sup>1</sup> จีราภา สตะเวทิน<sup>2</sup> และ อริสรา บัณฑิตภิรมย์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของสื่อออนไลน์ที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดเลือกใช้ในการนำเสนอสินค้า และปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer) ในการตัดสินใจซื้อสินค้าของคนเจนเนอเรชั่นซี งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 12 คน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้นำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของการนำเสนอสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดเลือกใช้ในการนำเสนอสินค้าพบว่าวิดีโอสื่อเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของคนเจนเนอเรชั่นซีมากที่สุดเนื่องจากทำให้เห็นรูปลักษณะของสินค้าและการนำเสนอสินค้าจากผู้มีอิทธิพลทางความคิดอย่างชัดเจน สื่อรูปภาพเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมรองลงมาเพราะเป็นสื่อที่แสดงเพียงตัวหนังสือและภาพนิ่ง อย่างไรก็ตามสื่อประเภทบทความเป็นสื่อที่กลุ่มเจนเนอเรชั่นซีมีส่วนร่วมน้อยที่สุดเพราะเป็นสื่อที่ต้องใช้เวลาในการศึกษารายละเอียดข้อมูลของสินค้า สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้มีอิทธิพลทางความคิดในการตัดสินใจซื้อสินค้าของคนเจนเนอเรชั่นซี ได้แก่ จำนวนผู้ติดตาม ประสบการณ์ตรงในการใช้สินค้า ทักษะการนำเสนอ รวมถึงภาพลักษณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิด

**คำสำคัญ :** เจนเนอเรชั่นซี ผู้มีอิทธิพลทางความคิด การตัดสินใจซื้อสินค้า

## Abstract

The study aimed to examine the types of online media that influencers utilized to present the products and to investigate factors affecting influencers' credibility on generation Z consumers' purchasing decisions. This qualitative study was conducted by applying in-depth interviews with 12 student participants at Faculty of Management Science, Silpakorn University. The data was collected and analyzed to draw conclusions and scrutinize the findings.

According to the findings, videos found to be the most influential tool for the influencers that affected generation z's purchasing decisions because of the visible product characteristics and product presentation. Images indicated as the second most popular tool because they offered only motionless pictures and texts. Articles indicated the lowest engagement of generation Z consumers because of increasing the amount of time to gain detailed information of the products. For generation Z consumers' purchasing decisions, four factors were identified which were number of followers, features of product experience, presentation skills, and influencers' image.

**Keywords:** GENERATION Z, INFLUENCERS, PURCHASING DECISIONS

## บทนำ

ผู้ใช้งานโซเชียลมีเดีย (Social Media) มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ จึงกลายเป็นทางเลือกหลักในการสื่อสารเพราะใช้งานได้หลากหลายรูปแบบและสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ อย่างไรก็ตาม แคมเปญโฆษณาก็ถูกนำมาใช้ในแวดวงธุรกิจเพื่อสื่อสารกับผู้บริโภคได้กว้างขวางมากขึ้น ทั้งนี้ จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าโซเชียลมีเดียได้กลายเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารในสังคมปัจจุบัน (ประภาส ทองสุข, 2559) โซเชียลมีเดียจึงส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารของคนทุกวัย หนึ่งในนั้นคือเจนเนอเรชันซี (generation z) โดยกลุ่มเจนเนอเรชันซีมีช่วงอายุตั้งแต่ 9 - 24 ปี เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาในยุคที่เทคโนโลยีเฟื่องฟู มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกรองรับการใช้ชีวิต และส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในวัยเรียนและกำลังศึกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัย เจนเนอเรชันซีจึงมี พฤติกรรมที่เชื่อถือในตัวผู้มีอิทธิพลทางความคิดมากกว่าตราสินค้าหรือสิ่งที่ภาคธุรกิจสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง ส่วน หนึ่งเกิดจากการที่ตัวผู้บริโภคกลุ่มนี้นิยมใช้โซเชียลมีเดียเพื่อศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลของผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองมากกว่าที่จะ เชื่อถือสิ่งที่ตราสินค้าต้องการนำเสนอโดยตรง (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2552) เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคมีแนวโน้มในการสืบค้น ข้อมูลในโซเชียลมีเดียมากขึ้นจึงทำให้สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนการนำเสนอเนื้อหาและนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ในทางโซเชียลมีเดียเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ (กัญญารินทร์, 2558) โดยเนื้อหาดังกล่าว จะเป็นได้ทั้ง บทความ รูปภาพ หรือวิดีโอ ที่ให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือคุณลักษณะของสินค้า เช่น ราคา การใช้งาน คุณสมบัติ โดยนิยมเรียกว่า “รีวิว” (Review) ซึ่งสิ่งนี้จะ เป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภคเป็น อย่างมาก จึงทำให้เกิดผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer) ขึ้นมาในปัจจุบัน

ดังนั้นผู้มีอิทธิพลทางความคิดจึงเป็นปัจจัยทางการตลาดที่เข้ามามีบทบาทในการทำการตลาดยุคดิจิทัล (Digital Marketing) ซึ่งการที่จะเป็นผู้มีอิทธิพลทางความคิดได้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีความน่าเชื่อถือ มีทักษะใน การสื่อสาร มีความรู้และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากภาคธุรกิจต้องการที่จะนำเสนอตราสินค้าให้เข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้นนั้น ก็จำเป็นที่จะต้องลงทุนและเจาะกลุ่มผู้บริโภคให้ถูกจุดมากขึ้น เมื่ออ้างอิงถึงผลการศึกษาโดย Sudha and Sheena (2017) ได้ผลสรุปว่าการรับข้อมูลและการติดตามข้อมูลจากผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้น ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ของผู้บริโภคเป็นอย่างสูง

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคยุคปัจจุบันโดยเฉพาะกลุ่มเจนเนอเรชันซี (generation Z) ด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเชิง คุณภาพ (Qualitative Research)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของสื่อออนไลน์ที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดเลือกใช้ในการนำเสนอสินค้า
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผู้มีอิทธิพลทางความคิดในการตัดสินใจซื้อสินค้าของเจนเนอเรชันซี

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเรื่องผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer)

จากการศึกษาของ สุทธิชัย รัตนวิไลวรรณ (2564) กล่าวถึงบทบาทสำคัญของผู้มีอิทธิพลทางความคิดว่า ผู้มี อิทธิพลทางความคิดเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคนี้เป็นอย่างมากเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดเริ่มกลับเข้าสู่สภาวะ



ปกติแล้ว ทำให้ผู้มีอิทธิพลทางความคิดต้องเริ่มกลับมาสื่อสารกับผู้คนอีกครั้งเพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถเรียกลูกค้าและผู้บริโภคเพื่อกลับมาซื้อสินค้าและบริการของตน

ลลิตา พวงมหา (2563) ได้ให้ความหมายของผู้มีอิทธิพลทางความคิดไว้ว่า กลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภครวมถึงกลุ่มคนที่ใช้โซเชียลมีเดียโดยจะสื่อสารเนื้อหาสาระผ่านสื่อสังคมออนไลน์และก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันบนโซเชียลมีเดีย เช่นเดียวกับ ญัฐฐา อู่มานะชัย (2556) และ สมคิด อเนกทวีผล และภัชชัชชา ฤกษ์สิรินุกูล (2556)

ในงานของกิตติยา สุริวรรณ และคณะ (2559) ได้นิยามความหมายของผู้มีอิทธิพลทางความคิดไว้ว่า กลุ่มคนธรรมดา ดารา ศิลปิน หรือใครก็ตามที่มีลักษณะสำคัญ คือเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือ การสร้างสรรค์เนื้อหาหรือนำเสนอด้วยวิธีที่แปลกใหม่และน่าสนใจอยู่เสมอ

โดยสามารถสรุปได้ว่าผู้มีอิทธิพลทางความคิด เป็นได้ทั้งบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลและตราสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยการใช้โซเชียลมีเดียและทำให้เกิดกระบวนการรับตราสินค้าและเกิดการตัดสินใจซื้อในที่สุด ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาบทบาทสำคัญของผู้มีอิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งส่งผลต่อความคิดทัศนคติ และการตัดสินใจของผู้ติดตามในสื่อสังคมออนไลน์

### แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชันซี (Generation Z)

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชันซีว่าเป็นแนวคิดทฤษฎีที่เกิดขึ้นมาเพื่อใช้ในการอธิบายความแตกต่างตามช่วงอายุของการเกิด โดยเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อศึกษาแนวคิดและพฤติกรรมการใช้ชีวิต รวมถึงการบริโภค โดยปัจจุบันถูกใช้ในแนวคิดในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านธุรกิจ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์

รุ่งนภา สารพิน (2564) นิยามเกี่ยวกับเจนเนอเรชันซีไว้ว่า เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศชาติ เช่นเดียวกับ WorkpointTODAY (2564) โดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียม มีความคิดที่เป็นตรรกะ และมีความรู้ความเข้าใจโลกในหลาย ๆ ด้าน เป็นกลุ่มคนที่มีความต้องการแสดงตัวตนให้มีคุณค่า มีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการใช้โซเชียลมีเดียได้ดี

ในส่วนของ The Center of Generational Kinetics (2018) ได้ให้ความหมายของเจนเนอเรชันซีไว้ว่า เป็นกลุ่มคนที่พฤติกรรมชอบความคิดสร้างสรรค์และชอบเทคโนโลยี เป็นกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพของตนเอง ทางด้านการเงินเป็นผู้ที่วางแผนการเงินอย่างรัดกุมเนื่องจากเกิดและเติบโตมากับยุคที่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมจึงต้องมีการวางแผนอย่างชัดเจน พฤติกรรมการใช้ชีวิตส่วนใหญ่จะอยู่ในห้างสรรพสินค้าเนื่องจากเป็นสถานที่นัดพบที่มีความสะดวกสบายที่สุด การซื้อสินค้าส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าจากร้านมากกว่าการซื้อสินค้าออนไลน์เนื่องจากได้เห็นและทดลองสินค้า ชื่นชอบที่จะซื้อสินค้าลดราคาและสินค้าที่มีโปรโมชัน

เจนเนอเรชันซี คือกลุ่มคนที่เติบโตมาในยุคที่เทคโนโลยีเฟื่องฟู มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความคิดสร้างสรรค์ และใส่ใจเรื่องสิทธิเป็นอย่างมาก อีกทั้งคนกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มคนที่จะก้าวขึ้นมาเป็นกำลังซื้อหลักของโลกในปัจจุบัน มีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากคนในเจนเนอเรชันอื่น ๆ ทั้งด้านการเงิน การใช้ชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมซื้อสินค้า ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงผู้บริโภคเจนเนอเรชันซี ที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีผลต่อการบริโภคสินค้าและอัตราการเจริญเติบโตของสินค้าที่กลุ่มคนเจนเนอเรชันซีให้ความสนใจ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อโซเชียลมีเดีย (Social Media)

กมลรัฐ โตจินดา (2556) ได้ให้ความหมายโซเชียลมีเดียว่า ชุมชนออนไลน์หรือโปรแกรมได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคคลสามารถเข้ามาติดต่อสื่อสารกัน ทั้งในรูปแบบติดต่อทางเดียว หรือติดต่อทั้งสองทางระหว่างผู้รับและผู้ส่ง บางเว็บไซต์เน้นเรื่องการส่งข้อความสั้น ๆ เช่น Twitter เป็นต้น หรือบางเว็บไซต์เน้นเรื่องการแบ่งปันบทความหรือข้อมูลในรูปแบบเอกสาร เช่น Blogger, Wordpress เป็นต้น รวมไปถึงการส่งข้อความแบบสามารถโต้ตอบได้ทันที เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น เครือข่ายสังคม (Social Network) คือ สังคมที่ผู้คนสามารถทำความรู้จักร่วมแบ่งปันสิ่งที่สนใจและสามารถเชื่อมโยงกันได้ในทุกทิศทางใดทิศทางหนึ่งในโลกอินเทอร์เน็ตโดยอาศัยรูปแบบการบริการที่เรียกว่า “บริการเครือข่ายสังคม (Social Networking Service–SNS ) เช่นเดียวกับการศึกษาของธัญวัฒน์ กาบคำ (2553) ซึ่งอธิบายความหมายของโซเชียลมีเดียไว้ว่า สถานที่บนสื่อสังคมออนไลน์ที่ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สามารถตอบสนองได้หลายทิศทาง โดยอาศัยสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการโต้ตอบ

ดังนั้น โซเชียลมีเดียคือรูปแบบและพื้นที่ใช้ในการสื่อสารในสมัยใหม่ เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้งานใช้เพื่อทำกิจกรรมและสร้างปฏิสัมพันธ์กันโดยอาศัยสัญญาณอินเทอร์เน็ต

## แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer Buying Process)

Nipa Technology (2562) ผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencers) คือ กลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่มีอิทธิพลในโลกออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นบน Facebook, Instagram หรือ Twitter ซึ่งคนเหล่านี้จะมีฐานแฟนคลับคอยสนับสนุน สามารถดูได้จากความนิยมในจากจำนวนผู้ติดตาม ทำให้เวลาผู้ทรงอิทธิพลนำเสนอสินค้าหรือบริการอะไรก็ตาม จะทำให้ตราสินค้ากลายเป็นที่จดจำได้อย่างรวดเร็ว และผู้บริโภคที่เป็นแฟนคลับมีแนวโน้ม จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้นมากขึ้น กัลยรัตน์ โดสุขศรี (2552) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด โดยเกิดจากทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นมี 2 ด้าน ทัศนคติด้านบวกและทัศนคติด้านลบ ซึ่งมีผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นเกิดจากทัศนคติทางด้านบวกและลบเกี่ยวกับสินค้านั้น ๆ อีกทั้งผู้มีอิทธิพลทางความคิดบนโลกออนไลน์ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในปัจจุบันได้รับอิทธิพลมาจากหลายปัจจัย อาทิ รายได้ เพศ การศึกษา อายุ ความสนใจ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจซื้อสินค้าในยุคปัจจุบันของกลุ่มเจนเนอเรชั่นซีส่งผลมาจากผู้มีอิทธิพลทางความคิด จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วนี้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โชติกา วิบูลย์ศิริวงศ์ และปฐมา สตะเวทิน (2563) วิจัยเรื่อง อิทธิพลของการโฆษณาโดยใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงกับการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านอินสตาแกรม (Instagram) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยกล่าวว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencers) เป็นหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้ามากที่สุด การสื่อสารการตลาดโดยใช้ผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ใช้ชื่อเสียงในการนำเสนอตราสินค้า

ชุลีกร วงศ์พิน (2560) ได้สรุปผลการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาชั้นตอนการสร้างแบรนด์บุคคล (PERSONAL BRANDING) วิธีการสร้างและรักษาผู้ติดตามของ YOUTUBER และเหตุผลในการติดตาม YOUTUBER ของผู้บริโภคว่า การสร้างตนเองให้เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดหรือมีอิทธิพลทางความคิด (Influencers) นั้น สามารถสร้างขึ้นได้จาก 5 ขั้นตอนคือ 1. การค้นหา อัตลักษณ์และจุดยืนของตนเอง 2. การสร้างช่องทางเพื่อสร้างการรับรู้ 3. ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเป็นสิ่งที่น่าไว้วางใจให้ผู้บริโภคนั้นคล้อยตาม 4. การรักษาและให้ความสำคัญกับผู้ติดตามเพื่อเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ 5. หมั่นขยายฐานการรับรู้ให้เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาตนเอง และศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อที่จะนำเสนอข้อมูลในตลาดใหม่ ๆ

ดาอ่ำไพ กิมแก้ว (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคจากสื่อโฆษณาประเภทวิดีโอผ่านผู้มีอิทธิพลบนสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยกล่าวว่า สื่อโฆษณาประเภทวิดีโอนั้นเป็นสื่อที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมากที่สุด โดยจะสามารถกระตุ้นการซื้อและสร้างการเลียนแบบพฤติกรรมได้ดี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันซี (generation Z) เป็นการศึกษาโดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธี ปรากฏการณ์วิทยา ซึ่ง วิโรจน์ สารรัตนะ (2556) ได้อธิบายไว้ว่า วิธีปรากฏการณ์วิทยาเป็นวิธีที่ใช้ในการสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสังเคราะห์ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตามการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพของ สุภางค์ จันทวานิช (2546) ได้ศึกษาไว้ว่า การสัมภาษณ์เป็นการเจาะลึกถึงประเด็นต่างๆ เพื่อให้ได้มาเพื่อข้อมูลที่ต้องการที่จะศึกษา อีกทั้งมีการค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ที่ให้ได้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้วางโครงร่างและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การเลือกพื้นที่และผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. จริยธรรมในงานวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การเลือกพื้นที่และผู้ให้ข้อมูลหลัก

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของผู้มีอิทธิพลทางความคิด (Influencer) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันซี (generation Z) ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selection) ด้วยการเลือกพื้นที่มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 12 คนซึ่งล้วนเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มกลุ่มเจนเนอเรชันซี และเป็นผู้ติดตามผู้ทรงอิทธิพลทางความคิดตามช่องทางต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้รับข้อมูลหรือตอบที่ตรงกับความเป็นจริง และการรู้ถึงบริบทผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องทำการศึกษาก่อนการเข้าไปสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

1. เครื่องมือบันทึกเสียง
2. ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการจดบันทึก

## 3. จริยธรรมในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ยึดจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethics in Human Research) ซึ่งเป็นหลักจริยธรรมทั่วไป (Ethical Principles) โดยผู้วิจัยได้แจ้งขออนุญาตดำเนินการกับผู้ร่วมให้ข้อมูลรับทราบโดยอธิบายด้วยคำพูด การเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นความลับไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเพื่อเคารพความเป็นส่วนตัว ปกป้องศักดิ์ศรี ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ที่ให้ข้อมูล ทั้งนี้การเก็บข้อมูลทั้งหมดได้รับความยินยอมและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนด้วยความสมัครใจ ปราศจากการบังคับ

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสนทนา โดยมีการใช้คำถามซึ่งเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ตามผลการศึกษาของ พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์ (2540) ได้อธิบายไว้ว่า การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างนั้นจะช่วยให้การเก็บข้อมูลปรากฏความจริงที่สุด เนื่องจากเป็นการสัมภาษณ์ที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่รู้สึกรังวล โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามครอบคลุมประเด็นที่ทำการวิจัย ประกอบกับการสังเกตรวมทั้งการใช้เครื่องบันทึกเสียง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา และค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์
3. การสัมภาษณ์ (interview) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยการสร้างแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ซึ่งข้อคำถามต่าง ๆ สามารถยืดหยุ่นได้ไม่มีการกำหนดตายตัว ซึ่งในการสัมภาษณ์จะเป็นการใช้การซักถามและการพูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเองมากที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความกังวลใจในการให้คำตอบหรือตอบคำถาม ซึ่งอาจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการซักถามในประเด็นและข้อคำถามต่าง ๆ อาจมีการปรับเปลี่ยนลำดับไปได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามความเหมาะสม

## 5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลตลอดกระบวนการวิจัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยใช้วิธีการเทคนิคสามเส้าซึ่งเริ่มตั้งแต่การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ในขณะที่สัมภาษณ์ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ในเรื่องเดียวกันจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกันโดยกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ด้วยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบ

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ตั้งไว้ โดยกำหนดหัวข้อประเด็นหลักและประเด็นย่อยของแนวคำถามเพื่อให้แนวคำถามมีเนื้อหารายละเอียดครอบคลุม หลังจากนั้นทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นระยะ ๆ หลังจากทำการสัมภาษณ์จะมีการถอดเทปทุกครั้งเพื่อให้เกิดความสดใหม่ของข้อมูลหลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามการศึกษาของ สมหมาย ตามประวัติ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นการแยกแยะเนื้อหาออกจากกันโดยนำข้อมูลที่ได้นั้นผนวกเข้ากับเนื้อหาในเอกสารและตำรา จากนั้นจึงแบ่งหน่วยย่อยในการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้ใช้ประสบการณ์ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งและได้ทำการตีความอย่างละเอียดและทำความเข้าใจในทุกประเด็น โดยนำประเด็นที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์จากนั้นจึงมีการกำหนดประเภทข้อมูลเพื่อคัดเลือกข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่เดียวกันหรือเป็นประเภทเดียวกัน แล้วจึงนำมาวิเคราะห์และจัดทำการวิจัยในครั้งนี้

### สรุปผลการวิจัย

ในด้านรูปแบบของสื่อออนไลน์ที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดเลือกใช้ในการนำเสนอสินค้าชนิดหนึ่งเพื่อให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ไปยังผู้บริโภค ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

#### 1. สื่อประเภทวิดีโอ

รูปแบบสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของเจเนอเรชันซีมากที่สุดคือสื่อประเภทวิดีโอ เนื่องจากเป็นสื่อที่สามารถแสดงให้เห็นถึงรูปลักษณ์ของสินค้าได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังทำให้เห็นลักษณะการถ่ายทอดข้อมูลของผู้มีอิทธิพลทางความคิด เพราะการตัดสินใจซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งจะเห็นแค่เพียงตัวสินค้าไม่ได้ต้องมีการนำข้อมูลแวดล้อมมาประกอบเข้าด้วยกันจึงจะเกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ อีกทั้งสื่อวิดีโอเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีหลากหลายช่องทาง อาทิ ยูทูบ (YouTube)

ติ๊กต็อก (TikTok)

“รูปแบบสื่อวิดีโอเป็นสื่อที่ชอบดูและศึกษาข้อมูลมากที่สุดจากผู้มีอิทธิพลทางความคิด เนื่องจากได้เห็นผลิตภัณฑ์และได้รับข้อมูลไปพร้อมกัน ทำให้เกิดความต้องการซื้อได้เป็นอย่างดี” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“รูปแบบสื่อวิดีโอทำให้เห็นรูปลักษณ์ของสินค้าและการใช้งานได้อย่างชัดเจนที่สุด เช่น ต้องการที่จะซื้อหูฟัง 1 ชุด ผู้ให้ข้อมูลมักจะหาสื่อประเภทวิดีโอมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจซื้อ โดยวิดีโอเป็นสื่อที่ทำให้เห็นรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนที่สุด เพราะหากผู้มีอิทธิพลทางความคิดไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่กำลังนำเสนอจะทำให้ผู้บริโภคเห็นได้ง่าย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“รูปแบบสื่อที่สามารถให้ข้อมูลได้ดีที่สุดคือสื่อรูปแบบวิดีโอ เพราะในขณะที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดกำลังแนะนำและบรรยายสรรพคุณของสินค้าชนิดนั้นจะทำให้ได้เห็นสินค้าไปพร้อมกัน ซึ่งจะสร้างความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“สื่อรูปแบบวิดีโอเป็นสื่อที่เข้าถึงง่ายและมีอยู่บนหลากหลายแพลตฟอร์ม (Platform) เช่น ยูทูบ (YouTube) ติ๊กต็อก (TikTok) โดยเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ทุกเพศทุกวัยและสามารถให้ความรู้และข้อมูลได้อย่างละเอียด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

เห็นได้ชัดว่าสื่อวิดีโอเป็นสื่อที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสนใจมากที่สุดเพราะเป็นสื่อที่สามารถให้ข้อมูลและทำให้เห็น  
รูปลักษณะของสินค้าอย่างชัดเจน

## 2. สื่อรูปภาพ

สื่อรูปภาพเป็นสื่อที่มีอยู่อย่างแพร่หลายในโซเชียลมีเดีย เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมรองลงมาเพราะสามารถนำเสนอสินค้า  
ได้เพียงมิติเดียวไม่สามารถเห็นการเคลื่อนไหวในการนำเสนอสินค้าได้อย่างชัดเจน โดยสื่อรูปภาพส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคชื่นชอบ  
คือรูปภาพการรีวิว ภาพก่อนใช้และหลังใช้งานสินค้า ซึ่งเป็นภาพที่แสดงการใช้งานสินค้าที่เด่นชัดและมีอิทธิพลที่สุด

“สื่อรูปภาพเป็นสื่อที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมาก เพราะเป็นสื่อที่ใช้เวลาไม่นานในการดูและวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้ง  
ยังให้รายละเอียดที่ชัดเจน ไม่ต้องนั่งอ่านหรือนั่งดูเพื่อให้เกิดความเข้าใจ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“รูปภาพเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด เช่น เวลาดูรีวิวขอดูภาพก่อนใช้งานและหลังใช้งาน เพราะ  
ทำให้เห็นความแตกต่างที่เกิดขึ้น ยิ่งเห็นผลความแตกต่างมากเท่าไรก็ยิ่งอยากจะทำ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“หากจะพูดถึงสื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อให้ผู้ให้ข้อมูลมองว่าต้องดูจากหลาย ๆ สื่อ เช่น วิดีโอ บทความ และ  
รูปภาพ แต่ถ้าต้องเลือกสื่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุดก็คือสื่อรูปภาพ โดยส่วนตัวเป็นคนสนใจเรื่องกล้องและ  
ภาพถ่าย การจะหารีวิวดูนั้นจะดูจากภาพถ่ายจริงๆเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

ดังนั้นสื่อรูปภาพเป็นสื่อที่สามารถสื่อสารกับผู้บริโภคผ่านมิติการมองเห็นเพียงเท่านั้นแต่สามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างชัดเจน  
และใช้เวลาในการหาศึกษาข้อมูลไม่นาน

## 3. สื่อประเภทบทความ

สื่อประเภทบทความประกอบด้วย บล็อก เว็บไซต์ ที่แสดงข้อมูลบนสื่อออนไลน์ สื่อประเภทนี้ได้รับความนิยมน้อยที่สุด  
เพราะเป็นสื่อที่นำเสนอผ่านตัวอักษรไม่มีรูปภาพและวิดีโอประกอบทำให้ผู้บริโภคไม่ค่อยตามได้ง่าย อีกทั้งเป็นสื่อที่ต้องใช้  
เวลาในการศึกษาหาข้อมูลที่นานกว่าสื่อประเภทอื่นจึงทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจ

สื่อประเภทบทความเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมในการหาข้อมูลประกอบการซื้อสินค้าน้อยที่สุดเพราะต้องอาศัยการอ่าน  
ข้อมูลจากตัวอักษรเท่านั้นไม่มีรูปภาพหรือวิดีโอประกอบการตัดสินใจจึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อไม่มากนัก

ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้มีอิทธิพลทางความคิดในการตัดสินใจซื้อสินค้าของเจนเนอเรชันซี  
จากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยของผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของกลุ่มเจนเนอเรชันซีสามารถแบ่ง  
ออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

### 1. จำนวนผู้ติดตามของผู้มีอิทธิพลทางความคิด

ผู้จำนวนผู้ติดตามของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นส่งผลต่อความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมากเพราะเป็นสิ่งแรกๆที่คนให้ความสนใจ  
และเลือกใช้ข้อมูลจากผู้มีอิทธิพลทางความคิดท่านนั้น การที่มีผู้ติดตามมากอาจจะมาจากการสื่อสารอย่าง  
ตรงไปตรงมาและการเอาใจใส่ผู้ติดตามอยู่เสมอ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ติดตามอยู่ตลอดเวลา

“คิดว่าจำนวนผู้ติดตามของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจซื้อเป็นอย่างมาก  
เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะสามารถรับประกันคุณภาพของสื่อที่ถูกส่งออกมา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“การที่มีผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีผู้ติดตามมากนั้นมีผลมาก เพราะการที่มีผู้ติดตามมากนั้นจะสามารถเป็น  
กระบอกเสียงในการกระจายข่าวสารได้กว้างกว่าผู้ที่มีผู้ติดตามน้อย ซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือมากกว่าเช่นกัน” (ผู้ให้  
ข้อมูลคนที่ 3)



“จำนวนของผู้ติดตามนั้นมีผลเป็นอย่างมาก เพราะการที่มีผู้ติดตามมากจะก่อให้เกิดการพูดถึงและการซื้อตามมากขึ้น อีกทั้งการที่มีผู้ติดตามมากนั้นส่งผลให้การสื่อสารตราสินค้าในแต่ละครั้งมีโอกาที่จะทำให้ตราสินค้านั้นถูกพูดถึงในทางที่ดีตามไปด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

ดังนั้นผู้จำนวนผู้ติดตามของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพราะจำนวนผู้ติดตามมากส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่อกลุ่มเจนเนอเรชันซีเป็นอย่างมาก

## 2. ประสบการณ์ตรงในการใช้สินค้า

ประสบการณ์ตรงของผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่สินค้านั้นส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเจนเนอเรชันซีเป็นอย่างมากเพราะจะเป็นบุคคลที่สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าเชื่อถือ โดยการให้ข้อมูลผ่านประสบการณ์ของตนเองนั้นทำให้ผู้บริโภคสามารถคล้อยตามและทำให้สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าชนิดนั้นๆได้อย่างละเอียดและน่าสนใจ

“คิดว่าประสบการณ์และความเหมาะสมของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากเมื่อผู้มีอิทธิพลทางความคิดท่านนั้นมีความเหมาะสมและมีประสบการณ์ตรงกับตัวสินค้าโดยตรง ก็จะสามารถในการสื่อสารและให้ข้อมูลที่เป็นความจริงและน่าเชื่อถือมากขึ้น ส่งผลต่อการรับรู้และตัดสินใจซื้อมากขึ้นเช่นกัน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ประสบการณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีผลต่อการทำให้ภาพลักษณ์ของสินค้าชนิดนั้น ๆ ดูน่าใช้มากขึ้น เพราะผู้มีอิทธิพลทางความคิดจะมีการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจนและสามารถนำเสนอเนื้อหาได้อย่างน่าสนใจ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“ประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้านั้นๆทำให้ผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีความน่าเชื่อถือและทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อมากขึ้น เช่น หากผู้มีอิทธิพลทางความคิดกำลังนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโปรตีนสำหรับคนออกกำลังกาย ซึ่งผู้มีอิทธิพลทางความคิดท่านนั้นมีพฤติกรรมออกกำลังกายอยู่เป็นประจำจึงส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะได้เห็นว่ามีการใช้งานจริงผ่านประสบการณ์จริงก่อนที่จะถ่ายทอดสู่ผู้บริโภค ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้เกิดการตัดสินใจในเวลาต่อมา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

เห็นได้ชัดว่าข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ตรงของผู้มีอิทธิพลทางความคิดเพิ่มความน่าเชื่อถือให้ตัวสินค้ายิ่งขึ้นส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อตามของผู้บริโภค

## 3. ทักษะการนำเสนอสินค้า

ทักษะการนำเสนอสินค้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านได้แก่ ด้านวัจนภาษา คือ ทักษะในการพูดโน้มน้าวใจให้เกิดความเชื่อและทัศนคติคล้อยตามอีกทั้งมีการใช้คำพูดที่สามารถกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ด้านอวัจนภาษา คือผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่มีการใช้น้ำเสียง ท่าทาง และสีหน้าที่แสดงถึงความจริงใจที่จะสื่อสารจะสามารถกระตุ้นให้ผู้บริโภคคล้อยตามได้ง่าย

“วิธีการถ่ายทอดข้อมูลของผู้มีอิทธิพลคิดที่มีการพูดน่าฟัง และเวลาพูดมีความรู้ในเรื่องนั้นจริงๆ ส่งผลต่อการรับรู้และทำให้อยากที่จะซื้อตาม” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“ทักษะการสื่อสารของผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นอย่างมาก เพราะบางครั้งสื่อที่เป็นรูปภาพมีข้อมูลไม่เพียงพอ การฟังทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นและสามารถทำได้ง่ายที่สุด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)



“สีหน้าท่าทางเวลาที่อธิบายข้อมูลของผู้มีอิทธิพลทางความคิด ส่งเสริมความน่าเชื่อถือของสินค้าและสิ่งที่กำลังนำเสนออยู่ เพราะข้อมูลที่ออกมาจากความมั่นใจจะสามารถแสดงให้เห็นได้จากการนำเสนอ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าทักษะการนำเสนอสินค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากทักษะดังกล่าวสามารถโน้มน้าวและกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภค

#### 4. ภาพลักษณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิด

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า ภาพลักษณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น เนื่องจากภาพลักษณ์ที่ดีของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตราสินค้าและสินค้าชนิดนั้นๆ อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดอัตลักษณ์และภาพจำของตราสินค้าทางอ้อมได้

“ภาพลักษณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นสามารถส่งเสริมความน่าเชื่อถือของตราสินค้า เช่นคุณอิงค์ วรรณธร เปานิลดารา/นักแสดง ที่มีภาพลักษณ์เป็นผู้หญิงยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องสุขภาพเป็นอย่างมาก หากจะต้องนำเสนอสินค้าชนิดหนึ่งเธอจะมีการอ้างอิงผลงานวิจัยและอธิบายสรรพคุณของสินค้าชนิดนั้นอย่างละเอียด โดยก่อนนำเสนอจะมีการตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าก่อนนำเสนอผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าเป็นที่น่าจดจำมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“การเลือกติดตามผู้มีอิทธิพลทางความคิดอย่าง EYETA (บล็อกเกอร์) นั้นมีเหตุผลมาจากการที่เป็นบุคคลที่อยู่ในวงการเครื่องสำอาง และเวชภัณฑ์สำอางเป็นเวลานาน ทำให้ภาพลักษณ์ของ EYETA นั้นดูเป็นผู้เชี่ยวชาญและสามารถถ่ายทอดความรู้และข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ทำให้ตัดสินใจซื้อตามได้ในทันที” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

ดังนั้นภาพลักษณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนับเป็นหนึ่งสิ่งสำคัญเพราะเป็นเปรียบเสมือนเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือของตนเองและตราสินค้า

สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยของผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่ส่งผลต่อผู้บริโภคประกอบด้วย จำนวนผู้ติดตาม ประสบการณ์ การสื่อสาร และภาพลักษณ์ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีความน่าเชื่อถือและสร้างการรับรู้ที่แพร่หลายมากขึ้น

#### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปแบบของสื่อออนไลน์ที่มีอิทธิพลทางความคิดเลือกใช้ในการนำเสนอสินค้าจากการสัมภาษณ์พบว่ารูปแบบการสื่อสารการตลาดของผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่ส่งผลมากที่สุดกับผู้บริโภคเงินเนอเรนซ์มากที่สุดคือรูปแบบการสื่อสารโดยใช้สื่อวิดีโอเนื่องจากเป็นสื่อที่ทำให้เห็นรูปลักษณ์และวิธีการใช้งานได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้บริโภคได้เห็นวิธีการนำเสนอของผู้มีอิทธิพลทางความคิดว่านำเสนอข้อมูลได้น่าสนใจหรือไม่และมีความเชี่ยวชาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้ามากน้อยเพียงใด ซึ่งสื่อรูปภาพเป็นสื่อที่มีอิทธิพลรองลงมาจากสื่อวิดีโอ เนื่องจากเป็นสื่อที่สามารถพบเห็นได้ง่ายและมีอยู่ทั่วไป การนำเสนอโดยใช้สื่อรูปภาพมีอุปสรรคด้านการรับรู้เพราะทำให้เห็นสินค้าเพียงแค่มิติเดียวอีกทั้งข้อมูลอาจจะไม่มากพอเมื่อเทียบกับสื่อประเภทวิดีโอ สื่อประเภทบทความเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมน้อยที่สุดเพราะเป็นสื่อที่ต้องใช้เวลาในการศึกษาหาข้อมูลเป็นเวลานาน อีกทั้งเป็นสื่อที่ต้องอาศัยการค้นคว้าซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากเมื่อเทียบกับสื่อวิดีโอและรูปภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาอาไฟ กัมแกว (2560) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบสื่อประเภทวิดีโอเป็นสื่อที่สามารถกระตุ้นความต้องการซื้อมากที่สุด และสามารถสร้างการเลียนแบบพฤติกรรมได้ อีกทั้งยังทำให้ผู้บริโภคสามารถเห็นและเข้าใจสิ่งที่วิดีโอต้องการที่จะสื่อสารอย่างชัดเจน

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้มีอิทธิพลทางความคิดในการตัดสินใจซื้อสินค้าของเจนเนอเรชันซี สามารถแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่

1) จำนวนผู้ติดตาม ซึ่งผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่มีผู้ติดตามมากนั้นจะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ตัวเลขของผู้ติดตามนั้นเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคและภาคธุรกิจ เพราะหากมีผู้ติดตามน้อยความสามารถในการแพร่กระจายข่าวสารก็จะน้อยลง อีกทั้งหากมีผู้ติดตามน้อยอาจทำให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือน้อยลงตามไปด้วย

2) ประสบการณ์ กล่าวคือ การที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าและตราสินค้าเป็นอย่างดี จะทำให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าประเภทนั้นได้อย่างน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ ประสบการณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิดจะสามารถทำให้เกิดความน่าเชื่อถือได้มากขึ้นเช่นเดียวกันเพราะการที่จะพูดถึงสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งแล้วมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าประเภทนั้นเป็นอย่างดีจะทำให้การสื่อสารสินค้าประเภทนั้นประสบความสำเร็จ

3) ทักษะการสื่อสาร กล่าวคือทักษะการสื่อสารเป็นทักษะขั้นพื้นฐานที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดพึงมีโดยจะสามารถจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1. การสื่อสารแบบวจนภาษา คือการที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีการใช้ถ้อยคำที่สามารถโน้มน้าวใจผู้บริโภคให้คล้อยตามและสามารถสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบและตัดสินใจซื้อตาม 2. การสื่อสารแบบอวจนภาษาเป็นการสื่อสารผ่านกริยาท่าทางเช่น การที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดใช้สายตาที่มุ่งมั่นในการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริโภค การที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดแสดงสีหน้าที่มุ่งมั่นตั้งใจเมื่อกำลังอธิบายถึงสรรพคุณของสินค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ

4) ภาพลักษณ์ของของผู้มีอิทธิพลทางความคิด กล่าวคือ การที่ผู้มีอิทธิพลทางความคิดมีบุคลิกที่หน้าเชื่อถือ หน้าตาที่ดี การแต่งกายที่ดีจะเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งเสริมการตัดสินใจซื้อแก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา วิบูลย์ศิริวงศ์ และปฐมมา สตะเวทิน (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจากการรับรู้ข่าวสารจากผู้มีอิทธิพลทางความคิด คือ ความชำนาญการ การสื่อสาร และความมีชื่อเสียง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติกร วงศ์พันธ์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์และอัตลักษณ์ของผู้มีอิทธิพลทางความคิดนั้นจะทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและสนใจเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสารเป็นอย่างมาก

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดด้วยระยะเวลาของการเก็บข้อมูล แต่ผลการศึกษาที่ได้ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของกลุ่มเจนเนอเรชันซีเป็นอย่างมาก หากการดำเนินธุรกิจสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้มีอิทธิพลทางความคิด แนวโน้มของการเพิ่มยอดขายสินค้าจะเป็นไปในทิศทางบวก

### ข้อเสนอในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยของผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของกลุ่มคนในเจนเนอเรชันอื่น ๆ อาทิ กลุ่มบูมเมอร์ (baby boomer) กลุ่มเจนเนอเรชันเอกซ์ (generation X) กลุ่มเจนเนอเรชันวาย (generation Y)
2. ดำเนินการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความคิดเห็นของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งความคิดเห็นของผู้บริโภคนั้นอาจเปลี่ยนตามช่วงเวลาและกระแสนิยมของคนในสังคม

## บรรณานุกรม

- กมลรัฐ โตจินดา. (2556). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ Social Network ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กัญญารินทร์. (2558). อิทธิพลของ Beauty Influencers ที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภควัยทำงาน **ตอนต้นในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กานต์พิชชา เก่งการช่าง. (2556). เจเนอเรชันวายกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล. วารสารสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1. หน้า 15-17
- กิตติยา สุริวรรณ และคณะ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทรงอิทธิพลทางความคิด ผู้บริโภค ตราสินค้า. วารสารการสื่อสารและการจัดการ ปีที่ 2 ฉบับที่ 3
- กัลยรัตน์ ไตรสุขศรี. (2552). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแชมพูสระผม “แพนทิน โปร-วี” ในเขต **กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุลีกร วงศ์พันธ์. (2560). การศึกษาขั้นตอนการสร้างแบรนด์บุคคล (PERSONAL BRANDING) วิธีการสร้างและรักษา **ผู้ติดตามของ YOUTUBER และเหตุผลในการติดตาม YOUTUBER ของผู้บริโภค**. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติกา วิบูลย์ศิริวงศ์ และปฐมมา สตะเวทิน. (2563). อิทธิพลของการโฆษณาโดยใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงกับการตัดสินใจ **ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านอินสตาแกรม (Instagram) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารนิเทศศาสตร์. ปีที่ 38 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2563).
- ณัฐญา อุ่มมานะชัย. **ผู้ทรงอิทธิพลในโลกออนไลน์กับพลังการบอกต่อการสร้างกระแสในมโนใจผู้บริโภค**. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 33 ฉบับที่ 3, 47-51,
- ดาอ่ำไพ กัมแก้ว. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคจากสื่อโฆษณาประเภทวิดีโอผ่านผู้มีอิทธิพลบนสังคมออนไลน์**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญวัฒน์ กาบคำ. (2553). **สังคมออนไลน์ (Social Media) คืออะไร**. เข้าถึงเมื่อ 18 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <https://krunum.%20wordpress.com/2010/06/02/social-network/>
- ประภาส ทองสุข. (2559). **พฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียของสังคมไทย ที่มีผลต่อภัยความมั่นคงของชาติ**. หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รุ่งนภา สารพิน. (2564). **เปิดพฤติกรรมคนไทยส่งท้ายปี**. เข้าถึงเมื่อ 17 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.thaipost.net/columnist-people/39912/>
- ลลิตา พ่วงมหา และ พชนิ เสงจรยา. (2563). **ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคชาวไทยต่อธุรกิจอี -คอมเมิร์ซในทัศนะของนักวิชาการและนักวิชาชีพ**. วารสารการ ประชาสัมพันธ์และการโฆษณา .13(1) 84-93.

- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2552). กลยุทธ์ทางการตลาดจากการใช้ฐานข้อมูลลูกค้า.เข้าถึงเมื่อ 5 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก [http://www.marketeer.co.th/inside\\_detailphp?inside\\_id=619](http://www.marketeer.co.th/inside_detailphp?inside_id=619)
- วิโรจน์ สารรัตน์ (2556). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิดและกรณีศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:บริษัท อักษราพิพัฒน์
- สมคิด เอนกทวีผล และ รัชชกษา ฤกษ์สิรินุกูล. (2552). Blogger New Influencer Marketing. เข้าถึงเมื่อ 17 สิงหาคม, เข้าถึงได้จาก <http://www.positioningmag.com/magazine/details.aspx?id=80976>
- สมหมาย ตามประวัติ. (2558). การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis). ปทุมธานี: สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).
- สุทธิชัย รัตนวิไลวรรณ (2564). ผู้บริหาร Motive Influence. สัมภาษณ์, 27 มกราคม.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2546). วิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Nipa Technology. (2562). Influencer Marketing ทางเลือกใหม่ของการทำการตลาดออนไลน์. เข้าถึงเมื่อ 18 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก [www.nipa.co.th/blog-detail/influencer-marketing-ทางเลือกใหม่ของการทำการตลาดออนไลน์](http://www.nipa.co.th/blog-detail/influencer-marketing-ทางเลือกใหม่ของการทำการตลาดออนไลน์)
- WorkpointTODAY. (2564). เจาะพฤติกรรมคน Gen Z ที่มักถูกเข้าใจผิด พร้อมกลยุทธ์มัดใจ พิชิตยอดขายให้แบรนด. เข้าถึงเมื่อ 13 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <https://workpointtoday.com/gen-z-behavior/>
- WWD: In Focus Business Insight.(2018). Gen Z Prefers Shopping Off-line, But Store Experience Is Key Available: 20 August. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=d045cf24-bd81-4dfc-ae30-57aeacd3da1c%40sessionmgr103>.
- Sudha, M., & Sheena, K. (2017). Impact of influencers in consumer decision process: the fashion industry. SCMS Journal of Indian Management, 14(3), 14-30.

## การพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Development of personnel database system classified by specific expertise  
: A case study of Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

สิทธิพจน์ บุญเสริมสุข<sup>1</sup> และ สรวุฒิ สุขเกลอ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแหล่งรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลด้านคุณวุฒิ ข้อมูลความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย ข้อมูลด้านการตีพิมพ์ผลงานวิจัย และข้อมูลประวัติโดยย่อ (Curriculum vitae) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลและสร้างโอกาสทางการแข่งขันด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ อีกทั้งบุคลากรสามารถเข้าใช้งานระบบเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลของตนเองให้เป็นปัจจุบันตามแนวทางยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล และยุทธศาสตร์คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนอื่น ๆ รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลกลาง (Big Data) เพื่อการตัดสินใจ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 4 ภาควิชาคือ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ และภาควิชาสังคมและสุขภาพ มีการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 25 หลักสูตร ได้แก่ระดับปริญญาเอก 13 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 11 หลักสูตร และระดับปริญญาตรี 1 หลักสูตร อาจารย์ภายในคณะฯ จึงมีความเชี่ยวชาญ และความรู้ที่หลากหลาย ทำให้จำเป็นต้องมีระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมข้อมูลบุคลากรเพื่อใช้ในการสืบค้น และในอนาคตการแข่งขันทางด้านข้อมูลซึ่งศักยภาพในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จะเป็นเรื่องจำเป็น และเป็นพื้นฐานสำหรับทุกองค์กร นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญมากทั้งในเชิงธุรกิจ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะกลายเป็นประเด็นสำคัญที่สุดในยุคของ Big data

จากประเด็นความท้าทายดังกล่าว ทำให้คณะฯ จะต้องพัฒนาการดำเนินงานด้านข้อมูลให้เท่าทันโลกสังคม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ ข้อมูลบุคลากรของอาจารย์ประจำคณะฯ ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญในการสร้างโอกาสในการแข่งขันทั้งทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ จึงจำเป็นต้องจัดทำให้เป็นระบบ ง่ายต่อการเข้าถึงเพื่อสร้างโอกาสทางการแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้

**คำสำคัญ** : ระบบฐานข้อมูลบุคลากร, ความเชี่ยวชาญเฉพาะ, วงจรการพัฒนา

<sup>1</sup> นักวิชาการสารสนเทศ หน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

<sup>2</sup> นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หน่วยพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

## Abstract

This academic article aims to develop a personnel database system classified by specific expertise for the data source consisting of information on qualifications research expertise information Research publication information and a brief history (Curriculum vitae) To make it easier to access information and create competitive opportunities in teaching, research, and academic service. In addition, individuals can access the system to add their own information to be up-to-date according to Mahidol University's strategic guidelines and strategy of the Faculty of Social Sciences and Humanities aims to develop and improve digital technology to support the main mission and other supporting missions, including the creation of a central database (big data) for decision making.

Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University consists of 4 departments: Department of Social Sciences, Department of Education, Department of Humanities, and Department of Social and Health. There is teaching and learning in both regular and totals of 25 special programs, comprising 13 doctoral programs, 11 master's degree programs, and 1 bachelor's degree program.

Therefore, having expertise and a wide range of knowledge makes it necessary to have a central database system to collect personnel information for use in searching. And in the future, a competitive data field where big data analytics capabilities will be needed that is the basis for every organization. In addition, personal information is very important both in business and the protection of personal data will become a top priority in the era of big data.

From the aforementioned challenges, the Faculty must develop information operations to keep pace with the social world. To develop capabilities and personnel information of faculty members of the faculty. It is important information to create a chance to compete. Both in teaching, research, and academic service. Therefore, it is necessary to organize it into a system easy to access to create competitive opportunities in the modern world.

**Keywords:** Personnel database system, Expertise,, System Development Life Cycle



## 1. บทนำ

“To be 1 in 100 World Class University” มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นจะเป็นมหาวิทยาลัยอยู่ในอันดับ 1 ใน 100 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดของโลกในปี พ.ศ. 2573 และภายในปี พ.ศ. 2580 มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับยกย่องเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก ที่ช่วยผลิตและพัฒนาความสามารถและศักยภาพของทุนมนุษย์ รวมทั้งยกระดับการศึกษา และผลงานวิจัยให้กับประเทศ ด้วยการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 4 Management for Self-Sufficiency and Sustainable Organization มหาวิทยาลัยต้องการเป็น Digital University โดยการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนอื่น ๆ รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลกลาง (Big Data) เพื่อการตัดสินใจ (กองแผนงานมหาวิทยาลัยมหิดล)

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 4 ภาควิชาคือ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ และภาควิชาสังคมและสุขภาพ มีการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 25 หลักสูตร ได้แก่ระดับปริญญาเอก 13 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 11 หลักสูตร และระดับปริญญาตรี 1 หลักสูตร อาจารย์ภายในคณะฯ จึงมีความเชี่ยวชาญ และความรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย คณะฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบเทคโนโลยี และการสร้างฐานข้อมูล จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 Management Eco-system เพื่อการบริหารจัดการองค์กร และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจุบันทั่วโลกได้ก้าวเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้เป็นเพียงแค่เครื่องมือหากแต่กลายเป็นส่วนหนึ่งกับชีวิตประจำวัน ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดด ได้แก่ เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความเร็วและคุณภาพสูง (new communications technology) อุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบทุกที่ทุกเวลา (mobile/wearable computing) การประมวลผลแบบคลาวด์ (cloud computing) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (big data analytics) การเชื่อมต่อของสรรพสิ่ง (internet of things) การพิมพ์สามมิติ (3D printing) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (cyber security) เป็นเรื่องสำคัญในระยะยาว การแข่งขันทางด้านข้อมูลซึ่งศักยภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จะเป็นเรื่องจำเป็น และเป็นพื้นฐานสำหรับทุกองค์กร นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญมากทั้งในเชิงธุรกิจ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะกลายเป็นประเด็นสำคัญที่สุดในยุคของ big data (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) จากประเด็นความท้าทายดังกล่าว ทำให้คณะฯ จะต้องพัฒนาการดำเนินงานด้านข้อมูลให้เท่าทันโลกสังคม เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ ข้อมูลบุคลากรของอาจารย์ประจำคณะฯ ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญในการสร้างโอกาสในการแข่งขันทั้งทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ จึงจำเป็นต้องจัดทำให้เป็นระบบ ง่ายต่อการเข้าถึงเพื่อสร้างโอกาสทางการแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแหล่งรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลด้านคุณวุฒิ ข้อมูลความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย ข้อมูลด้านการตีพิมพ์ ผลงานวิจัย และข้อมูลประวัติโดยย่อ (curriculum vitae) เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลและสร้างโอกาสทางการแข่งขันด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ อีกทั้งบุคลากรสามารถเข้าใช้งานระบบเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลของตนเองให้เป็นปัจจุบัน



## 2. บทวิเคราะห์

### แนวคิดการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และระบบจัดการฐานข้อมูลเพื่อจัดทำข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ

นิยามของข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) คือข้อมูลที่มีความซับซ้อนหลากหลาย (Variety) และความเร็วสูง (High Velocity) ซึ่งต้องอาศัยวิธีการและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยในการจัดเก็บ ส่งต่อ จัดการ และวิเคราะห์ โดยคุณลักษณะของข้อมูลขนาดใหญ่ถูกกำหนดด้วย 3 ปัจจัย (ผู้บริหารส่วนราชการ นบส.2. 2561) ได้แก่

1. ขนาด (Volume) หมายถึงข้อมูลในปริมาณมหาศาลที่รวบรวมจากแหล่งข้อมูลหลากหลายแห่ง และหลากหลายประเภท ขนาด เทระไบต์ (terabyte) และกลายเป็นเพตะไบต์ (petabyte) หรือเอกซะไบต์ (exabyte) ซึ่งข้อมูลบุคลากรที่จะใช้ในการดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลมีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนขนาดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลให้เพิ่มขึ้นเพียงพอต่อการใช้งานและความต้องการของผู้ใช้งาน

2. ความหลากหลาย (variety) ซึ่งไม่ได้มีเพียงความหลากหลายของแหล่งข้อมูลหากแต่ยังรวมถึงลักษณะรูปแบบของข้อมูลที่แตกต่างกันไปอันเนื่องมาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างประเภทกัน ในการจัดทำข้อมูลบุคลากรได้กำหนดลักษณะโครงสร้างของข้อมูลเพื่อให้ครอบคลุมการใช้งาน แต่เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางสังคม และการเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างไรก็ดีจำกัด ทำให้โครงสร้างข้อมูลต้องเปลี่ยนแปลงตาม

3. ความรวดเร็ว (velocity) ข้อมูลที่จัดทำได้รับการบริหารจัดการและเผยแพร่ในช่องทางออนไลน์อย่างรวดเร็ว การมีพื้นที่จัดเก็บข้อมูล มีโครงสร้างลักษณะข้อมูลทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และยังสามารถแก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูลที่แสดงผลให้เป็นปัจจุบันทันที

ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System: DBMS) มีวัตถุประสงค์หลักคือ การสร้างสถานะแวดล้อมที่สะดวกและมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลของฐานข้อมูล โดยจะทำหน้าที่แปลงความต้องการของผู้ใช้ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถทำงานได้กับฐานข้อมูลตามวัตถุประสงค์ (ภัสราภรณ์ ห้อยกรุด. 2564) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีจำนวนบุคลากรสายวิชาการทั้งสิ้น 87 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2566) โดยมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่หลากหลาย การจัดกลุ่มบุคลากรจึงมีลักษณะที่ค่อนข้างกว้างและแตกต่างกันในแต่ละสาขาวิชา จึงต้องมีการวางแผน และออกแบบการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูล โดยดำเนินการตามคุณสมบัติพื้นฐานของการเก็บข้อมูลที่ดีและมีประสิทธิภาพ (พรประภา ปานมน. 2564) ดังนี้

1. ความถูกต้องของข้อมูล ได้มีการจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารเพื่อกำหนดองค์ประกอบของข้อมูล จากนั้นจึงสร้างแบบเก็บข้อมูลในรูปแบบ Google form เพื่อให้อาจารย์กรอกข้อมูลของตนเอง ดังนั้นเจ้าของข้อมูลจะเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยตรงด้วยตนเอง ข้อมูลจึงมีความถูกต้องน่าเชื่อถือได้

2. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ในการจัดทำระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญ ผู้พัฒนาระบบได้ให้สิทธิเจ้าของข้อมูลในการแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ผ่านการลงชื่อเข้าใช้งาน

Home >> STAFF

Faculty / Staff Portal

SH MIS MIS for Staff PA SH VOICE Satisfactory Survey

Home  
News  
Facilities / Wellfare  
SH Online Services  
SH Activities Calendar  
SH Knowledge Management  
Useful Links  
Form Download  
Contact

Staff Sign in

Staff ID  
Password

Forgot Password login

Mahidol University  
Faculty of Social Sciences and Humanities

Social Sciences and Humanities Faculty

Staff MIS

SH MIS MIS for Staff PA SH VOICE Satisfactory Survey

Home  
Modify Staff Profile  
Create / Modify Timetable  
Room Booking  
Super Visory Appointment  
Modify SH Knowledge Management  
Manage Research  
Manage Publication  
สำนักงานบริหารการศึกษานโยบายและการเรียนรู้ / Office of Educational

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล ภาณุเดช ภาณุเดช  
ชื่อ-นามสกุล ภาณุเดช ภาณุเดช

Email

เบอร์โทรศัพท์ +66 (0) 2800 2840

การศึกษา

ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์บัณฑิต  
เมธีศาสตรบัณฑิต - Remove

ปริญญาโท ศิลปศาสตรบัณฑิต  
ปริญญาตรี - Remove

Substantive Area of Research

About sport management  
Academic Writing  
Adaptive and personalised learning manage  
addiction  
aging

Philosophy of Mind and Cognitive Science  
Ethics of Artificial Intelligence and Robotics  
Philosophy of Emotion

Research Methodology

Agent-based Modeling  
Analysis of historical account  
big data analysis  
case studies  
Coding for Grounded Theory

content analysis  
documentary research  
workshop  
Focus group

Research Lenses

Activism  
anthropology  
Applied Buddhism to Modern Social Problem  
behavior  
Behavioral Model of Health Services Utilizat

ethics  
anthropology  
philosophy  
phenomenology

ข้อมูล CV  
Download CV

SAVE cancel

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

แผนภาพที่ 1 หน้าจอสำหรับเข้าระบบเพื่อแก้ไขข้อมูล

3. ความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้พัฒนาได้ออกแบบตารางเพื่อกำหนดความต้องการและขอบเขตของข้อมูล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากนั้นจึงนำไปจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) ความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากร ข้อมูลที่ได้จึงมีความครบถ้วนสมบูรณ์

4. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลความเชี่ยวชาญของบุคลากรได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ ซึ่งมีรายละเอียดเฉพาะที่ระบุชัดเจน ประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลความเชี่ยวชาญนี้จะนำไปสู่การร่วมมือทางวิจัย และการบริการวิชาการ เป็นการสร้างโอกาสในการแข่งขันให้กับคณะฯ

การเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะได้ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) เพื่อแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในข้อมูลส่วนตัวที่ถูกจัดเก็บไปแล้ว เพื่อสร้างความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวแก่เจ้าของข้อมูล ซึ่งการจัดทำข้อมูลบุคลากรได้ดำเนินการตามขั้นตอน PDPA (บริษัทเอ็นเดต้าธอ. 2565) โดยหน้าแรกก่อนการกรอกข้อมูลได้แจ้งให้ทราบว่า จะขอเก็บข้อมูลอะไรบ้าง และวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลคืออะไร แจ้งสิทธิของเจ้าของข้อมูลว่าสามารถถอนความยินยอมข้อมูลได้ทุกเมื่อ

จากการศึกษาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะของมหาวิทยาลัยชั้นนำ 3 นั้น ผลลัพธ์การพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ นั้นสามารถใช้งาน Search เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ อีกทั้งบุคลากรสามารถเข้าใช้งานระบบเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลของตนเองให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งของ 3 มหาวิทยาลัยดังกล่าวจะเน้นการใช้ CV เป็นตัวจำแนกความเชี่ยวชาญเลยไม่สามารถพิมพ์ข้อมูลที่สนใจเพื่อ Search หาได้

### แนวคิด System Development Life Cycle (SDLC) กับการพัฒนาระบบจัดทำฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ

การพัฒนากระบวนการในทางวิศวกรรม เป็นการรวบรวมการในการสร้างระบบสารสนเทศขึ้นมาเพื่อใช้แก้ปัญหา หรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศรวมถึงการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้สามารถทำงานแก้ปัญหาการดำเนินงานตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยอาจนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยประมวลผล เรียบเรียง เปลี่ยนแปลงจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรอีกด้วย ทั้งนี้งานพัฒนาระบบสารสนเทศจะมีกิจกรรมขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย รวมถึงความซับซ้อนของระบบงาน ดังนั้นการมีแนวทางที่เป็นลำดับขั้นตอนที่ส่งผลต่อมาตรฐานของระบบงานจึงเป็นสิ่งที่ในการวิเคราะห์ระบบต้องการเพื่อให้งานพัฒนาระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีขั้นตอนลำดับกิจกรรมที่ต้องทำอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอน จึงเกิด “วงจรการพัฒนาระบบ” ขึ้นมา System Development Life Cycle: SDLC) คือกระบวนการทางความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โดยภายในวงจรการพัฒนา จะแบ่งกระบวนการเป็นลำดับขั้น (ภัสราภรณ์ ห้อยกรุด. 2564) โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะของคณะฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) จากการศึกษาระบบและข้อมูลเดิมพบว่า ไม่มีรายละเอียดความเชี่ยวชาญเฉพาะ และข้อมูลไม่ถูกจัดเป็นหมวดหมู่ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการให้บริการทางการวิจัย และการบริการทางวิชาการ เพราะกลุ่มลูกค้าไม่ทราบความเชี่ยวชาญของอาจารย์ จากปัญหานี้เองจึงได้ประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาระบบฐานข้อมูลและผู้บริหารโดยพิจารณาความเป็นได้ในการปรับเปลี่ยนระบบฐานข้อมูลใหม่ ความพร้อมของ hardware

และ software ที่ใช้ในการดำเนินการ พิจารณาด้านงบประมาณ และความเป็นไปได้ของการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งในส่วนนี้ ได้มีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาระบบและเจ้าหน้าที่จากงานวิจัยและบริการวิชาการ

2. การออกแบบและพัฒนาระบบ (System Design) เมื่อได้ข้อสรุปว่าควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหม่เพื่อให้ครอบคลุมการใช้งาน จึงได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีกระบวนการดังนี้

2.1 ผู้พัฒนาจึงได้วิเคราะห์และใช้ระบบฐานข้อมูล MySQL เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล เพราะอยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัย ทำให้สามารถพัฒนาออกแบบระบบได้อย่างอิสระตรงตามความต้องการ อีกทั้งยังมีระบบความปลอดภัยในการดูแลข้อมูลที่เชื่อถือได้

2.2 โปรแกรมที่ใช้ในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับหน้าเว็บไซต์ โดยผู้พัฒนาได้ใช้โปรแกรม Visual studio code และ Adobe Dreamweaver

2.3 ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบ แบ่งออกเป็น

- ภาษาที่ใช้บนหน้าเว็บไซต์ จะใช้ภาษา HTML และ CSS เพื่อแสดงผลหน้าเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่มีหน้าจอต่างกัน เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เป็นต้น

- ภาษาที่ใช้เชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับหน้าเว็บไซต์ ใช้ภาษา PHP SQL และ JavaScript

2.4 การออกแบบโครงสร้างการทำงานของข้อมูล จากการวิเคราะห์เพื่อจำแนกและจัดระบบข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลตามรูปแบบของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยประกอบไปด้วย 3 ตารางหลัก คือ ตารางข้อมูลส่วนบุคคล ตารางข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และตารางข้อมูลความเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยกำหนดตารางการใส่ข้อมูลดังนี้

- ตารางข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ), วุฒิการศึกษา สาขาวิชา มหาวิทยาลัย, อีเมล, เบอร์โทรศัพท์, ตำแหน่งทางวิชาการ และตำแหน่งทางการบริหาร

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	ชนิดข้อมูล	ขนาด
1	id	รหัส	integer	5
2	prefix	คำนำหน้า	integer	1
3	DR	สถานะวุฒิปริญญาเอก	Varchar	5
4	name	ชื่อบุคลากรสายวิชาการ	varchar	150
5	nameEN	ชื่อบุคลากรสายวิชาการภาษาอังกฤษ	varchar	150
6	email	อีเมล	varchar	50
7	phone	เบอร์โทรศัพท์	varchar	10
8	management	ตำแหน่งงานบริหาร	Integer	3
9	academicp	ตำแหน่งวิชาการ	integer	1
10	photo	รูปบุคลากร	text	
12	uid	รหัสผู้ใช้งาน	integer	50
13	qualification	วุฒิการศึกษา	integer	1
14	department	หน่วยงานภาควิชา	Integer	2

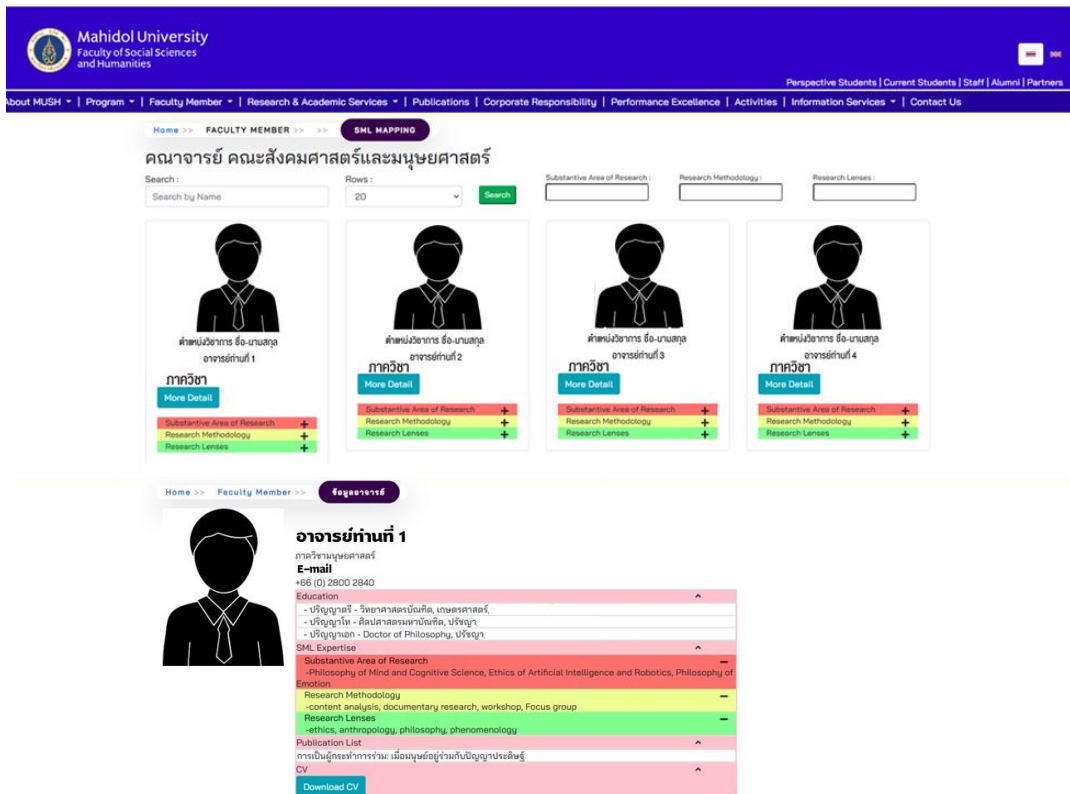
- ตารางข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	ชนิดข้อมูล	ขนาด
1	id	รหัส	integer	10
2	name	ชื่องานตีพิมพ์	text	
3	type	ประเภทผลงานตีพิมพ์	varchar	50
4	publication	ชื่อวารสารที่ตีพิมพ์	text	
5	date work	วันที่จัดงาน	date	
6	year	ปีที่ตีพิมพ์ผลงาน	varchar	4
7	volume	vol ที่ตีพิมพ์ผลงาน	varchar	4
9	issue	Issue ที่ตีพิมพ์ผลงาน	varchar	4
10	page	page ที่ตีพิมพ์ผลงาน	varchar	50
11	organization	หน่วยงานผู้จัดงานตีพิมพ์	text	
12	location	สถานที่จัดงานตีพิมพ์	varchar	256
13	DOI	หมายเลข DOI ของวารสารที่ตีพิมพ์	text	
14	capital name	ชื่อทุนวิจัย	text	
15	capital type	ประเภททุนวิจัย	varchar	150
16	research	ชื่องานวิจัย	integer	10
17	department	หน่วยงานภาควิชา	integer	2
18	curriculum	หลักสูตร	text	
19	other	อื่น ๆ เพิ่มเติม	text	

- ตารางข้อมูลความเชี่ยวชาญเฉพาะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญประเภท Substantive Areas (S) คือ ความเชี่ยวชาญงานวิจัยหลัก, ความเชี่ยวชาญประเภท Methodologies (M) คือเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย และ ความเชี่ยวชาญประเภท Research Leans (L) คือความเชี่ยวชาญงานวิจัยเฉพาะด้าน

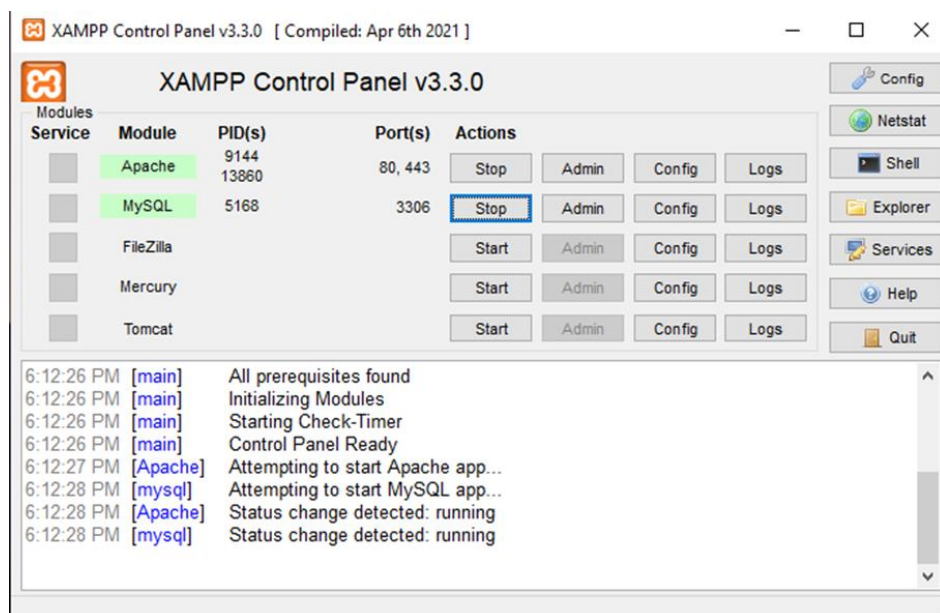
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	ชนิดข้อมูล	ขนาด
1	id	รหัส	integer	10
2	s	ความเชี่ยวชาญประเภท S	varchar	256
3	m	ความเชี่ยวชาญประเภท M	varchar	256
4	l	ความเชี่ยวชาญประเภท L	varchar	256
5	faculty	รหัสบุคลากร	Integer	5

2.5 การออกแบบการแสดงผลหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลโดยได้ออกแบบให้แสดงผลรูปถ่ายของอาจารย์ ข้อมูลส่วนบุคคลของอาจารย์ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งทางวิชาการ คุณวุฒิ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และ CV เพิ่มเติม รายละเอียดตามภาพที่ 1



แผนภาพที่ 2 การแสดงผลหน้าเว็บไซต์สำหรับสืบค้นความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากร

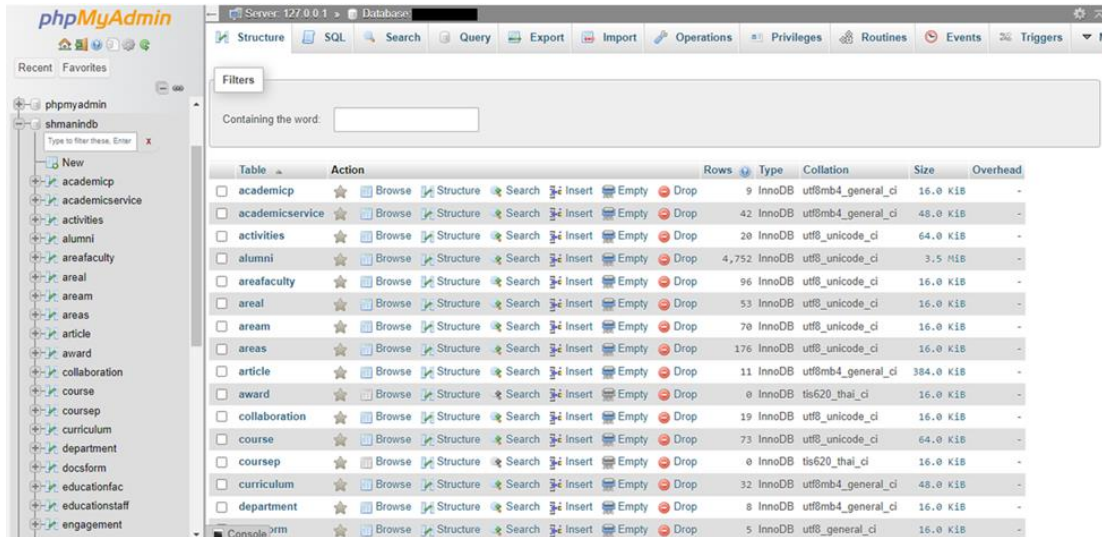
3. การทดสอบระบบ (System Testing) เมื่อออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลแล้ว ได้มีการทดสอบประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการทดลองการใช้งานผ่านโปรแกรมจำลอง Xampp บนเครื่อง Sever ของคณะฯ ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยเป็นการทดสอบการบันทึกข้อมูลตามการออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล 3 ตาราง การแก้ไขข้อมูล การเรียกใช้งานข้อมูลเพื่อแสดงผลว่ามีการตอบสนองทันทีที่มีการสั่งงานหรือไม่ หากทดสอบแล้วพบว่ามีปัญหาที่จะดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาด และทดสอบระบบใหม่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของระบบ



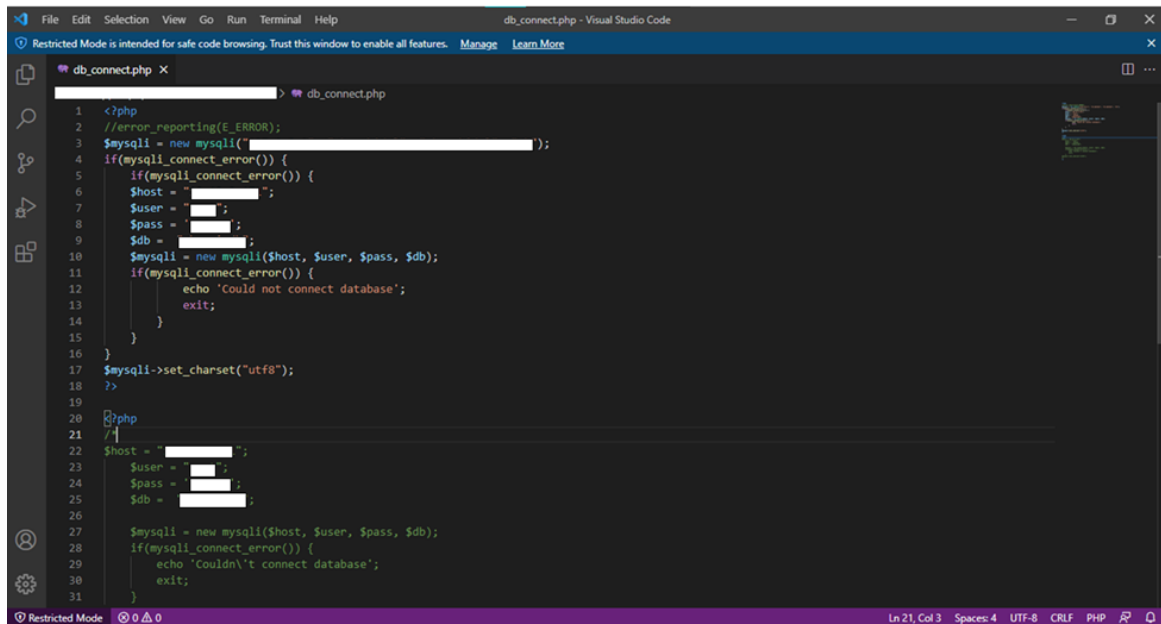


### แผนภาพที่ 3 การจำลองผ่านโปรแกรมจำลอง Xampp

4. การติดตั้งระบบ (System Implement) หลังจากการทดสอบระบบจนเกิดความสมบูรณ์พร้อมใช้ของฐานข้อมูล จะดำเนินการนำระบบฐานข้อมูลให้มหาวิทยาลัยเพื่อใช้งานบนเครื่องแม่ข่ายของมหาวิทยาลัย เมื่อดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จระบบฐานข้อมูลที่แสดงผลผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของคณะฯ จะสามารถดำเนินการใช้งานได้ตามเป้าประสงค์ของการพัฒนา

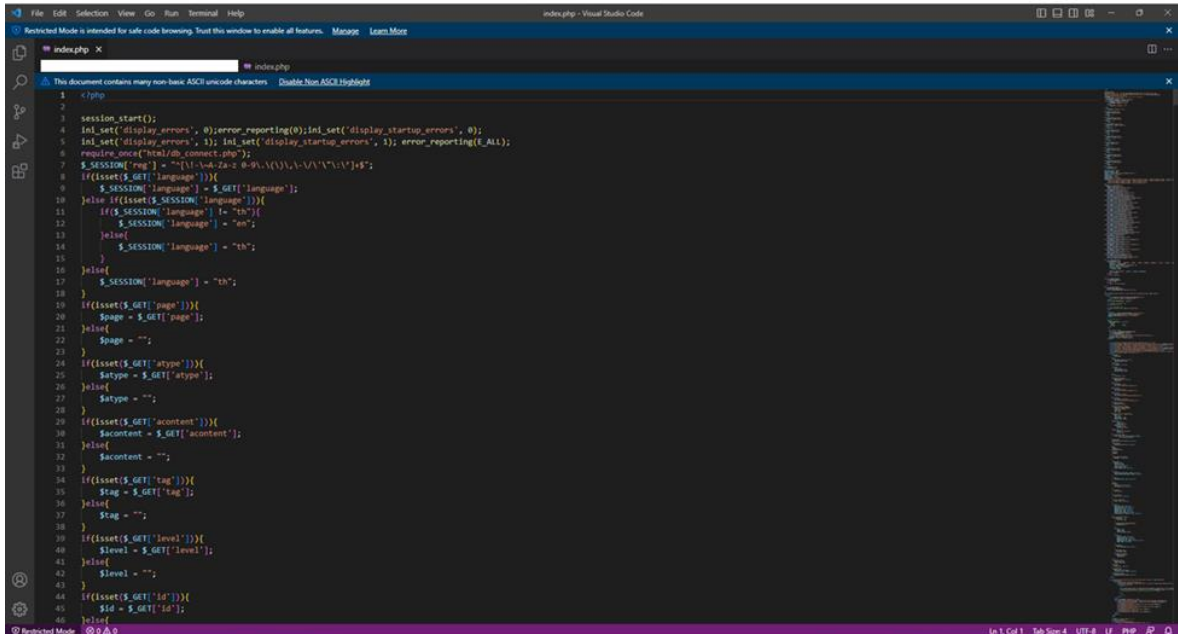


### แผนภาพที่ 4 นำฐานข้อมูลเข้าระบบ Server หลัก





## แผนภาพที่ 5 การเชื่อมต่อฐานข้อมูลกับหน้าเว็บไซต์



```
1 <?php
2
3 session_start();
4 ini_set('display_errors', 0);error_reporting(0);ini_set('display_startup_errors', 0);
5 ini_set('display_errors', 1); ini_set('display_startup_errors', 1); error_reporting(E_ALL);
6 require_once('html/db_connect.php');
7 $_SESSION['reg'] = "[\1-\w-Za-z 0-9\.\(\)\-\_\/\'\\";
8
9 $_SESSION['language'] = $_GET['language'];
10 if(isset($_SESSION['language'])){
11     if($_SESSION['language'] != "th"){
12         $_SESSION['language'] = "en";
13     }else{
14         $_SESSION['language'] = "th";
15     }
16 }else{
17     $_SESSION['language'] = "th";
18 }
19 if(isset($_GET['page'])){
20     $page = $_GET['page'];
21 }else{
22     $page = "";
23 }
24 if(isset($_GET['atype'])){
25     $atype = $_GET['atype'];
26 }else{
27     $atype = "";
28 }
29 if(isset($_GET['acontent'])){
30     $acontent = $_GET['acontent'];
31 }else{
32     $acontent = "";
33 }
34 if(isset($_GET['tag'])){
35     $tag = $_GET['tag'];
36 }else{
37     $tag = "";
38 }
39 if(isset($_GET['level'])){
40     $level = $_GET['level'];
41 }else{
42     $level = "";
43 }
44 if(isset($_GET['id'])){
45     $id = $_GET['id'];
46 }else{
```

## แผนภาพที่ 6 Code โครงสร้างหน้าเว็บหลัก

5. การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) คณะฯ มีการสำรองข้อมูลไว้ที่คณะฯ และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ทุกเดือนเพื่อป้องกันการสูญหายหรือผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลจึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะมีความถูกต้อง พร้อมใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ

### 3. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นจะเป็นมหาวิทยาลัยอยู่ในอันดับ 1 ใน 100 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดของโลกในปี พ.ศ. 2573 โดยวางกลยุทธ์มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนอื่น ๆ รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลกลาง (Big Data) เพื่อการตัดสินใจ และยุทธศาสตร์ที่ 3 ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ Management Eco-system ที่ต้องการการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันและในอนาคตข้างหน้าเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเกิดการแข่งขันทางด้านข้อมูล จากความท้าทายดังกล่าวเพื่อสร้างขีดความสามารถและโอกาสในการแข่งขันทำให้คณะฯ ต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม และจากการศึกษาระบบเดิมพบว่าฐานข้อมูลบุคลากรไม่ได้รับรายละเอียดที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่มีการระบุความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากรซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 4 ภาควิชาคือ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ และภาควิชาสังคมและสุขภาพ มีการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 25 หลักสูตร ได้แก่ระดับปริญญาเอก 13 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 11 หลักสูตร และระดับปริญญาตรี 1 หลักสูตร อาจารย์ภายในคณะฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 87 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2566) จากจำนวนอาจารย์และความหลากหลายของสาขาวิชาทำให้ต้องมีการวางแผนการจัดเก็บข้อมูลให้สามารถจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) การเก็บข้อมูลเป็นไปตามหลักการพื้นฐานลักษณะข้อมูลที่ตี มีความถูก

ต้องของข้อมูลเนื่องจากอาจารย์ผู้เป็นเจ้าของข้อมูลเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง ข้อมูลจึงมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และอาจารย์สามารถแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันผ่านการลงชื่อหน้าเว็บไซต์ของคุณๆ ผู้พัฒนาได้ออกแบบฟอร์มผ่าน Google Form เพื่อกำหนดขอบเขตและความต้องการของข้อมูลเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งนี้การเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงนำไปสู่ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยเป็นไปตามแนวคิด (System Development Life Cycle (SDLC) คือ

1. การวางแผนการเก็บข้อมูลและพิจารณาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ ความพร้อมของ hardware และ software ที่ใช้ในการดำเนินการ พิจารณาด้านงบประมาณ และความเป็นไปได้ของการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งในส่วนนี้ได้มีการทำงานร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาระบบและเจ้าหน้าที่จากงานวิจัยและบริการวิชาการ

2. การออกแบบและพัฒนาระบบ คณะฯ ใช้ระบบฐานข้อมูล MySQL เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล เพราะอยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัย ใช้โปรแกรม Visual studio code และ Adobe Dreamweaver เพื่อเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับหน้าเว็บไซต์ ภาษาที่ใช้บนหน้าเว็บไซต์ จะใช้ภาษา HTML และ CSS เพื่อแสดงผลหน้าเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่มีหน้าจอต่างกัน เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เป็นต้น และภาษาที่ใช้เชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลกับหน้าเว็บไซต์ ใช้ภาษา PHP SQL และ JavaScript การออกแบบโครงสร้างการทำงานของข้อมูล จากการวิเคราะห์เพื่อจำแนกและจัดระบบข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลตามรูปแบบของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยประกอบไปด้วย 3 ตารางหลัก คือ ตารางข้อมูลส่วนบุคคล ตารางข้อมูลการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และตารางข้อมูลความเชี่ยวชาญเฉพาะ การออกแบบการแสดงผลหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลโดยได้ออกแบบให้แสดงผลรูปถ่ายของอาจารย์ ข้อมูลส่วนบุคคลของอาจารย์ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งทางวิชาการ คุณวุฒิ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และ CV เพิ่มเติม

3. การทดสอบระบบ (System Testing) เมื่อออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลแล้ว ได้มีการทดสอบประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการทดลองการใช้งานผ่านโปรแกรมจำลอง Xampp บนเครื่อง Sever ของคณะฯ ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยเป็นการทดสอบการบันทึกข้อมูลตามการออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล 3 ตาราง การแก้ไขข้อมูล การเรียกใช้งานข้อมูลเพื่อแสดงผลว่ามี การตอบสนองทันทีที่มีการสั่งงานหรือไม่ หากทดสอบแล้วพบว่ามีปัญหา ก็จะดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาด และทดสอบระบบใหม่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของระบบ

4. การติดตั้งระบบ (System Implement) หลังจากการทดสอบระบบจนเกิดความสมบูรณ์พร้อมใช้ของฐานข้อมูล จะดำเนินการนำระบบฐานข้อมูลให้มหาวิทยาลัยเพื่อใช้งานบนเครื่องแม่ข่ายของมหาวิทยาลัย เมื่อดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จระบบฐานข้อมูลที่แสดงผลผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของคุณๆ จะสามารถดำเนินการใช้งานได้ตามเป้าประสงค์ของการพัฒนา

5. การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) มีการสำรองข้อมูลไว้ที่คณะฯ และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ทุกเดือนเพื่อป้องกันการสูญหายหรือผิดพลาดของข้อมูล และป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลจึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะมีความถูกต้อง พร้อมใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ ของคณะฯ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และติดต่ออาจารย์ได้โดยตรง โดยข้อเสนอแนะของการพัฒนาครั้งต่อไปควรเพิ่มการเก็บข้อมูลการได้รับรางวัล ความเชี่ยวชาญทางด้านบริการวิชาการ การฝึกอบรมการเป็นวิทยากร และพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีอื่นเพื่อให้มีความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์เพิ่มมากขึ้น ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

- กองแผนงานมหาวิทยาลัยมหิดล. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563 – 2566 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร.
- จารุกิตต์ สายสิงห์. (2563). การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา. วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(2), 59-71.
- ธนดี รอดสิน และคณะ. (2565). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการค้าสัตว์ป่าต่างประเทศ. วารสารวิทยาศาสตร์ไทย, 41(2), 123-135.
- บริษัทเอ็นเดต้าธอ. (2565). สรุป PDPA คืออะไรฉบับเข้าใจง่าย พร้อมแนะนำ. สืบค้นสืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก <https://pdpa.pro/blogs/in-summary-what-is-pdpa>.
- ผู้บริหารส่วนราชการ (นบส.2). (2561). แนวคิดสำหรับการขับเคลื่อนการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ภาครัฐ. โครงการนักบริหารระดับสูง. สืบค้นสืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/government\\_big\\_data.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/government_big_data.pdf)
- พรประภา ปานมน. (2564). การออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (อส.อส.). สำนักป้องกันปราบปรามและควบคุมไฟป่า กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- ภัสราภรณ์ ห้อยกรุด. (2564). การพัฒนาระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติการกรมอนามัย (DOC). ผลงานวิชาการเพื่อขออนุมัติตัวบุคคลแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการสถิติ ระดับชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 146 กลุ่มข้อมูลและประเมิน กองแผนงานกรมอนามัย.

## ผลของการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม

THE RESULTS OF THE DEVELOPMENT OF A MANAGEMENT SYSTEM FOR MEDICAL EQUIPMENT AND  
DEVICES IN THE SICK NEWBORNS WARD AT NAKHON PATHOM HOSPITAL.

ปณณภา วรุตมกัลชญา<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม 2) เพื่อลดระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เครื่องมือไม่สูญหาย 3) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด มีความพึงพอใจในระบบการบริหารจัดการเครื่องมือ ใช้แนวคิดของ Dr.Edward W.Deming (PDCA) ในการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือ 7 ด้านได้แก่ 1) การจัดวางและการบริหารเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ 2) การตรวจสอบเครื่องมือประจำเวร 3) การใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบเครื่องมือ 4) การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ประจำห้อง 5) การจัดการยืม-คืนเครื่องมือ 6) การจัดการส่งซ่อม และการทดสอบเครื่องมือ 7) การทำความสะอาดและการจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในหอผู้ป่วย ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ 1) แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพ และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ 2) แบบเก็บข้อมูลระยะเวลาการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหาของเครื่องมือได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) เท่ากับ 0.83 และ 1 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ทั้ง 7 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu=4.05-4.21$ ,  $s=0.71-0.92$ ) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ อยู่ในระดับมาก ( $\mu= 4.03-13$ ,  $s= 0.80-0.9$ ) ภาพรวมระยะเวลาการตรวจสอบความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์จาก 18 นาที 23 วินาที เป็น 4 นาที 31 วินาที ไม่พบเครื่องมือสูญหาย สรุป การพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมนี้ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจและลดระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องมือ

**คำสำคัญ :** การพัฒนา ระบบการจัดการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์

<sup>1</sup> พยาบาลวิชาชีพระดับชำนาญการ หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม

## Abstract

The primary aims of this action research endeavor were twofold: 1) to devise an effective management system for medical equipment and device within the sick newborns ward 2) to reduce the time required for inspecting medical equipment and device and the equipment is not lost. Additionally, a tertiary objective was to enhance the satisfaction levels of the sick newborns ward staff with the newly implemented tool management system. The underlying framework employed in the development of the tool management system was Dr. Edward W. Deming's Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle. The system encompassed seven key areas, namely: 1) placement and administration of medical equipment and devices, 2) regular equipment inspections, 3) utilization of a standardized equipment inspection form, 4) assignment of designated personnel responsible for equipment inspections within each room, 5) management of equipment lending and return procedures, 6) oversight of equipment repair and testing, and 7) maintenance and storage of equipment in a clean and organized manner. The study participants comprised a total of 30 personnel of the sick newborns ward. The research tools utilized encompassed: 1) a survey questionnaire designed to assess the efficiency and satisfaction levels pertaining to the development of the medical equipment and device management systems, and 2) periodic data collection procedures aimed at evaluating the availability of medical equipment and device. The equipment and device underwent scrutiny to ensure their validity and reliability. The content validity index (CVI) values obtained were 0.86 and 1, respectively. The data were subsequently subjected to statistical analysis, employing measures such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings demonstrated that the implementation of the medical equipment and device management system within the sick newborns ward yielded a high level of efficiency across all seven dimensions (mean range: 4.05-4.21, standard deviation range: 0.71-0.92). Furthermore, satisfaction levels regarding the development of the management systems for medical equipment and device were also notably high (mean range: 4.03-4.13, standard deviation range: 0.80-0.90). As a result of this implementation, The overall verifying time for each area has been significantly reduced from 18 minutes 23 seconds to 4 minutes 31 seconds. Importantly, no instances of missing equipment and device were observed. In summary, the practical implementation of the medical equipment and device organization system in the sick newborns ward resulted in heightened staff satisfaction and improved efficiency, evidenced by the substantial reduction in equipment inspection time.

**Keywords:** DEVELOPMENT, MANAGEMENT SYSTEM, MEDICAL EQUIPMENT AND DEVICE

## 1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด ให้บริการทารกแรกเกิดที่มีความเจ็บป่วย จนถึงอายุ 1 เดือน 30 เดือน ปี พ.ศ.2561-2565 มีจำนวนทารกแรกเกิดที่รับไว้ดูแลจำนวน 2,634 2,749 2,462 2,537 และ 2,488 คน คิดเป็นอัตราครองเตียง 103.93, 112.79, 115.17, 120.38 และ 141.13 ตามลำดับ (โรงพยาบาลนครปฐม กลุ่มงานกุมารเวชกรรม, 2561-2565) เนื่องจากทารกแรกเกิดเหล่านี้ไม่สามารถดูแลตนเองและสื่อสารความต้องการด้วยวาจาได้ พยาบาลผู้ดูแลต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะเฉพาะทางในการดูแล ขณะรับการรักษาไว้ในหอผู้ป่วย ทารกส่วนใหญ่ต้องมีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์หลายอย่าง เช่น อุปกรณ์ควบคุมการให้สารน้ำ (Infusion Pump) อุปกรณ์ควบคุมการให้ยา (Syringe pump) เครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติ เครื่องวัดปริมาณออกซิเจนในร่างกาย (Pulse oximeter) เป็นต้น โดยเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ แต่ละชนิดมีราคาแพงราคาประมาณ 3,000-150,000 บาท

เดิมหอผู้ป่วยทารกแรกเกิดได้มีระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ 3 ชนิด คือ Infusion Pump, Syringe pump, Pulse oximeter โดยทุกเวรก่อนเริ่มปฏิบัติงาน พยาบาลหัวหน้าเวร/พยาบาลประจำ Zone/จะต้องมีการสำรวจ ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ทั้ง 3 ชนิด ซึ่งใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที โดยพยาบาลผู้ตรวจสอบเครื่องมือ ทำหน้าที่หมุนเวียนกันสลับเปลี่ยนไป

จากการทบทวนรายงานอุบัติการณ์ของหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ประจำปี 2561-2565 พบอุบัติการณ์เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในปี 2565 พบว่าเกิดการสูญหาย 25 ครั้ง การสูญหาย 25 ครั้ง สาเหตุของการสูญหาย 23 ครั้ง พบว่าอยู่หน่วยงานอื่น สามารถติดตามกลับมาได้ เช่น Infusion Pump, Syringe pump, Pulse oximeter เป็นต้น ส่วนอีก 2 ครั้ง ติดตามกลับคืนมาไม่ได้ ซึ่งอุปกรณ์ที่สูญหาย ในปี พ.ศ. 2563 เกยออกซิเจน 1 อัน ปี พ.ศ.2564 Adapter 1 อัน ซึ่งอุปกรณ์ที่สูญหาย บางรายการไม่ได้เป็นอุปกรณ์ที่กำหนดให้มีการตรวจนับเป็นประจำในทุกเวร และพบปัญหาไม่มีการติดตาม เมื่อวิเคราะห์สาเหตุถึงปัญหา พบว่าในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เพิ่มมากขึ้น หลากหลายชนิด ตามจำนวนผู้ป่วยและความรุนแรงของโรคที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์โควิด มีการยืมอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ระหว่างหน่วยงาน

จากปัญหาดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ จำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มา และหลากหลายชนิด การใช้เวลาในการตรวจนับการยืมอุปกรณ์ระหว่างหน่วยงาน และความละเอียดของเจ้าหน้าที่ในการติดตามของที่สูญหาย เพื่อให้การบริหารจัดการดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างสม่ำเสมอ การเตรียมให้มีเครื่องมือพร้อมใช้ ไม่เกิดการสูญหาย จัดเก็บเป็นระบบระเบียบ ตรวจสอบง่าย ส่งผลต่อการดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม จึงได้พัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ขึ้น

## 2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม

2.2 เพื่อลดระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เครื่องมือไม่สูญหาย

2.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด มีความพึงพอใจในระบบการจัดการเครื่องมือ

### 3 ขอบเขตของการวิจัย

- 3.1 เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด
- 3.2 เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 30 คน

### 4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

4.1 การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมให้เป็นระบบ แบบแผน โดยใช้แนวคิดของ Dr.Edward W.Deming (PDCA) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ ลดระยะเวลาการตรวจสอบ/ความพร้อมของเครื่องมือ

4.2 ระบบการจัดการ หมายถึง การจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ระบบการตรวจสอบเครื่องมือประจำเวร การใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบเครื่องมือ การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ประจำห้อง การจัดระบบการจัดการยืม-คืนเครื่องมือ การจัดระบบการส่งซ่อมบำรุงรักษา และการทดสอบเครื่องมือ การทำความสะอาดและการจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์

4.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด หมายถึง เครื่องใช้ ผลิตภัณฑ์ หรือวัสดุสำหรับใช้ในการประกอบวิชาชีพพยาบาล และการผดุงครรภ์ การประกอบโรคศิลปะ ที่ใช้ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด ได้แก่ Infusion Pump, Syringe Pump, Pulse oximeter, Sphygmomanometers (dinamap), parameter, เครื่องชั่งน้ำหนักเด็ก, เครื่องชั่งน้ำหนักผ้า, หัว suction, O<sub>2</sub> regulator, Low flow O<sub>2</sub> regulator, O<sub>2</sub> box, adapter, Oxygen blender with humidifier, radiant warmer, blood glucose meter

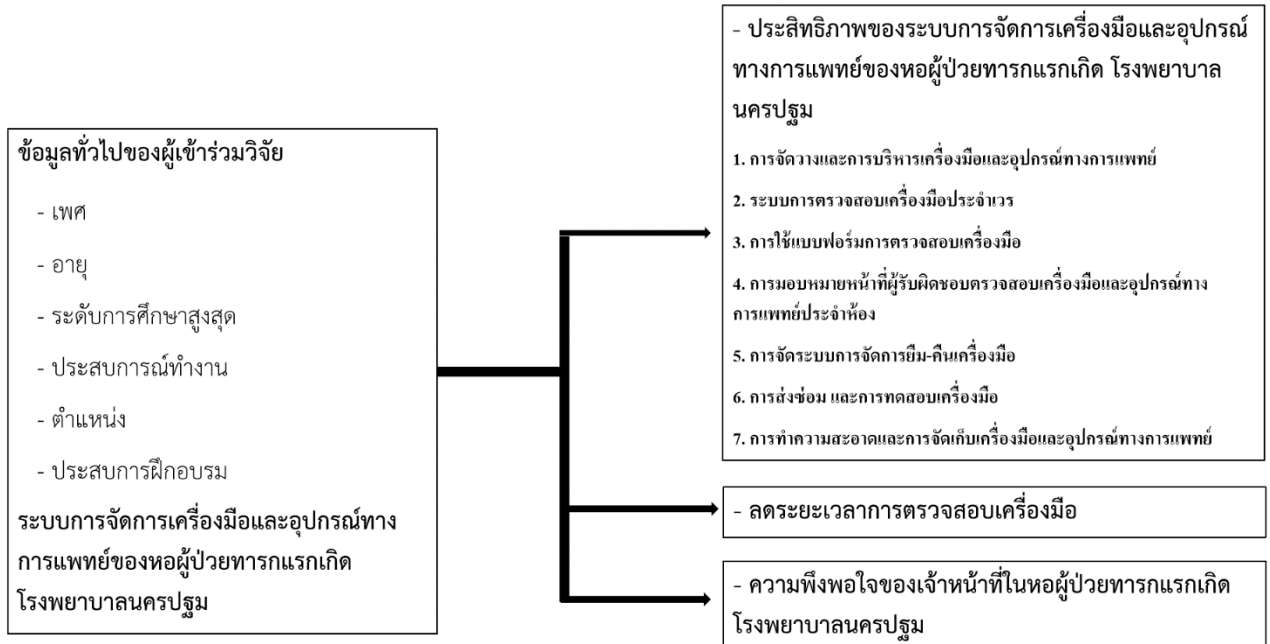
4.4 ผลการพัฒนา หมายถึง ประเมินหลังจากเริ่มการวิจัย ระบบการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม มีประสิทธิภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่สูญหาย ลดระยะเวลาการตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมมีความพึงพอใจ

### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 5.1 ระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิดมีประสิทธิภาพ
- 5.2 ระยะเวลาการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ลดลง และเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่สูญหาย เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด
- 5.3 มีความพึงพอใจในระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์



กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



6 กระบวนการพัฒนา Plan Do Check Act (PDCA) เป็นแนวคิดของ Dr.Edward W.Deming คือ วงจรบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่า และหาปัจจัยที่สำคัญในการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ 5M (Man Money Material Management Method) (สาธิต นฤภัย) โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 Plan ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย การสำรวจ การค้นหา วิเคราะห์ปัญหา และการวางแผน

6.1.1 สำรวจเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด มี 15 ชนิด และ จำนวน 192 เครื่อง มีดังนี้  
 1) Infusion Pump จำนวน 30 เครื่อง 2) Syringe Pump จำนวน 40 เครื่อง 3) Pulse oximeter จำนวน 30 เครื่อง 4) Sphygmomanometers จำนวน 7 เครื่อง 5) 3-parameter+EKG จำนวน 8 เครื่อง 6) เครื่องชั่งน้ำหนักเด็ก จำนวน 9 เครื่อง 7) เครื่องชั่งน้ำหนักผ้า จำนวน 4 เครื่อง 8) หัว suction จำนวน 9 อัน 9) O<sub>2</sub> regulator จำนวน 10 อัน 10) Low flow O<sub>2</sub> regulator จำนวน 4 อัน 11) adapter จำนวน 4 อัน 12) O<sub>2</sub> box จำนวน 10 อัน 13) O<sub>2</sub> blender with humidifier จำนวน 15 เครื่อง 14) Radiant warmer จำนวน 9 เครื่อง 15) Blood glucose meter จำนวน 3 เครื่อง

6.1.2 ค้นหาสาเหตุ

1. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 30 คน มีดังนี้ 1)มีจำนวน และชนิดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เพิ่มขึ้น 2)ใบตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ตรงกับจำนวน และชนิดของที่มีอยู่จริงทำให้สับสน ในการปฏิบัติ เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีการยืมไปใช้หลายหน่วยงานในช่วงที่มีผู้ป่วยโควิด 3) เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ย้ายที่บ่อย 4)ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือนาน จึงให้พยาบาลวิชาชีพที่รับผิดชอบ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการตรวจสอบ/ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด จำนวน 20 คน จำนวน 5 พื้นที่ตามที่กำหนดเดิม แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบ ผลดังนี้ ห้อง A ใช้เวลาเฉลี่ย 6 นาที 49 วินาที ห้อง B ใช้เวลาเฉลี่ย 24 นาที 42 วินาที ห้อง C ใช้เวลาเฉลี่ย 24 นาที 25 วินาที ห้อง D ใช้เวลาเฉลี่ย 20 นาที 42 วินาที และห้องแยก1,2 ใช้เวลาเฉลี่ย 15 นาที 20 วินาที 5)บันทึกการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่

เหมือนกัน ทำให้เกิดความสับสน 6) ภาระงานมาก 7) การยืมและคืน พบปัญหา ดังนี้ ระบบการจัดเก็บใบยืมเดิมมีเพียงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์บางชนิดไม่ครอบคลุม ตรวจสอบใบยืมยาก เนื่องจากใบยืมพับไม่สามารถบ่งบอกชนิดของใบยืมได้ มีการจัดเก็บใบยืมหลายที่ ใบยืมหาย ไม่มีการตรวจสอบใบยืม มีประวัติการยืม แต่เมื่อมีการคืนแล้วไม่สามารถตรวจสอบได้ ว่ามีการคืนของจริง ยืมของไป แต่ไม่มีใบยืมไว้เป็นหลักฐาน 8)การซ่อม พบปัญหา ดังนี้ ป้ายเครื่องมือที่ส่งซ่อมหาย ข้อมูลการส่งซ่อม-รับคืนเครื่องมือ ไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลการส่งซ่อม-รับคืนเครื่องมืออยู่ในไฟล์คอมพิวเตอร์ต้องให้แม่บ้านเป็นผู้ตรวจสอบ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่แม่บ้านสับเปลี่ยนกันหลายคน ไม่มีการบันทึกและการส่งต่อข้อมูล

### 6.1.3 วางแผนการพัฒนาระบบการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 วางแผนการจัดการเครื่องมือโดยคำนึงถึงจำนวนผู้ป่วย ระดับความรุนแรงของผู้ป่วย การแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย โดยหอผู้ป่วยทารกแรกเกิดแยกห้องตามความรุนแรง และโรคของผู้ป่วย มีจำนวน 5 ห้อง ได้แก่ ห้อง A, B, C, D และห้องแยก 1, 2 ดังนี้

ห้อง A คือ ห้องสำหรับผู้ป่วยรอสังเกตอาการ ตัวเหลือง รอฉีดยา

ห้อง B คือ ห้องสำหรับผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องให้ออกซิเจน ให้สารน้ำสารอาหาร ต้องเฝ้าระวังติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง รอฉีดยา น้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ผู้ป่วยต้องติดตามอาการทุก 1-2 ชม. ล้นออกจากห้อง D

ห้อง C คือ ห้องสำหรับผู้ป่วยอยู่ในระยะวิกฤต ทารกเกิดก่อนกำหนด น้ำหนักน้อย ผู้ป่วยภาวะปอดเรื้อรัง ผู้ป่วยที่มีปัญหาการหายใจ มีความจำเป็นต้องให้ออกซิเจนแรงดันบวก (High flow)

ห้อง D คือ สำหรับทารกเกิดก่อนกำหนด น้ำหนักน้อย ผู้ป่วยภาวะปอดเรื้อรังที่มีอาการ stable รอน้ำหนัก ทารกครบกำหนดที่มีภาวะติดเชื้อให้ยาปฏิชีวนะทางหลอดเลือดดำ และผู้ป่วยต้องติดตามอาการทุก 1-2 ชม. ล้นออกจากห้อง C

ห้องแยก1 และห้องแยก 2 คือ ห้องสำหรับผู้ป่วยที่ต้องแยกโรค เช่น COVID-19, RSV (Respiratory syncytial virus), TB

ด้านที่ 2 การตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือประจำเวร โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือก่อนการปฏิบัติงานทุกเวร

ด้านที่ 3 ปรับปรุงแบบฟอร์มการตรวจสอบเครื่องมือให้เป็นไปตามการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่กำหนด และการบันทึกการตรวจสอบเครื่องมือ

ด้านที่ 4 การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางแพทย์ประจำห้องในแต่ละเวร โดยมอบหมายให้พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 20 คน ที่ปฏิบัติงานประจำเวรตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามตารางที่ 1 ตารางที่ 1 การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางแพทย์ประจำห้องในแต่ละเวร

เวรเช้า		เวรบ่าย		เวรตึก	
E	Incharge Team 1, 2	E	Incharge Team 1, 2	E	Incharge Team 1,2
A	Discharge	A	Med nurse	A	Med nurse
B	Med nurse	B	Med nurse	B	Med nurse
C	Incharge Team 2	C	Incharge Team 2	C	Incharge Team 2
D	Member Team 2	D	Member Team 2	D	Member Team 2
แยก 1, 2	Member Team 2	แยก 1, 2	Member Team 2	แยก 1, 2	Member Team 2
ตู้เก็บเครื่องมือ	Member ห้อง C	ตู้เก็บเครื่องมือ	General nurse	ตู้เก็บเครื่องมือ	General nurse

### ด้านที่ 5 การยืม-คืนเครื่องมือ

1. การยืมเครื่องมือภายในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด กรณีที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในห้องนั้น ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีจำนวนผู้ป่วยมากกว่า 30 คนขึ้นไป โดยกรณีห้อง A และ B ให้ใช้เครื่องมือร่วมกันเป็นอันดับแรก หากห้อง A และ B ใช้เครื่องมือภายในห้องไม่เพียงพอ ให้ยืมห้อง D เป็นอันดับสอง กรณีห้อง C ให้ใช้เครื่องมือหมุนเวียนภายในห้อง C หากมีใช้ไม่เพียงพอ ให้ยืมห้อง D เป็นอันดับแรก กรณีห้อง D มีเครื่องมือไม่เพียงพอ ให้ยืมห้อง C เป็นอันดับแรก และต้องยืมภายนอกหน่วยงานมาใช้

2. การยืม-คืนเครื่องมือภายนอกหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด ดำเนินการดังนี้

- จัดสถานที่เก็บใบยืม โดยทำกล่องเก็บใบยืม ใน 1 กล่องมี 3 ช่อง ดังนี้ ช่องที่ 1 ช่องยืม ช่องที่ 2 ช่องคืน ช่องที่ 3 ยืม-คืนรอแม่บ้านทำลายใบยืม หลังผ่านไปแล้ว 3 เดือน มีจำนวนทั้งหมด 10 กล่อง

- กล่องเก็บใบยืม-คืนภายนอกหอผู้ป่วย มีจำนวนทั้งหมด 10 กล่อง ได้แก่ กล่องที่1 Infusion pump กล่องที่2 Syringe pump กล่องที่3 Pulse oximeter, mobile oximeter กล่องที่4 O<sub>2</sub> regulator, O<sub>2</sub> low flow กล่องที่5 dinamap, parameter กล่องที่6 เครื่องชั่งน้ำหนักเด็ก เครื่องชั่งน้ำหนักผ้า กล่องที่7 Radiant warmer, phototherapy กล่องที่8 หอผู้ป่วยทารกแรกเกิดยืมจากหอผู้ป่วยอื่น กล่องที่9 ใบส่งซ่อม-คืนเครื่อง กล่องที่10 OTHER สำหรับใบยืมอุปกรณ์ชนิดอื่นที่ไม่มีในระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์นี้

### ด้านที่ 6 การส่งซ่อม และการบำรุงรักษาเครื่องมือ ดำเนินการ ดังนี้

1. เพิ่มแบบฟอร์มการส่งซ่อม-รับเครื่องมือคืน
2. จัดกล่องสำหรับใบส่งซ่อม อยู่กล่องที่ 9 มีจำนวน 3 ช่อง ได้แก่ ช่องที่ 1 ช่องสำหรับเครื่องมือที่ส่งซ่อม ช่องที่ 2 ช่องสำหรับเครื่องมือที่ซ่อมเสร็จแล้ว ช่องที่ 3 ผู้ที่ทำแม่บ้านทำลายใบส่งซ่อม-รับเครื่องคืน หลังผ่านไปแล้ว 3 เดือน
3. บันทึกรายละเอียดของการส่งเครื่องมือซ่อม ไว้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด

ด้านที่ 7 การทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด กรณีเลิกใช้งาน โดยมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ในแต่ละเวร

ตารางที่ 2 การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ในแต่ละเวร

เวรเช้า		เวรบ่าย		เวรดึก	
ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือ ห้อง A, B	NAV PN ที่ดูแลผู้ป่วยห้อง A, B	ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือ ห้อง A, B	NAV PN ที่ดูแลผู้ป่วยห้อง A, B	ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือ ห้อง A, B	NAV PN
ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือ ห้อง C, D, แยก1, แยก 2	NAV PN ที่ดูแลผู้ป่วยห้อง C, D, แยก1, แยก 2	ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือ ห้อง C, D, แยก1, แยก 2	NAV PN ที่ดูแลผู้ป่วยห้อง C, D, แยก1, แยก 2	ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือ ห้อง C, D, แยก1, แยก 2	NAV PN

6.2 Do เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนผ่านคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว ดำเนินการดังนี้

1. อธิบายผู้เข้าร่วมวิจัยถึงการจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ การตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือประจำเวร การมอบหมายหน้าที่ในการตรวจสอบเครื่องมือ การบันทึกแบบฟอร์มการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ การดำเนินยืม-คืนเครื่องมือภายใน และภายนอกหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด การส่งซ่อม-คืนเครื่องมือ มอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบการทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เมื่อเลิกใช้งาน

2. นิเทศผู้เข้าร่วมวิจัยในเรื่อง การจัดวาง การบันทึกแบบฟอร์มการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ การยืมภายในหอผู้ป่วยกรณี เครื่องมือประจำห้องไม่เพียงพอ การยืมการรับเครื่องมือคืนภายนอกหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด การส่งเครื่องมือซ่อมการรับเครื่องมือคืน และการทำความสะอาดจัดเก็บหลังเลิกใช้งาน

3. ดำเนินการตามเป้าหมายเป็นระยะเวลา 1 เดือน

**6.3 Check** ประเมินผลการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด หลังดำเนินการวิจัยไปแล้ว 1 เดือน โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ผลการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 1 ครั้ง และทำแบบทดสอบระยะเวลาการตรวจสอบ/ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม เป็นระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 90 ครั้ง

#### 6.4 Act

ผลการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิดโรงพยาบาลนครปฐมอยู่ในระดับมาก (ระดับมากกว่า 3.4 คะแนน) นำไปใช้ในแนวทางปฏิบัติงานของหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม

#### วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

1.ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research)

2.ประชากรที่ศึกษา (Population)

ประชากรในการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ทั้งหมด 30 คน แบ่งเป็น พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 20 คน ผู้ช่วยพยาบาล 6 คน และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 4 คน

เกณฑ์คัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) สมครใจเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ (2) เป็นเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม และ (3) ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานและบันทึกข้อมูลในแบบตรวจสอบเครื่องมือแพทย์

เกณฑ์คัดออกผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ไปประชุม/อบรมนอกสถานที่ระหว่างดำเนินการวิจัย และ (2) ถอนตัวออกจากการวิจัยระหว่างการดำเนินการวิจัย

3.การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและสถิติที่ใช้ ตรวจสอบความเที่ยงตรงต่อเนื้อหา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยผลการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม แบบทดสอบระยะเวลาการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย กุมารแพทย์ 1 ท่าน อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2 ท่าน ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง (Advanced Practice Nurse : APN) 1 ท่าน หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 ท่าน รวมทั้งหมด 5 ท่าน

เครื่องมือ 1 แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ผลการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย จำนวน 7 ข้อ ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity Index, CVI) ได้ 0.86 สถิติที่ใช้ ความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity Index, CVI) ได้ 1 สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity Index, CVI) ได้ 1 สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

เครื่องมือที่ 2 แบบทดสอบระยะเวลาการตรวจสอบ/ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมเป็นระยะเวลา 1 เดือน ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity Index, CVI) ได้ 0.83 สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )

### การพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลนครปฐม หมายเลขข้อเสนอการวิจัย COA No. 016/2023 หมายเลขการรับรอง 007/2023

### สรุปผลการวิจัย

1. ประชากรเป็นเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด เพศหญิงทั้งหมด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และประสบการณ์การทำงาน 0-2 ปี มากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ไม่เคยมีประสบการณ์การฝึกอบรมการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 ประชากรที่เคยได้รับการอบรมการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ความถี่ที่ได้รับการฝึกอบรมทุกปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

2. ประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ทั้ง 7 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $\mu=4.09$ ,  $\sigma=0.92$ ) การตรวจสอบเครื่องมือประจำเวร ( $\mu=4.08$ ,  $\sigma=0.80$ ) แบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อม/อุปกรณ์ ( $\mu=4.05$ ,  $\sigma=0.75$ ) การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\mu=4.18$ ,  $\sigma=0.71$ ) การยืม-คืน และการทำลายใบยืม-คืน ( $\mu=4.07$ ,  $\sigma=0.75$ ) การซ่อม/บำรุงรักษาเครื่องมือ ( $\mu=4.21$ ,  $\sigma=0.69$ ) การทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ( $\mu=4.13$ ,  $\sigma=0.80$ )

3. ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ การจัดวางเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $\mu=4.10$ ,  $\sigma=0.80$ ) การตรวจสอบเครื่องมือประจำเวร ( $\mu=4.03$ ,  $\sigma=0.90$ ) แบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อม/อุปกรณ์ ( $\mu=4.07$ ,  $\sigma=0.80$ ) การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\mu=4.13$ ,  $\sigma=0.80$ ) การยืม-คืน และการทำลายใบยืม-คืน ( $\mu=4.00$ ,  $\sigma=0.80$ ) การซ่อม/บำรุงรักษาเครื่องมือ ( $\mu=4.03$ ,  $\sigma=0.90$ ) การทำความสะอาดและจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ( $\mu=4.1$ ,  $\sigma=0.8$ )

4. ผลการวัดระยะเวลาการตรวจสอบ/ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม แบ่งเป็นพื้นที่ 5 ห้อง พบว่าหลังการพัฒนาระบบการตรวจสอบเครื่องมือ

และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม มีระยะเวลาการตรวจสอบลดลง ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลเปรียบเทียบระยะเวลาการตรวจสอบความพร้อมเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ก่อน-หลังพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์

พื้นที่	เวลาเฉลี่ยก่อนพัฒนา (นาที่.วินาที)	เวลาเฉลี่ยหลังพัฒนา (นาที่.วินาที)	ส่วนต่างระยะเวลาที่ลดลง
ห้อง A	6 นาที 49 วินาที	3 นาที 27 วินาที	3 นาที 22 วินาที
ห้อง B	24 นาที 42 วินาที	5 นาที 36 วินาที	19 นาที 6 วินาที
ห้อง C	24 นาที 25 วินาที	4 นาที 30 วินาที	19 นาที 55 วินาที
ห้อง D	20 นาที 42 วินาที	6 นาที 33 วินาที	14 นาที 9 วินาที
ห้อง แยก1,2	15 นาที 20 วินาที	2 นาที 27 วินาที	12 นาที 53 วินาที
สรุปภาพรวมระยะเวลาตรวจสอบ	18 นาที 23 วินาที	4 นาที 30 วินาที	13 นาที 53 วินาที

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมได้นำแนวคิด PDCA ของ Dr.Edward W.Deming มาปรับใช้ โดยให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันหาสาเหตุ นำมาวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ทำให้การจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมมีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องมือไม่สูญหาย เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับการศึกษาของพนาวร เตียถาวรชัย และคณะ (2561) ได้ศึกษาการเสริมศักยภาพของทุนทางสังคมในการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือแพทย์เพื่อดูแลผู้ป่วยระยะยาวในชุมชน พบว่าการทำงานร่วมกัน โดยใช้การร่วมแรงร่วมใจช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของทุนทางสังคมได้ และการศึกษาของพยุงค์กัฏ ภูนา (2565) ศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าการบริหารการจัดการเครื่องมือโดยมีส่วนร่วมของทีม ทำให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมและนำไปปฏิบัติได้จริง

ประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านการซ่อม/บำรุงรักษา เครื่องมือมีระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu=4.21$ ,  $\sigma=0.69$ ) เกิดจากการเพิ่มใบส่งซ่อมและรับเครื่องมือ มีที่วางไว้อย่างเป็นระบบระเบียบ รองลงมา คือ การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\mu= 4.18$ ,  $\sigma= 0.71$ ) การมอบหมายหน้าที่เพิ่มความชัดเจนในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของศศิธร เรืองประเสริฐกุล และพรสวรรค์ โควบุตร (2564) ได้ศึกษาผลของการปรับปรุงคุณภาพการจัดเตรียมเครื่องมือแพทย์ต่อการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริการของงานจ่ายกลางโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าการปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการให้เป็นระบบระเบียบ จะสร้างแนวปฏิบัติใหม่ ทำให้การจัดเตรียมเครื่องมือแพทย์มีประสิทธิภาพ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์/เครื่องมือ มีระดับความพึงพอใจมาก ( $\mu= 4.13$ ,  $\sigma= 0.80$ ) งานวิจัยนี้ได้มอบหมายหน้าที่การตรวจสอบเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย การมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน



และตรงกับความต้องการของงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การพัฒนาระบบเป็นไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพากร เพชรพิพัฒน์ (2561) ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม พบว่า แนวทางการมอบหมายงานรายบุคคล ผสมผสานกับการทำงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อนทำให้ประเมินปัญหาผู้รับบริการได้ ครอบคลุม ระยะเวลาส่งเวร ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

ระยะเวลาการตรวจสอบ/ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ภาพรวมลดลงจาก 18 นาที 23 วินาที เหลือ 4 นาที 30 วินาที ส่วนต่างระยะเวลาที่ลดลง 13 นาที 53 วินาที แสดงได้ว่าการพัฒนาระบบการจัดการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย การจัดวางเครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ ระบบการตรวจสอบเครื่องมือประจำวัน/เวร การใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบเครื่องมือ การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ประจำห้อง การยืม-คืนเครื่องมือ การส่งซ่อม บำรุงรักษา การทำความสะอาดและการจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีกระบวนการเป็นไปตามระบบ ทำให้ลดระยะเวลาการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของจิรัฐญา เหมวิญญู, ปณิตา วรณพิรุณ และชัตติยา แก้วโสภายั่งยืน (2561) ศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารสินค้าคงคลังวัสดุเครื่องมือแพทย์ของธุรกิจนำเข้าเครื่องมือแพทย์ การพัฒนาระบบการจัดการสินค้า การควบคุมภายในของการจัดสินค้าคงคลังวัสดุเครื่องมือแพทย์ ทำให้ลดระยะเวลาในการจัดการสินค้าคงคลังได้

การจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เป็นระบบ พร้อมใช้งาน ตรวจสอบได้ง่าย ไม่สูญหาย ช่วยให้ การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว ส่งผลให้มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้ ประโยชน์สูงสุด ผู้ป่วยได้รับบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตามแผนการรักษา

ระหว่างการดำเนินการพบปัญหาเครื่องมือชำรุด ได้แก่ syringe pump 5 เครื่อง 3-parameter 2 เครื่อง เกย์ ออกซิเจน 2 ตัว จากบางรายการมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี และต้องใช้เวลาในการซ่อมนาน บางรายการไม่สามารถ ซ่อมได้ต้องจำหน่าย รอคำนเนินการซื้อทดแทน ส่งผลให้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะ

เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์เป็นเครื่องที่ช่วยในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และมีความจำเป็นที่ต้องใช้ ในทุกหอผู้ป่วย โรงพยาบาลควรกำหนดนโยบายให้แก่หอผู้ป่วย มีระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่เป็นระบบ ตรวจสอบได้ง่าย เพื่อให้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีอยู่ใช้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การวางแผนบริหารการจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลต่อไปในอนาคต

การบริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอ สิ่งหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญเพิ่มเติมในการ ทำวิจัยครั้งต่อไป คือ เรื่องอายุของเครื่องมือแต่ละชนิด การส่งซ่อม และการบำรุงรักษา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดบริหารจัดการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทดแทนต่อไป



## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ โรงพยาบาลนครปฐม คณาจารย์ ที่ให้การสนับสนุนทุกด้าน พ.ญ.ประภัสสรี สันติปรานันต์ ผศ.ณัฐธยาน์ อังคประเสริฐกุล อ.ดร.ทัศนีย์ ตรีศายลักษณ์ คุณกันตินันท์ สอดสุข ผู้ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ และเจ้าหน้าที่ที่หือผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐมทุกท่าน ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือ จนทำให้การศึกษาค้นคว้านี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

## บรรณานุกรม

- จิรัญญา เหมวิญญู, ปณิตา วรณพิรุณ, และชัตติยา แฉวโสภาย ยั่งยืน. (2561). การพัฒนากระบวนการบริหารสินค้าคงคลังวัสดุเครื่องมือแพทย์ของธุรกิจนำเข้าเครื่องมือแพทย์. พัฒนาเทคนิคศึกษา. 30 (107). 105-114.
- ทิพากร เพชรพิพัฒน์. (2561) การพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม. แหล่งที่มา สืบค้นจาก <http://hpc2appcenter.anamai.moph.go.th>>cqi.
- พนาพร เตียรถาวรชัย, สาคร ศรีเครือดำ, และวรรณถ พรหมศวร.(2561). การเสริมศักยภาพของทุนทางสังคมในการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือแพทย์ เพื่อดูแลผู้ป่วยระยะยาวในชุมชน. วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย, 8 (3), 393-404.
- พยุงค์ดี ภูนา. (2565). การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางสุขภาพ. 3 (1), 154-160.
- ศศิธร เรืองประเสริฐกุล, และพรสวรรค์ โควบุตร. (2564). ผลของการปรับปรุงคุณภาพการเตรียมเครื่องมือแพทย์ต่อการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริการของงานจ่ายกลาง โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ศรีนครินทร์เวชสาร. 36 (2), 187-194.
- สาธิต นฤทัย. (มปป). การบริหารจัดการระบบเครื่องมือแพทย์ในโรงพยาบาล. แหล่งที่มา สืบค้นจาก [http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=664](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=664) หน้า 1-69
- โรงพยาบาลนครปฐม. กลุ่มงานกุมารเวชกรรม. รายงานประจำปี 2561-2565.
- โรงพยาบาลนครปฐม. รายงานอุบัติการณ์หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด. ประจำปี 2561-2565.

## แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

The guidelines for the development of information resource procurement processes for sustainable development: Case Studies Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University

### สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับห้องสมุดเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามเป้าหมายที่ 4 คือ การศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ การเข้าถึงการศึกษาอย่างทั่วถึงจะช่วยยกระดับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ปิดช่องว่างทางสังคม สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกกรณี เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายที่ 4 มุ่งเน้นสร้างหลักประกันว่าด้วยเด็กทั้งชายและหญิงสามารถเข้าถึงการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัยไปจนถึงระดับมัธยมศึกษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เยาวชนและผู้ใหญ่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมทักษะอาชีพในราคาที่เหมาะสมอย่างเท่าเทียม ขจัดความไม่เสมอภาคทางเพศและความเหลื่อมล้ำ ตลอดจนบรรลุการเข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีคุณภาพอย่างถ้วนหน้า

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพื้นที่ห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นักศึกษา และผู้ที่สนใจ แต่เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับตัวตามยุคสมัย การสืบค้นข้อมูลไม่ได้จำกัดอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังสืบค้นทางไกลด้วยวิธีการออนไลน์ รูปแบบการให้บริการมีหลากหลายมากกว่าในอดีตและเน้นการบริการเชิงรุก ความต้องการทางด้านสารสนเทศของผู้ใช้บริการกว้างขวางมากขึ้น กล่าวคือผู้ใช้บริการรู้จักหนังสือจากทุกที่ทั่วโลกผ่านการสืบค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต สารสนเทศที่จะนำเข้ามาในห้องสมุดจึงมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งการจัดหา การจัดการ การเลือกทรัพยากรและการจัดการลิขสิทธิ์ การสร้างคลังปัญญาขององค์กร

ห้องสมุดจึงเป็นสถานที่ในการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งความรู้ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมที่เข้าสู่สังคมดิจิทัล สังคมแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดในฐานะทำหน้าที่เป็นคลังความรู้จะมีวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินการอย่างไรเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และเพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษา

**คำสำคัญ :** กระบวนการจัดหา, ทรัพยากรสารสนเทศ, การพัฒนาที่ยั่งยืน

<sup>1</sup> นักเอกสารสนเทศ งานบริหารและส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ สำนักงานวิจัยและบริการวิชาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

## Abstract

This academic paper aims to present a guideline for the process of purchasing information resources for libraries to conduct sustainable development of the Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University that according to goal 4 is education. The Quality ensures that everyone has an inclusive and equitable quality education and support opportunities in lifelong learning education is an important cog in the development of a country. Universal access to education will enhance economic growth that close the social gap create justice and reduce inequality in all cases. Sustainable Development Goal 4 aims to ensure that both boys and girls have access to education from early childhood to secondary school free of charge. Youth and adults have access to vocational skills training. at an equally reasonable price eradicate gender inequality and inequality as well as achieving access to education at the tertiary level with complete quality.

Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University There is a library are available to students. and those who are interested but because today's society has introduced information technology to play a role in life, resulting in libraries having to adapt. In modern times, browsing is not limited to libraries. but also, long-distance search through online methods forms of service It is more diverse than in the past and emphasizes proactive service. The information needs of service users are more extensive. In other words, users know books from anywhere in the world through searching for information on the Internet. Therefore, information to be brought into the library, there are more varieties such as e-books. electronic journal online database as well as management of information resources including procurement, management, selection of resources and management of copyrights building an organization's intelligence bank

The library is therefore a place to increase the opportunity to access knowledge sources. In the midst of the change of social conditions into a digital society of information technology libraries as a repository of knowledge have methods or guidelines. to take action to help reduce inequality and to increase the quality of education.

**Keywords:** Purchasing process, Information resources, Sustainable Development

## 1. บทนำ

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือ แนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นปัจจุบันโดยไม่ลดทอนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นหลัง โดยการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจ (economic growth) ความครอบคลุมทางสังคม (social inclusion) และการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม (environmental protection) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) 17 เป้าหมาย ประกอบด้วย 169 เป้าหมายย่อย (SDG Targets) ที่มีความเป็นสากล เชื่อมโยงและเกื้อหนุนกัน และกำหนดให้มี 247 ตัวชี้วัด เพื่อใช้ติดตามและประเมินความก้าวหน้าของการพัฒนา โดยเป้าหมายที่ 4 คือ การศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ การเข้าถึงการศึกษาอย่างทั่วถึงจะช่วยยกระดับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ปิดช่องว่างทางสังคม สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกกรณี เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายที่ 4 มุ่งเน้นสร้างหลักประกันว่าด้วยเด็กทั้งชายและหญิงสามารถเข้าถึงการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัยไปจนถึงระดับมัธยมศึกษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เยาวชนและผู้ใหญ่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมทักษะอาชีพในราคาที่เหมาะสมอย่างเท่าเทียม ขจัดความไม่เสมอภาคทางเพศและความเหลื่อมล้ำ ตลอดจนบรรลุการเข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีคุณภาพอย่างถ้วนหน้า (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

ห้องสมุดคือสถานที่สำหรับจัดหา จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศหรือสรรพวิชาต่าง ๆ ในหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นวัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร รายงานและวิจัย และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น เทป สไลด์ วิดีโอเทป ซีดีรอม วิดีทัศน์ การใช้ห้องสมุดจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การค้นคว้าที่หลากหลาย ดังนั้นการจัดห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการและประเภทของการใช้ที่แตกต่างกัน คือ เพื่อการศึกษา เพื่อความรู้ เพื่อการค้นคว้าวิจัย เพื่อการจรรโลงใจ และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (ปรีชา ไชยสมคุณ, 2546: อ้างถึงในจิตาภา มิเพชร์, 2552) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพื้นที่ห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นักศึกษา และผู้ที่สนใจ แต่เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับตัวตามยุคสมัย การสืบค้นข้อมูลไม่ได้จำกัดอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังสืบค้นทางไกลด้วยวิธีการออนไลน์ รูปแบบการให้บริการมีหลากหลายมากกว่าในอดีตและเน้นการบริการเชิงรุก ความต้องการทางด้านสารสนเทศของผู้ใช้บริการกว้างขวางมากขึ้น กล่าวคือผู้ใช้บริการรู้จักหนังสือจากทุกที่ทั่วโลกผ่าน การสืบค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต สารสนเทศที่จะนำเข้ามาในห้องสมุดจึงมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น หนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งการจัดหา การจัดการ การเลือกทรัพยากรและการจัดการลิขสิทธิ์ การสร้างคลังปัญญาขององค์กร (ปิยสุดา ต้นเลิศ, 2553: อ้างถึงใน พรพรรณ จันทร์แดง, 2557)

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับห้องสมุด เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งการจัดการ การเลือกทรัพยากรสำหรับห้องสมุดจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งความรู้ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมที่เข้าสู่สังคมดิจิทัล สังคมแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดในฐานะทำหน้าที่เป็นคลังความรู้จะมีวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินการอย่างไรเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และเพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษา

## 2. บทวิเคราะห์

### การพัฒนาตามแนวทางวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA cycle

แนวคิดเกี่ยวกับวงจร PDCA เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกโดยนักสถิติ Walter Shewhart ซึ่งได้พัฒนาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ในสหรัฐอเมริกาเมื่อทศวรรษ 1930 ในระยะเริ่มแรกวงจรดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในชื่อ “วงจร Shewhart” จนกระทั่งราวทศวรรษที่ 1950 ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย W.Edwards Deming ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารคุณภาพ หลายคนจึงเรียกวงจรนี้ว่า “วงจร Deming” (วิระพล บดีรัฐ, 2543:7)

เมื่อแรกเริ่ม Deming ได้เน้นถึงความสัมพันธ์ 4 ฝ่าย ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งได้แก่ ฝ่ายออกแบบ ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย และฝ่ายวิจัย ความสัมพันธ์ของทั้ง 4 ฝ่ายนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยให้ถือว่าคุณภาพจะต้องมาก่อนสิ่งอื่นใด ขั้นตอนทั้ง 4 ของวงจร PDCA ประกอบด้วย “การวางแผน” อย่างรอบคอบ เพื่อ “การปฏิบัติ” อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง “ตรวจสอบ” ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิผลที่สุดก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ก็ต้องมาหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม (สำนักประกันคุณภาพ, ม.ป.ป.) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

1. Plan (วางแผน) หมายถึงการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานอาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน วางแผนการจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

2. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผนอาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ

3. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผนอาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง เป็นลักษณะของการประเมินตนเอง

4. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนอาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

### การพัฒนากระบวนการจัดทาทรัพยากรสารสนเทศตามแนวทาง PDCA Cycle

หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดลมีเครือข่ายห้องสมุดทั้งหมด 37 แห่ง ทั้งที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ วิทยาเขตพญาไท และวิทยาเขตศาลายา โดยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนงานหนึ่งที่มีห้องสมุดให้บริการ โครงสร้างคณะฯ ประกอบด้วย 4 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ภาควิชาสังคมและสุขภาพ มีการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษจำนวนทั้งสิ้น 25 หลักสูตร ประกอบด้วย ระดับปริญญาตรี 1 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 11 หลักสูตร

และระดับปริญญาเอก 13 หลักสูตร นอกจากนี้ยังมีสำนักงานคณบดี สำนักงานวิจัยและบริการวิชาการ สำนักงานบริหาร การศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ และสำนักงานบูรณาการวิชาการเพื่อสังคม

กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับห้องสมุด เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการร่วมกัน หลายฝ่ายประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ภาควิชา เจ้าหน้าที่หลักสูตร เจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่งาน พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดฯ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยที่ผ่านมามี การจัดหาสารสนเทศของคณะฯ ใช้วิธีการสอบถามจากอาจารย์ประจำหลักสูตร เจ้าหน้าที่ภายในคณะฯ ว่ามีความประสงค์ ต้องการให้จัดซื้อสารสนเทศเรื่องใดบ้าง การดำเนินการดังกล่าวพบว่าสารสนเทศที่จัดซื้อไม่ครอบคลุมความต้องการของ ผู้ใช้บริการ เนื่องจากไม่มีการคัดกรอง และประเมินสารสนเทศที่ต้องการจัดหา ดังนั้นเพื่อให้การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย จึงได้นำแนวคิด PDCA มาเป็นแนวทางในการพัฒนา กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. Plan (วางแผน) ผู้พัฒนาได้ดำเนินการวิเคราะห์การดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้พบว่าไม่มีการวางแผนการ ดำเนินงาน ทั้งทางด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ จึงเริ่มวางแผนและกำหนดขั้นตอนการ ดำเนินงาน ประกอบด้วย

1.1 กำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการจัดหา โดยมีเงื่อนไขคือ

- ด้านเนื้อหาต้องสอดคล้องกับหลักสูตรที่คณะฯ จัดการเรียนการสอน, เนื้อหาที่สอดคล้องกับการพัฒนา ของมหาวิทยาลัย และของประเทศในปัจจุบัน, เนื้อหาทันสมัย, และแบ่งสัดส่วนสำหรับเนื้อหาที่จริงจัง หรือเนื้อหา อ่านเล่น ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

- ด้านความเหมาะสมของสารสนเทศต้องได้รับการยอมรับจากนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกล่าวคือ ความมี ชื่อเสียงของสารสนเทศ หรือเป็นสารสนเทศที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นจากนักวิชาการ นอกจากนี้

- ด้านความคุ้มค่าของสารสนเทศในแง่ของการเก็บรักษา หากเป็นวัสดุตีพิมพ์รูปเล่มมีความคงทน สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่า ความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล จะพิจารณาว่าสารสนเทศนั้น ๆ จำเป็นต้องใช้ร่วมกับสื่อ อื่น ๆ หรือไม่ เช่นต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการอ่านหรือไม่เป็นต้น และแง่ของประโยชน์ว่าสารสนเทศที่จัดซื้อสามารถ ใช้ได้ในระยะยาวหรือไม่ หรือเป็นการใช้แค่เฉพาะโครงการวิจัย หรือเฉพาะเรื่อง

1.2 ด้านบุคลากร การจัดหาสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหลายฝ่าย ดังนั้นจึงควรแต่งตั้ง คณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่วางนโยบายการจัดหาสารสนเทศของห้องสมุด พิจารณาขอบเขตการจัดหาสารสนเทศ และทำ หน้าที่พิจารณากำหนดรูปแบบของสารสนเทศ เช่นบางเรื่องสามารถจัดซื้อเป็น e-book เป็นต้น และทำหน้าที่คัดกรอง สารสนเทศกรณีที่ได้ซื้อสารสนเทศที่ต้องการจัดหาและพบว่างบประมาณไม่เพียงพอ หรือกรณีงบประมาณเพียงพอแต่ สารสนเทศที่จัดซื้อยังไม่ครอบคลุม

1.3 ด้านงบประมาณ เนื่องจากงบประมาณที่ใช้สำหรับจัดซื้อสารสนเทศได้รับจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเกณฑ์การจัดสรรจะคำนวณจากจำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อทำการจัดสรร งบประมาณ ดังนั้นในแต่ละปีงบประมาณจำนวนการจัดสรรจึงไม่เท่ากัน จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลของจำนวนนักศึกษาเพื่อให้ สามารถประมาณการงบประมาณที่จะได้รับจัดสรรในแต่ละปีงบประมาณได้ และนำสถิติการจัดสรรงบประมาณย้อนหลัง 3 ปี มาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนการจัดหา จากนั้นจึงนำไปเป็นแนวทางในการจัดหาทรัพยากรเพื่อให้เกิดความ คุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด



1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ การจัดหาสารสนเทศจะดำเนินการ 1 ครั้ง/ปีงบประมาณ ปฏิทินในการจัดหาจะดำเนินการช่วงระยะเวลาใกล้เคียงกันในทุกปี จึงควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของคณะฯ มีสิทธิ์ในการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจัดหา ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน โดยจัดทำเป็น Google form เพื่อทำหน้าที่เก็บข้อมูล และสแกนผ่าน QR code เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

**2. Do (ปฏิบัติตามแผน)** ในการดำเนินการจัดหาสารสนเทศมีเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนกระบวนการจัดหาขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการห้องสมุด เนื่องจากการดำเนินการจัดหาสารสนเทศมีเจ้าหน้าที่หลายส่วนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ ดังนั้นจึงควรแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดทำหนังสือส่งถึงภาควิชาและหน่วยงานภายใต้สำนักงานต่าง ๆ ภายในคณะฯ ให้เสนอชื่อตัวแทนเพื่อทำหน้าที่คณะกรรมการห้องสมุด จากนั้นเมื่อได้รายชื่อแล้วจึงจัดทำหนังสือส่งให้คณบดีลงนามแต่งตั้งต่อไป

2.2 เมื่อคณะกรรมการห้องสมุดได้รับการแต่งตั้งแล้วเสร็จจึงกำหนดให้มีการประชุมเพื่อกำหนดขอบเขตการจัดหาสารสนเทศว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายหรือเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศพิจารณางบประมาณและการจัดสรรงบประมาณภาควิชา โดยนำงบประมาณที่ได้รับมากระจายตามภาควิชา นำจำนวนนักศึกษามาเป็นเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณ

2.3 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบตอบรับความต้องการจากอาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะนำรายชื่อมาจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศตามระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) แบ่งเป็นหมวดใหญ่โดยใช้อักษรโรมันตัวพิมพ์ใหญ่ A-Z ยกเว้น I, Q, W, X และ Y (ห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ม.ป.ป.) และการจัดหมวดหมู่ระบบหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (National Library of Medicine Classification) ได้ใช้อักษร W เป็นสัญลักษณ์ของหมวดใหญ่ เป็นหมวดสำหรับแพทยศาสตร์ (Medicine) และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีสัญลักษณ์แทนหมวดย่อย ตั้งแต่ WA-WZ ส่วนหมวดย่อย QS-QZ เป็นหมวดสำหรับสาขาวิชาเตรียมแพทยศาสตร์ (Preclinical Sciences) (คลังความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2560) จำแนกได้ดังนี้

ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน

A ความรู้ทั่วไป	H สังคมศาสตร์	N วิจิตรศิลป์	T เทคโนโลยี
B ปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา	J รัฐศาสตร์	P ภาษาและวรรณคดี	U ยุทธศาสตร์
C ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์	K กฎหมาย	Q วิทยาศาสตร์	V นาวิกศาสตร์
E – F ประวัติศาสตร์อเมริกา	L การศึกษา	R แพทยศาสตร์	Z บรรณานุกรม และบรรณารักษศาสตร์
G ภูมิศาสตร์ โบราณคดี นันทนาการ	M ดนตรี	S เกษตรศาสตร์	



ระบบหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน

QS กายวิภาคศาสตร์ของมนุษย์	WA การสาธารณสุข	WJ ระบบปัสสาวะและเพศ	WS กุมารเวชศาสตร์
QT สรีรวิทยา	WB การปฏิบัติทางการแพทย์	WK ระบบต่อมไร้ท่อ	WT เวชศาสตร์วัยชรา
QU ชีวเคมี	WC โรคติดเชื้อ โรคติดต่อ	WL ระบบประสาท	WU ทันตแพทยศาสตร์
QV เกษษัตริยา	WD โรคที่เกิดจากการขาด เช่น วิตามิน	WM วิชาโรคจิต	WV โสต ศอ นาสิกวิทยา
QW จุลชีววิทยาและวิทยาภูมิคุ้มกัน	WE ระบบโครงร่างของกล้ามเนื้อ	WN รังสีวิทยา	WW จักษุวิทยา
QX ประสาทวิทยา	WF ระบบการหายใจ	WO ศัลยศาสตร์	WX โรงพยาบาล
QY พยาธิวิทยาคลินิก	WG ระบบเกี่ยวกับหัวใจ และหลอดเลือดหัวใจ	WP นรีเวชวิทยา	WY การพยาบาล
QZ พยาธิวิทยา	WH ระบบเม็ดเลือดและน้ำเหลือง	WQ สูติศาสตร์	WZ ประวัติสาขาวิชาการแพทย์
W อาชีพการแพทย์	WI ระบบกระเพาะอาหารและลำไส้	WR วิทยาการเกี่ยวกับโรคผิวหนัง	

2.4 นำจำนวนสารสนเทศที่แยกตามหมวดหมู่เข้าที่ประชุมคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อพิจารณาความเหมาะสม รวมถึงประโยชน์ในการจัดหา การบำรุงรักษาที่ต้องพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เมื่อได้มติที่ประชุมแล้วจึงดำเนินการส่งรายการสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อดำเนินการจัดหาจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดหาจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

2.5 บันทึกข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำส่งให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมหิดล นำเข้าระบบสืบค้นสารสนเทศของมหาวิทยาลัยต่อไป

**3. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)** เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการตรวจสอบว่ามีการจัดหาสารสนเทศครบถ้วนตามรายการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการห้องสมุดหรือไม่ เมื่อครบถ้วนจึงส่งให้หอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลดำเนินการต่อไป จากนั้นจะทำการติดตามการใช้งานของสารสนเทศว่ามีผู้ใช้งานจำนวนเท่าใด เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาจัดหาสารสนเทศในปีงบประมาณถัดไป และดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

**4. Act (ปรับปรุงแก้ไข)** การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการพัฒนาการจัดการสารสนเทศได้วิเคราะห์ตามแนวคิดการประเมินสารสนเทศ (Collection Assessment)

แนวคิดการประเมินสารสนเทศ (Collection Assessment) โดย Grover (1978) (อ้างถึงในสายพิณ จินโน , ม.ป.ป.) อธิบายว่า Collection Assessment คือการประเมินเอกสารที่มีอยู่ในห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมทั้งในด้านจำนวนและเนื้อหา รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและองค์การต้นสังกัดเพียงใด Baird (2004) (อ้างถึงในสายพิณ จินโน , ม.ป.ป.) ขยายความว่าการประเมินนี้ต้องใช้วิธีการอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์คุณค่า โดยเฉพาะวิธีการทางสถิติ โดยอาจประเมินรวมหมดทั้งห้องสมุดหรืออาจเลือก หรือแยกประเมินเอกสารเฉพาะประเภท หรือประเมินเฉพาะเอกสารที่จัดหาหรือตีพิมพ์ในเฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง วัตถุประสงค์ในการประเมินมี 3 ประการคือ 1) เพื่อวิเคราะห์ว่าเอกสารที่จัดหาสอดคล้องกับพันธกิจขององค์การหรือไม่ 2) เอกสารที่จัดหาที่มีคุณภาพหรือมีคุณค่าเพียงใด ซึ่งอาจประเมินเทียบกับตัวแบบเอกสารในห้องสมุดชั้นนำ และ 3) เพื่อวิเคราะห์ว่าได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดหาอย่างเหมาะสมหรือไม่ นอกจากนี้ Agcaoili (2004) (อ้างถึงในสายพิณ จินโน , ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่าจุดเปลี่ยนสำคัญในการจัดการระบบการจัดหาโดยเรียนรู้จากทักษะและความต้องการของลูกค้ามากกว่าการมองจากแง่มุมของผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว เพราะบางครั้งการจัดหาโดยพึงพาพิจารณาหรือคำแนะนำอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคิดก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวผู้เขียนจึงเห็นสมควรว่าควรศึกษาข้อมูลของสารสนเทศที่จัดหา และผู้ให้บริการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการในครั้งต่อไป โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานดังนี้

4.1 การประเมินสารสนเทศที่จัดหาว่าสอดคล้องกับพันธกิจของคณะฯ หรือไม่ จะดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นปีงบประมาณที่ดำเนินการจัดหา และเปรียบเทียบกับแนวทางนโยบาย พันธกิจของคณะฯ และมหาวิทยาลัยว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยแค่ไหน

4.2 สารสนเทศที่จัดหาควรมีคุณภาพหรือคุณค่าเพียงใด โดยเทียบจากห้องสมุดชั้นนำของประเทศไทย ทั้งนี้อาจหาข้อมูลจาก 3 ห้องสมุดเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ และประเมินคุณค่า

ทั้งนี้ การประเมินใน 2 ขั้นตอนข้างต้น จะใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ (Voice of Customer) มาช่วยในการสะท้อนผลการประเมินว่าการจัดหาสารสนเทศนั้นสอดคล้องกับพันธกิจ และคุณภาพหรือคุณค่าของสารสนเทศที่จัดหาเหมาะสม น่าเชื่อถือหรือไม่ เพื่อให้การพัฒนาการจัดการสารสนเทศในปีงบประมาณถัดไปครอบคลุมความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

4.3 การวิเคราะห์จากงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ในขั้นตอนนี้ต้องใช้ข้อมูลการยืม - คืน สารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมด้วย การจัดสรรงบประมาณการจัดการสารสนเทศตามภาควิชาดำเนินการโดยใช้เกณฑ์จำนวนนักศึกษาในการจัดสรร แต่หากนำข้อมูลการให้บริการมาวิเคราะห์และพบว่าข้อมูลสารสนเทศหมวดใด มีผู้ใช้น้อย และสารสนเทศหมวดใดมีผู้ใช้บริการเยอะจนไม่เพียงพอ หรือสารสนเทศหมวดใดที่ไม่มีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการจัดหาสารสนเทศครั้งถัดไปจึงควรนำความต้องการของผู้ใช้บริการมาพิจารณาร่วมด้วยในการจัดสรรงบประมาณ

#### การจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

องค์การสหประชาชาติ (The United Nations) ประกาศเป้าหมายสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนในปี พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นแนวทางพื้นฐานในกาพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับทุกประเทศทั่วโลก โดยมีเป้าหมายเพื่อทุกประเทศบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ภายในปี พ.ศ. 2573 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนประกอบด้วย 17 เป้าหมายหลักซึ่งครอบคลุมการพัฒนาสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งเป็นการเรียกร้องให้ดำเนินการเพื่อยุติความยากจนปกป้องโลก และปรับปรุงคุณภาพชีวิตและอนาคตของทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยในปีเดียวกันนั้นเองสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (The International Federation of Library Associations: IFLA) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยห้องสมุดทั่วโลกสามารถช่วยสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คนทั่วโลกได้โดยการให้การเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ (สุจิรา อัมรักเลิศ, 2565)

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในฐานะเป็นพื้นที่ในการให้บริการทางห้องสมุดแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรคณะฯ ได้ตระหนักถึงเป้าหมายในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศที่มีความรู้ ตลอดจนแหล่งศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิตจึงถือเป็นฟันเฟืองหนึ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินการให้สามารถตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ โดยเป้าหมายแรกในฐานะที่เป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาคือเป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education) การได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเท่าเทียมทั่วถึงและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การดำเนินงานในฐานะห้องสมุดที่จะช่วยสนับสนุนเป้าหมายนี้คือการให้เสรีภาพทางปัญญาต่อประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอย่างไร้ขีดจำกัด ความแตกต่างทางด้านกายภาพ หรือความห่างไกลของพื้นที่ที่ตั้งต้องไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต้องคำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ใช้บริการ โดยเริ่มจากผู้ใช้บริการหลักคือ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะฯ การปรับเปลี่ยนสัดส่วนการจัดหาสารสนเทศในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ การสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่นักศึกษา การเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการสำหรับพื้นที่การเรียนรู้ พื้นที่อ่านหนังสือ การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่สนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น เมื่อพัฒนาให้กับกลุ่มเป้าหมายหลักแล้ว จากนั้นจึงเปิดโอกาสให้กับผู้ที่สนใจอื่น ๆ ในการใช้บริการพื้นที่ห้องสมุด หรือการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาและสร้างแนวทางการเรียนรู้ให้ผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ

### 3. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ห้องสมุดคือสถานที่สำหรับจัดหา จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศหรือสรรพวิชาต่าง ๆ ในหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นวัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร รายงานและวิจัย และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น เทป สไลด์ วิดีโอเทป ซีดีรอม วีดิทัศน์ การใช้ห้องสมุดจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การค้นคว้าที่หลากหลาย ดังนั้นการจัดห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการและประเภทของการใช้ที่แตกต่างกัน คือ เพื่อการศึกษา เพื่อความรู้ เพื่อการค้นคว้าวิจัย เพื่อการจรรโลงใจ และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพื้นที่ห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นักศึกษา และผู้ที่สนใจ แต่เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับตัวตามยุคสมัย การสืบค้นข้อมูลไม่ได้จำกัดอยู่ในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังสามารถเข้าถึงด้วยวิธีการออนไลน์ รูปแบบการให้บริการมีหลากหลายมากกว่าในอดีตและเน้นการบริการเชิงรุก ความต้องการทางด้านสารสนเทศของผู้ใช้บริการกว้างขวางมากขึ้น กล่าวคือผู้ใช้บริการรู้จักหนังสือจากทุกที่ทั่วโลกผ่านการสืบค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต สารสนเทศที่จะนำเข้ามาในห้องสมุดจึงมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งการจัดหา การจัดการ การเลือกทรัพยากรและการจัดการลิขสิทธิ์ การสร้างคลังปัญญาขององค์กร

กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับห้องสมุดได้ดำเนินการทำตามแนวคิดระบบ PDCA โดยเริ่มจาก 1) ขั้นตอนวางแผนกำหนดขอบเขตจัดหาสารสนเทศ แต่งตั้งคณะกรรมการห้องสมุด วิเคราะห์สถิติงบประมาณ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ 2) ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน มีการจัดประชุมคณะกรรมการห้องสมุดเพื่อกำหนดนโยบาย และเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาจัดหาสารสนเทศ จัดสรรงบประมาณตามภาควิชา รวบรวมรายชื่อสารสนเทศ แบ่งเป็นหมวดหมู่ และนำเข้าที่ประชุมเพื่อคัดกรองก่อนที่จะดำเนินการจัดหาสารสนเทศ 3) ขั้นตอนการตรวจสอบตามแผนปฏิบัติการ มีการตรวจสอบว่าสารสนเทศที่จัดหาครบถ้วนตามรายการที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นส่งให้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดลดำเนินการนำเข้าระบบเพื่อให้บริการต่อไป 4) ขั้นตอนการปรับปรุงนำแนวคิดการประเมินสารสนเทศเข้ามาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุง แบ่งเป็น การประเมินสารสนเทศว่ามี ความสอดคล้องกับพันธกิจของคณะฯ หรือไม่ ประเมินคุณภาพหรือคุณค่าของหนังสือ โดยขั้นตอนนี้จะใช้เครื่องมือการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร่วมด้วย เป็นการพัฒนาโดยเน้นผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการ และวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณโดยเรียกสถิติการยืม – คืนสารสนเทศว่าถูกใช้บริการมากน้อยเพียงใด การพัฒนา

กระบวนการจัดการสารสนเทศจำเป็นที่จะต้องดำเนินการทุกปีที่มีการจัดการเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม และความ ต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้เป้าหมายพัฒนาที่ยั่งยืนถูกนำมาเป็นทิศทางในการพัฒนาประเทศทั่วโลก โดยเป้าหมายที่ 4 คือ การศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้จึงมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ กล่าวคือการเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต การให้พื้นที่บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการปรับเปลี่ยนรูปแบบสารสนเทศจากวัสดุตีพิมพ์ เป็นวัสดุไม่ตีพิมพ์เช่น e-Book เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ แม้จะไม่ได้อยู่ในพื้นที่การให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการจัดการสารสนเทศในครั้งต่อไป ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจมาเป็นฐานในการพัฒนาปรับปรุง การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุด การจัดการสารสนเทศที่เน้นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น การเป็นห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

## รายการอ้างอิง

- คลังความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก <http://www.lib.hcu.ac.th/KM/national-library-of-medicine-classification-2/>
- จิตภา มิเพชร. (2552). ห้องสมุดโรงเรียนยุคใหม่. วารสารการศึกษาไทย, 6 (54), 22-24. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก [https://lib.edu.chula.ac.th/FILEROOM/CU\\_FORMJOURNAL/DRAWER001/GENERAL/ DATA0012/00012251.PDF](https://lib.edu.chula.ac.th/FILEROOM/CU_FORMJOURNAL/DRAWER001/GENERAL/ DATA0012/00012251.PDF)
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). ห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วีระพล บดีรัฐ. (2543). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.
- สายพิณ จินโน. (ม.ป.ป.). รายงานการวิจัยการจัดการจัดการและ การใช้หนังสือของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนา บริหารศาสตร์ ในปีงบประมาณ 2548 – 2550. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สุจิรา อัมรักเลิศ. (2565). ห้องสมุดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน: ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ ยั่งยืน. หลักสูตรสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุธาสิณี โพธิจันทร์. (2559). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก [https://www.catc.or.th/oldfile/attachments/file/activity\\_student/2562/2562/2\\_1\\_ knowledge\\_for\\_students/PDCA/หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.pdf](https://www.catc.or.th/oldfile/attachments/file/activity_student/2562/2562/2_1_ knowledge_for_students/PDCA/หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.pdf)
- สุริย์วรรณ สรรพสิงห์. (ม.ป.ป.). การเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมประสิทธิผลการจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วย PDCA Cycle. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). ประเทศไทยกับการพัฒนาที่ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก <https://sdgs.nesdc.go.th/>
- สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมาวงจร PDCA. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก <http://webapp.northcm.ac.th/qa/uploads/document/PDCA.pdf>
- ห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (ม.ป.ป.). การจัดทำหมวดหมู่หนังสือระบบรัฐสภาอเมริกัน. สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก [https://lib.mutr.ac.th/?page\\_id=367](https://lib.mutr.ac.th/?page_id=367)

## ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

PROBLEMS AND NEEDS FOR INFORMATION TECHNOLOGY OF  
NATIONAL LABORATORY ANIMAL CENTER, MAHIDOL UNIVERSITY

อรอารีย์ อุชม<sup>1</sup> และ กรกช อาคมศิลป์<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและสนับสนุนหน่วยงานให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ ของบุคลากร ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้อย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาบทความนี้เป็นบุคลากรของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จากทั้งหมด 5 หน่วยงาน จำนวนบุคลากรทั้งหมด 116 คน โดยข้อมูลได้มาจากเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปี พ.ศ. 2564 - 2565 มาวิเคราะห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์แบบการสังเกตการณ์ โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการประเมินผลด้วยวิธีการประเมินแบบการสังเกตการณ์ โดยทำการบันทึกพบว่าปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล คือ ด้านฮาร์ดแวร์ เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องสำรองไฟฟ้า เครื่องพิมพ์ ร้อยละ 18.74 ด้านซอฟต์แวร์ เช่น ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำเร็จต่าง ๆ ร้อยละ 58.90 และด้านเครือข่าย เช่น ระบบเครือข่ายภายใน และระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัยมหิดล ร้อยละ 22.36

**คำสำคัญ :** เทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัญหาการใช้, ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, เครือข่าย

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ งานยุทธศาสตร์ ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This article is a study that explicates technological problems and the need to properly use Information Technology. The objective of this study, which is operated by the National Laboratory Animal Center, Mahidol University, is to study the problems and needs of using information technology. This study will be used as information for planning and supporting the agency to develop successively information technology in various aspects of the National Laboratory Animal Center Officers. Information Technology is suitable for the organization to increase operational efficiency. For the aforementioned purpose, The population used in this study were officers of the National Laboratory Animal Center, Mahidol University, from a total of 5 departments, with a total of 116 officers, with data obtained from collecting data on actual problems in 2564- 2565 for analysis. The tools used in the analysis were observational analysis by finding the percentage frequency in which the data collection is evaluated by an observational assessment method. By recording, it was found that problems and needs in the use of information technology in various fields of the National Laboratory Animal Center, Mahidol University, are hardware for instance, a computer, uninterruptible power supplies, and printers for 18.74 percent and for Software, which is 58.90 percent, such as operating systems, various programs and for the last 22.36 percent, which is a network such as internal networks and wireless network system of Mahidol University.

**Keywords:** INFORMATION TECHNOLOGY, TECHNOLOGICAL PROBLEMS, HARDWARE, SOFTWARE, NETWORKS



## 1. บทนำ

มหาวิทยาลัยมหิดลได้กำหนดวิสัยทัศน์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) โดยมีนโยบายสำคัญเพื่อพัฒนาให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ซึ่งได้พิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุน ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหิดลไว้ 10 ด้าน ซึ่งมีการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย (Network) ของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีการวางระบบให้ครอบคลุมพื้นที่ใช้งานทั้งมหาวิทยาลัยทั้งหมดและได้วางแผนตามปริมาณการใช้งานให้สอดคล้องกับปริมาณการใช้งานปัจจุบันและอนาคต และวางแผนเพื่อรองรับระบบเครือข่าย ตามกรอบแนวคิด 3S ซึ่งประกอบด้วย ความเร็ว (Speed), ความเสถียร (Stability) และ ความปลอดภัย (Security)

ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติได้มีการกำหนดแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปีพ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การวิจัยและนวัตกรรม (Research and Innovation) เป็นหน่วยงานที่มีการปฏิบัติภารกิจวิจัยที่มีผลกระทบ (Impact) เพื่อพัฒนาภารกิจหลักและเพื่อสร้างนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ที่ 2 การศึกษา (Education) เป็นหน่วยงานที่บริการการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตร์สัตว์ทดลอง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการวิชาการ (Academic Service) เป็นหน่วยผลิตสัตว์ทดลอง หน่วยทดสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพ หน่วยตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ที่ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 4 องค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Organization) เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่เข้มแข็งและสนับสนุนให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้อย่างยั่งยืน จากทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ศูนย์ฯ มีการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืนและมั่นคง มีการสร้างรายได้ตามประเภทและแหล่งที่มาของรายได้ ตามพันธกิจหลักประกอบด้วย 1. รายได้จากการขายสัตว์ทดลอง 2. รายได้จากการบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ 3. รายได้จากการบริการศึกษาวิจัยทดสอบ 4. รายได้จากการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุม ซึ่งหน่วยสารสนเทศ งานยุทธศาสตร์อยู่ภายใต้การควบคุมดูแล ของหัวหน้างานยุทธศาสตร์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและผู้อำนวยการศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านสารสนเทศภายในศูนย์สัตว์ทดลอง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การดำเนินงานภายในศูนย์ฯ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นเจ้าของที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ของหน่วยสารสนเทศ งานยุทธศาสตร์ ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนงานหนึ่งที่มุ่งเน้นการใช้บริการเป็นสำคัญ การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานก็ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีหลายหลายได้ตามความต้องการ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน มีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรของทุกส่วนงาน ซึ่งต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้มีความรู้เท่าทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว ผลกระทบที่เกิดขึ้นเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้อย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมกับองค์กร เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## 2. ที่มาและแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology) ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน โดยมุ่งให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการดำเนินการ โดยให้มีความกะทัดรัด โปร่งใส เกิดความประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนในการพัฒนาสังคม เช่น การขยายโอกาสทางการศึกษา การบริการสาธารณสุข และการสื่อสารระหว่างรัฐและประชาชน ส่วนการพัฒนาเศรษฐกิจได้ถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การผลิตและการบริการเพื่อนำไปสู่ระบบเศรษฐกิจสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based economy Society) และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ปราชญา กล้าผจญ (2550) พบว่า ปัจจุบันโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทต่อความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทำให้ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีความสุข การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นบทบาทของหน่วยงานที่จะต้องปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรได้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งให้มีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง สามารถเรียนรู้และทันต่อเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะได้มีการทำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการงานตามพันธกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากต่อสังคมเปลี่ยนแปลงมากไปเท่าใด เทคโนโลยีก็ยังมีบทบาทมากขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีความต้องการข่าวสารและข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทันสมัยและมีความต้องการเทคโนโลยีมากเพียงพอในการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินการและการปฏิบัติงานต่าง ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน รู้จักพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแนวคิดและวิธีการ ทักษะคิดในการปฏิบัติงาน ฝึกตนเองให้เป็นคนทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงกล้าและยินดีที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กนกวรรณ ช่างหลอม และ สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต (2559) พบว่า การบริหารงานที่มีคุณภาพ ผู้บริหารต้องอาศัยการพิจารณาและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องการตัดสินใจ ผู้บริหารทุกระดับมีภารกิจที่จะต้องตัดสินใจในการวางแผน และการบริหารงาน การวินิจฉัยสั่งการที่ดีขึ้นอยู่กับระบบข่าวสารหรือข้อมูลที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การตัดสินใจที่ดีนั้นควรเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักการและเหตุผล ซึ่งอาศัยข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยหลัก เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย จะต้องสนับสนุนด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาด้านคุณภาพการบริหารงานด้วย กล่าวคือ

- 2.1. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญของระบบสารสนเทศที่ใช้ในกระบวนการด้านการวางแผน
- 2.2. ผู้บริหารต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่เป็นระบบเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในกระบวนการทางการบริหารซึ่งประกอบด้วย เงิน วัสดุ บุคลากร และการจัดการ
- 2.3. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานจะต้องเป็นส่วนส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความสำคัญในการสร้างโอกาสทางการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรทั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน และยังเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ดังนั้นการพัฒนาหน่วยงานให้มีโครงสร้างพื้นฐาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีความพร้อม ตรงต่อความต้องการในการใช้งานกับยุคปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมไปถึง การศึกษาและพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเท่าทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากรในทุกภาคส่วน เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและมุ่งสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้สื่อทุกประเภทให้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันได้อย่างถูกต้อง

### 3. บทวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการศึกษาจากปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากร ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จากทั้งหมด 5 หน่วยงาน จำนวนบุคลากรทั้งหมด 116 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์แบบการสังเกตการณ์ โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการ ประเมินผลด้วยวิธีการประเมินแบบการสังเกตการณ์ โดยทำการบันทึกพบว่าปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศด้านต่าง ๆ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 – 2565 และ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ซึ่ง ชนินทร์ เฉลิมสุข และ อภิชาติ คำปลิว (2560). พบว่าองค์ประกอบ ของคอมพิวเตอร์มีดังนี้

3.1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ส่วนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ประกอบขึ้นแล้วสามารถ จับต้องได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) เครื่องพิมพ์ (Printer) ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) จอภาพ แป้นพิมพ์ เมาส์ และเครื่องสำรองไฟฟ้า เป็นต้น

ฮาร์ดแวร์ประกอบด้วย

- หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) ทำหน้าที่รับเข้าข้อมูลจากผู้ใช้งานเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยจะทำการ แปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปสัญญาณดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์เข้าใจ เช่น แป้นพิมพ์ เมาส์ สแกนเนอร์ เป็นต้น ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็น แป้นพิมพ์กดไม่ติด เมาส์ กดไม่ติด และต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ใหม่เพื่อใช้งาน

- หน่วยแสดงผลข้อมูล (Output Unit) ทำหน้าที่ในการแสดงผลข้อมูลที่ผ่านการประมวลแล้ว โดยจะแปลง ผลลัพธ์จากสัญญาณดิจิทัลมาเป็นภาษาที่มนุษย์เข้าใจ เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ ลำโพง เป็นต้น ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่ จะเป็นจอภาพ เสียขึ้นเส้น และเครื่องพิมพ์ ไม่ดึงกระดาษหรือพิมพ์แล้วเอกสารไม่มี เป็นต้น

- หน่วยเก็บข้อมูล (Storage) ทำหน้าที่เก็บข้อมูลและคำสั่งเพื่อไว้ใช้งานในอนาคต มี 2 ลักษณะ ได้แก่ หน่วยความจำหลัก และหน่วยความจำสำรอง ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยความจำเสีย ต้องทำการเปลี่ยน หน่วยความจำใหม่

- หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูล เช่น คำสั่งของ หน่วยรับข้อมูล ประมวลผลคำสั่งในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจาก

หน่วยรับข้อมูลตามคำสั่งที่ปรากฏอยู่ในโปรแกรม ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) เสียเนื่องจากมีการใช้งานต่อเนื่องเป็นเวลานานทำให้เกิดความร้อน ต้องทำการเปลี่ยนหน่วยประมวลผลกลางใหม่

3.2. ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ส่วนของโปรแกรมที่เป็นคำสั่งในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) คือโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทำงานประสานกัน และควบคุมขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS) เป็นโปรแกรมที่ควบคุมการประสานงานระหว่างซอฟต์แวร์กับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ และโปรแกรมมรรถประโยชน์ (Utility Programs) เป็นโปรแกรมที่ติดตั้งมาพร้อมระบบปฏิบัติการเพื่อดำเนินความสะดวกในการทำงานร่วมกับฮาร์ดแวร์ เช่น โปรแกรมจัดการไฟล์ (File Manager) โปรแกรมสแกนดิสก์ (Disk Scanner) เป็นต้น และปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นระบบปฏิบัติการเสียเข้าใช้งานไม่ได้ ต้องทำการติดตั้งระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS) ให้ใหม่

- ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเป็นโปรแกรมที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ เช่น ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ (Microsoft Office) เป็นชุดโปรแกรมสำนักงานซึ่งสามารถใช้งานได้ในระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เป็นต้น ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็น ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ ไม่สามารถเปิดใช้งานได้ ต้องทำการลบการติดตั้งไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ เดิม และทำการติดตั้ง ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ ใหม่ให้ใช้งาน

3.3. เครือข่าย (Network) คือ กลุ่มของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดต่าง ๆ ที่นำมาเชื่อมต่อกันเพื่อให้ผู้ใช้ในเครือข่าย สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ร่วมกันในเครือข่ายได้ ตัวอย่างของเครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายของโทรศัพท์ เครือข่ายดาวเทียม เครือข่ายวิทยุ หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน เรียกว่า ช่องสัญญาณ (Communication channel) การสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer network) เป็นการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไป มาเชื่อมต่อกันด้วยสายเคเบิล โดยมีการ์ดแลน (Lan Card) และซอฟต์แวร์ (Software) ช่วยในการทำงานของระบบเครือข่าย ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นการใช้งานในระบบเครือข่ายไม่ได้ ต้องทำการตรวจสอบระบบเครือข่าย และตรวจสอบช่องสัญญาณในการเข้าใช้เครือข่ายภายในศูนย์สัต์ว์ทดลองแห่งชาติ

3.4. บุคลากร (Peopleware) คือ ผู้ปฏิบัติงานตามกระบวนการในกิจกรรมต่าง ๆ อันได้แก่ การสร้างหรือเก็บรวบรวมข้อมูลบางกลุ่มอาจทำหน้าที่ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software) ขึ้นมาใหม่ ๆ ตามความต้องการในการประมวลผล และอาจเปลี่ยนแปลงโปรแกรมที่มีอยู่แล้วให้สอดคล้องตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้การทำงานหรือใช้งานคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มีหลายประเภท แบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกันไปคือ ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ (User) ผู้ดูแลและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Supporter) ผู้เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Programmer) ผู้ออกแบบและวิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ (System Analysis) และผู้บริหารระบบคอมพิวเตอร์ (System Manager)

3.5. ข้อมูลและสารสนเทศ (Data Information) ในการทำงานต่าง ๆ จะต้องมีข้อมูลเกิดขึ้นตลอดเวลา ข้อมูลคือ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับงานถูกเก็บรวบรวมอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลต้องถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการที่ให้ความสำคัญของคุณภาพรวดเร็วของการเก็บข้อมูล และสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สารสนเทศ สารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ขึ้น และช่วยให้การประมาณการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนหรือยอดขายใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่จะเกิดขึ้นได้มากที่สุด

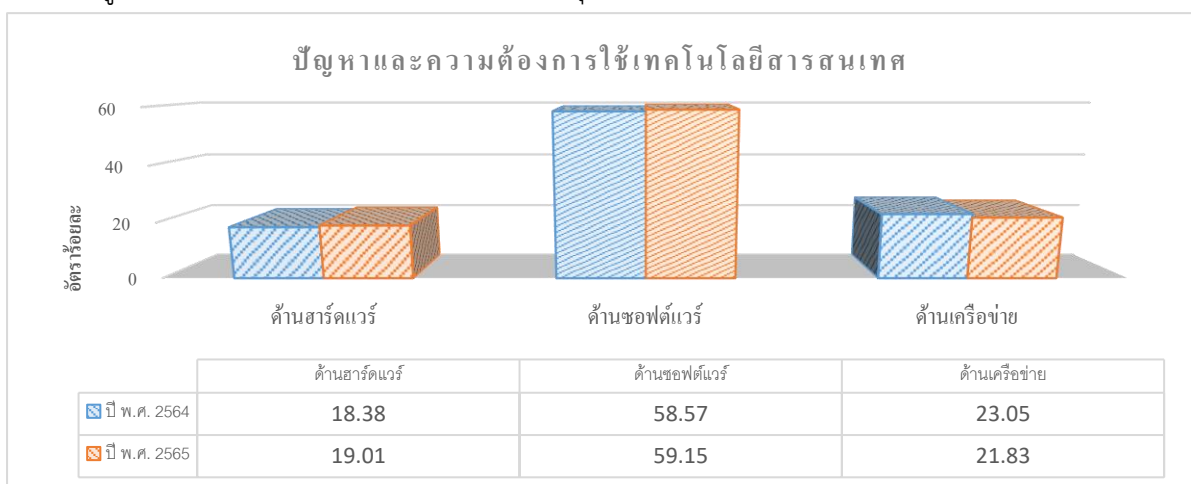
#### 4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานี้พบว่าจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการประเมินแบบการสังเกตการณ์ โดยทำการบันทึกข้อมูลตั้งแต่ปีพ.ศ. 2564 - 2565 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2564-2565

ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ปี พ.ศ. 2564		ปี พ.ศ. 2565	
	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ด้านฮาร์ดแวร์	59	18.38	81	19.01
2. ด้านซอฟต์แวร์	188	58.57	252	59.15
3. ด้านเครือข่าย	74	23.05	93	21.83
<b>รวม</b>	<b>321</b>	<b>100.00</b>	<b>426</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2564 – 2565 จะเห็นได้ว่าปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ในปี พ.ศ. 2564 มีปัญหาจำนวน 59 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.38 และปี พ.ศ. 2565 มีปัญหาจำนวน 81 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.01 ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ในปี พ.ศ. 2564 มีปัญหาจำนวน 188 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.57 และปี พ.ศ. 2565 มีปัญหาจำนวน 252 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.15 และปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่ายในปี พ.ศ. 2564 มีปัญหาจำนวน 74 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.05 และปี พ.ศ. 2565 มีปัญหาจำนวน 93 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.83 ซึ่งจะเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละด้าน ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สรุปเป็นแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงสัดส่วนปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2564-2565

จากภาพที่ 1 แสดงสัดส่วนปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2564 – 2565 จะเห็นได้ว่าปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 2 ปี มีสัดส่วน



ร้อยละจากมากไปน้อย คือ ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ ด้านเครือข่าย และด้านฮาร์ดแวร์ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2564 – 2565 มีรายละเอียดสรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2564-2565

ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1. ด้านฮาร์ดแวร์	140	18.74
2. ด้านซอฟต์แวร์	440	58.90
3. ด้านเครือข่าย	167	22.36
<b>รวม</b>	<b>747</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 แสดงผลการสรุปปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2564 – 2565 ซึ่งจะเห็นว่าปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่าย คิดเป็นจำนวนครั้ง 140, 440 และ 167 ตามลำดับ และปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 18.74, 58.90 และ 22.36 ตามลำดับ

ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นนั้นบุคลากรส่วนใหญ่มีปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 4.1. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ คิดเป็นร้อยละ 18.74 ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น

4.1.1. เครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเนื่องเป็นเวลานานทำให้เกิดความร้อนสะสม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหาส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานของเครื่องเกิน 3 ปีขึ้นไป

4.1.2. เครื่องสำรองไฟฟ้า ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มาจากแบตเตอรี่ที่เสื่อมสภาพจึงทำให้ไม่สามารถเก็บไฟได้ทำให้ขณะที่ไฟฟ้าตกเครื่องสำรองไฟฟ้า จึงไม่สามารถใช้งานได้และทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต่ออยู่เสียหาย

4.1.3. เครื่องพิมพ์ผล แบ่งได้ 2 ประเภท คือ เครื่องพิมพ์ผลแบบเลเซอร์ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากความร้อนที่สะสมที่แกนดิงกระดาษทำให้ขณะพิมพ์กระดาษติดอยู่ภายในเครื่อง และเครื่องพิมพ์ตอหมึก ปัญหาส่วนใหญ่มาจากเครื่องมีอายุการใช้งานเกิน 3 ปีขึ้นไป ใช้งานต่อเนื่องทำให้หัวเข็ม

4.1.4. อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากอุปกรณ์มีความไวต่อกระแสไฟฟ้า จึงทำให้ขณะเกิดไฟฟ้ากระชาก ไฟฟ้าตก หรือไฟฟ้าดับ อุปกรณ์กระจายสัญญาณเกิดความเสียหายได้

#### 4.2. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ คิดเป็นร้อยละ 58.90 ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น

4.2.1. ระบบปฏิบัติการ ปัญหาที่เกิดขึ้นแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ระบบปฏิบัติการที่ล้าสมัย เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีอายุการใช้งานนานจึงไม่สามารถปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้ทันสมัยได้เนื่องจากอุปกรณ์บางส่วนไม่รองรับ และระบบปฏิบัติการที่ใช้อยู่มีการปรับปรุงช่องโหว่ของระบบทำให้เครื่องค้าง และช้าในเวลาปฏิบัติงาน

4.2.2. โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความหลากหลายเนื่องจากความต้องการของบุคลากรมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแตกต่างกันไปความต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปจึงไม่เหมือนกันทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานบาง

โปรแกรมเนื่องจากโปรแกรมสำเร็จรูปบางประเภทไม่สามารถใช้กับระบบปฏิบัติการรุ่นใหม่ ๆ ได้ และเนื่องจากบุคลากรใช้งานโปรแกรม MS Office ต่างเวอร์ชันกัน ทำให้เกิดปัญหาในการเปิดไฟล์เพื่อใช้งาน

4.2.3. โปรแกรมเฉพาะที่ใช้กับอุปกรณ์ / เครื่องมือต่าง ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้เป็นอุปกรณ์เฉพาะทางจึงไม่สามารถใช้ได้กับเครื่องทั่วไป และไม่สามารถทำการปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้เป็นปัจจุบันได้

4.3. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 22.36 ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น

4.3.1. ระบบเครือข่ายภายในศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาการเข้าถึงสิทธิ์ในการใช้งานเนื่องจากบุคลากรบางท่านจำรหัสผ่านเข้าเครือข่ายภายในศูนย์ฯ ไม่ได้

4.3.2. ระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัยมหิดล ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากระยะทางของอุปกรณ์ที่ใช้งานกับอุปกรณ์กระจายสัญญาณอยู่ห่างกันมากเกิดไปจึงทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัยมหิดลได้ และปัญหาของการเข้าใช้งานต้องเข้าถึงสิทธิ์ในการใช้งานก่อนเพื่อใช้งานระบบ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มีดังนี้

1. ด้านฮาร์ดแวร์ ควรตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นประจำเพื่อลดปัญหาและผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด

2. ด้านซอฟต์แวร์ ควรปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

3. ด้านเครือข่าย วางแผนสำรวจจุดติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ใช้งานได้ครอบคลุมในพื้นที่หน่วยงาน



## บรรณานุกรม

- กองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 สืบค้นจาก [https://op.mahidol.ac.th/pl/mahidol\\_university\\_strategic\\_plan\\_2018-2037](https://op.mahidol.ac.th/pl/mahidol_university_strategic_plan_2018-2037)
- ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. แผนยุทธศาสตร์ ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ ระยะ 4 ปี พ.ศ. 2562-2565 สืบค้นจาก [https://nlac.mahidol.ac.th/nlac\\_th/index.php/stategyplan-2562-2565/](https://nlac.mahidol.ac.th/nlac_th/index.php/stategyplan-2562-2565/)
- ปราชญา กล้าผจญ. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ก.พลการพิมพ์.
- กนกวรรณ ช่างหลอม และ สุรัชย์ สีขำบัณฑิต. (2559). ปัญหาและความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานวิชาการตามความเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. EAU HERITAGE JOURNAL Social Science and Humanity, Vol.6 No.2 May-August 2016, 66-78.
- ชนินทร์ เถลิ้มสุข และ อภิชาติ คำปลิว (2560). เทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) (ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไทยร่วมเกล้า จำกัด.

## ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน ต้นทุนความบกพร่องและ ผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก

THE RELATIONSHIP BETWEEN PREVENTION COST, APPRAISAL COST AND FAILURE COST AND  
PERFORMANCE IN THE HOSPITALITY BUSINESS

ชนิษฐา สนนที<sup>1</sup> และ อิศราภรณ์ ทุนผล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงาน งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวม 180 แห่ง ตอบกลับจำนวน 70 แห่ง วิธีการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาพบว่าต้นทุนการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ธุรกิจโรงแรมที่มีต้นทุนการประเมินเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงาน และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความผิดพลาดกับผลการดำเนินงาน

**คำสำคัญ :** ต้นทุนคุณภาพ, ต้นทุนป้องกัน, ต้นทุนประเมิน, ต้นทุนความบกพร่อง

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The purpose of this study was to study the relationship between prevention cost, appraisal cost and failure cost and performance in the hospitality business. This research collected data by questionnaires were sent by surface mail to the accounting executives of hotels affiliated companies listed in the Stock Exchange of Thailand, totally 180 locations, 70 responses. The method used to test hypotheses was multiple regression analysis at the significance level of 0.05. It was found that appraisal costs positively related to performance. The hotel business which has higher appraisal costs, higher performance. There was no correlation between prevention cost and performance. It was not found relationship between failure cost and performance.

**Keywords:** QUALITY COST, PREVENTION COST, APPRAISAL COST, FAILURE COST

## 1. บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 ส่งผลให้กิจกรรมของภาคอุตสาหกรรมหลายประเภทเกิดการหยุดชะงัก โดยเฉพาะธุรกิจภาคท่องเที่ยวและบริการเป็นภาคอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมพยายามปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน โดยปรับช่องทางการเพิ่มรายได้เพื่อลดต้นทุนและพยุ่งกิจการให้อยู่รอดต่อไป และเพิ่มการให้ความสำคัญกับการลดต้นทุน โดยการปรับเวลาการทำงานให้เหมาะสมและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การสร้างผลกำไรของธุรกิจโรงแรมและที่พักนอกจากปัจจัยด้านการตลาด (พัฒนธิตา ปิยะรัตนพิพท, 2558) ยังมีปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า (เมทินี วงศ์ธราวัฒน์, 2554) คุณภาพการบริการจะช่วยดึงดูดและรักษาจำนวนนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำและกลายเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญสำหรับธุรกิจ หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพ (Quality Cost) ในองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย การลงทุนในต้นทุนการป้องกันความเสียหาย (Prevention Cost) ต้นทุนการประเมินระบบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Appraisal Cost) โดยหากธุรกิจลงทุนในระบบการป้องกันและการประเมิน ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจะทำให้ต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost) ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกลดลง ถึงแม้ว่าการลงทุนในระบบการป้องกันและการประเมินอาจมีการใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง แต่ต้นทุนรวมที่ประกอบด้วยต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความผิดพลาดจะมีจำนวนน้อยกว่าที่ธุรกิจไม่มีการลงทุนในระบบป้องกันและการประเมิน โดยการลงทุนในระบบต้นทุนคุณภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในธุรกิจโรงแรมและที่พักซ้ำ ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการลงทุนในระบบป้องกันและการประเมินตามแนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมและที่พัก

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก
- 2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการประเมินระบบกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก
- 2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

## 3. ทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐานวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน ต้นทุนความบกพร่อง และผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยต้นทุนคุณภาพ ได้แก่ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่อง งานวิจัยนี้มีแนวทางการดำเนินวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและพัฒนาสมมติฐานวิจัยดังนี้

ต้นทุนคุณภาพ ประกอบด้วย ต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) ต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) ต้นทุนความบกพร่อง (Failure Cost) ต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการประเมินเป็นต้นทุนที่จ่ายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหาย ต้นทุนการประเมิน คือ ต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินระบบ เพื่อให้มั่นใจว่า

ระบบจะไม่เกิดความผิดพลาด และต้นทุนความบกพร่อง คือ ต้นทุนความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทางคุณภาพ (โกศล ดีศีลธรรม, 2547)

ต้นทุนการป้องกันเป็นต้นทุนของการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความสูญเสียในกระบวนการผลิตและการบริการ เช่น การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ การออกแบบงานโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อให้การดำเนินงานทุกกระบวนการมีประสิทธิภาพ มีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร โดยหากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการลงทุนในระบบการป้องกันความเสียหายทำให้ลดโอกาสในการเกิดความเสียหายหรือข้อผิดพลาดต่อลูกค้าลดลง (กัลยา วรณสวัสดิ์, 2559) ดังนั้น หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีระบบการป้องกันความเสียหายจะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น นำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 1

สมมติฐานวิจัยที่ 1 : ต้นทุนระบบการป้องกันความเสียหายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

ต้นทุนการประเมินเป็นต้นทุนของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหากระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบนำเข้า ทดสอบกระบวนการดำเนินงาน การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพและการทำรายงานสรุป เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพ หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการลงทุนในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพจะทำให้ทราบข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นหากมีการให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถนำไปแก้ไขก่อนเกิดการให้บริการแก่ลูกค้า (เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา, 2550) ต้นทุนการประเมินจึงช่วยลดโอกาสที่จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจโรงแรมและที่พัก หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีกระบวนการประเมินและตรวจสอบก่อนการให้บริการจะทำให้ช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานของธุรกิจ นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานวิจัยที่ 2 : ต้นทุนระบบการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

ต้นทุนความบกพร่องเป็นต้นทุนของกระบวนการปรับปรุงหรือแก้ไขความผิดพลาดจากกระบวนการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและบริการ การส่งมอบสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลังให้กับลูกค้า เพื่อลดความผิดพลาดและข้อร้องเรียนจากลูกค้า การมีกระบวนการแก้ไขความผิดพลาดมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (ฐิติกานต์ สุริยะสาร, 2560) ก่อนให้บริการแก่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม หากมีการแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อให้บริการแก่ลูกค้าแล้วแต่เมื่อลูกค้าได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดจะทำให้เพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการแก้ไขข้อผิดพลาดจะทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มขึ้น (กษมาพร ลาผ่าน, 2562) นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานวิจัยที่ 3 : ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

จากข้างต้น ระดับการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจด้านความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพ โดยบริษัทที่มีการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและด้านการประเมินสูงจะมีความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพสูงขึ้น (กัลยา วรณสวัสดิ์, 2559) ทั้งนี้ในช่วงสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจมีการประสบปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

โรงแรมหลายแห่งเปิดโรงแรมให้เป็นสถานที่กักตัวของนักท่องเที่ยวก่อนเข้าประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นักเดินทางและเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ ในงานวิจัยนี้จึงใช้ปัจจัยการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อการป้องกันโรคโควิด-19 (HosCovid) เป็นปัจจัยร่วมในการศึกษา นอกจากนี้ ปัจจัยระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ยาวนานทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาระบบในการให้บริการมากกว่าธุรกิจที่เปิดใหม่ จำนวนห้องพักของโรงแรมเป็นปัจจัยที่สะท้อนขนาดของธุรกิจ โรงแรม กรณีที่มีจำนวนห้องพักมากจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการสูง และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ดีและปลอดภัยแก่ลูกค้า มาตรฐานดาวของโรงแรม (star) สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในงานวิจัยจึงกำหนด ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ (time) จำนวนห้อง (logroom) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อการป้องกันโรคโควิด-19 และการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยเป็นปัจจัยควบคุมในการทดสอบสมมติฐานวิจัย

การแบ่งประเภทธุรกิจโรงแรมที่พักโดยใช้ระดับมาตรฐาน และใช้สัญลักษณ์รูปดาวแสดงระดับมาตรฐานกิจการ โดยสามารถแบ่งระดับมาตรฐานได้ 5 ประเภท ได้แก่ ระดับหนึ่งดาว, ระดับสองดาว, ระดับสามดาว, ระดับสี่ดาว และระดับห้าดาว เรียงลำดับจากคุณภาพ การอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ห้องน้ำ อาหารและเครื่อง รวมถึงสภาพแวดล้อมจากน้อยไปมาก ตามลำดับ (อรรธิกา พังงา, 2553) ดังนั้นระดับมาตรฐานโรงแรมที่แตกต่างกัน ทำให้ความคาดหวังจากการเข้าใช้บริการของลูกค้ามีความแตกต่างกันออกไป และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน

พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์ (2553) กล่าวว่าอายุของบริษัทโดยวัดจากวันที่ก่อตั้งบริษัท ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่นานกว่าจะส่งผลต่อการดำเนินงานด้วย ดังนั้นธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมานานและมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้มากกว่าโรงแรมที่ไม่มีการพัฒนาระบบในองค์กร

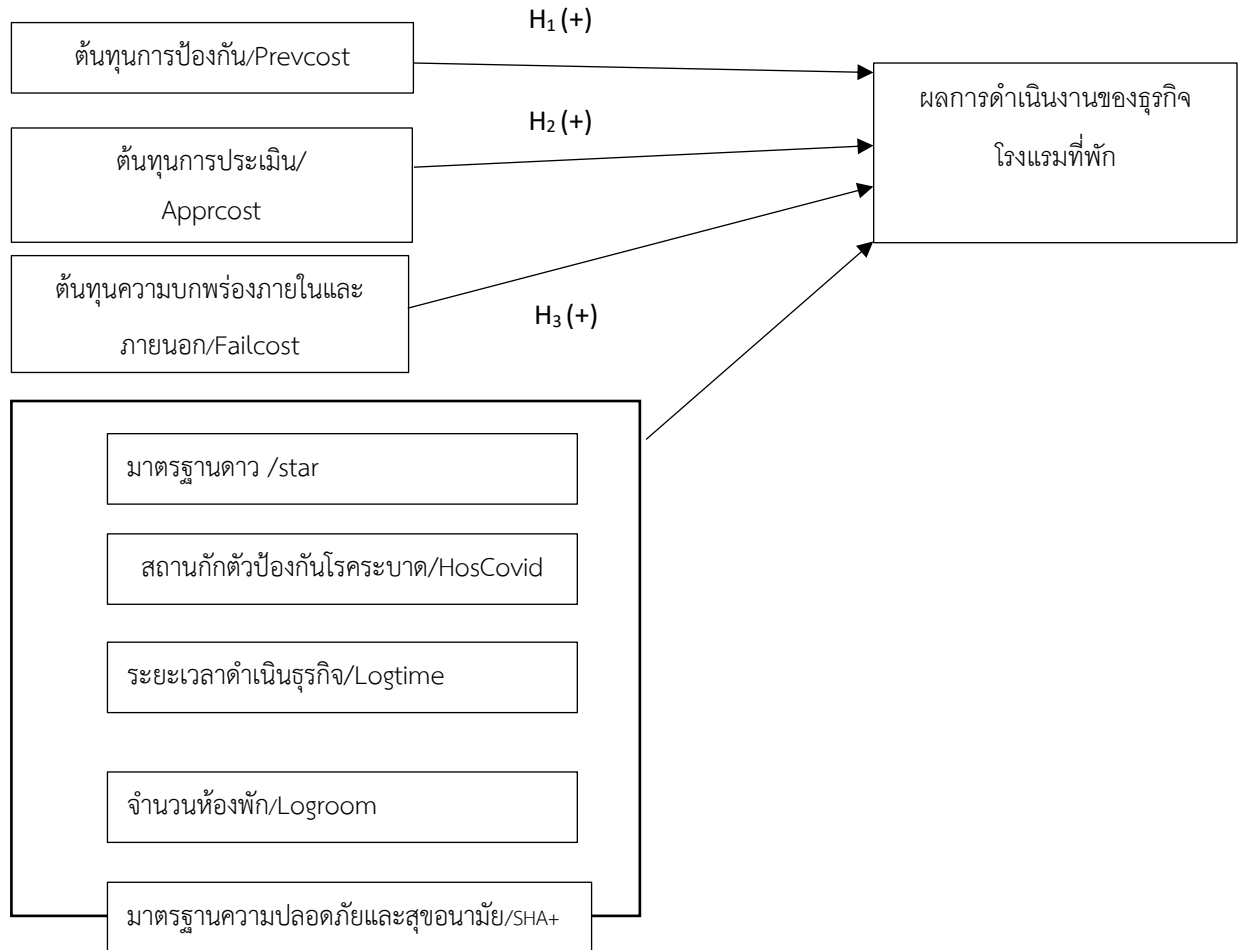
จากวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่ออย่างมากในธุรกิจโรงแรม ทำให้ธุรกิจโรงแรมต่างต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด (วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัยและคณะ, 2565) โดยการปรับโรงแรมให้เป็นสถานพยาบาลชั่วคราว (Hospital) หรือสถานที่กักตัว (Local quarantine) โรงแรมกักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) จะสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีความพร้อมด้านสถานที่ บุคลากรพร้อม โรงแรมก็ได้กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการเดินทางระหว่างประเทศและโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำ

จำนวนห้องพักของโรงแรมและที่พักได้แสดงถึงขนาดของธุรกิจ โรงแรมและที่พักที่มีจำนวนห้องพักมากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบมากกว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักที่มีจำนวนห้องพักน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประกายแก้ว วงศ์ชิตย, 2555) ได้ศึกษากลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง พบว่ากาแฟขนาดใหญ่มีจุดแข็งในด้านรูปแบบของร้าน การให้บริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบ เมื่อเทียบกับร้านกาแฟขนาดกลางและขนาดเล็ก

การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) เป็นการยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของธุรกิจโรงแรม จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สมธกมลศิริวัฒน์และบุษรา โปวาทอง, 2564) ได้ศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563 พบว่าการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เป็นการรองรับ

มาตรฐานความปลอดภัยต่อโรคโควิด-19 อาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารโรงแรม แต่มีผลทางอ้อมต่อการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดยภาครัฐเพิ่มจากมาตรฐานเดิมของโรงแรม และเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

#### 4. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ บริษัทเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักที่จดทะเบียนในฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมและที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง โดยมีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมจำนวน 180 ฉบับ มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 30 ฉบับ และภายหลังจากการส่งไปรษณีย์ ได้ติดตามทางโทรศัพท์ โดยการส่งลิงค์แบบสอบถามไปทางอีเมล พบว่ามีโรงแรมตอบแบบสอบถามกลับมาเพิ่ม 40 ฉบับ รวมมีการตอบแบบสอบถาม 70 ฉบับ



ตารางที่ 1 บริษัทธุรกิจโรงแรมและที่พัก และจำนวนโรงแรมในเครือบริษัท

บริษัทธุรกิจโรงแรมและที่พัก	จำนวนโรงแรมในเครือบริษัท
ASIA บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	6
BEYOND บริษัท เบาต์ แอนด์ บียอนด์ จำกัด (มหาชน)	2
CENTEL บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)	70
DUSIT บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)	6
ERW บริษัท ดี เอร่าวิล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	69
GRAND บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด(มหาชน)	5
LRH บริษัท ลาгуน่า รีสอร์ท แอนด์ โฮเทล จำกัด (มหาชน)	6
MANRIN บริษัท แมนดารินโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	2
OHTL บริษัท โอเอซีทีแอล จำกัด (มหาชน)	1
ROH บริษัท โรงแรมรอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	1
SHANG บริษัท แชนกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	2
SHR บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)	4
VRANDA บริษัท วีรันดา รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)	6
<b>รวม</b>	<b>180</b>

## 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นข้อคำถาม และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินแบบสอบถาม หลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำจึงจัดเป็นแบบสอบถามส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมและที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง โดยมีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมจำนวน 180 ฉบับ มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 70 ฉบับ

## 5.3 ตัวแปรและการวัดค่า

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อธิบายตามสมมติฐานการวิจัยโดยมีการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

$$\text{Perf}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{PrevenCost}_i + \beta_2 \text{ApprCost}_i + \beta_3 \text{Failcost}_i + \beta_4 \text{Star1}_i + \beta_5 \text{Star2}_i + \beta_6 \text{Star3}_i \\ + \beta_7 \text{SHA}_i + \beta_8 \text{Hoscovid}_i + \beta_9 \text{LogTime}_i + \beta_{10} \text{LogRoom}_i + \epsilon_i$$

โดย i คือ บริษัทที่ i-n, n=70

### 5.3.1 ตัวแปรตาม

1) ผลการดำเนินงาน (Perf) คือ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน วัต  
ค่าดังนี้

ไม่เกิน 5 %	ของลูกค้าทั้งหมด วัตค่าเท่ากับ 1 คะแนน
มากกว่า 5 % - 10 %	ของลูกค้าทั้งหมด วัตค่าเท่ากับ 2 คะแนน
มากกว่า 10 % - 15 %	ของลูกค้าทั้งหมด วัตค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มากกว่า 15 % - 20 %	ของลูกค้าทั้งหมด วัตค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากกว่า 20 %	ของลูกค้าทั้งหมด วัตค่าเท่ากับ 5 คะแนน

### 5.3.2 ตัวแปรอิสระ

1) ต้นทุนการป้องกัน (PrevCost) วัตค่าได้โดยสร้างข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบการป้องกัน โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

2) ต้นทุนการประเมิน (ApprCost) วัตค่าได้โดยสร้างข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบการประเมินระบบ โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

3) ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (FailCost) วัตค่าได้โดยสร้างข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบความบกพร่องภายในและภายนอก โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

4) ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (Star) เป็นตัวแปรควบคุม วัตค่าดังนี้

STAR 1 วัตค่า 5 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

STAR 2 วัตค่า 4 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

STAR 3 วัตค่า 3 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

5) การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) เป็นตัวแปรควบคุม

โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย = 1; ไม่ใช่ = 0

6) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 (Hoscovid) เป็นตัวแปรควบคุม

โรงแรมที่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 = 1; ไม่ใช่ = 0

7) ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (LogTime) เป็นตัวแปรควบคุม

วัตค่า  $\log_{10}$  (จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่เปิดกิจการ)

8) จำนวนห้องพัก (LogRoom) เป็นตัวแปรควบคุม วัตค่า  $\log_{10}$  (จำนวนห้องพักที่มีไว้ให้บริการ)

## 5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยส่งทั้งหมด 180 แห่ง มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 70 แห่ง

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ คือ 70 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในองค์กร 1-5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14

### 6.2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนทั่วไปของธุรกิจโรงแรมและที่พัก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมและที่พักส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลาง จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.86 โรงแรมและที่พักส่วนใหญ่มีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับ 5 ดาว จำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.57 ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) จำนวน 61 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.14 และมีโรงแรมและที่พักได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.57

### 6.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนป้องกัน ต้นทุนประเมิน และต้นทุนความผิดพลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ตัวแปรอิสระ	$\beta$	t	p-value
(Constant)	-4.936	-2.832	0.006
Prevcost	-0.187	-0.439	0.663
Apprcost	<b>1.194</b>	3.255	0.002***
Failcost	0.116	0.516	0.607
star1	<b>0.989</b>	2.478	0.016**
star2	0.335	0.906	0.369
star3	0.548	1.440	0.155
SHA+	0.732	1.913	0.061
HosCovid	<b>1.237</b>	3.358	0.001***
Logtime	0.081	0.237	0.814
Logroom	0.922	3.076	0.003***
R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	F	Sig
0.438	0.343	4.605	0.000
ระดับนัยสำคัญ ***0.01 **0.05			
ตัวแปรตาม = ผลการดำเนินงาน (Perf)			

ตารางที่ 2 พบว่าการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมิน (Apprcost) จำนวนห้องพัก (logRoom) และการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (HosCovid) มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้งเฉลี่ยต่อเดือน (Perf) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ที่ได้ค่า F-test = 4.605 และ ค่า p-value = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จากผลการทดสอบดังกล่าวสรุปได้ว่า การลงทุนในระบบต้นทุนการประเมิน (Apprcost) ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (Star1) ระดับมาตรฐานดาว 4 ดาว (Star2) ระดับมาตรฐานดาว 3 ดาว (Star3) จำนวนห้องพัก (logRoom) และการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (HosCovid) สามารถอธิบายผลการดำเนินงาน (Perf) ได้เท่ากับร้อยละ 34.4 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.343) แสดงให้เห็นว่าตัวแบบมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

#### 6.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 1 พบว่าการลงทุนในระบบการป้องกัน (Prevcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_1$ ) = -0.187 (t = -0.439 , p-value = 0.663) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 อธิบายได้ว่า ระดับของต้นทุนการป้องกันความเสียหายไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ที่ระบุว่า “ต้นทุนระบบการป้องกันความเสียหายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน”

ต้นทุนการประเมินระบบ (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_2$ ) = 1.194 (t = 3.255 , p-value = 0.002) อธิบายได้ว่า ระดับต้นทุนการประเมินระบบและการตรวจสอบที่เพิ่มขึ้นทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักเพิ่มขึ้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ระบุว่า “ต้นทุนระบบการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน” สำหรับต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_3$ ) = 0.116 (t = 0.516 , p-value = 0.607) แสดงว่าต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ที่ระบุว่า “ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน”

ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (Star1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_4$ ) = 0.989 (t = 2.478 , p-value = 0.016) แสดงว่าระดับมาตรฐานดาว 5 ดาวมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_7$ ) = 0.732 (t = 1.913 , p-value = 0.061) แสดงว่าการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 (HosCovid) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_8$ ) = 1.237 (t = 3.358 , p-value = 0.001) แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (Time) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_9$ ) = 0.081 (t = 0.237 , p-value = 0.814) แสดงว่าระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จำนวนห้องพัก (LogRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_{10}$ ) = 0.922 (t = 3.076 , p-value = 0.003) แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย ต้นทุนด้านการป้องกัน (Prevcost) ไม่พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือกล่าวได้ว่าต้นทุนในการป้องกันความเสียหายที่เพิ่มขึ้นไม่ทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความคาดหวังในมาตรฐานการให้บริการ ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนการเข้าพักโดยมาตรฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวเป็นบริการที่ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมี ดังนั้นการลงทุนป้องกันความเสียหายจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนในการป้องกันความเสียหายและผลการดำเนินงาน

สำหรับต้นทุนการประเมินระบบ (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\beta_2$ ) = 1.194 (t = 3.255 , p-value = 0.002) อธิบายว่าต้นทุนการประเมินระบบมีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากต้นทุนการประเมินเป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหากระบวนการให้บริการ ทำให้ทราบสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ โดยทำให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการทั้งหมดก่อนให้บริการกับลูกค้า และลดโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือลูกค้าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพโดยไม่มีข้อบกพร่องใด จึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Farooq และคณะ, 2017) พบว่าต้นทุนการประเมินเหมาะที่จะใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อบริหารต้นทุน เพื่อปรับปรุงคุณภาพและมีส่วนช่วยในการพัฒนาด้านต้นทุนคุณภาพสำหรับการผลิตและบริการ และเป็นกลยุทธ์ในการช่วยจัดการ วางแผนในการตัดสินใจในอนาคต เพื่อลดต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการผลิตและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตและบริการในอนาคตขององค์กรเพื่อประเมินความถูกต้องของกรอบการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Holota และคณะ, 2016) พบว่าต้นทุนการประเมิน การตรวจ การวิเคราะห์ และการจำแนกต้นทุนในแต่ละกิจกรรมในองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพลดต้นทุนให้มีคุณภาพให้กับองค์กรได้และสามารถวิเคราะห์ต้นทุน บริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับสภาวะสภาพการแข่งขันของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (โกศล ศีลธรรม, 2547) พบว่าธุรกิจโรงแรมที่พักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบการประเมิน การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและการให้บริการ เช่น พนักงานห้องอาหารต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าอาหารที่ได้จัดทำขึ้นตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนถึงวันออกจากโรงแรม มีการ

ติดตามและประเมินผล สรุปตัวเลขรายได้ ค่าใช้จ่าย อัตราการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก ตลอดจนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหา ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขความผิดพลาดหรือต้นทุนที่เกิดจากความบกพร่องในการให้บริการแก่ลูกค้ากับผลการดำเนินงาน เนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข โดยลูกค้าได้รับรู้ความผิดพลาดดังกล่าวก่อนการแก้ไขทำให้ลูกค้ายอมรับได้ โดยปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอาจเป็นข้อบกพร่องที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องรับการแก้ไขตามมาตรฐานการให้บริการจึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขความผิดพลาดกับผลการดำเนินงาน

มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย (SHA+) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ( $\beta_7=0.732$ ; p-value = 0.061) แสดงว่าโรงแรมที่มีมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของโรงแรมโดยให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพักทำให้ผลการดำเนินงานระหว่างโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยไม่แตกต่างจากโรงแรมที่ไม่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย

ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (star1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ( $\beta_4=0.989$ ; p-value = 0.016) แสดงว่าโรงแรมระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว มีผลการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่าโรงแรมระดับต่ำกว่า 5 ดาว โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายในและภายนอก พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน โดยมีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำมากกว่าโรงแรมที่ไม่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (โสภิญญา เต็มรัตน์, 2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว

การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ( $\beta_8=1.237$ ; p-value = 0.001)แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักมากกว่าธุรกิจที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ได้มีลูกค้าบางกลุ่มเข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นสถานที่กักตัวตามมาตรการของรัฐบาลและลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีความพึงพอใจต่อโรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวที่อำนวยความสะดวกในช่วงเวลาที่มีความขาดแคลนโรงแรมและที่พัก ทั้งนี้โรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวดังกล่าวย่อมมีระบบการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่ดี ทำให้หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ลดลง จึงมีการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า สำหรับปัจจัยจำนวนห้องพัก (LogRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่ามีค่า p-value = 0.003 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พัก โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนมากหรือห้องพักเพียงต่อลูกค้าจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าเดิมมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการซ้ำมากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อย

จากข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดต้นทุนคุณภาพที่ใช้ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต้นทุนการประเมิน (Apprcost) ของธุรกิจโรงแรมจะช่วยให้ทราบปัญหาที่อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม โรงแรมที่เข้าเป็นสถานที่กักตัวเพื่อป้องกัน การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 (HosCovid) ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการของโรงแรมในสถานการณ์วิกฤต จำนวนห้องพักของโรงแรม (Logroom) ที่แตกต่างกันก็ทำให้การกลับมาใช้บริการซ้ำแตกต่างกันโดยโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากทำให้มีอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้ามากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อย

## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปและประโยชน์ของการวิจัย

### 8.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมินและต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการลงทุนในระบบต้นทุนคุณภาพและผลการดำเนินงานทางการเงิน หรือเปลี่ยนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการถามแบบเชิงลึก เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

### 8.2 ประโยชน์ของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการที่โรงแรมมีการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมินการให้บริการสูง จะทำให้มีผลต่อการกลับมาใช้จ่ายของลูกค้า ถ้าหากโรงแรมใดที่ต้องการเพิ่มอัตราการกลับมาใช้จ่ายของลูกค้าควรมีการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมินการให้บริการ



## บรรณานุกรม

- Farooq, M. A., Kirchain, R., Novoa, H., & Araujo, A. (2017). Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes. *International journal of production economics*, 188, 156-166. doi:10.1016/j.ijpe.2017.03.019
- Holota, T., Hrubec, J., Kotus, M., Holienčinová, M., & Čapošová, E. (2016). The management of quality costs analysis model. *Serbian Journal of Management*, 11(1), 119-127. doi:10.5937/sjm11-9347
- กษมาพร ลาผ่าน. (2562). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, กัลยา วรณสวัสดิ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานขององค์กร. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 5(1).
- โกศล ดีศีลธรรม. (2547). สู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้วย TQM Total quality management. In (Pre-release version.. ed.): กรุงเทพฯ : SMU System.
- ฐิติกันต์ สุริยะสาร. (2560). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 10(1), 138-151.
- ประกายแก้ว วงศ์ชิตย. (2555). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พัฒน์ธิดา ปิยะรัตน์พิพ. (2558). การตัดสินใจเข้าพักและความตั้งใจพักซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ย่านราชประสงค์ที่เป็นสมาชิก สมาคมผู้ประกอบการวิสาหกิจในย่านราชประสงค์ (RSTA) ของนักท่องเที่ยวชาวจีน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
- เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา. (2550). การศึกษาต้นทุนคุณภาพ ในกระบวนการผลิตชิ้นส่วนคอนกรีตสำเร็จรูป สำหรับอาคารที่พักอาศัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- วุทธิชัย ลีมอรุณทัต, อภิขญา พิภวกรและวชิราภรณ์ จีระว่องวิทย์. (2565). แนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมภายหลังวิกฤตโควิด 19 ด้วยการยกระดับสู่อุตสาหกรรมเชิงสุขภาพ. วิจัยสร้าง Innovation and Technology เพื่อรองรับสังคมไทยสู่ยุค Digital World, 14.
- โสภิษฐา เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์และบุษรา โปวาทอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. สารศาสตร์(3).
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า = *Front office management and operation* (พิมพ์ครั้งที่ 2.. ed.): กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

# รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

CREATIVE TOURISM FOR ELDERLY TOURISTS IN THE OLD TOWN AREA ALONG  
THE PHETCHABURI RIVER, PHETCHABURI PROVINCE

พิมพ์เดือน สุวรรณ<sup>1</sup> และ มนต์สินี บุญมีศรีสง่า<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และนำเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ทรัพยากรบุคคล ในพื้นที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และ นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา จำนวน 8 คน กลุ่มที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวในย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ได้แก่ ผู้นำชุมชนร้านค้า ที่พัก บริษัทนำเที่ยว และ คนในชุมชน จำนวน 10 คน และ กลุ่มที่ 3 ผู้ที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และ เคยมาเที่ยวที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จำนวน 12 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่เห็นว่าชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี มีความเหมาะสมที่จะรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ แต่ยังมีข้อจำกัด คือ ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้วีลแชร์ เก้าอี้ที่นั่งพัก ป้ายบอกทาง ร้านอาหาร การเข้าถึง เช่น การเดินทาง ความพร้อมของเส้นทาง การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ ระบบสาธารณสุข เช่น จำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ห้องน้ำแบบชักโครก รวบรวมในห้องน้ำ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรียังเป็นเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุโดยจากการสัมภาษณ์พบว่าสามารถเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวได้ 3 เส้นทาง คือ การท่องเที่ยวแบบครึ่งวัน แบบเต็มวัน และ แบบค้างคืน อีกทั้งผู้ศึกษาวิจัยได้ขยายความหมายของคำว่า CREATIVE เพื่อเป็น Model สำหรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆของกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

**คำสำคัญ :** การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์, นักท่องเที่ยวสูงอายุ, ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรมและอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

MASTER'S STUDENT OF THE DEPARTMENT OF TOURISM HOTEL AND EVENT MANAGEMENT, FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCES OF SILPAKORN UNIVERSITY

<sup>2</sup> ผศ.ดร.ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr. OF THE DEPARTMENT OF TOURISM HOTEL EVENT MANAGEMENT, FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCES OF SILPAKORN UNIVERSITY

## Abstract

The purpose of this research was to study a creative tourism model in the old town along the Phetchaburi River. to accommodate elderly tourists and presents a creative tourism route in the old town community along the Phetchaburi River. Phetchaburi for elderly tourists It is a qualitative research. By in-depth interview, 30 key informants used purposive sampling, divided into 3 groups. is Group 1 Human Resources In the area of the old town along the Phetchaburi River, including government agencies and academics from educational institutions, 8 people Group 2, stakeholders in tourism in the old town along the Phetchaburi River, including community leaders, shops, accommodations, travel agencies and 10 people in the community and Group 3, those who play an important role in driving tourism, are elderly Thai tourists aged 60 years and over and have visited the old town community along the Petchaburi River, 12 people. Most of the 3 groups of key informants saw that the old town community along the Phetchaburi River It is suitable to support the tourism of elderly tourists. But there are still limitations, namely, lack of facilities such as ramps for tourists using wheelchairs. Rest chairs, signboards, restaurants, accessibility, e.g. transportation, route availability Providing tourist information and public health systems such as the number of available bathrooms Toilet handrails in toilets, etc. However, the old town along the Phetchaburi River is still a creative tourism route suitable for elderly tourists. According to interviews, it was found that 3 tourism routes can be offered: half-day, full-day and overnight tours. In addition, the researcher has expanded the meaning of the word CREATIVE to be a model for tourism of elderly tourists and as a guideline for improving services in various aspects of community tourism activities for further sustainability.

**Keywords:** Creative Tourism, Elderly Tourists, The Old Town Area Along the Phetchaburi River

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ จากแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ.2564-พ.ศ. 2565) โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) ขออนุมัติแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เนื่องจากสถานการณ์การท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้การท่องเที่ยวไทยยังคงบทบาทการเป็นสาขาหลักในการรักษาเสถียรภาพและ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ” (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2564) ทั้งนี้ องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) และ 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) การท่องเที่ยวมีบทบาทอย่างมากในชุมชนท้องถิ่น เมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขยายเศรษฐกิจเข้าสู่วิถีชีวิตของชุมชนมากขึ้น ส่งผลให้ท้องถิ่นหลายแห่งต้องเตรียมการตั้งรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยว (ทีเอทีริวิว, 2564) นอกจากนี้ มี

การแสวงหาแนวคิดใหม่เพื่อเข้ามาช่วยพัฒนาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจ และมีความหลากหลายมากขึ้น การท่องเที่ยวรูปแบบการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่จึงเกิดขึ้น

รูปแบบการท่องเที่ยวก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นความสนุกสนานในที่ห่างไกลมากกว่าในที่ใกล้ โดยเป็นการเดินทางออกต่างประเทศมากกว่าเที่ยวในประเทศ ชอบการท่องเที่ยวที่เป็นหมู่คณะ และเดินทางไปยังที่มีคนพลุกพล่าน (จีเอสซีเอ็ม, 2563) ภายหลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การกำหนดการเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อภายในประเทศไม่ให้ลุกลาม ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยหยุดชะงักลง รูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวไม่นิยมเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มใหญ่ เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว หรือเที่ยวกับครอบครัวแบบเข้าไปเย็นกลับในสถานที่ที่ไม่ไกลมากนัก ส่งผลให้กลุ่มผู้ค้า และผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก แต่จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้แหล่งท่องเที่ยวได้รับการฟื้นฟูด้านสิ่งแวดล้อม ในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ รวมไปถึงแหล่งวัฒนธรรม ก่อให้เกิดแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวใหม่ในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น เพื่อปรับให้สอดคล้องกับรูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวแบบ 1) ความคุ้มค่าและความยืดหยุ่น คือ ซื้อก่อน จ่ายทีหลังเมื่อได้ไปเที่ยวจริง 2) มองหาประสบการณ์แบบใหม่ หลีกหนีความจำเจและกิจวัตรเดิม ๆ การหลีกหนีและเปลี่ยนบรรยากาศจากกิจวัตรเดิม ในช่วงโควิด-19 อาทิ กิจกรรมตกหมึกที่คาเฟ่ในพื้ชยา กิจกรรมดำน้ำลึกที่เกาะเต่า เป็นต้น 3) จัดทริปแบบส่วนตัวที่ต้องมาพร้อมกับการเดินทางแบบส่วนตัว หลีกเลี้ยงสถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมท่องเที่ยวที่แออัด และ 4) คอนเทนต์ต้องปัง และ ต้องมีช่องทางการติดต่อที่รวดเร็วทันใจ เป็นต้น (มดิชน, 2563) เกิดเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่เกิดขึ้น รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นทางด้านการเพิ่มมูลค่าด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานความเป็นวิถีชีวิต ชนบธรรมเนียม ประเพณี ของท้องถิ่นก่อให้เกิดความผูกพัน สร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เป็นการเปิดโอกาสให้กับนักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ได้มีประสบการณ์ตรง ร่วมกับเจ้าของพื้นที่ ผ่านการลงมือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่ความชื่นชม และเข้าใจในจิตวิญญาณของพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันได้พัฒนาศักยภาพของตัวเองไปพร้อมกัน เพื่อความสุขที่แท้จริงของชุมชนบนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวทางเลือกที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ได้เรียนรู้ และได้ลงมือทำกิจกรรม ในชุมชนด้วยตัวเอง การได้เข้าไปมีส่วนร่วม หรือ ได้เป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรม สามารถแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ได้เรียนรู้วิถีชีวิตของพื้นที่ที่ตนไปเยือน เป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากร และ วัฒนธรรมประจำพื้นที่ถิ่น เกิดความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของตน สามารถนำไปพัฒนาการบริหารจัดการที่เกิดประสิทธิภาพ และ ยั่งยืน (บารมีกรุป, 2563) การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเทศไทยมีมากมายหลายพื้นที่ หลายจังหวัด และ ที่สำคัญแห่งหนึ่งคือ จังหวัดเพชรบุรี

จังหวัดเพชรบุรี ได้รับรางวัล “สุดยอดเส้นทางท่องเที่ยวของประเทศ” ได้รับคัดเลือกเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร ของ ยูเนสโก และ ได้รับรางวัล 'ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์' จากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) โดยมีเป้าหมายจะสร้างอาชีพใหม่หรืออาชีพเสริมให้แก่ชุมชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่บ้าน และ พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยวผ่านการเล่าเรื่อง สามารถอธิบายถึงวิถีชีวิต อาหาร ร้านอาหาร วิธีการกินที่มีอยู่ในชุมชนเป็น เรียนรู้ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และ การใช้ชีวิต เช่น วัดกำแพงแลงหรือวัดเทพปราสาทศิลาแลงเป็นศิลปะขอม พิธีไล่ชิงช้าวัดเพชรพลี รวมถึงการเป็นแหล่งพำนักขจรกรรมที่สำคัญ ซึ่งพบหลักฐานในแม่น้ำเพชรบุรี เช่น

ค้นคว้าจากเมืองจีนในยุคราชวงศ์ถัง เป็นต้น (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563b) ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี เป็นชุมชนที่มีการดำเนินกิจกรรมถนนสายวัฒนธรรม ประกอบด้วยเส้นทางที่สะท้อนเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่น แสดงออกถึงอัตลักษณ์ความเป็นท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ประกอบด้วย 3 ชุมชน คือ ชุมชนถนนคลองกระแซง ชุมชนตลาดริมน้ำ และ ชุมชนวัดเกาะ (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี, 2563) ชุมชนคลองกระแซง เป็น 1 ใน 3 ชุมชนริมแม่น้ำเพชรบุรี ที่มีความน่าสนใจในการศึกษากิจกรรมทางการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และ ชุมชนคลองกระแซง เต็มไปด้วยมรดกทางวัฒนธรรมที่มีความน่าสนใจเหมาะแก่การมาเดินท่องเที่ยวชื่นชมเรื่องราวจากอดีตสู่ปัจจุบัน (คณะศิลปศาสตร์, 2564) จากการศึกษาข้างต้น พบว่าจังหวัดเพชรบุรีสามารถตอบสนองความต้องการท่องเที่ยวในรูปแบบการโรยหาอดีต การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยมีปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกคือ ช่วงอายุ และด้วยความต้องการด้านการท่องเที่ยวที่มีหลากหลายรูปแบบทางภาครัฐจึงได้มีการจัดการ

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ได้เน้นการท่องเที่ยวคุณภาพ เพื่อยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) ทำให้ประเทศไทย ต่างหันมาให้ความสนใจการท่องเที่ยวคุณภาพ และให้ความสนใจเพื่อจัดการการท่องเที่ยวคุณภาพ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพ การท่องเที่ยวคุณภาพคือการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ดังนั้นกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ทุกประเทศต่างให้ความสนใจ จากแนวโน้มที่มีการเปลี่ยนแปลงของลักษณะสังคมที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2564 และ มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น (ออนไลน์นิเวทนาม, 2563) เนื่องจากในช่วงหลังศตวรรษที่ 21 กลุ่มประชากรในช่วง เบบี้บูมเมอร์ หรือ เรียกว่า เจเนอเรชันเอกซ์ ได้ก้าวเข้าสู่กลุ่มประชากรผู้สูงอายุ ด้วยการพัฒนาของระบบสาธารณสุข รวมถึงการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้ประชากรมีอายุยืนมากขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นช่วงที่ก้าวเข้าสู่วัยเกษียณอายุจากการทำงาน มีความพร้อมทั้งในด้านรายได้ สุขภาพ และ มีเวลาในการท่องเที่ยว นับได้ว่าผู้สูงอายุ เป็นผู้มีกำลังซื้อสูง เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างมาก (ตุลยราศรี ประเทพ, 2564b) จากการศึกษาการคาดการณ์ขององค์การสหประชาชาติสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 9.2 ในปี 2533 เป็นร้อยละ 11.7 ในปี 2556 และ อาจเพิ่มสูงถึงร้อยละ 21.1 ในปี 2593 ความน่าสนใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือพลังในการใช้จ่ายเพื่อให้ได้ท่องเที่ยวตามที่ต้องการ โดยค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวนั้นจะทวีคูณเสมอเนื่องจากต้องมีผู้ที่ร่วมเดินทางไปด้วยทุกครั้ง (เทคซอททิม, 2562)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ รูปแบบการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จึงมีความน่าสนใจ อีกทั้งประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพที่ต้องการการดูแล และ มองหาประสบการณ์ใหม่ ที่แตกต่างจากเดิม ดังนั้นรูปแบบการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อนำมาต่อยอดและพัฒนาูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และ นำเสนอเส้นทางทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อไป เพื่อให้เป็นอีกจุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ที่มีความพร้อมสามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ อีกทั้งยังเป็นผลดีต่อชุมชน ทำให้คนในชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรีในด้านกาสร้างอาชีพ สร้างงานเป็นการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชนทำให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหน และ ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมประจำถิ่นของตน และสามารถพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
3. เพื่อนำเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

## การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายการท่องเที่ยวมีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้ (ฉันทซ์ วรรณถนอม, 2552) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว คือ การดำเนินกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการทางการท่องเที่ยว เช่น การบริการด้านการนำเที่ยว การเดินทาง บริการทางด้านร้านอาหาร ที่พัก เป็นต้น อีกทั้ง (ศิริวรรณ สนั่นเอื้อ, 2560) ได้กล่าวต่อว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการเดินทาง ถ้าไม่มีการเดินทางก็จะไม่เกิดการท่องเที่ยวขึ้น แต่ ต้องเป็นการเดินทางชั่วคราวด้วยความสมัครใจ ด้วยความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ เยี่ยมญาติ ชมกีฬา ศาสนา การติดต่อธุรกิจ เป็นต้น มีใช้เดินทางเพื่อค่าจ้าง หรือ ถูกบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับ (JohnK Walton, 2022) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยว คือ การออกไปทำกิจกรรมที่ใช้เวลาอยู่ห่างไกลจากถิ่นที่อยู่อาศัย เพื่อไปแสวงหาความบันเทิง การออกไปพักผ่อน และความเพลิดเพลินกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ (Hicham.Rajraji, 2022) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการท่องเที่ยว 6A's โมเดล ดังนี้ 1) Attractions สถานที่ท่องเที่ยว สวยงาม น่าท่องเที่ยว 2) Amenities อำนวยความสะดวก การเดินทาง การเข้าถึง ทางลาด ป้ายบอก ทาง เป็นต้น 3) Available Packages แพคเกจที่จัดจำหน่ายองค์ประกอบ ความน่าสนใจ รวมถึงบริการนำเที่ยว 4) Activities กิจกรรม ที่มีความน่าสนใจในการดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น การเที่ยวชมเมืองดูสถาปัตยกรรมเก่าแก่ เป็นต้น 5) Ancillary Service กิจกรรม มีความน่าสนใจในการดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น การเที่ยวชมเมืองดูสถาปัตยกรรมเก่าแก่ เป็นต้น และ 6) Accessibility การเข้าถึงได้ ทั้งทางกายภาพ และ ทางดิจิทัล ได้แก่ การบริการ ระบบขนส่ง และ เส้นทาง อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังที่ (ศิริวรรณ สนั่นเอื้อ, 2560) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ สร้างรายได้ให้กับทุกประเทศทั่วโลก มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการพัฒนา และ ช่วยการกระตุ้นเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดธุรกิจด้านการบริการต่างๆ ก่อเกิดรายได้ และการกระจายรายได้ สร้างอาชีพทั้งในเมือง และ ชนบท โดย (การท่องเที่ยวไทย, 2561) ได้กล่าวว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่วยส่งผลให้เกิดการจ้างงานสร้างอาชีพหลากหลายแขนง

เศรษฐกิจหมุนเวียน

(ทีเอทีรีวิว, 2564) กล่าวว่า รูปแบบการท่องเที่ยว เป็นลักษณะความชอบในการท่องเที่ยวระดับบุคคล และการนำเอาความชอบเหล่านั้นมาจัดวางเป็นรูปแบบในการท่องเที่ยว สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดย องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และ วัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) และ 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism)



จากคำนิยามการท่องเที่ยวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการท่องเที่ยวได้ดังนี้ การท่องเที่ยวหมายถึง บุคคลที่ออกเดินทางจากถิ่นที่อยู่อาศัยด้วยความสมัครใจโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจลดอาการเมื่อยล้าจากการทำงาน เดินทางเพื่อศึกษาเรียนรู้ และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรม ไม่ได้ติดต่อธุรกิจ หรืออื่นๆ เป็นการชั่วคราว โดยที่ไม่ได้มีเจตนาในการย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัย หรือ เพื่อสร้างรายได้ โดยการท่องเที่ยวถือว่าเป็นกลไกสำคัญที่ในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจโลก

ในขณะที่รูปแบบการท่องเที่ยว คือ รูปแบบการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดก็ตามที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อไปศึกษา วิถีชุมชน หรือ วิถีธรรมชาติ รวมไปถึงการออกเดินทางท่องเที่ยวในต่างแดน สิ่งสมประสพการณ์ในชีวิต สามารถกล่าวได้ว่า รูปแบบการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เป็นการผสมผสานรูปแบบการท่องเที่ยวต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ก่อเกิดรูปแบบการท่องเที่ยวแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้น รวมถึงการรักษาให้คงอยู่อย่างยั่งยืนในรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์

## 2. ทแนวคิดท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท.) ให้ความหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) ว่าเป็นการดำเนินการด้านการท่องเที่ยว ที่คำนึงถึงขีดจำกัดความสามารถในการรองรับของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี และ วิถีชีวิตที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อปกป้อง รักษา และ พัฒนาสิ่งเหล่านี้ให้แก่คนรุ่นหลัง พร้อมปลูกจิตสำนึกให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้ง นักท่องเที่ยว คนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันรูปแบบการท่องเที่ยวหลายแบบที่มุ่งส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อาทิ การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (Ecotourism) หรือแม้แต่ต้นนโยบายรัฐหรือหน่วยงานท้องถิ่นที่ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมหรือกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว โดยทางองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) มีหลักการเบื้องต้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนี้ 1) มีการดำเนินการจัดการภายใต้ขีดความสามารถของระบบธรรมชาติ และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน รวมไปถึง ความต้องการของชุมชน 2) มีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมสู่ท้องถิ่นและชุมชน 3) สร้างประสบการณ์นันทนาการที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน 4) ส่งเสริมการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ ทรัพยากร และวิถีชีวิตในท้องถิ่น 5) เน้นการออกแบบที่มีความกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมในท้องถิ่น และใช้วัสดุในท้องถิ่น อย่างคุ้มค่า 6) เน้นการผสมผสานการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสู่แผนการพัฒนาระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับประเทศ และ 7) เน้นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นฐานการตัดสินใจ และการติดตามตรวจสอบต่อไป (สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ.(สทท.), 2565)

จากคำนิยามข้างต้นสามารถสรุปความหมายของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ดังนี้ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนหมายถึง การเดินทางท่องเที่ยว ร่วมกับการทำกิจกรรมร่วมกับธรรมชาติและชุมชน คำนึงถึงขีดจำกัดของธรรมชาติและชุมชน สามารถรองรับได้โดยไม่เกิดความเสียหาย เพื่อส่งต่อไปให้กับคนรุ่นหลังได้ดูแลและรักษาสืบต่อไป การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยังเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ก่อเกิดการกระจายรายได้ และ ผลประโยชน์ลงสู่ชุมชน เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน วัฒนธรรม ระหว่างผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวกับคนในชุมชน เกิดการหวงแหนและอนุรักษ์ วัฒนธรรมประจำถิ่นของตน เกิดการส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น ก่อเกิดเป็นจุดขายในการดึงดูดการท่องเที่ยว นำไปสู่ความยั่งยืน การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีลักษณะดังนี้ 1) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทุกประเภทที่อยู่ใน การดำเนินการจัดการภายใต้ขีดความสามารถของระบบธรรมชาติ 2) มีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมสู่



ท้องถิ่น และชุมชน 3) สร้างประสบการณ์นันทนาการที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยว เกิดเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ ทรัพยากร และ วิถีชีวิตในท้องถิ่น เพื่อเน้นการออกแบบที่มีความกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมในท้องถิ่น และ ใช้วัสดุในท้องถิ่น อย่างคุ้มค่า 4) ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง และ ลดปริมาณของเสีย ที่จะเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และ 5) มีการสร้างเครือข่าย เพื่อเผยแพร่แนวคิด การศึกษาวิจัย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ออกไปในหมู่ประชาชน ทั้งภายในประเทศ และ ระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง สรุปการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนยังเป็นการท่องเที่ยวที่มีความสมดุลระหว่างความต้องการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความต้องการของชุมชนท้องถิ่น และการประเมินขีดความสามารถของทรัพยากร มีการปลูกฝังจิตสำนึก การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบให้แก่ นักท่องเที่ยว และคนในชุมชน อีกทั้งยังเป็นการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชน เกิดการหมุนเวียนทางด้านเศรษฐกิจของประเทศช่วย กระตุ้นการท่องเที่ยว เกิดแนวความคิดใหม่ในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์

### 3. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่มีความสำคัญในการช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่า บนพื้นฐาน อัตลักษณ์ความเป็นวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม และ ประวัติศาสตร์ ต่อยอดความคิด สร้างสรรค์ผ่านการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยที่ตัวนักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับประสบการณ์ใหม่จากการลงมือทำ กิจกรรมร่วมกับชุมชน เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความเป็นตัวตนของชุมชน ช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ทำให้คนในชุมชนเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ถือว่าเป็นก้าวแรกในการสร้างการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง สอดคล้อง กับ (UNWTO, 2020) ได้ให้คำนิยามการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นการเดินทางที่มุ่งเน้นสู่การมีส่วนร่วม การได้รับ ประสบการณ์ตรงในแบบของการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วมในศิลปะ และ วัฒนธรรม หรือ คุณลักษณะของสถานที่ที่มีความพิเศษ อีกทั้งการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีการเชื่อมโยงสื่อสารพูดคุยกับชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างวัฒนธรรม และ วิถีชีวิตที่มีลักษณะเฉพาะในพื้นที่ กรมการท่องเที่ยว ได้กล่าวถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ไว้ว่า ด้วยกระแสของการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปตามการพัฒนาของโลก โดยมีหลักแนวคิดที่นักท่องเที่ยว ได้มีความอยากที่จะศึกษาเรียนรู้ และ เข้าใจถึงความแตกต่างของสังคม และ สิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ส่งผลทำให้รูปแบบในการเดินทางท่องเที่ยว หรือ การตัดสินใจในการเลือกแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และการทำ กิจกรรมที่มีความแตกต่างออกไป อีกทั้งยังเป็นการช่วยรักษาเอกลักษณ์ทางวิถีชีวิตวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นให้เป็นกลไกไปสู่ความยั่งยืน โดยองค์การยูเนสโก ได้ให้หลักการของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ไว้ 6 ข้อดังนี้ (กรมการท่องเที่ยว, 2560) Interaction เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว และคนใน ชุมชน ร่วมกัน 2) Educational เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายในการให้ความรู้ และการเรียนรู้ 3) Emotional เป็นการให้ความสำคัญในด้านคุณค่าทางอารมณ์ และการได้รับประสบการณ์ 4) Social เป็นการท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวพันระหว่างผู้คน และสังคม 5) Participative เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการลงมือทำ การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ และ 6) Involve เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องการความร่วมมือกัน และการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกิจกรรมที่ทำ

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้ดังนี้ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ประสบการณ์โดยตรงแก่นักท่องเที่ยว นักเดินทาง ผู้มาเยี่ยมชม ในเรื่องความเป็นตัวตน วิถีชีวิตประจำท้องถิ่น การเรียนรู้วัฒนธรรมประจำถิ่น รวมไปถึงการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน เป็นการเปิดรับความคิด และ การเรียนรู้ใหม่ๆให้กับตัวผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว และคนในชุมชน

ประจำท้องถิ่น ผ่านการลงมือทำ และสัมผัสด้วยตัวเอง การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ยังเป็นการช่วยเพิ่มความมั่นใจในความเป็นตัวตนของชุมชน ทำให้คนในชุมชนเกิดความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตน สามารถพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนได้ต่อไป กล่าวอีกนัยหนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เข้ามาเป็นส่วนสำคัญยิ่งช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นถิ่นให้คงอยู่จากการใช้ต้นทุนจากสิ่งที่มีอยู่ยิ่งไปกว่านั้น การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ยังเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวแนวทางเลือกใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ไม่ได้มีแค่ความสนุกสนาน แต่ยังให้ความรู้ความเข้าใจ และการแลกเปลี่ยนในเชิงของวัฒนธรรมประจำถิ่น รวมถึงการที่ได้ลงมือทำ ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมประจำท้องถิ่น อีกทั้งยังเกิดการอนุรักษ์ เกิดการกระจายรายได้ลงสู่ชุมชน และสามารถพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตัวผู้ศึกษาวิจัยได้มองเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้นมีส่วนคล้ายคลึงกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในด้านการเรียนรู้ชุมชน ท้องถิ่น และ ธรรมชาติ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้สามารถดำเนินต่อไปได้ และ นักท่องเที่ยวยังคงมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของเวลา ดังนั้นการทำความเข้าใจในความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงสินค้าทางการท่องเที่ยวเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะ กลุ่มนักท่องเที่ยววัยเกษียณอายุราชการ หรือนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เนื่องจาก ในปี พ.ศ.2564 ประชากรโลกได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ไพฑูริย์ พัทธอาภา (2559) ได้ให้ความหมายของ ผู้สูงอายุไว้ว่า หมายถึง ประชากรผู้ที่มีอายุ 60 ปีหรือเกิน 60 ปีขึ้นไป แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) สังคมสูงอายุ (Ageing Society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรที่กำลังมีอายุสูงมากขึ้น สังเกตได้จากอัตราส่วนของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น และยังมีหมายถึง สังคมที่เป็นสังคมสูงอายุอยู่แล้ว โดยเป็นสังคมที่มีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด 2) สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete-Aged Society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด และ 3) สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (ไพฑูริย์ พัทธอาภา, 2559) โดย ข้อมูล กล่าวว่าในปี พ.ศ.2563 ประชากรโลก ที่มีอายุตั้งแต่ 60-65 ปี เป็นต้นไปมีมากถึง 700 ล้านคน ทางกรมกิจการผู้สูงอายุ ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวในปี พ.ศ.2564 (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563a) สอดคล้องกับ ออนไลน์นิวทาม กล่าวว่า ในปี พ.ศ.2564 ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete Aged Society) โดยอัตราส่วน 1 ใน 5 ของประชากรไทย และ กลายเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super Aged Society) ในอีกประมาณ 20 ปี ข้างหน้า โครงสร้างประชากรไทยมีแนวโน้มที่จะมีประชากรผู้สูงอายุมากถึงร้อยละ 30 ของประชากรไทยทั้งหมด (ออนไลน์นิวทาม, 2563) สอดคล้องกับ ยังแสบปี อธิบายว่าผู้สูงอายุ แต่ละคนจะมีรูปแบบความชื่นชอบในกิจกรรมการใช้เวลาว่างที่แตกต่างกัน หนึ่งในกิจกรรมที่ได้รับความนิยมมาก การท่องเที่ยว การท่องเที่ยวถือว่าเป็นการใช้เวลาว่าง และ เป็นการได้ออกไปพบเจอสิ่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ การได้สร้างสายสัมพันธ์ การสร้างความทรงจำที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว และ กับเพื่อนฝูง (ยังแสบปี, 2565) โดยตุลยราตรี ประเทพ กล่าวว่า สังคมผู้สูงอายุ เอจิงโซไซตี้ (Ageing Society) กับการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากในช่วงหลังศตวรรษที่ 21 กลุ่มประชากรในช่วง เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หรือ เจน เอ็กซ์ (Gen X) ก้าวเข้าสู่กลุ่มประชากรผู้สูงอายุมากขึ้น การพัฒนาระบบสาธารณสุข และการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้ประชากร

มีอายุยืนมากขึ้น กลุ่มประชากรในช่วง เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หรือ เจน เอ็กซ์ (Gen X) ก้าวเข้าสู่วัยเกษียณอายุจากการทำงานควบคู่การพัฒนาด้านระบบเศรษฐกิจ สังคม รวมไปถึงการศึกษา ทำให้กลุ่มประชากรผู้สูงอายุ มีความพร้อมทั้งในด้านรายได้ และสุขภาพ รวมถึงมีเวลาในการท่องเที่ยวมากขึ้นว่าเป็นผู้ที่กำลังซื้อสูง ทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปความหมายของผู้สูงอายุ และ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้ดังนี้ผู้สูงอายุ หมายถึงประชากรทั่วไปที่มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 60 หรือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จากการเพิ่มขึ้นของกลุ่มประชากรสูงอายุ ส่งผลให้สังคมในปัจจุบันนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป ทั่วโลกได้ก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวส่งผลให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย พร้อมด้วยระบบสาธารณสุขที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น รวมไปถึงการพัฒนา ระบบสังคม เศรษฐกิจ และ การศึกษา ทำให้ประชากรมีอายุยืน และมีสุขภาพที่ดีมากขึ้น อีกทั้งยังมีเวลาที่จะเดินทางท่องเที่ยว ตลอดจนการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับครอบครัว และ กลุ่มเพื่อนฝูง เนื่องด้วยเป็นกลุ่มวัยที่เกษียณอายุจากการทำงานจึงค่อนข้างมีกำลังจ่ายที่สูง ส่งผลให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มตลาดใหญ่ที่มีความสำคัญสำหรับการเติบโตของการท่องเที่ยวในปัจจุบัน และ อนาคต

## 5. ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเพชรบุรี

จังหวัดเพชรบุรี เป็นจังหวัดต้นแบบในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ เป็นจังหวัดที่มีความเหมาะสมแก่การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนี้ (อะเมซิงไทยแลนด์, 2562) กล่าวว่า เพชรบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทะเลหรือภูเขา และมีทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศนิยมไปเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ ในขณะที่เมืองเพชรบุรีเป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานกว่า 2,000 ปี เมืองเพชรบุรี มีชื่อเดิมว่า “เมืองพริบพรี” สอดคล้องกับชื่อวัดพริบพรี ที่เป็นวัดเก่าแก่วัดหนึ่งของจังหวัด ในอดีตสมัยสุโขทัย และ กรุงศรีอยุธยา เพชรบุรีเป็นเมืองหน้าด่านที่สำคัญ เจ้าเมืองผู้ปกครองเพชรบุรีล้วนเป็นผู้ที่สืบเชื้อพระวงศ์ ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ จังหวัดเพชรบุรีได้เปลี่ยนเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดปรานเมืองเพชรบุรี ตั้งแต่ครั้งยังทรงผนวชอยู่ เมื่อเสด็จขึ้นครองราชย์จึงโปรดให้สร้างพระราชวัง วัด และ พระเจดีย์ใหญ่ขึ้นบนเขาเตี้ย ๆ ใกล้กับตัวเมือง และพระราชทานนามว่า “พระนครคีรี” ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดให้สร้างพระราชวังขึ้นอีกแห่งหนึ่งในตัวเมืองเพชรบุรี คือ “พระรามราชนิเวศน์” หรือที่เรียกกันว่า “วังบ้านปืน” และพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวก็ได้โปรดให้สร้างพระราชวัง “พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน” ขึ้นที่ชายหาดชะอำในเวลาต่อมา เพื่อใช้เป็นที่ประทับรักษาพระองค์ ด้วยทรงเชื่อว่าอากาศชายทะเลและน้ำทะเลอาจบรรเทาอาการเจ็บป่วยได้ จังหวัดเพชรบุรีจึงถูกเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “เมืองสามวัง”

จังหวัดเพชรบุรีตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของกรุงเทพมหานคร มีเนื้อที่ประมาณ 6,225,138 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,890,711 ไร่ นับว่าเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 36 ของประเทศไทย เป็นเมืองด่านสำคัญระหว่างภาคกลางและภาคใต้ มีชื่อเสียงในฐานะเป็นแหล่งผลิตน้ำตาล เนื่องจากมีต้นตาลหนาแน่น และ ยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญโดยลักษณะภูมิประเทศของเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 3 เขต ได้แก่ 1) เขตภูเขา และ ที่ราบสูงทางด้านตะวันตก เป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำเพชรบุรี และแม่น้ำปราณบุรี 2) เขตที่ราบลุ่มแม่น้ำ เป็นบริเวณที่อุดมสมบูรณ์ที่สุด รอบพื้นที่เป็นเขตเกษตรกรรมที่สำคัญของจังหวัด เพราะมี แม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่าน มีเขื่อนแก่งกระจาน และเขื่อนเพชรบุรี และ 3) สวຍงาม อีกทั้งยังเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดทั้งในด้านการประมง และ การ

ท่องเที่ยว (อะเมซิงไทยแลนด์, 2562) โดยทางตลาดโอท็อปเพชรบุรี กล่าวว่า จังหวัดเพชรบุรีเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้รับคัดเลือกสมัครเป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการสมัครเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหารของ ยูเนสโก จังหวัดเพชรบุรีมีสิ่งที่น่าสนใจอีกมาก เช่น ของกินที่เป็นของโบราณ อาทิ ข้าวแช่เมืองเพชร ก๋วยเตี๋ยวน้ำแดง ลอดช่องน้ำตาลชั้น และ หม้อแกงเมืองเพชร เป็นต้น (ตลาดโอท็อปเพชรบุรี, 2564) อีกทั้ง ผู้จัดการออนไลน์ กล่าวว่า องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ จังหวัดเพชรบุรี ได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายภาครัฐ และ เอกชน จัดตั้ง “เพชรบุรี” เครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร โดยทางภาครัฐบาลได้มองเห็นว่า การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับประชาชน ถือเป็น การขับเคลื่อนตามนโยบายของรัฐบาล ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ แสดงถึงความพร้อมที่ในการเปิดบ้านต้อนรับนักท่องเที่ยว (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) สอดคล้องกับ ไทยโคท (2564) กล่าวว่า องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์ และ วัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ ยูเนสโก ได้ประกาศให้เพชรบุรีเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร ประจำปี 2564 (City of Gastronomy) หรือ UNESCO Creative Cities Network – UCCN เป็น 1 ใน 49 เมืองจากทั่วโลก ที่ได้รับประกาศเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. คณะศิลปศาสตร์, 2564)

ชุมชนคลองกระแชง ริมแม่น้ำเพชรบุรี เป็น 1 ใน 3 ของชุมชนริมแม่น้ำเพชรบุรี ชุมชนคลองกระแชง เป็นชุมชนที่มีความน่าสนใจในการศึกษากิจกรรมทางการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก อีกทั้งชุมชนคลองกระแชง ยังเต็มไปด้วยมรดกทางวัฒนธรรมที่มีความน่าสนใจเหมาะแก่การมาเดินท่องเที่ยวชื่นชมเรื่องราวจากอดีตสู่ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ (เพลินเมืองเพชร, 2561) ที่ได้กล่าวถึง เรื่องราวของสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนคลองกระแชงที่มีความน่าสนใจไว้มากมาย ยกตัวอย่าง เช่น บ้านมนัส จรรย์รงค์ : ราชาร่องสั้นของเมืองไทย ศาลาคามวาสี บ้านสะสมผลงาน มิตร ชัยบัญชา : ระลึกถึงพระเอกตลอดกาล และวัดพลับพลาชัย : ชมพิพิธภัณฑน์ใหญ่และปูนปั้นฝีมือช่าง เป็นต้น นอกจากนี้ ชุมชนคลองกระแชง ยังสามารถท่องเที่ยวโดยการล่องเรือไปตามแม่น้ำเพชรเพื่อชมความงาม และรับฟังเรื่องราวที่น่าสนใจจากในอดีตจนถึงปัจจุบันได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า จังหวัดเพชรบุรีมีความพร้อมในด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไทย ได้นำเอกลักษณ์ที่โดดเด่นด้านอาหารมาเป็นจุดขาย ได้รับการรับรองจาก องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์ และ วัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ ยูเนสโก ในการได้รับเลือกเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร ประจำปี 2564 (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) และ ได้รับการพัฒนาในด้าน สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และ ระบบ เศรษฐกิจ เกิดการสร้าง และการกระจายรายได้ ลงสู่ชุมชน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในด้านวัฒนธรรม ได้ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งมีโอกาสได้รับเลือกเป็นสถานที่จัดงานประชุมของกลุ่มประเทศเครือข่ายสมาชิกเมืองสร้างสรรค์อีกด้วย และเนื่องจากลักษณะภูมิประเทศทางธรรมชาติที่เป็นภูเขา ที่ราบลุ่มแม่น้ำ หรือแม่น้ำเพชรบุรี และ ทะเล อีกทั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ การเดินทางเข้าถึงมีความสะดวก จึงมีความเหมาะสมที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะเดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อน ดังที่ได้สรุปมาข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าจังหวัดเพชรบุรีมีความน่าสนใจที่จะศึกษา รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และ เพื่อนำเสนอเส้นทาง การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นเส้นทางท่องเที่ยวตัวอย่างสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อไป

## กรอบแนวคิดในงานวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี จึงนำไปสู่กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนด และแบ่งกรอบการวิจัยได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขั้นตอนการศึกษา สภาพทั่วไปย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จากการลงพื้นที่ และ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาถึงรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สำหรับผู้สูงอายุชาวไทย ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี เพื่อนำมาสร้างแนวทางการสัมภาษณ์ที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในงานวิจัยในครั้งนี้

1.2 ขั้นตอนการลงพื้นที่เพื่อการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และ นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา และ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย 60 ปีขึ้นไป โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก In-Depth Interview เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล มีเครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะการสนทนาแบบไม่เป็นทางการ Informal Interview เน้นการพูดคุยทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความผ่อนคลายไม่ตึงเครียด และ ตอบคำถามได้อย่างอิสระทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถได้คำตอบที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด

1.3 ขั้นตอนการสรุปผล นำผลการสัมภาษณ์ที่ได้มาถอดความสรุปผลเพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในรูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบครึ่งวัน โปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเต็มวัน และ โปรแกรมการท่องเที่ยวแบบ 2 วัน 1 คืน รวม 3 เส้นทาง ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ต่อไป

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ลงไปศึกษาที่ย่านชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี โดยเลือกเฉพาะพื้นที่ ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### 1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาวิจัยแบ่งกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสนับสนุนส่งเสริมรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ลงสู่ชุมชน รวมไปถึงการพัฒนาส่งเสริมทั้งทรัพยากรในพื้นที่ และ ทรัพยากรบุคคล ในพื้นที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ชุมชนคลองกระแชง จังหวัดเพชรบุรีมาโดยตลอด ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และ นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวในชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ชุมชนคลองกระแชง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ผู้นำชุมชน ร้านค้า ที่พัก บริษัทนำเที่ยว และ คนในชุมชน

3. กลุ่มที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และ เคยมาเที่ยวที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ชุมชนคลองกระแชง จังหวัดเพชรบุรี

### 2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตำรางานวิจัย และ เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ รวมไปถึงสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผู้สูงอายุ และ



ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเพชรบุรี ชุมชนคลองกระแชง ในการนี้ศึกษาจะเลือกใช้เฉพาะส่วนที่มีความเชื่อมโยงกับเนื้อหาในงานวิจัยของผู้ศึกษาวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาเป็นชุมชนคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็น 1 ใน 3 ชุมชนที่เป็นย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี

โดยการศึกษาบริเวณย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรีทั้ง 3 ชุมชน จากการศึกษาและทบทวนเอกสารเบื้องต้นพบว่าย่านชุมชนคลองกระแชง มีความน่าสนใจ มีกิจกรรมที่โดดเด่น ผู้วิจัยจึงได้วางแผน กำหนดพื้นที่ในการศึกษาเป็นชุมชนคลองกระแชง ซึ่งเป็น 1 ใน 3 ชุมชนที่เป็นย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาสภาพทั่วไปย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ในประเด็นด้านความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย และนำไปสู่การนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี บริเวณชุมชนคลองกระแชง จังหวัดเพชรบุรีสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อไป

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 - เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

### 4. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 30 คน โดยพิจารณาจากความอึดตัวของข้อมูล และความเพียงพอของข้อมูล (ไพฑูรย์ พัชรอาภา, 2559) ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สู่ชุมชน รวมไปถึงการพัฒนาส่งเสริมทั้งทรัพยากรในพื้นที่ และ ทรัพยากรบุคคล ในพื้นที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีมาโดยตลอด ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ และ นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา จำนวน 8 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวในชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ผู้นำชุมชน ร้านค้า ที่พัก บริษัทนำเที่ยว และ คนในชุมชน เป็นต้น จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้ที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และ เคยมาเที่ยวที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 12 คน

รวมผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน ขนาดของผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยพิจารณาจากความอึดตัวของข้อมูล และความเพียงพอของข้อมูล (ไพฑูรย์ พัชรอาภา, 2559)

## การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล

สร้างแบบสัมภาษณ์โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล งานวิจัยนี้มีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data source triangulation) (วรรณิ แกมเกตุ, 2551) คือการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตกิริยาท่าทางของผู้ให้ข้อมูล และการสังเกตบรรยากาศโดยรอบควบคู่ไปกับการซักถามข้อมูล พร้อมทั้งการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบร่วมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2562)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดมาเทียบความเหมือนความต่างของข้อมูลของแต่ละบุคคล เพื่อนำมาจัดทำเป็นกลุ่มข้อมูลตามลำดับในแต่ละหัวข้อ
2. นำข้อมูลสัมภาษณ์ที่จัดลำดับแล้วมาเปรียบเทียบกับลักษณะ และ ความเป็นไปได้ของพื้นที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี เพื่อหาข้อสรุปในการนำเสนอเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
3. นำข้อมูลที่ได้ออกความหาข้อสรุปที่ลงตัว และการนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ และ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตความพร้อมของพื้นที่ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ถูกนำมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง เพื่อจัดทำกรนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากการศึกษาสภาพทั่วไปย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า บริเวณพื้นที่ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีมีพื้นที่โดยทั่วไปที่คงความเป็นอดีตที่สวยงาม มีศิลปะที่มีความเก่าแก่ อีกทั้งมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานจนได้รับการขนานนามว่าอยุธยาที่มีชีวิต มีบ้านเรือนริมสองฝั่งแม่น้ำเพชรเหมาะสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวชมวิถีแบบล่องเรือ และ แบบเดินเท้าตามตลาดและย่านชุมชน ผู้คนในชุมชนมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจกว้าง และที่สำคัญคนในชุมชนมีการสืบสารวิถีชีวิตวัฒนธรรมกันมาแบบรุ่นสู่รุ่น ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเห็นรูปแบบการใช้ชีวิตแบบเดิมเดิมของคนในสมัยก่อนในพื้นที่ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี อีกทั้งจังหวัดเพชรบุรีเป็นจังหวัดที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ การเดินทางใช้เวลาไม่นาน ทำให้นักท่องเที่ยวสูงอายุไม่เหน็ดเหนื่อยกับการเดินทาง จึงทำให้จังหวัดเพชรบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความน่าสนใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จากการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า บริเวณพื้นที่ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี มีความเหมาะสมในการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แต่ยังมีข้อจำกัด คือ ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้วีลแชร์ เก้าอี้ที่นั่งพัก บ้ายบอกทาง ร้านอาหารมีน้อย การเข้าถึง เช่น การเดินทาง ความพร้อมของเส้นทาง การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ



ระบบสาธารณสุข เช่น จำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ห้องน้ำแบบชักโครก ราวจับในห้องน้ำ ฯลฯ ในการเข้าเยี่ยมชม โบสถ์ และ ศาลา ขาดความพร้อมในด้านสุขอนามัย ห้องน้ำ และ ความสะอาดในบางจุด เช่น ในวัดที่มีหมา แมว เยอะ รวมไปถึงสถานที่นั่งพักสำหรับพักผ่อน จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 1 เป็นหน่วยงานภาครัฐ และ นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีแห่งนี้มีความเหมาะสมที่จะรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ แต่ยังมีข้อจำกัด คือ ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดชันสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้วีลแชร์ เก้าอี้ที่ นั่งพัก ป้ายบอกทาง ร้านอาหารมีน้อย การเข้าถึง เช่น การเดินทาง ความพร้อมของเส้นทาง การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ ระบบสาธารณสุข เช่น จำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ห้องน้ำแบบชักโครก ราวจับในห้องน้ำ ฯลฯ ในการเข้าเยี่ยมชม โบสถ์ และ ศาลา ขาดความพร้อมในด้านสุขอนามัย ห้องน้ำ และ ความสะอาดในบางจุด เช่น ในวัดที่มีหมา แมว เยอะ รวมไปถึงสถานที่นั่งพักสำหรับพักผ่อน แต่โดยรวม สถานที่แห่งนี้มีพร้อมทั้งสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม เรื่องราวประวัติความเป็นมาของชุมชนที่มีความน่าสนใจ กิจกรรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น แต่ยังมีผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2 และ คนที่ 8 ที่เห็นว่า ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีแห่งนี้ยังไม่เหมาะสม และ ไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ เนื่องจาก ยังขาดความยังขาดความพร้อมในด้านของสถานที่ใช้สอย และ เส้นทางสำหรับวีลแชร์ และความชัดเจนของกิจกรรม รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

หากอยากทำกิจกรรมที่ครบถ้วน เช่น ทำกิจกรรมตกปลา เชิดหนังใหญ่ ปั่นปูน เป็นต้น หรือ แบบค้างคืน มี กิจกรรมการตกบาตร เป็นต้น อาจต้องมีการติดต่อสั่งจองล่วงหน้า และ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามจำนวนของกิจกรรมที่ สั่งจอง

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 2 เป็นผู้นำชุมชน ร้านค้า ที่พัก บริษัทนำเที่ยว และ คนในชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีแห่งนี้มีความเหมาะสมที่จะรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แต่ยังมีข้อจำกัด คือ ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดชันสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้วีลแชร์ เก้าอี้ที่ นั่งพัก ป้ายบอกทาง ร้านอาหารมีน้อย การเข้าถึง เช่น การเดินทาง ความพร้อมของเส้นทาง การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ ระบบสาธารณสุข เช่น จำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ห้องน้ำแบบชักโครก ราวจับในห้องน้ำ ฯลฯ ในการเข้าเยี่ยมชม โบสถ์ และ ศาลา ขาดความพร้อมในด้านสุขอนามัย ห้องน้ำ และ ความสะอาดในบางจุด เช่น ในวัดที่มีหมา แมว เยอะ รวมไปถึงสถานที่นั่งพักสำหรับพักผ่อน โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาต้องเป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่สามารถเดินได้ อีกทั้ง ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 ยังกล่าวว่าตัวชุมชนเองต้องมีการบริหารจัดการที่ดีกว่านี้ เช่น ด้าน การเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทั้งแบบครอบครัว และ แบบกรุปทัวร์ แต่โดยภาพรวมของ กิจกรรมมีความพร้อมที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมตกหนัง และ เชิดหนังใหญ่ ที่ นอกจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะได้พูดคุยแล้ว การตกหนังยังเป็นการฝึกสมองด้านความจำ การฝึกกล้ามเนื้อแล้ว การเชิดหนังใหญ่ยังเป็นการออกกำลังกายอีกด้วย กิจกรรมฉายหนังมิตร ชัยบัญชา ร่วมพูดคุย ย้อนรอยย้อนอดีต เดิน ชมตลาดกินข้าวแช่ เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 3 เป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีแห่งนี้มีความเหมาะสมที่จะรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ แต่ยังมีข้อจำกัด คือ ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดชันสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้วีลแชร์ เก้าอี้ที่ นั่งพัก ป้าย บอกรทาง ร้านอาหารมีน้อย การเข้าถึง เช่น การเดินทาง ความพร้อมของเส้นทาง การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และ ระบบสาธารณสุข เช่น จำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ ห้องน้ำแบบชักโครก ราวจับในห้องน้ำ ฯลฯ อีกทั้งส่วนใหญ่ที่มา

จะมาในช่วงที่มีกิจกรรม เช่น งานชาวง งานการรถไฟ เป็นต้น วันธรรมดาเจียบมาก ดั่งผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 กล่าวว่าอยากให้มีจัดกิจกรรมทุกเสาร์ อาทิตย์ โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้จาก 1) ผ่านทางมา มีคน หรือ เพื่อน หรือ ครอบครัว แนะนำมา 2) รู้จักผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก, เว็พเพจ, รายการทีวี เป็นต้น โดยการเดินทางจะมาเป็นครอบครัว, กลุ่มเพื่อนสูงวัย และ เดินทางมากับกรุ๊ปทัวร์ และจะใช้เวลาในการท่องเที่ยวกับสถานที่แห่งนี้ไม่นานนัก ประมาณครึ่งวัน ถึง 1 วัน ขึ้นอยู่ที่ กิจกรรม และ จำนวนคน ส่วนในตัวกิจกรรมส่วนใหญ่ได้เข้าร่วม การเชิดหนัง การเดินชมความเป็นเมืองเก่า เดินเข้าตลาด เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความชื่นชอบกับสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้ และจะนำไปบอกต่อ แล้วถ้ามีโอกาสจะกลับมาท่องเที่ยวที่ชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีอีก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จากผลการศึกษาผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอเส้นทางท่องเที่ยวออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. เส้นทางท่องเที่ยวแบบครึ่งวัน พิพิธภัณฑท์หนังใหญ่ - เรียนรู้การตอกลายหนังใหญ่ - เรียนรู้การเชิดหนังใหญ่ - แวะเดินตลาดชมวิถีชุมชน - เดินทางกลับ
- เริ่มที่พิพิธภัณฑท์หนังใหญ่ เรียนรู้เรียงประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑท์หนังใหญ่ และ เดินชมหนังใหญ่ในวัดพลับพลายชัย

หนังใหญ่วัดพลับพลายชัย ถือเป็นหนึ่งในงานศิลปกรรมเมืองเพชรบุรี หนังใหญ่ เป็นตัวหนังขนาดใหญ่ ผู้เชิดแสดงอยู่หน้าจอได้รับการยกย่องว่าเป็นการแสดงชั้นสูง เพราะได้รวบรวมศิลปะเอาไว้มถึง 5 แขนงด้วยกัน คือ “หัตถศิลป์”-งานศิลปะออกแบบลวดลายและการแกะสลักตัวหนัง, “นาฏศิลป์”-ลีลาท่าทางที่ใช้ในการแสดงซึ่งคนเชิดหนังกับตัวหนังต้องมีการเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กัน “คีตศิลป์”-ดนตรีปี่พาทย์ที่ใช้ประกอบการแสดง, “วาทยศิลป์”-คำพากย์ คำกล่าวเจรจา मुखตลกต่าง ๆ และ “วรรณศิลป์”-เนื้อเรื่องที่ใช้ในการแสดง คือ “รามเกียรติ์ การแสดงหนังใหญ่สูญหายไปพร้อมกับการล่มสลายของกรุงศรีอยุธยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2412 สมัยรัชกาลที่ ๕ หลังหลวงพ่อกง เจ้าอาวาสวัดพลับพลายชัยมรณะภาพลง “หลวงพ่อกง” ได้มาดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าอาวาสต่อ นอกจากนี้หลวงพ่อกงยังได้ก่อตั้งคณะหนังใหญ่วัดพลับพลายชัยขึ้น โดยท่านได้กำหนดบทบาท มุกตลก และลงมือฝึกซ้อมลูกศิษย์ด้วยตนเอง จนคณะหนังใหญ่วัดพลับพลายชัยมีฝีมือชำของจึงให้ออกแสดงต่อหน้าสาธารณะชน หนังใหญ่วัดพลับพลายชัย เป็นหนึ่งในคณะหนังใหญ่ที่โด่งดังมากในยุคนั้น จนถูกคัดสรรให้ไปแสดงต่อหน้าพระพักตร์รัชกาลที่ ๕ ที่พระราชวังบ้านปืน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจไม่รู้ลืมของชาวเพชรบุรีมาจนทุกวันนี้ (ปิ่น บุตรี,2565)

- เรียนรู้การตอกลายหนังใหญ่ ( สำหรับนักท่องเที่ยวจะเป็นการตอกลายลงกระดาษแข็งสีดำแทน )

ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ยังได้อนุรักษ์สืบสานงานศิลปะ การ “ตอกหนังใหญ่” ให้อยู่คู่ชุมชนแห่งนี้ พร้อมทั้งต่อยอดเป็นกิจกรรม “ตอกลาย สร้างศิลป์” ไว้ต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้สนใจ รวมถึงมีการสอนเชิดหนังใหญ่เบื้องต้นให้กับนักท่องเที่ยวผู้สนใจอีกด้วย

ตอกลาย สร้างศิลป์ เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่เปิดให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมลงมือตอกลายตัวหนังใหญ่ด้วยตัวเอง โดยการใช้ค้อนและตุ้ตุดตอกลงไปบนกระดาษลวดลายตัวหนังใหญ่ที่นำมาประยุกต์เป็นของที่ระลึกที่นำมาจากฝีมือของตัวนักท่องเที่ยวเอง (ปิ่น บุตรี,2565) โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย ( ในส่วนนี้จะมีย่าใช้จ่าย ท่านละ 50 บาท )

- เรียนรู้การขีดหนังใหญ่ การขีดหนังใหญ่ ถือได้ว่าเป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง เป็นการยืดเส้นยืดสาย ดีต่อสุขภาพสามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย
- แวะเดินตลาดชมวิถีชุมชน รับประทานอาหารกลางวัน และซื้อข้าวแช่แม่อร์ กลับไปเป็นของฝาก
- กิจกรรมนี้สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณปัทมกร จรรย์รงค์ (พีโพล์ค)
- โทรศัพท์ 06 2463 5464 \*\*\* (ราคาขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยว) \*\*\*

2. เส้นทางการท่องเที่ยวแบบเต็มวัน พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ - เรียนรู้การตอกลายหนังใหญ่ - เรียนรู้การขีดหนังใหญ่ - แวะเดินตลาดรับประทานอาหารกลางวัน - พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ - เรียนรู้เรื่องของปูนปั้นเมืองเพชร - เดินชมวิถีชุมชน - เดินทางกลับ

- เริ่มที่พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ เรียนรู้เรื่องประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ และ เดินชมหนังใหญ่ในวัดพลับพลายชัย

หนังใหญ่วัดพลับพลายชัย ถือเป็นหนึ่งในตำนานงานศิลปะคู่เมืองเพชรบุรี หนังใหญ่ เป็นตัวหนังขนาดใหญ่ ผู้ขีดแสดงอยู่หน้าจอได้รับการยกย่องว่าเป็นการแสดงชั้นสูง เพราะได้รวบรวมศิลปะเอาไว้มากถึง 5 แขนงด้วยกัน คือ “หัตถศิลป์”-งานศิลปะออกแบบลวดลายและการแกะสลักตัวหนัง, “นาฏศิลป์”-ลีลาท่าทางที่ใช้ในการแสดงซึ่งคนขีดหนังกับตัวหนังต้องมีการเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กัน “คีตศิลป์”-ดนตรีปี่พาทย์ที่ใช้ประกอบการแสดง, “วาทศิลป์”-คำพากย์ คำกล่าวเจรจา มุขตลกต่าง ๆ และ “วรรณศิลป์”-เนื้อเรื่องที่ใช้ในการแสดง คือ “รามเกียรติ์ การแสดงหนังใหญ่สูญหายไปพร้อมกับการล่มสลายของกรุงศรีอยุธยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2412 สมัยรัชกาลที่ ๕ หลังหลวงพ่อกง เจ้าอาวาสวัดพลับพลายชัยมรณะภาพลง “หลวงพ่อกง” ได้มาดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าอาวาสต่อ นอกจากนี้หลวงพ่อกงยังได้ก่อตั้งคณะหนังใหญ่วัดพลับพลายชัยขึ้น โดยท่านได้กำหนดบทบาท มุกตลก และลงมือฝึกซ้อมลูกศิษย์ด้วยตนเอง จนคณะหนังใหญ่วัดพลับพลายชัยมีฝีมือของจึงให้ออกแสดงต่อหน้าสาธารณะชน หนังใหญ่วัดพลับพลายชัย เป็นหนึ่งในคณะหนังใหญ่ที่โด่งดังมากในยุคนั้น จนถูกคัดสรรให้ไปแสดงต่อหน้าพระพักตร์รัชกาลที่ ๕ ที่พระราชวังบ้านปืน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจไม่รู้ลืมของชาวเพชรบุรีมาจนทุกวันนี้ (ปีน บุตรี,2565)

- เรียนรู้การตอกลายหนังใหญ่ ( สำหรับนักท่องเที่ยวจะเป็นการตอกลายลงกระดาษแข็งสีดำแทน )

ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ยังได้อนุรักษ์สืบสานงานศิลปะ การ “ตอกหนังใหญ่” ให้อยู่คู่ชุมชนแห่งนี้ พร้อมทั้งต่อยอดเป็นกิจกรรม “ตอกลาย สร้างศิลป์” ไว้ต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้สนใจ รวมถึงมีการสอนขีดหนังใหญ่เบื้องต้นให้กับนักท่องเที่ยวผู้สนใจอีกด้วย การตอกลาย สร้างศิลป์ เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่เปิดให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมลงมือตอกลายตัวหนังใหญ่ด้วยตัวเอง โดยการใช้ค้อนและตุ้ตุดตอกลงไปในกระดาษลวดลายตัวหนังใหญ่ที่นำมาประยุกต์เป็นของที่ระลึกที่ทำจากจากฝีมือของตัวนักท่องเที่ยวเอง (ปีน บุตรี,2565) โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย ( ในส่วนนี้จะมีย่าใช้จ่าย ท่านละ 50 บาท )

- เรียนรู้การขีดหนังใหญ่ การขีดหนังใหญ่ ถือได้ว่าเป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง เป็นการยืดเส้นยืดสาย ดีต่อสุขภาพสามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย
- ไปเดินตลาดรับประทานอาหารกลางวันตามอัธยาศัย
- เรียนรู้เรื่องของปูนปั้นเมืองเพชร และ ลงมือปั้น โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย ( ได้เป็นของที่ระลึกกลับไป )

ศิลปะปูนปั้น เป็นเทคนิคเฉพาะตัวของช่างไทยสมัยโบราณ ซึ่งมีทั้งการปั้นสดๆ หรือเรียกว่า ปั้นขึ้นรูปด้วยมือโดยตรง และการอัดปูนลงแม่พิมพ์เป็นรูปลาย แล้วตกแต่งผิวของปูนปั้น เพื่อความสวยงาม (เพ็ญลักษณ์ ภักดีเจริญ , 2558) สำหรับส่วนผสมของปูนเมืองเพชรนั้น จะใช้ปูนขาวแช่น้ำสามสี่วัน ผสมกับกระดาษฟางแช่น้ำยี้ให้ละเอียด กาวหนัง น้ำตาลทรายแดง นำไปตำในครกจนเหนียว แล้วจึงนำไปปั้นเป็นรูปร่างลวดลายต่างๆ ตามที่ได้เขียนแบบไว้ งานปั้นปูนเมืองเพชรมีชื่อเสียงมากในเรื่องการสอดแทรกวิถีชีวิตประจำวัน หรือการเมืองเข้าไปในชิ้นงาน ทำให้คนรู้จักกันทั่วไป อย่างไรก็ตามงานปูนปั้นเมืองเพชรก็มีทั้งผลงานสมัยอยุธยาและผลงานร่วมสมัยในปัจจุบัน (เที่ยวทั่วไทย ไปกับนายรอบรู้, 2566)

- เดินทางชมวิถีชุมชน เรียนรู้ และ ทำความรู้จักกับคนในพื้นที่แลกเปลี่ยนพูดคุย และซื้อหาของฝากกลับบ้าน
- กิจกรรมนี้สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณปัทมกร จรรย์รงค์ (ทีโพลด์)
- โทรศัพท์ 06 2463 5464 \*\*\* (ราคาขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยว) \*\*\*

3. เส้นทางท่องเที่ยวแบบค้างคืน พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ - เรียนรู้การตอกลายหนังใหญ่ - เรียนรู้การขีดหนังใหญ่ - แวะเดินตลาดรับประทานอาหารกลางวัน - พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ - เรียนรู้เรื่องของปูนปั้นเมืองเพชร - เดินทางเข้าที่พัก พักผ่อนตามอัยาศัย - รับประทานอาหารเย็น

-----  
ตักบาตร - รับประทานอาหารเช้า - เดินเที่ยวชมกิจกรรมในชุมชน - เดินทางกลับ

- เริ่มที่พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ เรียนรู้เรียงประวัติความเป็นมาของพิพิธภัณฑน์หนังใหญ่ และ เดินชมหนังใหญ่ในวัดพลับพลายชัย

หนังใหญ่วัดพลับพลายชัย ถือเป็นหนึ่งในตำนานงานศิลป์คู่มืองเพชรบุรี หนังใหญ่ เป็นตัวหนังขนาดใหญ่ ผู้ขีดแสดงอยู่หน้าจอได้รับการยกย่องว่าเป็นการแสดงชั้นสูง เพราะได้รวบรวมศิลปะเอาไว้ถึง 5 แขนงด้วยกัน คือ “หัตถศิลป์”-งานศิลปะออกแบบลวดลายและการแกะสลักตัวหนัง, “นาฏศิลป์”-ลีลาท่าทางที่ใช้ในการแสดงซึ่งคนขีดหนังกับตัวหนังต้องมีการเคลื่อนไหวที่สัมพันธ์กัน “คีตศิลป์”-ดนตรีปี่พาทย์ที่ใช้ประกอบการแสดง, “วาทยศิลป์”-คำพากย์ คำกล่าวเจรจา มุขตลกต่าง ๆ และ “วรรณศิลป์”-เนื้อเรื่องที่ใช้ในการแสดง คือ “รามเกียรติ์ การแสดงหนังใหญ่สูญหายไปพร้อมกับการล่มสลายของกรุงศรีอยุธยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2412 สมัยรัชกาลที่ ๕ หลังหลวงพ่อกง เจ้าอาวาสวัดพลับพลายชัยมรณะภาพลง “หลวงพ่อดุทธิ” ได้มาดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าอาวาสต่อ นอกจากนี้หลวงพ่อดุทธิยังได้ก่อตั้งคณะหนังใหญ่วัดพลับพลายชัยขึ้น โดยท่านได้กำหนดบทบาท มุกตลก และลงมือฝึกซ้อมลูกศิษย์ด้วยตนเอง จนคณะหนังใหญ่วัดพลับพลายชัยมีฝีมือชำรองจึงให้ออกแสดงต่อหน้าสาธารณะชน หนังใหญ่วัดพลับพลายชัย เป็นหนึ่งในคณะหนังใหญ่ที่โด่งดังมากในยุคนั้น จนถูกคัดสรรให้ไปแสดงต่อหน้าพระพักตร์รัชกาลที่ ๕ ที่พระราชวังบ้านปืน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจไม่รู้ลืมของชาวเพชรบุรีมาจนทุกวันนี้ (ปิ่น บุตรี, 2565)

- เรียนรู้การตอกลายหนังใหญ่ ( สำหรับนักท่องเที่ยวจะเป็นการตอกลายลงกระดาษแข็งสีดำแทน )

ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ยังได้อนุรักษ์สืบสานงานศิลปะ การ “ตอกหนังใหญ่” ให้อยู่คู่ชุมชนแห่งนี้ พร้อมทั้งต่อยอดเป็นกิจกรรม “ตอกลาย สร้างศิลป์” ไว้ต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้สนใจ รวมถึงมีการสอนขีดหนังใหญ่เบื้องต้นให้กับนักท่องเที่ยวผู้สนใจอีกด้วย การตอกลาย สร้างศิลป์ เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่เปิดให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมลงมือตอกลายตัวหนังใหญ่ด้วยตัวเอง โดยการใช้ค้อนและตุ้ตู่ตอกลงไปบนกระดาษลวดลายตัว

หนังสือที่นำมาประยุกต์เป็นของที่ระลึกที่ทำจากจากฝีมือของตัวนักท่องเที่ยวเอง (ปีน บุตรี, 2565) โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย ( ในส่วนนี้จะมียืมค่าใช้จ่าย ท่านละ 50 บาท )

- เรียนรู้การขีดหนังสือ การขีดหนังสือ ถือได้ว่าเป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง เป็นการยืดเส้นยืดสาย ดีต่อสุขภาพสามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย
- ไปเดินตลาดรับประทานอาหารกลางวันตามอัธยาศัย
- เรียนรู้เรื่องของปูนปั้นเมืองเพชร และ ลงมือปั้น โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย ( ได้เป็นของที่ระลึกกลับไป )

ศิลปะปูนปั้น เป็นเทคนิคเฉพาะตัวของช่างไทยสมัยโบราณ ซึ่งมีทั้งการปั้นสดๆ หรือเรียกว่า ปั้นขึ้นรูปด้วยมือโดยตรง และการอัดปูนลงแม่พิมพ์เป็นรูปลาย แล้วตกแต่งผิวของปูนปั้น เพื่อความสวยงาม (เพ็ญลักษณ์ ภักดีเจริญ , 2558) สำหรับส่วนผสมของปูนเมืองเพชรนั้น จะใช้ปูนขาวแช่น้ำสามสัปดาห์ ผสมกับกระดาษฟางแช่น้ำยี่ให้ละเอียด กาวหนัง น้ำตาลทรายแดง นำไปตำในครกจนเหนียว แล้วจึงนำไปปั้นเป็นรูปร่างลวดลายต่างๆ ตามที่ได้เขียนแบบไว้ งานปั้นปูนเมืองเพชรมีชื่อเสียงมากในเรื่องการสอดแทรกวิถีชีวิตประจำวัน หรือการเมืองเข้าไปในชิ้นงาน ทำให้คนรู้จักกันทั่วไป อย่างไรก็ตามงานปูนปั้นเมืองเพชรก็มีทั้งผลงานสมัยอยุธยาและผลงานร่วมสมัยในปัจจุบัน (เที่ยวทั่วไทย ไปกับนายรอบรู้, 2566)

- เดินทางเข้าที่พักที่พักเก็บของ อาบน้ำเปลี่ยนเสื้อผ้า และพักผ่อนตามอัธยาศัย
- รับประทานอาหารเย็น (รูปแบบอาหารเย็นเป็นไปตามข้อตกลงของโปรแกรมที่ได้มีการตกลงกันไว้)
- พักผ่อนตามอัธยาศัย

- 
- ตื่นเข้ามาตักบาตร (รูปแบบการตักบาตรเป็นไปตามข้อตกลงของโปรแกรมที่ได้มีการตกลงกันไว้)
  - รับประทานอาหารเช้า (รูปแบบอาหารเช้าเป็นไปตามข้อตกลงของโปรแกรมที่ได้มีการตกลงกันไว้)
  - กิจกรรมนี้สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณปัทมกร จรรย์รงค์ (พีโพลด์)

- โทรศัพท์ 06 2463 5464 \*\*\* (ราคาขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยว) \*\*\*

- เดินเที่ยวชมกิจกรรมในชุมชน เช่น ไปชมสมบัตร์แม่น้ำเพชร เยี่ยมชมบ้าน มิตร ชัยบัญชา และศาลาคามวาสี รวมไปถึงได้ทำกิจกรรมตัดพวงมโหตรกับกลุ่มลูกว่าเพชรบุรี ก่อนกลับเพื่อเป็นที่ระลึก

พวงมโหตรแบบพื้นแบบที่ห้อยระย้าตามงานบวชงานบุญ มีให้เห็นตามวัดในชนบท ทำด้วยกระดาษหลากสีติดอยู่กับธงราวที่ดอกเป็นลายนักษัตร ปัจจุบันหาได้ยาก ชาวชนกลุ่มลูกว่า เป็นลูกหลานคนเมืองเพชรบุรี มีความต้องการที่จะสืบสานงานสกุลช่างเมืองเพชรให้ยั่งยืน ผ่านขบวนการเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง ซึ่งจะก่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ โดยได้รับความร่วมมือและสนับสนุนอย่างดียิ่งจากผู้ใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนจัดกิจกรรมสาธิตดอกลายกระดาษ และตัดพวงมโหตร ทุกวันเสาร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. ที่ศาลาเชิงเขา เขาวังเคเบิลคาร์ รางรถไฟฟ้าขึ้นเขาวัง อำเภอมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

กิจกรรมนี้สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ อ. จำลอง โทรศัพท์ 06 2463 5464

ที่ชุมชนคลองกระแชงพบว่ามามีกิจกรรมที่น่าสนใจ และ เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีกิจกรรมดังนี้

1. เรียนรู้การดอกลายหนังสือ (สำหรับนักท่องเที่ยวจะเป็นการดอกลายลงกระดาษแข็งสีดำแทน) โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย



2. เรียนรู้การขีดหนังใหญ่ การขีดหนังใหญ่ ถือได้ว่าเป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง เป็นการยืดเส้นยืดสาย ดีต่อสุขภาพ ทำได้ทุกเพศทุกวัย
3. เรียนรู้ส่วนผสมของปูนปั้นเมืองเพชร และ ลงมือปั้น โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย รวมถึงยังได้เป็นของที่ระลึกกลับไปอีกด้วย
4. ได้ทำกิจกรรมตัดพวงมโหตร โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ สามารถทำได้ทุกเพศทุกวัย อีกทั้งยังได้ใช้ความคิดในการตัดรดลายใหม่ๆออกมา รวมถึงยังได้เป็นของที่ระลึกกลับไปอีกด้วย
5. และกิจกรรมอื่นที่เข้าร่วมทำกับทางชุมชน เช่น ตักบาตร เดินชมวิถีชุมชน และการร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนในชุมชน เป็นต้น

### สรุปและนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ คือ รูปแบบการท่องเที่ยวที่ต้องการการเอาใจใส่และต้องการเวลาเป็นพิเศษ ในด้านการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย การดูแลที่ทั่วถึง การเข้าถึงได้ง่าย และ มีความสะอาด รวมถึงมีความพร้อมของระบบสาธารณสุขในทุกๆด้าน เพื่อให้พร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ลักษณะกิจกรรม ต้องเป็นกิจกรรมที่มีความผ่อนคลาย ไม่หักโหม เป็นกิจกรรมสบายๆที่มีการสอดแทรกการพูดคุยสอดแทรกเรื่องราวเชิงประวัติศาสตร์ความเป็นมาเพื่อเพิ่มความสนุกสนาน เป็นการย้อนให้ชวนนึกถึงอดีตอีกด้วย เช่น เรียนรู้การทอดหนังใหญ่ โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ ,เรียนรู้การขีดหนังใหญ่ การขีดหนังใหญ่ เป็นการออกกำลังกายอย่างหนึ่ง เป็นการยืดเส้นยืดสาย ดีต่อสุขภาพ, เรียนรู้ส่วนผสมของปูนปั้นเมืองเพชร และ ลงมือปั้น โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ, กิจกรรมตัดพวงมโหตร โดยกิจกรรมนี้เป็นการฝึกสมาธิ ฝึกกล้ามเนื้อที่ข้อมือ และ การเดินชมตลาด เป็นต้น

งานวิจัยนี้ได้ศึกษารูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ได้เคยมาท่องเที่ยวที่ชุมชนคลองกระแชงพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ยังสามารถเดินและช่วยเหลือตัวเองได้ในระดับหนึ่ง สามารถเดิน ขึ้นและลงบันไดได้ อีกทั้งยังชอบการท่องเที่ยวไม่ห่างไกลกรุงเทพฯมาก ชอบการเข้าวัดไหว้พระ ทำบุญ และตัวชุมชนเพชรบุรีก็ยังมีประวัติศาสตร์ความสำคัญ ซึ่งตรงกับลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ชอบการท่องเที่ยวแบบโยกย้ายอดีต และด้วยการท่องเที่ยวที่มีความเนิบช้า ท่องเที่ยวอย่างไม่เร่งรีบ จึงทำให้ชุมชนคลองกระแชง จังหวัดเพชรบุรีแห่งนี้มีความเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ขอแนะนำชุมชนคลองกระแชง จังหวัดเพชรบุรีแห่งนี้ให้เป็นอีกหนึ่งในเส้นทางเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นการเปิดเส้นทาง และ กิจกรรมสร้างสรรค์ใหม่ๆให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และ รวมถึงนักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้กิจกรรมที่มีความหลากหลายและคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ การทอดหนังใหญ่ และ การชมการขีดหนังใหญ่ ของพิพิธภัณฑ์หนังใหญ่ การปั้นปูนของเพชรบุรีที่มีความเป็นธรรมชาติ และมีความคงทน โดยส่วนประกอบหนึ่งในนั้นคือน้ำตาลโตนดของขึ้นชื่อประจำจังหวัดเพชรบุรี มีการทำพวงมโหตรเพื่อความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ความสวยงาม และด้านความคิดสร้างสรรค์ และ ยังมีกิจกรรมการเดินทางเที่ยวในบริเวณชุมชน เดินไปชมฐานสมบัติแม่น้ำเพชร อาจารย์เจี๊ยบ เดินขึ้นไปชมของโบราณบนศาลาคามวาสี และ ร่วมพูดคุยสนุกสนานย้อนเรื่องราวของ มิตร ชัยบัญชา พระเอกตลอดกาล กับคุณสนั่น พยับพลกษ์ เป็นต้น

อีกทั้งกิจกรรมเหล่านี้ ยังเป็นการฝึกสมอง เคลื่อนไหวร่างกาย และสามารถผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการที่ได้มานั่งพูดคุย เข้าทำกิจกรรมร่วมกันยังเป็นการป้องกันโรคอัลไซเมอร์ในผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี โดยกิจกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนั้นทางชุมชนเองยังกล่าวเสริมว่ามันก็เป็นในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ด้วยเช่นกัน ตรงตามที่ (จุไรรัตน์ ฉิมพาล, 2563)กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness TOURISM) หมายถึง การออกเดินทางท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมความสวยงามตามสถานที่ต่างๆ ตามแหล่งธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายความตึงเครียด และ ความเมื่อยล้าจากการทำงาน หรือการหลีกเลี่ยงความจำเจจากวิถีประจำวัน และ 2) เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตประจำท้องถิ่นของท้องถิ่นนั้นๆ โดยลักษณะในการท่องเที่ยวจะเป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และ เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน รวมถึงแบ่งเวลา来做กิจกรรมเพื่อสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย นวด ประคบ อบสมุนไพร รวมไปถึงการตรวจร่างกาย หรือการเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาล เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ริชาร์ด ได้ศึกษาเรื่อง โอกาสการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่ขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการท่องเที่ยว และ วิเคราะห์บทบาทที่เป็นไปได้ของสถานที่ขนาดเล็กในการพัฒนา เนื่องจากในอดีตส่วนใหญ่จะเป็นการวิเคราะห์เรื่องการท่องเที่ยวในลักษณะของเขตของเมืองใหญ่ทำให้เป็นสิ่งที่ถูกตั้งคำถามสถานที่เล็กๆ ในบางภูมิภาคสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แบบเมืองใหญ่ได้หรือไม่ โดยใช้แนวคิดของโมเดล 'onesize-fits-all' อาจไม่เหมาะสมสำหรับ สถานที่ขนาดเล็ก จึงควรมองว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นแนวทางคิด เพื่อเพิ่มศักยภาพของพื้นที่ให้สูงสุด โดยผลการวิจัยพบว่า แนวทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในรูปแบบของตนเองโดยอิงตัวอย่างจากภายนอก และ คำนึงถึงทรัพยากร รวมถึงขีดความสามารถ ในการรองรับเป็นหลักในการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับ ขนาดและความสามารถของพื้นที่และบริบท (Richards, 2019)

### ข้อเสนอแนะ

นักวิชาการมีข้อเสนอแนะดังนี้ ยังขาดความพร้อมในด้านของสถานที่ใช้สอย และ เส้นทางสำหรับวีลแชร์และความชัดเจนของกิจกรรม สุขอนามัยยังไม่เพียงพอ รวมไปถึงความปลอดภัยบนท้องถนน

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชนมีข้อเสนอแนะดังนี้ อยากให้มีการพัฒนา คน และความพร้อมทางด้านพื้นที่ เช่น ทางลาดชัน และทางสำหรับรถวีลแชร์ และ ระบบสาธารณสุข เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะดังนี้ โดยรวมกิจกรรมของชุมชนคลองกระแชงก็ดีอยู่ แต่อยากให้มีการจัดกิจกรรมทุกๆ เสาร์ อาทิตย์เลยไม่ใช่แค่ช่วงงานเทศกาล และอยากให้มีการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวให้มากกว่านี้

ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ โดยรวมแล้วกิจกรรมของชุมชนคลองกระแชงมีความน่าสนใจ แต่ยังขาดความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดชัน ทางสำหรับรถวีลแชร์ และ ระบบสาธารณสุข

จากการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอการขยายความหมายคำว่า CREATIVE เพื่อเป็น Model การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนี้

C Clean

= ความสะอาด เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน สถานที่ท่องเที่ยว มีความสะอาดและ ปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสบายใจในการ เดินทางท่องเที่ยว



R Responsibility	= มีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ทำให้ชุมชนเดือดร้อน เช่น ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของชุมชน
E Employment	= สร้างอาชีพเกิดรายได้หมุนเวียนเข้าสู่ชุมชน ชุมชนสามารถเลี้ยงตัวเองได้อย่างยั่งยืน เช่น เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้กลับสู่ชุมชน
A Amenities	= สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกเพศทุกวัย เช่น มี แก้อีที่นั้ง มีช่องทางสำหรับวีลแชร์ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีจุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น
T Transport	= มีการขนส่งที่เข้าถึงได้ง่าย การเดินทางสะดวก เช่น มีรถราง หรือรถพื้นที่ให้บริการในการเดินทาง
I Idea	= คิดริเริ่ม กิจกรรมใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซากจำเจ ไม่น่าเบื่อ เช่น มีกิจกรรมใหม่ๆ ออกมาสับเปลี่ยนหมุนเวียนอยู่ตลอด เป็นต้น
V Value	= คุณค่าของชุมชน เช่น มีการเรียนรู้ และส่งต่อให้แก่ลูกหลานในชุมชน รวมทั้งมีการบอกเล่าเรื่องราวที่ทรงคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วม
E Entertain	= ความสนุกสนาน และความน่าสนใจ เกิดความประทับใจ สามารถดึงดูดใจให้เกิดการเที่ยวซ้ำ เช่น เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวได้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- Hicham.Rajraji. (2022). What is the importance of 6 A's in tourism? Retrieved 25 เมษายน from <https://www.linkedin.com/pulse/what-importance-6-tourism-hicham-rajraji>
- JohnK Walton. (2022). Tourism. Retrieved 30 มิถุนายน 2565 from <https://www.britannica.com/place/Hilo>
- Nancy.Duxbury, Bakas, F. E., Castro, T. V. d., & Silva, S. (2020). Creative Tourism Development Models towards Sustainable and Regenerative Tourism Sustainability]. MDPI.
- Thailand, G. (2560). 9 หมู่บ้านเชิงสร้างสรรค์ ที่เที่ยวได้ เที่ยวดี เที่ยวได้ทั้งปี. Retrieved 12 มกราคม from <https://www.gqthailand.com/culture/article/9-creative-villages>
- กรมการท่องเที่ยว. (2560). นิยามการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาส 4/2562. บริษัท เอ็กเซลเลนท์ บิซิเนส แมแนจเม้นท์ จำกัด.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). เทรนด์เที่ยวสูงวัยมาแรง เซ็กส์ 5 ที่เที่ยวเอาใจวัย เกษียณ. Retrieved 5 มกราคม 2565 from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/897706>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). เสน่ห์เพชรบุรี วิจัยยกระดับสู่ 'ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์'. Retrieved 30 มิถุนายน from <https://www.bangkokbiznews.com/tech/907911>
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). นิยามความหมายของการท่องเที่ยววัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์. บริษัท เอ็กเซลเลนท์ บิซิเนส แมแนจเม้นท์ จำกัด.
- การท่องเที่ยวไทย. (2561). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. Retrieved 24 พฤษภาคม 2565 from [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2564). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2564 - 2565). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- จีเอสซีเอ็ม. (2563). ไลฟ์สไตล์การท่องเที่ยวก่อนเกิดวิกฤต และการท่องเที่ยวยุคโควิด-19 แบบ New normal. Retrieved 30 มิถุนายน from <http://gscm.nida.ac.th/th/previews.php?id=352>
- จุไรรัตน์ ฉิมพาล. (2563). คุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ. บทความวิชาการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. Retrieved 12 พฤษภาคม from <http://mayyatour.myreadyweb.com/webboard/topic-460451.html>
- ตลาดโอท็อปเพชรบุรี. (2564). เที่ยวเมืองเก่าเล่าเรื่องเมืองเพชร Retrieved 18 กรกฎาคม from <https://shorturl.asia/GWPaS>
- ตุลยราศรี ประเทพ. (2564). ศตวรรษที่ 21กับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย. Retrieved 5 มกราคม from <https://shorturl.asia/XHmUF>
- ทีเอทีรีวิว. (2564). การท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเรื่องใกล้ตัวกว่าที่คิด. Retrieved 21 กรกฎาคม from <https://www.tatreviewmagazine.com/article/community-based-tourism/>

- เทคซอททิม. (2562). นักท่องเที่ยวคนพิการ ความท้าทายใหม่ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย. Retrieved 10 สิงหาคม from <https://techsauce.co/saucy-thoughts/disabled-society-aging-society-travel>
- เที่ยวทั่วไทย ไปกับนายรอบรู้. (2566). สารเพื่อนักเดินทาง เพื่อการท่องเที่ยว อย่างเข้าใจและรอบรู้ Retrieved 9 พฤษภาคม from <https://shorturl.asia/lwy8Z>
- บารมีกรุ๊ป. (2563). ทำไม่ต้องเที่ยวแบบ CREATIVE TOURISM THAILAND. Retrieved 25 ธันวาคม from <https://shorturl.asia/ILq4m>
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์, & ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ มหาวิทยาลัยทักษิณ. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปิ่น บุตรี. (2565) ตื่นตา“หนังใหญ่วัดพลับพลาชัย”อันซีนเมืองเพชร ร่วม“ตอกลาย สร้างศิลป์”ตามรอยหลวงพ่อกุฏิ Retrieved 9 พฤษภาคม from <https://mgronline.com/travel/detail/9650000044474>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564). “เพชรบุรี” เดินหน้าสู่เมืองสร้างสรรค์ด้านอาหารของยูเนสโก. Retrieved 18 พฤษภาคม 2565 from <https://mgronline.com/travel/detail/9640000122988>
- เพ็ญลักษณ์ ภัคติเจริญ. (2558). ปูนปั้น เมืองเพชร Retrieved 9 พฤษภาคม from <https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/672236>
- เพลินเมืองเพชร. (2561). <https://shorturl.asia/0AovP>
- ไพฑูรย์ พัชรอาภา. (2559). สถานการณ์ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุกับครอบครัว ชุมชน สังคม. กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ. [https://www.dop.go.th/download/formdownload/download\\_th\\_20162203134717\\_1.pdf](https://www.dop.go.th/download/formdownload/download_th_20162203134717_1.pdf)
- มติชน. (2563). ท่องเที่ยวในโลกใหม่ – เมื่อ New Abnormal อาจกลายเป็น New Normal. Retrieved 12 พฤษภาคม 2565 from [https://www.matichon.co.th/politics/news\\_2234250](https://www.matichon.co.th/politics/news_2234250)
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.คณะศิลปศาสตร์. (2564). "ชุมชนคลองกระแชง" ริมแม่น้ำเพชรบุรี. <https://rmutp.ac.th/u2t/khlongkrachaeng/>
- ยังแฮปปี้. (2565). ลักษณะสังคมที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ. Retrieved 5 มิถุนายน 2565 from <https://younghappy.com/>
- สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ.(สทท.). (2565). การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน. Retrieved 3 พฤษภาคม 2565 from <https://www.adt.or.th/page/sustainable-tourism/en>
- สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2562). การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า. Retrieved 20 สิงหาคม from <https://shorturl.asia/bhl2r>
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี. (2563). ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี. Retrieved 2 เมษายน from [https://www.m-culture.go.th/phetchaburi/ewt\\_news.php?nid=987&filename=index](https://www.m-culture.go.th/phetchaburi/ewt_news.php?nid=987&filename=index)
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า.Retrieved 2 พฤษภาคม 2566 from <https://www.facebook.com/photo/?fbid=1982940198638611&set=a.1982940185305279>
- ออนไลน์นิวทาม. (2563). ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในปี 2564. Retrieved 7 มกราคม 2565 from <https://shorturl.asia/baqUj>
- อะเมซิ่งไทยแลนด์. (2562). เพชรบุรี. <https://shorturl.asia/nEp1N>

## แนวทางการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านไปสู่ความยั่งยืนในบริบทของสังคมเมือง กรณีศึกษา หมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

Village Community Development Guideline for Sustainability in Urban Society

: A Case Study of Ban Dong Yang, Village No. 12, Suan Kluai Sub district,

Ban Pong District, Ratchaburi Province

พุทธินันต์ ภาคเจริญ<sup>1</sup> และ ปริญญา หรุ่มโพธิ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านไปสู่ความยั่งยืนในบริบทของสังคมเมือง กรณีศึกษา หมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านไปสู่ความยั่งยืนสถานะของการเปลี่ยนแปลงด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิต โดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม 2566 ผู้ให้ข้อมูลคือผู้อยู่อาศัยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหมู่บ้านดงยาง จำนวน 20 คน

ผลการศึกษา พบว่า หมู่บ้านดงยางมีปัญหาอุปสรรคโดยแบ่งเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมเกิดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ ชยะมูลฝอยและมีสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม ด้านเศรษฐกิจ คนในชุมชนมีรายได้ไม่เพียงพอจ่ายค่าครองชีพเพิ่มและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อเป็นแหล่งรายได้เพิ่ม ด้านสังคมและวิถีชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีความเป็นปัจเจกบุคคลมากขึ้น การมีส่วนร่วมในชุมชนของคนในชุมชนลดลง ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในสถานะของการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย จึงเป็นแนวทางที่เป็นการพัฒนาอย่างสมดุล ทั้ง 5 มิติตามเป้าหมายสู่ความยั่งยืน (SDGs) ในมิติของการพัฒนาคน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สันติภาพ และความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา ประกอบกับกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของหลักการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SEP) 3 ประการ คือมีความพอประมาณ มีเหตุผล เพื่อนำไปสู่การมีภูมิคุ้มกันที่ดี บนฐานความรู้และคุณธรรม มุ่งการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวมเพื่อให้พร้อมรับกับสถานะของการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคสมัย

**คำสำคัญ :** แนวทางพัฒนา, ชุมชน, ยั่งยืน, สถานะการเปลี่ยนแปลง

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The primary purpose of this research article was to investigate the obstacles and challenges in as well as develop approaches to achieving sustainable development in Dong Yang Village, Village No. 12, Suan Kluai Sub-district, Ban Pong District, Ratchaburi Province. This article was conducted on a population of 20 informants comprising local residents and officials. Using phenomenological analysis, the data were collected from April through May of 2023 via focus group discussion and non-participant observation.

It was found that the village experienced challenges related to 3 main areas: physical systems and environment, economy, and society and ways of life. In terms of the physical systems and environment, the village battled environmental problems including waterlogging and solid waste. With respect to the economy, the villagers' income was relatively low. They lacked employment opportunities due to their lack of professional qualifications and skills. Village-based tourism development should, therefore, be fostered to create additional employment and income-earning opportunities. Concerning the society and ways of life, an individualistic culture in the village was on the rise, resulting in less social engagement and interaction among the villagers.

To this end, enhancing the villagers' social engagement and interaction and making them equipped with professional qualifications and skills, together with the development of the village-based tourism as well as the implementation of the Sufficiency Economy Philosophy (SEP) based on three pillars: moderation, prudence, and social immunity, believing that all decisions and activities ought to be carried out at a sufficient level and that people should rely on knowledge and virtue, would not only successfully realize all the 5 overarching elements of the Sustainable Development Goals (SDGs) including people, peace, partnership, the environment and economy, but would also contribute to the village and its economic growth as a whole, strengthening its ability to withstand instability of all kinds.

**Keywords** APPROACHES TO DEVELOPMENT,VILLAGE,SUSTAINABILITY,INSTABILITY

## บทนำ

การพัฒนาประเทศที่ผ่านมา มีกรอบการพัฒนาที่มุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ส่งผลให้ประเทศไทยมุ่งสู่การพัฒนาที่สูงขึ้น และมุ่งเน้นไปทางด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงสู่เศรษฐกิจดิจิทัล โดยเชื่อว่ารายได้ของประชากรจะสูงขึ้นตามการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้น ขยายโอกาสด้านการค้าและการลงทุนของประเทศเพิ่มขึ้น ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ยังมีคุณภาพน้อยและการพัฒนายังปรับตัวได้ช้า เช่น คุณภาพคน คุณภาพการบริการสาธารณะ คุณภาพฐานการผลิตทางการเกษตรต่ำ ทำให้เห็นได้ชัดว่าคุณภาพชีวิตยังไม่ถูกยกระดับควบคู่ขนานไปกับการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำสูง การเพิ่มจำนวนขึ้นของชนชั้นกลาง การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และขณะเดียวกันก็ประสบปัญหาสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งผลกระทบภายนอกที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศที่มีการผันผวนอย่างรุนแรงสะท้อนการพัฒนาที่ผ่านมาได้ว่า “เศรษฐกิจดี สังคมมีปัญหา การพัฒนาคุณภาพและไม่ยั่งยืน”(สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560 )

จากปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น “การพัฒนาที่ยั่งยืน” จึงเป็นโจทย์ความท้าทายให้กับประเทศทั่วโลกในการหาแนวทางการพัฒนาที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประเทศไทยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สอดคล้องกับความสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ ประกอบกับการน้อมนำหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยสถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น การเป็นสังคมสูงวัย ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิศาสตร์ ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) เป็นแผนที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน พัฒนามาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SEP) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน(SDGs) ทั้ง 17 ข้อของสหประชาชาติที่ครอบคลุม 5 มิติทั้ง คน เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สันติภาพความยุติธรรม และความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา และแนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว (BCG Model) ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการพัฒนาเศรษฐกิจ แต่มุ่งพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและการรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุล เพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนไปพร้อมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นหมู่บ้านหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และระบบสาธารณสุขโลก ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานจากการพัฒนาปรับปรุงตามนโยบายของภาครัฐ มีการขยายความเป็นเมืองเปลี่ยนพื้นที่จากพื้นที่เกษตรกรรมสู่พื้นที่โครงการจัดสรรเพื่อการปลูกสร้างอยู่อาศัยของภาคเอกชน มีการกำหนดผังสีของผังเมืองที่ไม่สอดคล้องกับพื้นที่ชุมชน ส่งผลให้มีการขยายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมเข้ามาในชุมชน ส่งผลกระทบให้ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมภายในหมู่บ้านบ้านดงยางเริ่มเสื่อมโทรม เกิดปัญหาสุขภาพภัยจากการถมที่ดินของภาคเอกชน ซึ่งเป็นผลกระทบวงกว้างต่อทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน หากไม่ได้รับการจัดการพัฒนาอย่างมีองค์ความรู้ อาจก่อให้เกิดปัญหาให้กับชุมชนพบกับภัยธรรมชาติที่พร้อมจะทำลายทรัพยากรและความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านไปสู่ความยั่งยืนในบริบทของสังคมเมือง กรณีศึกษา หมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีเพื่อให้ทราบถึงปัญหา



อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาชุมชนไปสู่ความยั่งยืนทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนผันไปตามกาลเวลาในปัจจุบัน ซึ่งชุมชนเป็นส่วนที่มีบทบาทในการพัฒนาที่ตรงจุดภายใต้เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ และเป็นการวางแผนการดำเนินการพัฒนาชุมชนสู่ความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

## 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนไปสู่ความยั่งยืนทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนใน บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

1.2 เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านไปสู่ความยั่งยืนสภาวะของการเปลี่ยนแปลงด้านกายภาพ เศรษฐกิจสังคม และวิถีชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน

## 2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) เป็นเป้าหมายร่วมกันของประชาคมโลก ในการประชุมสมัชชาสหประชาชาติ สมัยสามัญ ครั้งที่ 70 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558 โดยสหประชาชาติได้กำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนไว้ 17 ข้อที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน (สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) โดยมีปัจจัยสำคัญ 5 มิติที่เชื่อมโยงกันและครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน(SDGs) ไว้ทั้งหมด 17 เป้าหมาย (ชล บุนนาคและคณะ, 2561) ดังนี้

1.มิติด้านการพัฒนาคน (People) มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความยากจนและความหิวโหย ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ซึ่งครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 5 เป้าหมายดังนี้

เป้าหมายที่ 1: ขจัดความยากจนทุกรูปแบบในทุกพื้นที่

เป้าหมายที่ 2: ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 3: สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกวัย

เป้าหมายที่ 4: สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เป้าหมายที่ 5: บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมอำนาจให้แก่สตรีและเด็กหญิง

2.มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) จะเน้นในเรื่องของการดูแล ปกป้องรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสภาพภูมิอากาศเพื่อส่งต่อให้พลเมืองของโลกในรุ่นต่อไป ซึ่งครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 5 เป้าหมายดังนี้

เป้าหมายที่ 7: สร้างหลักประกันให้ทุกคนสามารถเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ที่ยั่งยืนในราคาที่ย่อมเยา

เป้าหมายที่ 8: ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ มีผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ 9: สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม

เป้าหมายที่ 10: ลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ

เป้าหมายที่ 11: ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิทัศน์ที่ทนทานและยั่งยืน

3.มิติด้านเศรษฐกิจและความมั่งคั่ง (Prosperity) มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ในระดับที่ดี และสอดคล้องเข้ากับธรรมชาติ ซึ่งครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 5 เป้าหมายดังนี้

เป้าหมายที่ 6: สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืนคน

เป้าหมายที่ 12: สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 13: ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น

เป้าหมายที่ 14: อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเล และทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 15 : ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบก อย่างยั่งยืน จัดการ ป่าไม้ อย่างยั่งยืนต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและพื้นสภาพดิน และหยุดยั้งการสูญเสียมวลชีวภาพ

4.มิติด้านสันติภาพและความยุติธรรม (Peace) โดยยึดหลักการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสันติสังคมมีการเป็นอยู่อย่างสงบสุข ไม่เกิดการแบ่งแยกกัน ซึ่งครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 1 เป้าหมาย คือเป้าหมายที่ 16 ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ

5.มิติของความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) สร้างความร่วมมือในทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 1 เป้าหมาย คือเป้าหมายที่ 17 เสริมความเข้มแข็งให้กับกลไกการดำเนินงานและฟื้นฟู ร่วมหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปได้ว่า เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป็นเป้าหมายที่เน้นการพัฒนาที่ครอบคลุม ยั่งยืนและสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก มีการกำหนดกรอบการพัฒนาร่วมกันของทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การวางแผน และการดำเนินการอย่างบูรณาการ ให้ความสำคัญกับคนกลุ่มเปราะบาง ปรับให้เหมาะสมกับพื้นที่นำไปสู่ความยั่งยืนด้วยตัวชี้วัดตามแต่ละมิติทั้ง 5 มิติ โดยมีหลักการที่สำคัญของการพัฒนาสู่ความยั่งยืน คือ การสร้างสมดุล 3 เสาหลักที่สะท้อนมิติความยั่งยืนด้าน สังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทยจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ร่วมในการร่วมคิดในการประชุม การตรวจสอบ การแก้ปัญหา จะต้องมีความสามัคคีการร่วมทำเพื่อให้เป้าหมายบรรลุพร้อมยอมรับการร่วมปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของทุกภาคส่วน ทั้งรัฐบาล ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ร่วมมือกันเป็นหุ้นส่วนขับเคลื่อนการพัฒนา ตามที่องค์การ สหประชาชาติได้ระดมความพยายามกำหนดวาระเพื่อให้ประเทศต่างๆ บรรลุเป้าหมายการพัฒนาให้ เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมเพื่อความยั่งยืนของไทยและโลกของเราให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้

## แนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy : SEP)

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy) เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ชีวิตดำเนินไปในทางสายกลางที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิถีความเป็นอยู่อันเรียบง่ายของคนไทย เป็นหลักปรัชญาในพระบรมราโชวาทของพระบรมชนกนาถิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ หรือที่เรียกว่า 3 ห่วง ดังนี้ (นัฏฐสรณ์ แพทย์เกษตร , 2560)

1. ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีต่อความจำเป็นและเหมาะสมกับฐานะของตนเอง สังคม สิ่งแวดล้อม รวมทั้งวัฒนธรรมในแต่ละ ท้องถิ่น ไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไป และต้องไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น

2. ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจดำเนินการเรื่องต่างๆอย่างมีเหตุผลตามหลักวิชาการ หลักกฎหมาย หลักศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมที่ตีงามคิดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างถ่วงถ้ โดยคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจาก การกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ

3. ความมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคมสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถปรับตัวและรับมือได้อย่างทันที่วงที่โดยมีเงื่อนไขสำคัญเพื่อให้เกิดความพอเพียงด้วยการดำเนินชีวิตด้วยความอดทนมีความเพียร มีสติ และปัญญาบริหารจัดการการใช้ชีวิต

โดยใช้หลักวิชาความรู้และคุณธรรมเป็นแนวทางพื้นฐาน การตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต้องใช้เงื่อนไขที่ต้องพิจารณาควบคู่กันไป 2 เงื่อนไขด้วยกัน ได้แก่

เงื่อนไขความรู้ คือ หลักวิชา อาศัยความรอบรู้รอบคอบ และระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้วางแผนและดำเนินการทุกขั้นตอน

เงื่อนไขคุณธรรม คือ การเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจ ของคนในชาติให้มีความซื่อสัตย์สุจริต รู้รัก สามัคคี ไม่โลภ ไม่ตระหนี่และรู้จักแบ่งปันให้

สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพการพัฒนา หรือนำไปใช้ในระดับุคคล ครอบครัว ชุมชน ซึ่งสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้อธิบายระดับการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในระดับที่แตกต่างกัน ไว้ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคลและครอบครัว มุ่งเน้นให้บุคคลและครอบครัวอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางใจ พึ่งพาตนเองได้ ไม่ทะเลาะทแยงทำอะไรที่เกินขีดความสามารถของตัวเอง ดำเนินชีวิตโดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ใฝ่เรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในอนาคต เป็นที่พึ่งให้กับผู้อื่นได้ สามารถหาปัจจัยสี่มาเลี้ยงตนเองและครอบครัวจากการประกอบสัมมาชีพ รู้จักใช้ รู้จักออมเงิน ดูแลรักษาสุขภาพ มีการแบ่งปันในครอบครัว ชุมชน และสังครอบข้าง ตระหนักและมีส่วนในการรักษาวัฒนธรรม ประเพณีอย่างพืงมีและการอยู่ร่วมกันกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม ระดับชุมชน ส่งเสริมคนในชุมชนให้มีการรวมกลุ่มกันทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในชุมชนบนหลักของความรู้รักสามัคคี สร้างเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกันภายในชุมชนและนอกชุมชน ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การรวมกลุ่มอาชีพ องค์กรการเงินสวัสดิการชุมชน การช่วยดูแลรักษาความสงบ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชนมาสร้างประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งและมีความเป็นอยู่ที่พอเพียงระดับภาคธุรกิจเอกชน เริ่มจากมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่หวังผลประโยชน์หรือกำไรในระยะยาวมากกว่าระยะสั้น แสวงหา

ผลตอบแทนบนพื้นฐานของการแบ่งปันมุ่งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมทั้งลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและพนักงาน ด้านการขยายธุรกิจต้องทำอย่างค่อยเป็นค่อยไปด้วยความรู้และเข้าใจในธุรกิจของตนเอง รู้จักลูกค้า ศึกษาคู่แข่ง และเรียนรู้การตลาดอย่างถ่องแท้ ผลผลิตในสิ่งที่ถนัดและทำตามกำลัง สร้างเอกลักษณ์ที่แตกต่าง และพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อสังคม และป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญต้องสร้างเสริมความรู้และจิตสำนึกให้แก่นักงานอย่างเหมาะสม และในระดับประเทศ เป็นการบริหารจัดการของภาครัฐโดยเริ่มจากการวางรากฐานให้ประชาชนส่วนใหญ่อยู่อย่างพอมีพอกินและพึ่งตนเองได้ มีความรู้และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต มีการรวมกลุ่มของชุมชนหลายๆแห่งเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ สืบพหุภูมิปัญญาและร่วมกันพัฒนาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง อย่างรู้รักสามัคคี เสริมสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างชุมชนให้เกิดเป็นสังคมแห่งความพอเพียงในที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

### ความสอดคล้องกันของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)และแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy : SEP)

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy : SEP) มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน(Sustainable Development Goals : SDGs) อย่างกลมกลืน มีเป้าหมายปลายทางสอดคล้องกันมุ่งพัฒนาและสร้างความสมดุลในมิติสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเนื้อหาบางส่วนมีความเหลื่อมกันอยู่บ้างแต่ก็ไม่ได้เป็นความขัดแย้งและอุปสรรคต่อกัน ซึ่งเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนจะมีความชัดเจนกว่าหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในแง่ที่ว่าเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างชัดเจนในรายละเอียดของเป้าหมาย ทั้ง 17 ประการ ส่วนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนี้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงยังช่วยเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้นเพราะปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้หลักการในการดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วย โดยให้หลักในการดำเนินการเอาไว้ว่า การดำเนินการใดๆ เพื่อให้บรรลุ SDGs ต้องเป็นการดำเนินการที่มีการพิจารณาอย่างรอบด้านอย่างสมเหตุสมผล มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและรอบรอบ โดยอาศัยความรู้ที่เกี่ยวข้องและคำนึงถึงผลกระทบทางบวกและทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะต้องไม่ละเลยมิติวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชน รวมถึงมีการเตรียมการให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการ (สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) สรุปได้ว่า หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความสัมพันธ์ สอดคล้อง และสนับสนุนกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เริ่มต้นจากการพึ่งพาตนเองได้ของบุคคล ชุมชน อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะสามารถนำไปต่อยอดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสู่ความยั่งยืนตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของสหประชาชาติได้ และมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของความยั่งยืนด้วยตัวชี้วัดทางด้านความสุขและประโยชน์สุขของสังคมด้วย (ชล บุนนาคและคณะ, 2561)

### แนวคิดการจัดการชุมชน และกระบวนการจัดทำแผนชุมชน

การพัฒนาชุมชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต้องคำนึงถึงกรอบแนวคิดการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบตามที

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนต้องคำนึงถึงสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างประชากรกับทรัพยากร การนำทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการพัฒนาชุมชนต้องให้ความสำคัญกับระยะเวลาและปริมาณที่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะฟื้นตัวกลับมาสู่สภาพเดิมได้ และคำนึงถึงปริมาณของมลพิษที่สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศสามารถดูดซับไว้ได้ เพื่อคงความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คุณภาพของสิ่งแวดล้อมเพื่อการดำรงชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกรอบและแนวทางในการดำเนินการพัฒนาที่สำคัญ ส่วนการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนนั้น จะต้องพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพ สร้างเสถียรภาพให้ระบบเศรษฐกิจมีรากฐานที่เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจภายนอกชุมชน ภาพรวมของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจมีความสมดุลและกระจายความมั่นคง เพื่อประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่และเป็นการเติบโตที่ยั่งยืนโดยมีกรอบแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ และการพัฒนาสังคมในชุมชน รวมถึงวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นวิถีชีวิตของสังคมที่ให้มนุษย์ปรับตัวและดำรงชีวิตอยู่กับสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นได้โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการพัฒนาคนและชุมชนให้เชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลโดยมีกรอบแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ , 2562)

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เลือกพื้นที่การศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selection) ด้วยการเลือกพื้นที่หมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยกำลังปฏิบัติงาน กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 20 คน ประกอบด้วย ผู้อยู่อาศัยในหมู่บ้าน 10 คนและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหมู่บ้าน จำนวน 10 คน เช่น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นักวิชาการสำนักงานพัฒนาชุมชน กรรมการผู้จัดการบริษัทเอกชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหลัก คือ แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม โดยนำข้อคำถามที่เขียนขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบถึงความเหมาะสมและความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษาก่อนที่จะนำไปใช้ด้วย วิธีปรากฏการณ์วิทยา รวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ประกอบกับการค้นคว้าศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) นำมาวิเคราะห์โดยหาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูลพร้อมจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกัน ตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการเทคนิคสามเส้า (Triangulation) เริ่มตั้งแต่การเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ การสังเกตกิริยาท่าทาง พฤติกรรม และบรรยากาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ให้ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาโดยจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้

## 5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนไปสู่ความยั่งยืนทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนในหมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สามารถจำแนกปัญหาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีปัญหาอุทกภัยที่เกิดจากลักษณะพื้นที่และการกีดขวางทางน้ำของสิ่งก่อสร้างจากภาคเอกชนและสิ่งก่อสร้างตามนโยบายของภาครัฐ ขยะมูลฝอยและการเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ด้านเศรษฐกิจ คือ รายได้ของคนในชุมชนไม่เพียงพอกับรายจ่าย และด้านสังคมและวิถีชีวิต คือ คนในชุมชนบ้านดงยางมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตไปจากอดีต จากเดิมมีอาชีพเกษตรกรรมเริ่มมีการเปลี่ยนอาชีพไปเป็นพนักงานรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในชุมชนนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาชุมชนสู่ความยั่งยืนตามเป้าหมายสู่ความยั่งยืน (SDGs) ของหมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้ 5 ด้าน คือ 1.) ด้านการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิต ส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาที่เหมาะสมตามวัย และการมีสุขภาพที่ดี สร้างความตระหนักคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณี 2.) ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม มีการจัดทำแผนและหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่ท่วม ขยะและความเสื่อมโทรมของทรัพยากรที่เกิดขึ้นในชุมชนร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน 3.) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีการจัดโครงการกิจกรรมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว จัดตั้งสหกรณ์กองทุนเพื่อสนับสนุนการสร้างรายได้ลดรายจ่ายในครัวเรือนให้กับคนในชุมชน 4.) ด้านการพัฒนาสันติภาพและความยุติธรรม ชุมชนมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาที่ชัดเจนมุ่งสันติสุข คือ “บ้านน่ามอง หมู่บ้านน่าอยู่ ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมดี” จัดทำระเบียบหมู่บ้านขึ้นเพื่อใช้เป็นกฎในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข 5.) ด้านการพัฒนาความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา มีการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนได้ทำร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีผู้นำที่เป็นดีผู้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมภายในชุมชนร่วมกัน โดยการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน มีหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SEP) เป็นปรัชญาในการตัดสินใจเพื่อนำทางสู่การปฏิบัติบนเส้นทางสายกลางอย่างพอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี อย่างรอบรู้ รอบคอบ รู้จักระมัดระวัง สำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความอดทน เพื่อให้สมดุลและเป็นชุมชนที่พร้อมรับมือกับผลกระทบใด ๆ ที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในภายนอก

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาชุมชนไปสู่ความยั่งยืนทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชนในหมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า แนวทางการพัฒนาและการจัดการชุมชนอย่างยั่งยืนตามหลักพื้นฐานของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีปัจจัยสำคัญ 5 มิติ (สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ, 2564) ได้แก่ มิติด้านการพัฒนาคน มุ่งเน้นการเพิ่มความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพของคนในชุมชนเพื่อให้มีความสามารถในการประกอบอาชีพ สร้างรายได้ให้ตนเองได้เพิ่มขึ้น สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับเด็กที่ขาดทุนทรัพย์ รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีให้กับคนในชุมชน มิติด้านสิ่งแวดล้อม ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและแจ้งให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน ทำข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเส้นทางระบายน้ำ เพื่อให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่ที่ท่วมขังได้มากขึ้นลดระยะเวลาการท่วมขังของน้ำที่ท่วมในพื้นที่ สนับสนุนโครงการที่สร้างความตระหนักและวิธีจัดการขยะให้คนในชุมชนได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการขยะของครัวเรือนตนเอง และชุมชน เพราะคนในชุมชนยังขาดความตระหนักและขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการที่ดี (กรชนก สนิทวงศ์



และณรงค์ เจริญใจ, 2564) มิติด้านเศรษฐกิจและความมั่งคั่ง พัฒนาพื้นที่ที่รกร้างและพื้นที่เสื่อมโทรมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน ให้คำนึงถึงการรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแล้วนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนในที่สุด (วรรณภา คัญและ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2564) เพิ่มมูลค่าให้กับทรัพยากรในพื้นที่ว่างให้คนในชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในชุมชนอย่างบูรณาการ “ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมกับเศรษฐกิจ” เพื่อให้เกิดสภาพที่เรียกว่า ภาวะยั่งยืนในทางเศรษฐกิจตามสภาพแวดล้อม (วิชัย เทียนถาวร, 2564) มิติด้านสันติภาพและความยุติธรรม ให้ความสำคัญกับการรับฟังคนในชุมชนมากขึ้น เปิดโอกาสให้ทุกคนในชุมชนมีพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อให้เกิดสัมพันธ์ที่ดีของคนในชุมชน มีระเบียบหมู่บ้านเป็นกฎในการอยู่ร่วมกันอย่างดี เกิดความสันติสุขลดความขัดแย้ง มีนโยบายในการจัดการสาธารณูปโภคให้ทุกคนในชุมชนสามารถเข้าถึงและได้รับอย่างเท่าเทียมกัน มิติของความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน มุ่งการจัดการพัฒนาชุมชนแบบบูรณาการ เน้นการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม ขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (วิชัย เทียนถาวร, 2564) จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ประชุม ตรวจสอบ แก้ปัญหา ต้องมีความสามัคคี การร่วมกันทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมยอมรับการร่วมปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของทุกภาคส่วน (ไกรสร วันละ และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, 2564) ประกอบกับนำหลักการของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(SEP) มาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนหลักเป้าหมายการพัฒนาสู่ความยั่งยืน(SDGs) โดยใช้เป็นหลักในการตัดสินใจและแนวการดำรงอยู่ในการปฏิบัติตนของคนในทุกระดับ โดยเริ่มจากในระดับบุคคลในเรื่องของการปฏิบัติตัวอย่างพอเพียง มีเหตุผล และจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควร มีความรอบรู้ ความรอบคอบ และระมัดระวัง สำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความอดทน เพื่อให้เกิด “ความสุข” และ “ประโยชน์สุข” ตามวิสัยทัศน์กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี(พ.ศ.2561-2580) ที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง” ของสังคม เพื่อให้สมดุลและพร้อมรับมือกับผลกระทบใด ๆ ที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในภายนอก (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2560)

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะต่อชุมชน

1. ควรมีการสร้างเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาแบบและพัฒนายังมีส่วนร่วม ระหว่างชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อร่วมปรึกษาหารือวางแผน และดำเนินการร่วมกัน
2. ควรเปิดเวทีแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการสำหรับคนในชุมชน เพื่อให้ได้ทราบถึงความต้องการของคนในชุมชนที่แท้จริง
- 3.ควรมีการจัดอบรมฝึกวิชาชีพ พัฒนาฝีมือแรงงานให้กับคนในชุมชน เพื่อส่งเสริมการสร้างรายได้จากอาชีพเสริมให้คนในชุมชน
- 4.ควรมีการจัดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยว ให้เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว และวิถีชีวิตของคนในชุมชนตามบริบทพื้นที่ของชุมชน
- 5.ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนในชุมชนที่ชัดเจน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของชุมชน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ชุมชนประสบอยู่และความต้องการของคนในชุมชน ซึ่งแต่ละชุมชนอาจจะมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไป จึงควรศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของชุมชนและนำมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อหาข้อสรุปว่า ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงคืออะไร

2.ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาและการจัดการชุมชนอย่างยั่งยืนตามหลักพื้นฐานของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เพื่อให้แนวทางการพัฒนาที่ได้สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้และเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้ผลอย่างยั่งยืนทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.ควรมีการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะเป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนคิดตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่บรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง

## บรรณานุกรม

- กรชนก สนิทวงศ์ และณรงค์ เจนใจ. (2564). แนวทางการพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การสร้างสังคมอยู่ดีมีสุข“พอมมี พอกิน พอใช้”. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม. 5(1). 22-33
- ไกรสร วันละ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2564). การขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย. วารสาร มจร บางฟ้าศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์. 7(3), 56-65
- โกมินทร์ สุขอ่อน. (2565). การจัดการชุมชนพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านบางสาน ตำบลพนม อำเภอนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ . 9(6). 292-309
- จันทนา อินทนิม. (2561). การจัดการชุมชนเข้มแข็งตามแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ. Journal of Administrative and Management Innovation. 8(3). 116-127
- ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, จิตาภา ธีรศิริกุล และสกล สุขเสริมส่งชัย. (2564). การพัฒนาที่ยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจโลก. วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ, 2(3), 90.
- ชล บุญนาค และคณะ. (2561). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการประสานงานการวิจัยเพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) Research Coordination for SDGs (พ.ศ. 2560):7-15
- ณรงค์ โพธิ์พูกษานันท์. (2564). การมีส่วนร่วมของชุมชนตลาดน้ำวัดลำพญาจังหวัดนครปฐม ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ. 6(9). 98-101
- นัฐสรณ์ แพทย์เกษร. (2560). เศรษฐกิจพอเพียง : หมู่บ้านมั่นคง. วิทยาพนธ์ปริญาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประเมิน กาฬภักดี. (2564). แนวทางการจัดการทรัพยากรป่าชุมชนอย่างยั่งยืนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก. วารสารนิติศาสตร์และสังคมท้องถิ่น. 5(1). 1-27
- ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. (2565).แนวคิดและการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นภายในพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลก. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8(4), 419-433
- ภัทร์มนต์ พลรงค์, จิตพนธ์ ชุมเกตุ และ เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2565). การประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียวกับการจัดงานอีเวนต์. วารสารศิลปการจัดการ. 6(3). 1406-1422
- มูลนิธิมันพัฒนา. (2562). สืบสานสู่ปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.พีจิตรการพิมพ์ จำกัด. (17-21)
- วิชัย เทียนถาวร. (2564). การพัฒนายั่งยืน. สืบค้น 12 เดือนมีนาคม 2566. จาก[https://www.matichon.co.th/article/news\\_2570533](https://www.matichon.co.th/article/news_2570533)
- เมทินา อีสริยานนท์, สกฤติ อีสริยานนท์ และศักดา ศิลากร. (2564). แนวทางการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งสู่การจัดการตนเองอย่างยั่งยืนของตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง. 10(2). 15-30
- ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580. (2561, 13 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 135 ตอนที่ 82
- วรรณภา ค้อยแค และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2564). ชีววิถี: การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. Journal of Roi Kaensarn Academi. 6(11). 273-287

- เศรษฐกิจพอเพียง มุลินิจัยพัฒนา. (2565). แนวคิดทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียง สืบค้น 10 มีนาคม 2566. จาก <https://www.chaipat.or.th/publication/publish-document/sufficiency-economy.html>
- สยาม อรุณศรรมกรต และยงยุทธ วัชรดุรงค์. (2559). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติเพื่อโลกอนาคต. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย. 11(3), 1-7
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2562). เศรษฐกิจชีวภาพคืออะไร. เศรษฐกิจชีวภาพ. 8-28
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564). 1 ตุลาคม
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. การพัฒนานโยบายระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน. (ร่าง)สมุดปกขาว การพัฒนาระบบเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจหมุนเวียน. 4-25
- หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย. (2565). คู่มือตัวชี้วัดผลลัพธ์การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนด้วยการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.
- อริสา จันทรบญุทา และจิรัฐ เจนพิงพร. (2561). ความเป็นเมือง. ความเป็นเมืองและนโยบายของไทย. 1-11

## แนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในนักศึกษา โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

GUIDELINES FOR MENTAL HEALTH PROMOTION AND MENTAL HEALTH PREVENTION FOR STUDENTS  
BY USING DIGITAL TECHNOLOGY MAHIDOL UNIVERSITY CASE STUDY

แกมแก้ว โภษกรณ์ภู<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่องแนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในนักศึกษาโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายในปัจจุบัน ผู้เขียนได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอเดนเบอร์ระและของมหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งจากงานวิจัยบทความจากต่างประเทศ พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนั้นมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การศึกษาด้วยตนเอง ผ่านบทเรียนออนไลน์ โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Web-based/Mobile applications หรือการจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ ผ่าน virtual classroom ผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัย ให้การส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนั้น สามารถเข้าถึงกลุ่มนักศึกษาในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน และเข้าถึงนักศึกษาได้ในหลายวิทยาเขต ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวสนับสนุนและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดศักยภาพสูงสุดในการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตสำหรับนักศึกษา

**คำสำคัญ :** การส่งเสริมสุขภาพจิต, การป้องกันปัญหาสุขภาพจิต, เทคโนโลยีดิจิทัล

<sup>1</sup> นักจิตวิทยา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

The Guidelines for Mental Health Promotion and Mental Health Prevention for Students by Using Digital Technology Mahidol University Case study aims to promote and prevent mental health through technology that are widely used in our current world. The researcher studied mental health promotion and prevention in students from the University of Edinburgh and Mahidol University, together with previous international research and found that there are several types of digital technology that were used to promote and prevent mental health. Such technology included self-learning online lessons using Web-based/Mobile applications and workshops via Virtual Classroom through the different platforms which showed that mental health promotion and prevention were able to reach students throughout campuses by using current technology. Therefore, it is necessary for universities to adapt, promote, and develop digital technology that bring about the full potentials of mental health promotion and prevention in students.

**Keywords:** MENTAL HEALTH PROMOTION, MENTAL HEALTH PREVENTION, DIGITAL TECHNOLOGY



## บทนำ

นักศึกษา เป็นช่วงวัยของการเปลี่ยนผ่านการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาสู่ระดับอุดมศึกษา ที่ต้องเผชิญหน้ากับการปรับตัวหลายอย่าง ทั้งการเรียนที่เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเองมากขึ้น การแบ่งเวลาทั้งการเรียนและการทำกิจกรรมการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมใหม่ในมหาวิทยาลัย เพื่อนใหม่ การใช้ชีวิตห่างไกลครอบครัว สิ่งเหล่านี้ที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อม ๆ กันอาจทำให้นักศึกษาเกิดความไม่สบายใจ หรือความเครียดได้สูง ส่งผลกระทบกับการเรียน การใช้ชีวิตและเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิตได้ กรมสุขภาพจิต (2565) ทำการประเมินสุขภาพจิตคนไทยในกลุ่มมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2564-2565 จำนวน 37,399 คน พบว่าเมื่อนักศึกษาที่มีระดับความเครียดสูงจำนวน 18.93 % จำนวนนักศึกษาที่มีภาวะหมดไฟ 27.36 % เสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า 25.43 % และเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย 11.32 % การสำรวจสุขภาพจิตในคนไทย ปี 2563 พบว่าผู้ที่มีอายุ 15-24 ปี มีคะแนนสุขภาพจิตเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มวัยผู้ใหญ่และกลุ่มคนสูงอายุ และสุขภาพจิตด้านสมรรถภาพของจิตใจ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น การจัดการปัญหาเป็นด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าการที่คนจะมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นได้ต้องได้รับการพัฒนาสมรรถภาพของจิตใจเป็นหลัก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) จากการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้นแสดงสถิติที่ชัดเจนว่าวัยรุ่นหรือวัยนักศึกษาเป็นช่วงวัยที่มีความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิตมาก ดังนั้น การส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มวัยนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กรมสุขภาพจิต (2561) ได้จัดทำแผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งมียุทธศาสตร์ในการส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตตลอดช่วงชีวิต เสริมสร้างให้คนไทยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพจิต (Mental Health Literacy) พัฒนานวัตกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต (Promotion Program) และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต (Prevention Program) ในยุคดิจิทัลที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการครอบคลุมทุกกลุ่มวัย

การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นยุคสมัยที่คนเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น เทคโนโลยีจึงมีบทบาทและอยู่ในชีวิตประจำวันของคนทุกเพศทุกวัย แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงระหว่างปี 2563 – 2565 (ไตรมาส 2) พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 77.8 ในปี 2563 เป็นร้อยละ 86.6 ในปี 2565 (ไตรมาส 1) ประชาชนกลุ่มอายุ 15 - 24 ปี ใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 98.8) ใช้โทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ 99.2) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) จากสถิติข้างต้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตย่อมมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และทำให้กลุ่มวัยรุ่น นักศึกษาเข้าถึงความรู้ด้านสุขภาพจิตได้ง่ายมากยิ่งขึ้น บทความนี้ผู้เขียนต้องการนำเสนอแนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในนักศึกษาด้วยการใช้เทคโนโลยีในบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล

## การส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต

WHO (2003) ให้ความหมายของสุขภาพจิตว่า “สุขภาพจิต” ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านชีวภาพและสังคม เป็นสภาพที่ไม่คงที่ขึ้นอยู่กับระดับและความผันแปรต่าง ๆ สุขภาพจิตเป็นความสามารถของบุคคลในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และความสามารถที่อยู่ได้หรือทำสิ่งที่สร้างสรรค์ได้ในสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เปลี่ยนแปลงเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในใจบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี ก็จะสามารถปรับจิตใจให้เกิดความพอใจในผลที่ได้รับ และพร้อมที่จะเผชิญปัญหาแทนที่จะหลีกเลี่ยงหนีจากปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ๆ นอกจากนี้บุคคลที่มีสุขภาพจิตดีและสามารถใช้ความรู้สึกขัดแย้งในใจต่าง ๆ เป็นแรงผลักดันให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางกายภาพ ทางสังคม สภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจล้วนมีความ

เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต ดังเช่นที่องค์การอนามัยโลก (2014) กล่าวในหัวข้อปัจจัยสังคมกำหนดสุขภาพจิตว่าสุขภาพจิตของบุคคลและโรคทางจิตเวชที่พบบ่อยหลายโรคถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและกายภาพที่มีต่อแต่ละช่วงวัยของชีวิต ปัจจัยเสี่ยงต่อโรคทางจิตเวชที่พบบ่อยหลายโรคสัมพันธ์อย่างมากกับความเหลื่อมล้ำทางสังคม แต่ในบทความนี้ผู้เขียนขอเสนอประเด็นสุขภาพจิตในมิติด้านจิตใจเพราะเป็นด้านที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลในการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต

การมีสุขภาพจิตที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและแก้ไขปัญหาชีวิตได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากการเกิดโรคทางกายที่รุนแรงและโรคทางจิตเวชได้ การดูแลสุขภาพจิตจึงควรมีเป้าหมาย ทั้งการสร้างสุขภาพจิตที่ดีและการลดความเสี่ยงจากโรคทางจิตเวช บุคคลสามารถดูแลสุขภาพจิตให้ดีขึ้นได้ตั้งแต่ตอนที่ยังอยู่ในภาวะที่ปกติดี เพื่อให้สุขภาพจิตนั้นอยู่ในภาวะที่ดีต่อไปอย่างยาวนานที่สุด (กรมสุขภาพจิต, 2565) จากข้อความข้างต้นการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มเสี่ยงย่อมมีความสำคัญทั้งคู่เนื่องจากในกลุ่มนักศึกษาอายุมีทั้งผู้ที่มีภาวะสุขภาพจิตที่ปกติดี และกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิตเช่นกัน

การส่งเสริมสุขภาพจิต หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีและความเป็นอยู่ที่ดี เพิ่มปัจจัยป้องกัน และเพิ่มพฤติกรรมสุขภาพที่ดีเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี โดยการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต การส่งเสริมสุขภาพจิตเป็นการลดความเจ็บป่วยทางจิตและการเพิ่มขีดความสามารถในการเผชิญปัญหาของบุคคล (WHO, 2018)

โดยสามารถส่งเสริมสุขภาพจิตตามพัฒนาการแต่ละช่วงวัย ดังนี้

1. หญิงตั้งครรภ์และหลังคลอด ได้แก่ การเยี่ยมบ้านในระหว่างตั้งครรภ์และหลังคลอดให้ความรู้เรื่องทักษะการเลี้ยงดูลูกที่ถูกต้อง
2. ปฐมวัย ได้แก่ การจัดกิจกรรมทางจิตสังคมสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน การให้ความรู้กับครูในการส่งเสริมสุขภาพจิตเด็ก เป็นต้น
3. วัยเรียน ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตในโรงเรียน ให้นักเรียนมีทักษะชีวิต เป็นต้น
4. วัยรุ่น ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตในโรงเรียน ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นต้น
5. วัยผู้ใหญ่-ผู้สูงอายุ ได้แก่ การให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพกาย-ใจ, การให้ความรู้ทักษะการจัดการความเครียดในการทำงาน

การป้องกันปัญหาสุขภาพจิต คือ การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตและโรคทางจิตเวชในกลุ่มเสี่ยงโดยการเฝ้าระวัง ค้นหาและคัดกรองกลุ่มเสี่ยง รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างเหมาะสมซึ่งนำไปสู่การลดปัจจัยเสี่ยง เช่น ความเครียดระยะยาว ความก้าวร้าวรุนแรง และเพิ่มปัจจัยปกป้อง เช่น การให้กำลังใจการช่วยเหลือด้านการอาชีพ (WHO, 2558)

การป้องกันปัญหาสุขภาพจิต (Prevention of Mental Disorder) (ทานตะวัน สุรเดชาสกุล, 2548)

1. การป้องกันระดับปฐมภูมิ (primary prevention) คือ การป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหาสุขภาพจิตโดยการกำจัดสาเหตุหรือลดปัจจัยเสี่ยง (risk factor) ที่จะทำให้เกิดโรคทางจิตเวช หรือเพิ่มปัจจัยป้องกัน (protective factor) ต่อโรคทางจิตเวช เป็นการป้องกันการเกิดโรคทางจิตเวช

วิธีการป้องกัน

- 1) เพิ่มความสามารถของคนในการต่อสู้กับความเครียด วิธีนี้จะมุ่งเน้นพัฒนาบุคลิกภาพของคนการพัฒนาเด็ก และครอบครัว การให้ความรู้แก่กลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น

2) ลดปัจจัยซึ่งเป็นความเครียด วิธีนี้จะให้บริการเพื่อลดปัญหาต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม

3) ลดการแพร่กระจายของโรคทางจิตเวช ในโรคบางอย่างมีการถ่ายทอดทางพันธุกรรมหรือถ่ายทอดจากมารดาสู่ลูกได้ การป้องกันสามารถทำได้โดยการให้คำปรึกษาทางพันธุกรรม

2. การป้องกันระดับทุติยภูมิ (secondary prevention) คือ การป้องกันมิให้โรคที่กำลังจะเป็นมีการดำเนินโรคอย่างยาวนาน โดยการพยายามค้นหาผู้ที่กำลังเริ่มป่วย และให้การรักษารวดเร็วทันท่วงที ทำให้ผู้ป่วยหายในระยะเวลาสั้น การป้องกันระดับทุติยภูมิ จะช่วยลดความชุกของโรคทางจิตเวช หน่วยงานที่มีหน้าที่ป้องกันระดับนี้ได้แก่ คลินิกจิตเวชชุมชน หน่วยจิตเวชโรงเรียน คลินิกจิตเวชในโรงพยาบาลทั่วไป เป็นต้น

3. การป้องกันระดับตติยภูมิ (tertiary prevention) คือ การป้องกันการการเสื่อมสภาพ ของผู้ป่วยจิตเวช โดยเฉพาะผู้ป่วยที่เรื้อรังขาดการเข้าถึง การป้องกันระดับนี้ทำได้โดยการฟื้นฟูสภาพจิตใจสังคม เพื่อให้สามารถกลับไปดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเต็มที่ หน่วยงานที่มีหน้าที่ป้องกัน ได้แก่ ศูนย์ฟื้นฟูต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป การส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตมีทั้งความแตกต่างกันและความทับซ้อนกัน โดยการส่งเสริมสุขภาพจิตเน้นทำกับทุกช่วงวัย ขณะที่การป้องกันปัญหาสุขภาพจิตเน้นที่กลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตเป็นส่วนใหญ่ การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตจึงมักดำเนินการร่วมกัน โดยในบริบทของสถานศึกษาแล้ว มีความจำเป็นทั้งการส่งเสริมสุขภาพจิตนักศึกษาให้มีความพร้อมในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และมีความพร้อมในการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา และให้นักศึกษาได้รับทักษะที่จำเป็นในการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ขณะเดียวกันกลุ่มที่ควรได้รับการช่วยเหลือก็ได้รับการเข้าถึงการช่วยเหลือได้ตั้งแตอยู่ในสถานศึกษา

### การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต

เห็นได้ชัดเจนว่าในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันของผู้คน และมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ปี2564 มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงถึง 52.5 ล้านคน หรือคิดเป็น 79.3% ของประชากรไทยทั้งประเทศที่มีจำนวน 66.2 ล้านคน เพิ่มขึ้นปีละ3.6 ล้านคน โดยเฉพาะ จากผลการสำรวจพบว่า Gen Z มีการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 8 ชั่วโมง 24 นาที ซึ่งเป็นเจนเนอเรชันที่ใช้อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะต่อวันมากเป็นอันดับที่2 รองจาก GenY (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565) การเพิ่มขึ้นของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อโซเชียลมีเดียในวัยรุ่นจึงเป็นช่องทางที่น่าสนใจ และเหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบันในการทำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษา เนื่องจากการเข้าถึงบริการสุขภาพจิตในปัจจุบัน อาจจะมีข้อจำกัดบางอย่าง เช่น บุคลากรที่มีจำนวนจำกัด, การกลัวการถูกตีตรา, การอยู่ห่างไกลแหล่งบริการที่มีผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งวัยรุ่นมีความต้องการที่จะจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองมากกว่าพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต (Ebert et al, 2019) ข้อจำกัดเหล่านี้ขัดขวางให้นักศึกษาได้รับการส่งเสริมสุขภาพจิตและการช่วยเหลือทางด้านจิตใจ การที่นักศึกษามีอัตราการใช้สมาร์ตโฟนที่สูง และมีความคุ้นเคยกับการเรียนแบบออนไลน์อาจทำให้นักศึกษายอมรับต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมสุขภาพจิตได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการแพร่ระบาดของ Covid-19 ก็เป็นตัวเร่งให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดูแลสุขภาพจิตมากขึ้นเช่นกัน (Ferrari et al, 2022) ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทางสุขภาพจิตจึงช่วยเอื้ออำนวยให้นักศึกษาเข้าถึงบริการทางสุขภาพจิตได้มากขึ้น

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทางสุขภาพจิต หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อการสื่อสาร การส่งข้อมูล และให้บริการด้านสุขภาพจิต เพื่อส่งเสริม ป้องกัน และบำบัดดูแลสุขภาพจิตผ่านช่องทางออนไลน์ (online) รวมถึงการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ (online resources) โซเชียลมีเดีย (social media) และ แอปพลิเคชัน บนสมาร์ตโฟน (smartphone applications) (The National Institute of Mental Health, 2019)

สร้อยญา วรณชัยกุล (2565) ได้กล่าวถึงรูปแบบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดูแลสุขภาพจิต โดยแบ่งเป็นกลุ่ม ตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการด้านสุขภาพจิต ดังนี้

1. เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต โดยรูปแบบของเทคโนโลยีนี้จะเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพจิตด้วยคลิปวิดีโอ ภาพนิ่ง ภาพยนตร์เรื่องสั้น การ์ตูนหรือเกมรวมทั้งแอปพลิเคชัน (application) เว็บไซต์ (websites) หรือพอดแคสต์ (podcasts) ที่ให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตและการดูแลสุขภาพจิตตนเอง เช่น การคลายเครียดด้วยวิธีต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการให้ความรู้ในการส่งเสริมสุขภาพจิตด้วยตนเองในรูปแบบบทเรียนในระบบออนไลน์แบบเปิดที่จัดโดยสถานศึกษา สำหรับบุคคลทั่วไปอีกด้วย

2. เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินปัญหา สุขภาพจิต ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในระดับทุติยภูมิ โดยการค้นหา คัดกรองและประเมินปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มเสี่ยง เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว เช่น การประเมินสุขภาพจิตทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (online symptom checkers) การประเมินสภาพอารมณ์ (mood check) ประเมินความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า หรือความเสี่ยงในการทำร้ายตนเองหรือฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีการบริการให้คำแนะนำสุขภาพจิตเป็นข้อความผ่านแชทบอท (chatbots) ที่จะให้คำแนะนำในการดูแลตนเองหรือให้ข้อมูลแหล่งช่วยเหลือเมื่อประเมินแล้วพบว่ามีความโน้มเอียงในการมีสุขภาพจิต

3. เทคโนโลยีดิจิทัลในการบำบัดช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาสุขภาพจิต ซึ่งเป็นการป้องกันสุขภาพจิตในระดับตติยภูมิโดยการดูแลผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตให้อาการทุเลาลง ซึ่งเป็นการให้บริการช่วยเหลือหรือให้การบำบัดทางจิตใจผ่านระบบออนไลน์ เช่น การให้การปรึกษาออนไลน์ รวมทั้งการให้บริการปรึกษาทาง โทรศัพท์ (phone counseling) การบำบัดรักษาทางไกล โดยการใช้วิดีโอคอล (video call)

Harith et al. (2022) ได้สรุปการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต โดยแบ่งตามประเภทของช่องทางการให้บริการ ได้ดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ผ่านกิจกรรมทางเว็บไซต์ออนไลน์ หรือผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (Web-based, online/Computer-delivered interventions) เช่น การฝึกอบรมทักษะ (skills training) ได้แก่ การจัดการความเครียด การสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น การบำบัดความคิดและพฤติกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (computer-based Cognitive Behavior Therapy)

2. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ในรูปแบบแอปพลิเคชันมือถือและบริการข้อความสั้น (mobile applications and short message service)

3. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ผ่านกิจกรรมเสมือนจริง (virtual reality interventions) เช่น การผ่อนคลายและการบำบัดความกลัว (relaxation and exposure-based Therapy) เป็นต้น

Oti และ Pitt (2021) ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตออนไลน์ พบว่ามียอดประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ดังนี้

1. ความสะดวกสบายในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่านักศึกษาจะบ่นว่าเวลาในการการเข้าเรียนและเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถนัดหมายในเวลาทำการของศูนย์ให้บริการทางสุขภาพจิตได้และโปรแกรมทางสุขภาพจิตออนไลน์ต้องสามารถยืดหยุ่นกับตารางการเรียนการทำกิจกรรมของนักศึกษาได้

2. ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย นักศึกษาต้องการทราบนโยบายความเป็นส่วนตัวในรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ ไม่ต้องการระบุชื่อในการเข้าใช้บริการออนไลน์ ต้องการความปลอดภัยในข้อมูลว่าใครสามารถเข้าถึงข้อมูลนี้ได้ ไม่ต้องการให้คนอื่นรู้ว่าตนเองใช้บริการด้านสุขภาพจิตออนไลน์

3. ภาษาที่ใช้ การใช้ภาษาที่เหมาะสมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ภาษาที่ไม่ได้แสดงออกถึงการตัดสินผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการสุขภาพจิตออนไลน์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะผู้ให้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย เช่น มีนักศึกษาต้องการมีบัญชีที่ไม่ระบุชื่อจริง ในขณะที่นักศึกษาบางกลุ่มต้องการระบุชื่อจริงในการใช้บริการ ดังนั้นการออกแบบบริการด้านสุขภาพจิตออนไลน์จึงต้องทำความเข้าใจผู้รับบริการที่หลากหลายผ่านการสัมภาษณ์, การสนทนากลุ่ม

#### แนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัยเอเดนเบอร์ระ

มหาวิทยาลัยเอเดนเบอร์ระ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนนักศึกษามากกว่า 35,000 คน และมีระบบการส่งเสริมสุขภาพจิตการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตที่เข้มแข็ง มีการให้บริการด้านสุขภาพทางใจ ภายใต้ศูนย์ให้คำปรึกษานักศึกษา(Student Counseling Home) ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีในการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตหลายรูปแบบ

#### ตารางที่ 1 รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนักศึกษาโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยเอเดนเบอร์ระ

เป้าหมายในการจัดกิจกรรม	รูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัล	รูปแบบกิจกรรม	ชื่อกิจกรรม
ส่งเสริมสุขภาพจิต	Web-based/Mobile applications (ระบบ LinkedIn Learning)	บทเรียนออนไลน์ (การเรียนรู้ด้วยตนเอง-Self-helps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ความเข้มแข็งทางใจ</li> <li>● การสร้างแรงจูงใจ</li> <li>● การเจริญสติ</li> </ul>
	Web-based Programs	บทเรียนออนไลน์ (การเรียนรู้ด้วยตนเอง-Self-helps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การติดตามอารมณ์ในชีวิตประจำวัน</li> </ul>
ป้องกันปัญหาสุขภาพจิต	Virtual Classroom (ระบบ Microsoft Teams)	กิจกรรมเชิงปฏิบัติการกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การสำรวจและจัดการอารมณ์</li> <li>● การจัดการกับความสูญเสีย</li> <li>● การจัดการความเครียด</li> <li>● การจัดการกับนิสัยผัดวันประกันพรุ่ง</li> <li>● การจัดการกับความวิตกกังวล</li> </ul>
		คลิปเสียง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ</li> </ul>
	Web-based/Mobile applications	บทเรียนออนไลน์ (การเรียนรู้ด้วยตนเอง-Self-helps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดการกับความวิตกกังวล</li> <li>● การจัดการกับความกลัว</li> </ul>

ที่มา: The University of Edinburgh (2021)



กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยเอดินเบอร์ระ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแบบ Web-based/Mobile applications ผ่านระบบ LinkedIn Learning ซึ่งเป็นการเข้าถึงหลักสูตรออนไลน์ต่าง ๆ ได้ทั่วโลก สามารถเข้าถึงโดยคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือก็ได้ และสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา หรือจะเป็นการใช้เทคโนโลยี Web-based Programs เช่น โปรแกรมติดตามอารมณ์ในแต่ละวันของผู้ใช้งาน (mood tracking daily) ส่วนกิจกรรมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแบบ virtual classroom ผ่านระบบ Microsoft Teams ในรูปแบบกิจกรรมเชิงปฏิบัติการกลุ่ม ที่สามารถแบ่งกลุ่มย่อยแล้วมีการฝึกปฏิบัติไปพร้อม ๆ กับวิทยากรได้ กิจกรรมในรูปแบบนี้ จะรับสมัครผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนไม่เกิน 30 คน เพื่อให้ทุกคนได้ลงปฏิบัติ สื่อสาร แลกเปลี่ยนกันได้อย่างทั่วถึง นอกเหนือจากกิจกรรมเชิงปฏิบัติการกลุ่มแล้ว ก็ยังมีการเรียนรู้ด้วยตัวเอง จากเทคโนโลยีดิจิทัลแบบ Web-based/Mobile applications ผ่านบทเรียนออนไลน์หรือคลิปเสียงด้วยเช่นกัน จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า กิจกรรมเดียวกันจะมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายในการเข้าถึง เช่น กิจกรรมการจัดการกับความวิตกกังวล นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้จาก virtual classroom หรือ Web-based/Mobile applications ก็ได้เช่นกัน

#### แนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัยมหิดล

การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนักศึกษา ของศูนย์ให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (MU Friends) ได้มีการดำเนินการในรูปแบบออนไลน์มาตั้งแต่ปี.ศ. 2564 ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันก็ยังคงมีการดำเนินการในรูปแบบของออนไลน์ ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดล มีวิทยาเขตหลายวิทยาเขต ไม่ว่าจะเป็น วิทยาเขตศาลายา วิทยาเขตพญาไท วิทยาเขตกาญจนบุรีและโครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในรูปแบบกิจกรรมออนไลน์และรายวิชาออนไลน์ (MOOC) ที่เป็นการให้ความรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็สามารถทำให้นักศึกษาเข้าถึงกิจกรรมได้ไม่ว่าอยู่ในวิทยาเขตไหนก็ตาม

#### ตารางที่ 2 รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนักศึกษาโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (กลุ่มเป้าหมาย: นักศึกษา)

เป้าหมายในการจัดกิจกรรม	รูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัล	รูปแบบกิจกรรม	ชื่อกิจกรรม
ส่งเสริมสุขภาพจิต	Virtual Classroom (ระบบ Cisco Webex Meetings)	เสวนาออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดเทอมใหม่หัวใจว่าอุ่น</li> <li>เรียนออนไลน์อย่างไรให้มีความสุขในยุค COVID-19</li> <li>New Year New You Know Your (Self)</li> <li>สุขภาพจิตที่ดีเริ่มได้จากตัวเรา</li> </ul>



	Virtual Classroom (ระบบ Cisco Webex Meetings)	กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ART for Relax ครั้งที่ 7-10</li> <li>● ให้อภัยตัวเองได้ไหม? (Self-Compassion)</li> <li>● My Feeling นี้แหละความรู้สึกฉัน</li> <li>● Read to Learn ครั้งที่ 1-4</li> <li>● มองตัวเองอย่างไรให้ใจฉันสุข</li> <li>● โครงการ Visual Thinking (คิดเห็น เป็น ภาพ)</li> <li>● เรียนออนไลน์อย่างไรให้มีความสุขในยุค COVID-19</li> <li>● Let's Goal พุงไปสูเป้าหมาย</li> </ul>
	Web-based/Mobile applications (ระบบ MUX)	บทเรียนออนไลน์ (การเรียนรู้ด้วยตนเอง-Self-helps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Take Care of Yourself</li> </ul>
ป้องกันปัญหาสุขภาพจิต	Virtual Classroom (ระบบ Cisco Webex Meetings)	เสวนาออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● End of Stigma หยุดการตีตราผู้ที่มีปัญหาสุขภาพใจ</li> <li>● ซึมเศร้าอย่างเข้าใจ</li> <li>● ปัญหาสุขภาพจิตกับการนอนหลับ</li> <li>● สมาชิกสั้นในผู้ใหญ่</li> <li>● การรับมือกับความผิดหวัง</li> <li>● การรับมือกับความวิตกกังวล</li> <li>● เมื่อความคิดฆ่าตัวตายนมาเยือน</li> </ul>
	Virtual Classroom (ระบบ Cisco Webex Meetings)	กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Friendship ค้นหามิตรภาพจากการเรียนออนไลน์</li> <li>● มีความเครียดจัดการอย่างไร</li> </ul>
	Web-based/Mobile applications (ระบบ MUX)	บทเรียนออนไลน์ (การเรียนรู้ด้วยตนเอง-Self-helps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการจัดการความเครียด</li> </ul>

กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต สำหรับนักศึกษา โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นรูปแบบกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ หรือรูปแบบเสวนาออนไลน์ (virtual classroom) ในระบบ Cisco Webex Meetings ที่วิทยาการและผู้เข้าร่วมกิจกรรม สามารถสื่อสารกันได้แบบไร้สาย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถเห็นไฟล์ ภาพวิดีโอ พูดคุยโต้ตอบกันได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ตและใช้ได้บนหลากหลายอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็น (PC, Tablet, Notebook, MAC, iPad, Smartphone) สามารถรองรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ถึง 250 คน ต่อ 1 ห้องเรียน โดยกิจกรรมที่จัดขึ้น แบ่งเป็นกิจกรรมด้านศิลปะ (Art for relax) กลุ่มสนทนาเกี่ยวกับหนังสือที่มีหัวข้อแลกเปลี่ยนแตกต่างกันไปในแต่ละครั้ง (Read to Learn) ความเมตตาต่อตัวเอง (Self-Compassion) และกิจกรรมเสวนาให้ความรู้ด้านจิตวิทยา เช่น สุขภาพจิตที่ดีเริ่มต้นที่ตัวเรา ส่วนกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-helps) รูปแบบบทเรียนออนไลน์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแบบ Web-

based/Mobile applications ในระบบ MUx ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนเวลาใดก็ได้ เรียนจากที่ไหนก็ได้ผ่านอุปกรณ์สื่อสารได้ทุกชนิด โดยที่นักศึกษาที่เข้าไปเรียนและทำแบบประเมินหลังเรียนได้คะแนนตั้งแต่ 70% ขึ้นไปก็จะได้รับรับรองการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร (activity transcript) ในด้าน Health Literacy ตามชั่วโมงที่กำหนด หัวข้อที่จัดขึ้น คือ บทเรียนออนไลน์เรื่อง Take Care of Yourself โดยมีบทเรียนย่อย 4 หัวข้อ ได้แก่ การตระหนักรู้ในตัวเอง ความภูมิใจในตัวเอง การจัดการกับความผิดหวัง และการเมตตาต่อตัวเองโดยกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีให้นักศึกษา ผ่านรูปแบบที่แตกต่างกันเพื่อให้นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลทุกวิทยาเขต สามารถเข้าถึงกิจกรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน

กิจกรรมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นรูปแบบกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ หรือรูปแบบเสวนาออนไลน์ (virtual classroom) ในระบบ Cisco Webex Meetings เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อปัญหาสุขภาพจิตกับการนอนหลับ ความรู้เรื่องโรคทางจิตเวช การรับมือกับความผิดหวัง การรับมือกับความวิตกกังวล เป็นต้น ซึ่งการจัดกิจกรรมออนไลน์ผ่านระบบ Cisco Webex Meetings นั้น นักศึกษาสามารถส่งข้อความที่ต้องการสอบถามวิทยากรมายังวิทยากรได้โดยตรง มีความเป็นส่วนตัวที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่น ๆ จะไม่ทราบว่าเป็นใครถามอะไรบ้างส่วนกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-helps) รูปแบบบทเรียนออนไลน์ ในระบบ MUx ในหัวข้อเทคนิคการจัดการความเครียดเป็นการเรียนออนไลน์ที่มีการบรรยายให้ความรู้ และคลิปวิดีโอสาธิต เทคนิคการจัดการความเครียดหลายวิธีการ ที่นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามได้ด้วยตนเอง กิจกรรมการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนั้นมีวัตถุประสงค์ให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขภาพจิตที่ถูกต้อง มีความรู้และวิธีการในการรับมือกับปัญหาสุขภาพจิตด้านต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองในเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้นักศึกษาที่เผชิญปัญหาสุขภาพจิตในเบื้องต้นพัฒนาเป็นผู้ป่วยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในมหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปแบบกิจกรรมเสวนาออนไลน์หรือกิจกรรมเชิงปฏิบัติการผ่านระบบ Cisco Webex Meetings ที่ผ่านมามีคะแนนระดับความพึงพอใจ ในรูปแบบกิจกรรมและคะแนนระดับความพึงพอใจในการตอบคำถามของวิทยากร จากนักศึกษาที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก นักศึกษาสะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมที่จัดขึ้นนั้นตรงกับความต้องการและความต้องการของนักศึกษา การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้นักศึกษามีความเข้าใจตนเองมากขึ้น สามารถนำความรู้จากกิจกรรมไปใช้ได้จริง วิทยากรสามารถตอบคำถามของนักศึกษาได้ชัดเจน กระชับและเข้าใจ การจัดกิจกรรมออนไลน์ทำให้สะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้นเพราะนักศึกษาอยู่ที่วิทยาเขตอื่น ๆ ก็สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมกล้ามีส่วนร่วมในการถามคำถามแสดงความคิดเห็นเพราะสามารถส่งคำถามส่วนตัวถึงวิทยากรได้โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นไม่ทราบ แต่ทั้งนี้ก็มีสิ่งที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยากให้พัฒนาเพิ่มเติม เช่น กิจกรรมควรมีเกมเพื่อความสนุกสนานมากขึ้น หรือมีการแจกของรางวัล เป็นต้น

ถึงแม้การใช้เทคโนโลยีช่วยในการจัดกิจกรรมด้านสุขภาพจิตจะทำให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้นก็ตามแต่ขณะเดียวกันก็มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในบทเรียนออนไลน์ ในระบบ MUx ที่เรียนไม่จบบทเรียนเป็นจำนวนหนึ่ง โดยในรายวิชาเทคนิคการจัดการความเครียด มีผู้ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 78 คน เรียนจบและผ่านเกณฑ์ จำนวน 48 คน มีผู้เรียนไม่จบบทเรียนจำนวน 30 คน รายวิชา Take Care of Yourself มีผู้ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 329 คน เรียนจบและผ่านเกณฑ์ จำนวน 232 คน มีผู้เรียนไม่จบบทเรียนจำนวน 90 คน ซึ่งถือว่ามีจำนวนผู้ที่เรียนไม่จบบทเรียนเป็นอัตราส่วนร้อยละ 27-38

ในแต่ละรายวิชา สอดคล้องกับการศึกษาของ Juniar et al. (2022) ที่ทำการศึกษาโปรแกรมการจัดการความเครียดออนไลน์ ในนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศอินโดนีเซีย พบว่านักศึกษาที่เข้าร่วมโปรแกรมนี้อาจมีจำนวนหนึ่งที่ออกจากโปรแกรมออนไลน์กลางคันเนื่องจากไม่ได้ติดตามข้อมูลการแจ้งเตือนการเข้าร่วมโปรแกรมทางอีเมลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล ดังนั้นในการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ให้เหมาะสมกับลักษณะและความต้องการของผู้เข้าเรียน ในอนาคตมหาวิทยาลัยมหิดลต้องศึกษาและเก็บข้อมูลของผู้ที่ไม่สามารถเรียนจนจบบทเรียนได้ว่าเป็นเพราะปัจจัยด้านไหน เพื่อลดจำนวนผู้ที่เรียนไม่จบบทเรียนให้น้อยลง

**ตารางที่ 3 รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตนักศึกษาโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (กลุ่มเป้าหมาย: บุคลากร)**

เป้าหมายในการจัดกิจกรรม	รูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัล	รูปแบบกิจกรรม	ชื่อกิจกรรม
ส่งเสริมสุขภาพจิต	Web-based/Mobile applications (ระบบ MUx และระบบ KM Masterclass)	บทเรียนออนไลน์ (การเรียนรู้ด้วยตนเอง-Self-helps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจวัยรุ่น</li> <li>• การจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับนักศึกษาในยุคปัจจุบัน</li> <li>• การสังเกตพฤติกรรมและการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพใจ</li> <li>• การให้ข้อมูลแก่นักศึกษา</li> <li>• ทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น</li> <li>• ปัญหาที่พบบ่อยในนักศึกษาและวิธีการช่วยเหลือ</li> <li>• การดูแลใจตัวเองของผู้ทำงานด้านสุขภาวะทางใจนักศึกษา</li> </ul>

การส่งเสริมสุขภาพจิตนักศึกษาไม่ได้หมายความถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้กับนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้ที่อยู่ในระบบการศึกษาทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นครู หรือบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ ดังเช่นที่กล่าวไว้ในหัวข้อการส่งเสริมสุขภาพจิต ดังนั้นศูนย์ให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (MU Friends) จึงได้จัดทำโครงการหลักสูตรอบรมทักษะทางจิตวิทยาออนไลน์สำหรับอาจารย์และบุคลากรขึ้น เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาที่ทำงานกับนักศึกษาและเป็นเครือข่ายในการทำงานดูแลสุขภาพจิตนักศึกษาร่วมกับศูนย์ให้คำปรึกษานั้น มีความรู้ความเข้าใจในพัฒนาการวัยรุ่น การสังเกตและช่วยเหลือนักศึกษาในเบื้องต้น การสื่อสารกับนักศึกษาอย่างเหมาะสม การให้คำปรึกษาในเบื้องต้น เข้าใจปัญหาและวิธีการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ รวมถึงสามารถที่จะดูแลสุขภาพจิตของตนเองได้เช่นกัน ซึ่งบุคลากรทางการศึกษาไม่ว่าจะอยู่ที่วิทยาเขตไหนของมหาวิทยาลัยมหิดล สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-helps) ในรูปแบบบทเรียนออนไลน์ ผ่านระบบ MUx ที่ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนเวลาใดก็ได้ เรียนจากที่ไหนก็ได้ผ่านอุปกรณ์สื่อสารได้ทุกชนิด หลังจากทำแบบประเมินหลังเรียนได้คะแนนตั้งแต่ 70% ขึ้นไปก็จะได้เกียรติบัตรว่าเป็นผู้ที่ผ่านการเรียนออนไลน์ในรายวิชาดังกล่าว

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากแนวโน้มในปัจจุบันที่นักศึกษามีปัญหาสุขภาพจิตเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเรียนและการใช้ชีวิต การส่งเสริมสุขภาพจิตในนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มเสี่ยง ที่มีสุขภาพจิตที่ดีอยู่แล้วให้ยังคงมีสุขภาพจิตที่ดีต่อเนื่อง และการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษาที่มีความเสี่ยงไม่ให้เกิดพัฒนาการเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลรักษา ย่อมช่วยลดจำนวนนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หรือนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตและหลุดออกจากระบบการศึกษาได้ ซึ่งการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในปัจจุบันได้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นจำนวนมากในชีวิตประจำวัน และมีความคุ้นเคยในการใช้เทคโนโลยีไปกับการเรียนออนไลน์ตั้งแต่ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 จนต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน ที่ยังคงมีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนแบบออนไลน์ร่วมด้วย ซึ่งผู้เขียนบทความพบว่าจากการศึกษาเรื่องการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบ Web-based/Mobile application ที่สามารถเข้าใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์สื่อสารได้ทุกชนิด หรือกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบ (virtual classroom) ที่ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบได้ในขณะร่วมกิจกรรม

### ข้อเสนอแนะ

1. มีการสำรวจรูปแบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อข้อมูลมาออกแบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับกิจกรรมต่อไป
2. มีการพัฒนาการให้ความรู้ด้านสุขภาพจิต ที่เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-helps) มีรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายมากขึ้น เช่น พอดแคสต์ (podcasts)
3. มีการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตอย่างเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น โปรแกรมสำหรับผู้ที่มีความวิตกกังวลในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

## รายการอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2565. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/getattachment/78750426-4a58-4c36-85d3-d1c11c3db1f3/IUB-65-Final.pdf.aspx>
- กรมสุขภาพจิต. (2561). แผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2561-2580). สืบค้นจาก <https://www.dmh-elibrary.org/items/show/450>
- กรมสุขภาพจิต. (2565). ข้อมูลการประเมินสุขภาพจิตคนไทยกลุ่มมหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก [https://checkin.dmh.go.th/dashboards/dash\\_university](https://checkin.dmh.go.th/dashboards/dash_university)
- กรมสุขภาพจิต. (2565). อนาคตสุขภาพจิตสังคมไทย พ.ศ. 2576. สืบค้นจาก [https://www.etda.or.th/getattachment/68c7efcf-4171-449c-b42a-94dbaf1364b4/Futures-of-Mental-Health-in-Thailand-2033\\_E-Book.pdf.aspx](https://www.etda.or.th/getattachment/68c7efcf-4171-449c-b42a-94dbaf1364b4/Futures-of-Mental-Health-in-Thailand-2033_E-Book.pdf.aspx)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). การสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) ของคนไทย พ.ศ. 2563. สืบค้นจาก [https://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขาสุขภาพ/ความสุข/2563/190864\\_11.pdf](https://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขาสุขภาพ/ความสุข/2563/190864_11.pdf)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2565 (ไตรมาส 2). สืบค้นจาก [https://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในครัวเรือน/2565/full\\_report\\_q2\\_65.pdf](https://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในครัวเรือน/2565/full_report_q2_65.pdf)
- ทานตะวัน สุระเดชาสกุล. (2548). จิตเวชศาสตร์ รามาธิบดี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.
- สรัญญา วรรณชัยกุล. (2565). บทบาทของพยาบาลจิตเวชในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันการเจ็บป่วยทางจิต. *พยาบาลสาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 49(1), 364-378. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/JPNMH/article/view/105125>
- องค์การอนามัยโลก. (2014). ปัจจัยสังคมกำหนดสุขภาพจิต. สืบค้นจาก <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/112828/9786161134860-tha.pdf?sequence=8>
- Ebert, D. D., Philippe, M., Kahlke, F., Bruffaerts, R., Baumeister, H., Auerbach, R. P., . . . Ronald, C. (2019). Barriers of mental health treatment utilization among first-year college students: first cross-national results from the WHO world mental health international college student initiative. *Int J Methods Psychiatr Res*, 28(2). Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31069905/>
- Ferrari, M., Allan, S., Arnold, C., Eleftheriadis, D., Alvarez-Jimenez, M., Gumley, A., & Gleeson, J. F. (2022). Digital Interventions for Psychological Well-being in University Students: Systematic Review and Meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 24(9), 1-17. DOI: 10.2196/39689
- Harith, S., Backhaus, I., Mohbin, N., Ngo, T. H., & Khoo, S. (2022). Effectiveness of digital mental Health intervention for university students: an umbrella review. *PeerJ*, 1-22. DOI: 10.7717

- Juniar, D., Ballegooijen, w., Schulte, M., Schaik, A., Passchier, J., Heber, E., Lehr, D., . . . Riper, H. (2022). A Web-Based Stress Management Intervention for University Students in Indonesia (Rileks): Feasibility Study Using a Pretest-Posttest Design. *JMIR Formative Research*, 6(7). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9491829/>
- Oti, O. & Pitt, I. (2021). Online mental health interventions designed for students in higher education: A user-centered perspective. *Internet Interventions*. 26. Retrieved from <https://www.Science direct.com/science/article/pii/S2214782921001081>
- The National Institute of Mental Health (NIMH). (2019). Technology and the future of mental health treatment. Retrieved from <https://www.nimh.nih.gov/health/topics/technology-and-the-future-of-mental-health-treatment>
- The University of Edinburgh. (2021). Wellbeing services. Retrieved from <https://www.ed.ac.uk/students/health-wellbeing/wellbeing-services>
- World Health Organization. (2003). Investing in Mental Health. Retrieved from <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42823/9241562579.pdf?sequence=1>
- World Health Organization. (2018). Mental health: Strengthening our response. Retrieved from <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>



## การจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งภายใต้มโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนชาวเลสังกาอู๋ จังหวัดกระบี่

COASTAL AND MARINE RESOURCE MANAGEMENT UNDER THE CONCEPT OF “GOOD LIFE” OF CHAO LAY  
SANGA-U COMMUNITY, KRABI PROVINCE

สฤรรัตน์ ยี่สกุล<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงมโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนชาวเลโดยพิจารณาถึงมิติของการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง โดยการศึกษาวิจัยใช้วิธีเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและภาคสนามจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งจากชุมชนและบุคคลภายนอกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับคุณภาพชีวิตของชุมชน โดยเลือกศึกษาใน ชุมชนชาวเลสังกาอู๋ เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ การศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ยั่งยืนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่มีผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนชายฝั่ง ซึ่งมีทะเลเป็นทั้งพื้นที่อาหาร พื้นที่วัฒนธรรม แหล่งรายได้ ฯลฯ แต่ในปัจจุบันชุมชนได้สูญเสียโอกาสในการมีส่วนต่อการจัดการทรัพยากร เนื่องจากรัฐได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการด้วยแนวนโยบายที่กำหนดอย่างเป็นมาตรฐานจากส่วนกลาง ทว่าเมื่อมีการบังคับใช้กับท้องถิ่นกลับไม่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน เป็นผลให้การจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งไม่ได้เป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพและขณะเดียวกันได้สร้างผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนชายฝั่ง

**คำสำคัญ :** การจัดการทรัพยากรทางทะเล แนวคิดชีวิตที่ดี คุณภาพชีวิตของชาวเล ทางเลือกการพัฒนา

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต หลักสูตรพัฒนามนุษย์และสังคม คณะบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## Abstract

This paper has the objective of analyzing the concept of “buen vivir” or “good life” in Chao Lay community with consideration on the dimension of marine and coastal resource management. The study is based on qualitative method through literature review and fieldwork (participatory observation) and in-depth interviews with key informants both in the community and outsiders whose roles relate to community’s quality of life. The target community is Chao Lay Sang Ka-U Community, Krabi Province. The study found that sustainable marine resource management provides necessary conditions for good quality of life of Chao Lay coastal and island communities. This is because the sea is their food source as well as income generational source, cultural resources, etc. At present, the Sang Ka-U Community gradually lost their autonomy on the caring and management of these sources and resources. The Government becomes the main authority in the planning and management through centrally established policy guidelines, and when these are applied locally, they do not correspond to the community’s context and have a direct impact on the quality of life of people in coastal communities.

**Keywords:** MARINE RESOURCE MANAGEMENT, CONCEPT OF “GOOD LIFE”, CHAO LAY’S QUALITY OF LIFE, ALTERNATIVE DEVELOPMENT

## 1. บทนำ

“ชีวิตที่ดี” (Good Life) เป็นสิ่งที่มีการตั้งคำถามและหา นิยามอยู่เสมอว่าเป็นอย่างไรหรือมีตัวชี้วัดอะไรบ้างที่จะสะท้อนให้เห็นถึง “คุณภาพ” ของชีวิต ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการแสวงหา นิยามความหมายของชีวิตที่ดีในหลายมิติ โดยหนึ่งในนิยามภายใต้วิธีคิดใหม่ที่ได้รับ ความสนใจในระดับนานาชาติคือ “Buen Vivir” ซึ่งเป็นคำภาษาสเปน แปลว่าชีวิตที่ดีหรือการเป็นอยู่ที่ดี “Buen Vivir” เป็นมโนทัศน์จากบริบทของลาตินอเมริกา ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานของการที่มนุษย์ดำรงอยู่อย่างสมดุลทั้งกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันและกับสรรพสิ่งต่างๆ ในธรรมชาติภายใต้หลักการของความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลซึ่งกันและกันทั้งวัฏจักร (Javier, 2018) โดยในเอกวาดอร์และโบลิเวีย แนวคิดดังกล่าวได้รับการนำมาใช้ในการส่งเสริมเชิงนโยบายให้เป็นทางเลือกการพัฒนาที่เบนออกจากการพัฒนาในกระแสหลัก (Artaraz et al, 2021) เพราะการพัฒนากระแสหลักติดอยู่ในกรอบของการกำหนดลงมาจากด้านบน (Top-down development) โดยตัวแบบเป็นประเทศ “พัฒนาแล้ว” ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ซีกโลกตะวันตก (Westernization)

ชีวิตที่ดีประกอบด้วยหลายมิติ อาทิ การทำมาหากิน สุขภาพ ครอบครัว สังคม ฯลฯ โดยแต่ละมิติมีความเชื่อมโยงหนุนเสริมกัน แต่อย่างไรก็ตาม มิติที่เป็นแกนหลักของแต่ละสังคมอาจแตกต่างกันออกไปตามบริบทของสังคม ดังนั้น “ชีวิตที่ดี” จึงเป็นมโนทัศน์ที่ทำให้เกิดการตั้งคำถามต่อการพัฒนากระแสหลักว่า เส้นทางที่ผ่านมาได้ลดทอนให้ “ชีวิตที่ดี” เหลืออยู่เพียงภาพเดียวหรือไม่ และการพัฒนาควรจะมีทางเลือกที่หลากหลายหรือไม่ และในทางเลือกนั้นเกิดขึ้นโดยใคร ใครสามารถเลือกได้จริงมากน้อยเพียงใด เพราะในความเป็นจริงอาจมีปัจจัยที่เข้ามากระทบหรือเป็นแรงกดดันทำให้ไม่สามารถตัดสินใจเลือกได้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะในกลุ่มชนพื้นเมืองที่มีวิถีชีวิตค่อนข้างแตกต่างไปจากสังคมใหญ่อย่างมาก

จากการศึกษาชุมชนสังก้าอู้อำเภอกะลันตาใหญ่ จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นชุมชนพื้นเมืองชาวเลอุรักลาโว้ยที่มีวิถีการดำรงชีวิตใกล้ชิดกับธรรมชาติทางทะเลและชายฝั่ง พึ่งพิงทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งมาอย่างยาวนาน ฉะนั้น มุมมอง “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนสังก้าอู้อู้อจึงได้ให้ความสำคัญกับมิติพื้นที่ทางทะเลและชายฝั่งเป็นอย่างมาก เพราะทะเลและชายฝั่งได้เชื่อมโยงไปยังมิติชีวิตอีกหลายส่วน อาทิ การทำกิน ที่อยู่อาศัย ชุมชนและประเพณี การศึกษาและการเรียนรู้ เป็นต้น โดยชุมชนชาวเลได้ร่วมกันดูแลจัดการพื้นที่ทางทะเลและชายฝั่ง ทั้งการใช้ประโยชน์และการดูแลรักษาไปพร้อมๆ กัน

ชาวอุรักลาโว้ยมีวิถีชีวิตที่ผูกพันกับทะเลอย่างมีแบบแผนทางวัฒนธรรมของตนเอง (เยาวลักษณ์ ศรีสุกใส, 2544) ทำให้เป็นชุมชนที่มีวิถีใกล้ชิดทะเลมาเป็นเวลานาน ชาวเลจึงมีการสะสมความรู้ ประสบการณ์ในการหาอยู่หากินกับทะเล กลายเป็นภูมิปัญญาในการจัดการพื้นที่ทางทะเลและชายฝั่งที่ได้สืบทอดต่อกันในชุมชน อาชีพหลักของชุมชนคือการทำประมงพื้นบ้านที่สอดคล้องไปกับฤดูกาลธรรมชาติโดยใช้แรงงานในครอบครัว ด้วยเหตุนี้การทำประมงจึงเป็นทั้งการมีรายได้ การมีความมั่นคงด้านอาหาร การมีพื้นที่ทางประเพณีพิธีกรรมที่สืบเนื่องมาจากการหาอยู่หากินในทะเลอย่างเช่นพิธีบูยาเล พิธีลอยเรือที่ขณะเดียวกันก็มีบทบาทในการเชื่อมโยงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของชุมชน

ในปัจจุบันการหาอยู่หากินทางทะเลยังคงดำเนินอยู่ในชุมชนสังก้าอู้อู้อแต่ชุมชนไม่สามารถจัดการพื้นที่ทางทะเลและชายฝั่งในแนวทางดั้งเดิมได้อีกเพราะมีแรงกดดันที่เข้ามา มีบทบาทในการจัดการพื้นที่แทนอย่างน้อย 3 ส่วนคือ 1) การประกาศให้พื้นที่บางส่วนของเกาะลันตาเป็นเขตอุทยานฯ 2) การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 3) การทำประมงในเชิงพาณิชย์ โดยทั้งสามส่วนนี้ได้เข้ามาในช่วงเวลาใกล้เคียงกันและมีส่วนที่เชื่อมโยงส่งเสริมกัน

ในปี พ.ศ. 2528 รัฐบาลได้มีประกาศอย่างเป็นทางการให้จังหวัดกระบี่เป็นเมืองท่องเที่ยว การท่องเที่ยวได้ขยายตัวมาถึงเกาะลันตา ที่เริ่มมีการเข้ามาซื้อที่ดินของนายทุนต่างถิ่น ในปี พ.ศ. 2533 จึงได้มีการประกาศให้พื้นที่บางส่วนของเกาะลันตาเป็นเขตอุทยานฯ ทำให้รัฐเข้ามามีบทบาทในการดูแลจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เมื่อมีการ

ประกาศเขตอุทยานฯ และการพัฒนาการท่องเที่ยวบนเกาะลันตา ทำให้ “พื้นที่ดั้งเดิม” ของชาวอุรักลาโว้ยกลายเป็น “พื้นที่อนุรักษ์” และ “พื้นที่ท่องเที่ยว” จึงได้ส่งผลโดยตรงต่อวิถีชีวิต โดยเฉพาะการทำมาหากินทั้งทางบกและทางทะเล กลายเป็นพื้นที่ทับซ้อนกับเขตอุทยานฯ และแหล่งท่องเที่ยว (ประภารัตน์ ศุขศรีไพศาล, 2559) แต่อย่างไรก็ตาม การออกกฎระเบียบมาบังคับใช้นั้นอาจไม่สอดคล้องกับบริบทวิถีชีวิตของชุมชน จึงเกิดเป็นความขัดแย้งในการจัดการด้านทรัพยากรระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนอยู่เสมอ และส่งผลให้การทำกินในทะเลไม่มั่นคงอีกต่อไป ชาวเลบางส่วนจึงเริ่มมีการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานภาคท่องเที่ยวที่ค่อยๆ เติบโตพร้อมๆ กับการจำกัดเขตทำกินของอุทยานฯ

นอกจากนี้ยังมีแรงกดดันที่เข้ามามีผลกระทบต่อชุมชนจากการประมงเชิงพาณิชย์ และอีกปัจจัยที่อาจอยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างที่สุดคือความเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศที่ไม่อาจจัดการด้วยชุดความรู้ดั้งเดิมได้อีก ด้วยเหตุนี้ แนวทางการจัดการของภาครัฐจึงไม่ได้เป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะที่ชุมชนเองก็เผชิญความยากลำบากมากขึ้น

ดังนั้น การมีแนวทางและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเปิดโอกาสในการนำเอาความรู้พื้นบ้านและข้อสังเกตของชุมชนที่เอื้อต่อการจัดการมาปรับใช้ จะเป็นการสร้างพื้นที่การมีส่วนร่วมกับชุมชน ชุมชนสามารถรักษาและสืบทอดองค์ความรู้ของตนต่อไปได้ สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากร และลดความขัดแย้งระหว่างรัฐกับชุมชนหรือระหว่างชุมชนกับเอกชน นอกจากนี้การมีแนวทางที่เหมาะสม จะได้รับการยอมรับจากชุมชน ทำให้การคุ้มครองทางกฎหมาย จะนำไปสู่ความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนผาสุกของชุมชน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงมโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนชาวเลโดยพิจารณาถึงมิติของการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

2.2 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งในมุมมองของชาวเลที่มีผลกระทบต่อ “ชีวิตที่ดี”

2.3 เพื่อวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งโดยเน้นการมีทางเลือกการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนกรณีศึกษา

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดมโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี”

“ชีวิตที่ดี” (Good Life) เป็นแนวคิดจากบริบทของสังคมลาตินอเมริกา มีการเรียกกันในหลายชื่อ อาทิ Sumak kawsay ในภาษาของชนเผ่าพื้นเมืองเกชัว (Quechua) หรือ Buen Vivir ในภาษาสเปน ซึ่งใช้กันกว้างขวางในเอกวาดอร์ ส่วนชนเผ่าพื้นเมืองอัยมารา (Aymara) ในประเทศโบลิเวียใช้คำว่า Suma Qamaña หมายถึงรูปแบบการดำรงอยู่ของมนุษย์ที่สมดุลกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งสิ่งมีชีวิต สัตว์ พืช แร่ธาตุ ดวงดาว วิญญาณ และเทพ ภายใต้หลักการของความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลและเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งจักรวาล ปัจจุบันแนวคิด “ชีวิตที่ดี” ได้รับความสนใจและแพร่หลายมากขึ้น โดยเฉพาะแถบลาตินอเมริกา ซึ่งในเอกวาดอร์และโบลิเวีย รัฐบาลได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวมาเป็นหลักการในรัฐธรรมนูญ (Javier, 2018; Artaraz et al, 2021) รวมทั้งใช้ในการส่งเสริมในเชิงนโยบายให้เป็นทางเลือกการพัฒนา

สำหรับประเทศไทยเองได้มีการปรับมุมมองของการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เคยมุ่งเน้นด้านความเติบโตของเศรษฐกิจเป็นหลัก โดยเพิ่มแนวคิด “ความอยู่ดีมีสุข” เข้ามาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ซึ่งมี

ข้อสรุปสำคัญ คือ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ไม่ใช่ทั้งหมดของความอยู่ดีมีสุข แต่ต้องมุ่งไปที่ความสำเร็จของบุคคล เป็นสำคัญ จุดเน้นที่การอธิบายความอยู่ดีมีสุขในแง่ของ“ภารกิจ” ซึ่งหมายถึง ความสำเร็จ และ “สมรรถภาพ” หมายถึง ความสามารถ นำไปสู่ความสำเร็จ จนในที่สุดจะเชื่อมโยงกับการเลือกวิถีการดำเนินชีวิตและมีทางเลือกที่บุคคลมี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561 อ้างถึงใน ระพีพรรณ คำหอม และคณะ, 2563)

### 3.2 แนวคิดการจัดการทรัพยากรของชุมชน

ชุมชนพื้นเมืองมีการดำรงชีพที่พึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิดจึงทำให้ความอยู่รอดของชุมชนได้ผูกติดอยู่กับความยั่งยืนของทรัพยากร ดังนั้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจึงได้ดำเนินควบคู่ไปกับการดูแลรักษาอย่างสมดุลกันตามแนวทางของชุมชนนั้นๆ และขณะเดียวกันผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการทรัพยากรอีกหน่วยหนึ่งคือรัฐ ผ่านการกำหนดกฎกติกาเชิงควบคุมและสั่งการจากส่วนกลางเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ “เป็นมาตรฐาน” ด้วยเหตุนี้ กติกาที่มีการกำหนดจากส่วนกลางจึงอาจจะไม่สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรมของท้องถิ่น เป็นผลให้กติกาดังกล่าวเป็นข้อท้าทายต่อการดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่นนั้นๆ

ด้วยสถานการณ์ดังกล่าว ต่อมาจึงได้มีการเสนอ “ทางเลือกใหม่” ในการดูแลการจัดการทรัพยากรของชุมชน มีการบัญญัติคำว่า “สิทธิชุมชน” เป็นครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (พิมพ์ประไพ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา และชัยณรงค์ เครือนวน, 2561) ต่อมาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้นำสิทธิชุมชนมาบัญญัติรวมกับสิทธิอื่นๆ ให้เกิดความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อรับรองสิทธิของบุคคลและสิทธิของชุมชนในการอนุรักษ์และฟื้นฟู ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติรวมทั้งกำหนดให้มีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563)

ระบบสิทธิการจัดการทรัพยากรโดยชุมชน เป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อสิทธิส่วนรวมตามประเพณีและตามระบบคุณค่าความเชื่อของชุมชน แนวคิดการจัดการทรัพยากรของแต่ละชุมชนจึงสามารถสืบสานจากชุมชนนั่นเอง โดยวิเคราะห์จากระบบความเชื่อ ศาสนา จารีตประเพณี พิธีกรรม ภาษา ฯลฯ รวมไปถึงชีวิตประจำวันนับตั้งแต่เกิดจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต (มูลนิธิเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2552) หากวิเคราะห์ในมุมมองทางสังคมศาสตร์ สิทธิชุมชนไม่จำเป็นต้องเป็นชุมชนในเชิงกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเครือข่ายในความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ โดยมีเกณฑ์สำคัญ คือสมาชิกนิยามตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และสังคมก็รับรู้ว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนดังกล่าวเช่นกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนและนอกชุมชน โดยกำหนดเกณฑ์คุณค่าร่วมของชุมชนที่สมาชิกในชุมชนยึดถือปฏิบัติ อีกทั้งเคลื่อนไหวผลักดันให้สังคมและรัฐยอมรับ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่รับรองอัตลักษณ์ความชอบธรรมและเกณฑ์คุณค่าที่ชุมชนนั้นๆ ยึดถือ (อุดมศักดิ์ สิทธิพงษ์, 2558)

### 3.3 แนวคิดการพัฒนาทางเลือก

การพัฒนาทางเลือกเป็นแนวทางการพัฒนาที่ได้หันเหความสนใจไปจากการพัฒนาที่มุ่งเน้นเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว โดยได้ให้ความสำคัญกับมิติอื่นๆ อาทิ มนุษย์ จิตใจ ความเป็นธรรม และสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา (2561) พบว่านิยามของการพัฒนา “ทางเลือก” หมายถึง ทางเลือกอื่นที่ไม่ใช่ทุนนิยมอุตสาหกรรมกระแสหลัก โดยแนวทางที่จัดว่าเป็นการพัฒนาทางเลือกอาจใช้ชื่อเรียกอื่นๆ ต่างกัน แต่โดยรวมนั้นหมายถึงการเป็นข้อวิจารณ์หรือเป็นฝ่ายตรงข้ามกับการพัฒนากระแสหลักที่มุ่งแต่การสร้างเติบโตทางเศรษฐกิจ เช่น การพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม การพัฒนาที่ยั่งยืน ฯลฯ ซึ่งมักมีกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับชุดความคิด เช่น การมีส่วนร่วม ประชาชนรากหญ้า การเสริมสร้างความเข้มแข็ง การปลูกจิตสำนึก กระบวนการประชาธิปไตย พลเมือง สิทธิชุมชน ความ

หลากหลายทางวัฒนธรรม เป็นต้น มีเป้าหมายเพื่อการหาทางออกให้ชุมชนหรือสังคมในรูปแบบต่างๆ โดยครอบคลุมไปถึงการพัฒนาคน ซึ่งถือเป็นนิยามใหม่ของการพัฒนา เช่น การพัฒนาที่อาศัยตามแนวคิดวัฒนธรรมชุมชนและภูมิปัญญาชาวบ้าน การพัฒนาเชิงพุทธ การพัฒนาเชิงนิเวศ มีการกำหนดคนเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนา พร้อมทั้งการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

การพัฒนาทางเลือกส่วนหนึ่งนั้นเป็นการผสมผสานมรดกทางความคิดของตะวันออก เช่น ปรัชญาการพึ่งตนเองของคานธี และปรัชญาเศรษฐกิจแบบพุทธ ซึ่งเน้นความพอเพียงในการบริโภค ผนวกเข้ากับการเคลื่อนไหวด้านสิ่งแวดล้อม นิยมและการเมืองสีเขียวของตะวันตก ดังนั้น นโยบายการพัฒนาทางเลือกจึงประกอบด้วย 1) การสนองตอบความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) ทั้งที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุ 2) ต้องเป็นการพัฒนาจากภายใน 3) สามารถพึ่งพาตนเอง (Self – Reliant) 4) ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมทางนิเวศ และ 5) การให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของตนเอง และนอกจากนี้กลไกที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานของการพัฒนาทางเลือกยังได้ผนวกปัจจัยสำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ 1) ชุมชน 2) ภาคเศรษฐกิจแบบไม่เป็นทางการ 3) การเมืองซึ่งนำมาผสมผสานเป็น “กระแสทางเลือกในการพัฒนา” ซึ่งได้นำเสนอหลักการพัฒนาทางเลือกอื่นที่ไม่ใช่ทุนนิยม (ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา, 2561)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าแม้การพัฒนาทางเลือกจะมีท่าทีในการพยายามถอยห่างจากความเป็นกระแสหลัก แต่ในขณะเดียวกันก็ยังเหลือจุดเชื่อมโยงถึงกัน ทั้งการเชื่อมโยงจากการพัฒนากระแสหลักมายังการพัฒนาทางเลือก และการเชื่อมโยงจากการพัฒนาทางเลือกไปยังการพัฒนาระแสหลัก สอดคล้องกับที่ Pieterse (1988 อ้างโดย อัจฉรา ยุติธรรม, 2554) ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระแสหลักได้ผนวกรวมเอาแนวคิดการพัฒนาทางเลือกเข้าสู่กระบวนการทัศน์ของกระแสหลักแล้วเกือบทั้งหมด ตัวอย่างเช่น การพัฒนาระแสหลักไม่ได้ชี้วัดที่การเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ หรือ GDP เพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่ได้หันเหไปยังประเด็นที่การพัฒนาทางเลือกเคยให้ความสำคัญมาก่อน อาทิ คุณภาพชีวิต การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ หรือความยั่งยืนทางนิเวศ ฯลฯ และในอีกหลักการทางเลือกที่สำคัญคือ “การมีส่วนร่วม” เองนั้นได้ถูกดึงเข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความสำเร็จแก่การพัฒนาด้านต่างๆ โดยทั่วกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ไม่สามารถเห็นเส้นแบ่งที่ชัดเจนระหว่างการพัฒนาทางเลือกกับการพัฒนาระแสหลักอีกต่อไป

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลจำนวน 40 คน แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

4.1.1 คนในชุมชนหลากหลายรุ่น เนื่องจากมีข้อสันนิษฐานว่าคนต่าง “รุ่น” ให้คุณค่าหรือมุมมองความสำเร็จต่อสิ่งต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตที่ดีต่างกัน การศึกษาในรุ่นอายุที่หลากหลายจึงทำให้สามารถได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมมากกว่า โดยกลุ่มรุ่นจะเป็นการนิยามตามบริบทของชุมชนเอง ผู้ให้ข้อมูลได้แบ่งรุ่นในชุมชนแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1) วัยหนุ่มสาวเรียกในภาษาพื้นเมืองว่า “ราดารา” 2) วัยที่มีคู่ครอง เรียกในภาษาพื้นเมืองว่า “ลากิ ปินี” และ 3) ผู้สูงอายุเรียกในภาษาพื้นเมืองว่า “ตุฮา” จำนวนรุ่นอายุละ 10 คน รวมผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้จำนวน 30 คน

4.1.2 บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือมีบทบาทความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับชุมชนมาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาอย่างน้อย 10 ปี เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขท้องถิ่น ครู หรือผู้นำท้องถิ่น จำนวน 4 คน

4.1.3 นักวิชาการ ที่เป็นผู้มีประเด็นศึกษาหรือมีความสนใจในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในบริบทของชุมชนพื้นเมือง รวมถึงมีผลงานเชิงวิชาการหรือปฏิบัติการเป็นที่ประจักษ์ จำนวน 3 คน



4.1.4 เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่มีส่วนในการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับชุมชนพื้นเมืองอย่างต่อเนื่อง เป็นเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน

#### 4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

งานศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลภาคสนามในชุมชนชาวเลอุรักลาโว้ย บ้านสังกาอู้ ตำบลเกาะลันตาใหญ่ อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ในระหว่างวันที่ 9 มีนาคมถึงวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2566 การศึกษาภาคสนามใช้วิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และการสัมภาษณ์กลุ่ม โดยการเตรียมประเด็นการสัมภาษณ์ ที่ได้จากการทบทวน เอกสารและงานวิจัยต่างๆ โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถใช้ความคิดเห็นอย่างอิสระตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อคำถาม รวมถึง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพชุมชน วิถีชีวิต ความคาดหวังต่อชีวิตที่ดีในมิติต่างๆ รวมถึง แรงกดดันและแรงบันดาลใจที่เกิดขึ้นกับการดำรงชีวิตของคนในชุมชน เพื่อนำเนื้อหาประกอบในการวิเคราะห์ร่วมกับ ข้อมูลส่วนการทบทวนเอกสาร โดยการนำข้อมูลมาจัดระเบียบและจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ เมื่อ เชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบเข้าด้วยกันแล้ว จึงวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ เพื่อหาข้อสรุป ติความ และตรวจสอบ ความถูกต้องของผลการวิจัย

### 5. ผลการศึกษา

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสารและภาคสนามในประเด็นมโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี” โดยพิจารณาถึงมิติ ของการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งใน มุมมองของชาวเลที่มีผลกระทบต่อ “ชีวิตที่ดี” และแสวงหาแนวทางการส่งเสริมการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง โดยเน้นการมีทางเลือกการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนชาวเลบ้านสังกาอู้ จังหวัดกระบี่ พบว่าประเด็นหลักมี ดังนี้

#### 5.1 มโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี” ของชุมชนชาวเลสังกาอู้ซึ่งเชื่อมโยงกับการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

ชุมชนสังกาอู้เป็นชุมชนชาวเลอุรักลาโว้ยขนาดใหญ่ที่สุดในเกาะลันตา ตั้งอยู่บริเวณท้ายเกาะลันตา ด้านหน้า ของชุมชนติดทะเล ด้านหลังเป็นเนินเขา ทำให้บ้านเรือนมีที่ตั้งตามแนวริมทะเลและบริเวณที่สูงทิศตะวันตกถัดจาก ทะเลเข้ามาในแผ่นดิน อาชีพหลักของชุมชนคือประกอบอาชีพประมงพื้นบ้าน ใช้เรือหัวโทง อวนชนิดต่างๆ แห ไชลวด เบ็ด การเก็บหาด้วยมือ ฯลฯ และอีกอาชีพที่เข้ามาในชุมชนคือการเป็นลูกจ้างในธุรกิจท่องเที่ยว ทั้งร้านอาหาร โรงแรม และบังกะโล ลักษณะการทำกินของชุมชนสังกาอู้มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยอื่นๆ อย่างน้อย 3 ปัจจัย คือ ทรัพยากร ฤดูกาล และวัฒนธรรม

พื้นที่ทำกินของชุมชนสังกาอู้กระจายอยู่รอบเกาะลันตาใหญ่ไปถึงฝั่งทะเลจังหวัดตรัง ซึ่งเป็นทั้งแหล่งรายได้ แหล่งอาหารของครอบครัวและคนอีกจำนวนมาก หากใช้ชายฝั่งเป็นเกณฑ์การเก็บหาจะเริ่มต้นจากริมชายฝั่งตามแนวโขด หินในระยะที่น้ำทะเลลงไปจนสุด เป็นแหล่งของหมึกสายและหอยหลายชนิดที่สามารถเก็บหาได้ตลอดทั้งปี โดยสมาชิก ชุมชนทุกเพศทุกวัย

ถัดออกไปในทะเลเขตน้ำตื้นจะเป็นการทอดแหปลากระบอก หากออกไปในทะเลลึกประมาณ 1-2 กิโลเมตรจะเป็นพื้นที่ในการวางอวนกุ้งตั้งแต่หน้าอ่าวมาละ ไปทางหัวเกาะหม้อจนไปถึงทะเลหน้าโรงแรมพิมายลัย หากเลยโรงแรมพิมายลัยไปทาง “หลังเกาะ” จะเป็นพื้นที่การเก็บหาของคนอีกชุมชนหนึ่ง และในระยะที่ไกลจากชายฝั่งไปในทะเลลึก 3-4

กิโลเมตร จะเป็นพื้นที่ว่างไซหมึก ซึ่งหมึกนั้นน้ำยิ่งลึกลงยิ่งมีโอกาสได้หมึกมากขึ้น แต่หากวางในระยะที่ไกลไปกว่านี้จะมี ความเสี่ยงที่อ่อนของเรือประมงพาณิชย์จะลากเกี่ยวเอาไซหมึกไปด้วย

ส่วนทางด้านเกาะปอดและเกาะบูดู จะเป็นเขตการทำกินของชุมชนอื่นเช่นกัน ชาวเลชุมชนสังก้าอูจะไม่นิยมเข้าไปวางอวนหรือไซ โดยปกติชาวเลชุมชนสังก้าอูจะนิยมไปวางไซที่เกาะโหลง เกาะกระดาน และเกาะรอกที่แม้จะใช้เวลาเดินทางนานที่สุดแต่เนื่องจากเป็นบริเวณที่มีปลาชุกชุมหลายคนจึงยังนิยมไปวางไซที่เกาะรอก นอกจากนี้ บริเวณเกาะโหลง เกาะกระดาน ยังเป็นพื้นที่ของประเพณีอนหาดด้วย

โดยการอนหาดจะเป็นประเพณีประจำปี นิยมไปในช่วงเดือนกุมภาพันธ์และ มีนาคม เนื่องจากเป็นช่วงที่คลื่นลมสงบเดินทางง่าย การพักผ่อนที่เกาะจึงทำได้ง่าย เมื่อถึงเวลาช่วงประเพณีอนหาดกลุ่มเด็กๆ และผู้ปกครองจะนัดวันไปพร้อมๆ กัน ครั้งละประมาณ 5-10 ครอบครัว เมื่อได้วันแล้วจะให้เด็กๆ ไปลาครูที่โรงเรียนเพื่อไปอนหาด ถือเป็นกิจกรรมที่เป็นโอกาสในการรวมตัวพบปะสังสรรค์กันทั้งเด็ก ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ เมื่อไปถึงเกาะจะสร้างเพิงพักชั่วคราวและทานอาหารร่วมกัน ปัจจุบันจะนิยมนอนค้างกันเพียง 1-2 คืน แล้วจึงเดินทางกลับ โดยระหว่างนั้นอาจกลับมาที่บ้านบ้างเพื่อนำอาหารไปเพิ่มเติมระหว่างนอนหาดหรือมาอาบน้ำ สำหรับพื้นที่หาดในบริเวณชุมชนจะมีการใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนโดยเฉพาะในช่วงฤดูร้อน ชาวเลจะนัดหมายกันไปยังหาดที่มีร่มไม้พาลูกไปเล่น พาเด็กเล็กไปผูกเปลนอนหลบหนีอากาศร้อน

อีกสถานที่สำคัญบริเวณชายฝั่งริมทะเลของชุมชนคือการเป็นที่ตั้งของสุสาน ซึ่งชายฝั่งริมทะเลเป็นตำแหน่งที่ใช้ตั้งสุสานมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ เนื่องจากวิถีชีวิตที่มีการตั้งบ้านเรือนริมทะเลหรือบริเวณที่สามารถนอนฟังเสียงคลื่นได้ บรรพบุรุษจึงมักสั่งเสียให้ฝังตนในที่ที่ยังสามารถได้ยินเสียงคลื่น ประกอบกับในอดีตไม่มีการตัดถนน การสัญจรใช้เส้นทางริมหาด การแห่ศพจึงใช้เส้นทางนี้หรือใช้เรือแห่มา ดังนั้น การมีสุสานบริเวณชายฝั่งริมทะเลจึงเป็นเรื่องที่สอดคล้องกัน

ด้วยเหตุนี้ ชุมชนสังก้าอูจึงมีการจัดการวิถีชีวิตที่เป็นไปแบบองค์รวมเพียงอย่างเดียวทั้งวัฒนธรรม เศรษฐกิจ ฤดูกาล และทรัพยากร ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนอย่างมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน โดยมีการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเป็นเงื่อนไขของการขับเคลื่อนที่สำคัญ ตัวอย่างเช่น หลังจากพิธีลอยเรือครั้งที่ 1 ของปีช่วงเดือนพฤษภาคม ในฤดูกาลที่ชุมชนเรียกกันว่าลมพริตหรือช่วงมรสุม (พฤษภาคม-กันยายน) ปลาและกุ้งในทะเลจะมีมากกว่าช่วงอื่น การทำประมงของชุมชนจึงมีความคึกคักมากขึ้น คนที่ออกไปทำงานในภาคท่องเที่ยวจะเริ่มให้หยุดเพราะเข้าสู่ช่วงปิดฤดูกาลท่องเที่ยว และใช้เวลาในการกลับมาทำประมงแทน แต่หากเป็นช่วงหลังจากพิธีลอยเรือครั้งที่ 2 ของปี ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ในฤดูกาลที่ชุมชนเรียกว่าลมออก (พฤศจิกายน-เดือนเมษายน) สัตว์ทะเลจะลดลงและสอดคล้องกับเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว บางคนจึงเลือกที่จะกลับออกไปทำงานในภาคการท่องเที่ยวในช่วงนี้ ขณะที่บางคนยังคงทำประมงต่อไป แต่บางคนได้หันเหออกจากประมงไปทำงานในภาคการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว

## 5.2 สภาพปัญหาการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่มีผลกระทบต่อ “ชีวิตที่ดี” ของชาวเลสังก้าอู

อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลทางเลือกการทำกินในข้างต้นนั้นไม่ได้เป็นไปอย่างราบรื่นนักในปัจจุบัน เนื่องจากมีปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้การทำการประมงต้องเผชิญกับความท้าทายมากกว่าในอดีต โดยแรงกดดันที่เกิดขึ้นมาจาก 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การประกาศพื้นที่อุทยานฯ 2) การขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3) การทำประมงเชิงพาณิชย์

### 5.2.1 ประกาศพื้นที่อุทยานแห่งชาติ

หลังจากได้มีการประกาศให้จังหวัดกระบี่เป็นเมืองท่องเที่ยว เกาะลันตาเริ่มมีการพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2533 ได้มีการประกาศให้บางส่วนของพื้นที่เกาะลันตาเป็นอุทยานฯ (อาภรณ์ อุทฤษณ์, 2532) ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อประมงของชาวเล เนื่องจากพื้นที่อุทยานฯ ทับซ้อนกับพื้นที่ทำกินดั้งเดิม อาทิ ในบริเวณเกาะโหลง เกาะ

รอก เกาะลิบง เกาะกระดาน โดยมีข้อกำหนดที่เป็นอุปสรรคต่อการทำประมง เช่น เรื่องเขตการเก็บหาต้องห่างจากเกาะออกไป 3 กิโลเมตร ซึ่งในระยะดังกล่าวหากไม่มีกองหินใต้น้ำจะไกลเกินกว่าที่จะเก็บหาสัตว์ทะเลได้ดีและเมื่อมีคลื่นลมจะไม่สามารถหาที่หลบได้จึงมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียทรัพย์สินและชีวิต

ข้อระเบียบถัดมาคือการห้ามมิให้พักค้างคืนในเกาะ แต่เดิมการทำประมงในบริเวณเกาะที่มีระยะไกลออกไปจากบ้าน จะมีการค้างคืนเพื่อลดความเหนื่อยล้าในการเดินทางไปกลับและความรีบเร่งในการทำงาน แต่เมื่อมีข้อห้ามดังกล่าวจึงต้องใช้เวลาทำงานกลางทะเลตลอดทั้งวัน ทำให้เกิดความเครียดกังวลและสร้างความเหนื่อยล้ามากขึ้น

อีกปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญซึ่งได้สะท้อนออกมาจากคนในชุมชนเช่นกันคือการขยายแนวเขตห้ามทำประมงออกไปเรื่อยๆ โดยไม่มีการประกาศหรือแสดงแนวเขตที่ชัดเจนให้ชาวเลรับรู้ ผลที่ตามมาคือชาวเลกลายเป็นผู้บุกรุกทำกินในเขตหวงห้าม เนื่องจากชาวเลไม่มีเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีทันสมัย ทำให้ไม่สามารถระบุพิกัดจากตำแหน่งดาวเทียมที่อุทยานฯ ระบุไว้ได้ การดูแนวเขตจึงเป็นเพียงการคาดคะเนด้วยสายตา หรือการยกเลิกระเบียบข้อตกลง เช่น กรณีเกาะห้า ซึ่งเคยให้ข้อตกลงในช่วงที่ปิดการท่องเที่ยวเดือนพฤษภาคมจนถึงตุลาคม อนุญาตให้ชาวประมงเข้าไปทำกิน แต่ปัจจุบันไม่สามารถเข้าไปเก็บหาได้ตลอดปี

#### 5.2.2 การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแม้ในทางหนึ่งจะสร้างอาชีพหรือเป็นช่องทางรายได้ให้ชาวเลแต่ขณะเดียวกันก็มีผลกระทบใหญ่ต่อการทำกิน เมื่อการท่องเที่ยวขยายตัวมากขึ้น พื้นที่ทางทะเลถูกสงวนไว้สำหรับการท่องเที่ยวมากขึ้นจนไปซ้อนทับกับที่ทำกินของชาวเล และเมื่อมีการประกาศเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวแล้ว ชาวเลไม่สามารถเข้าไปทำประมงได้อีก เนื่องจากจะเป็นการรบกวนและสร้างอันตรายแก่นักท่องเที่ยวจากกิจกรรมทางการประมง และการมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก บางครั้งจึงมีการรุกล้ำเข้าเขตทำกินและเกิดเหตุการณ์นักท่องเที่ยวตัดไม้ไปล่าบ่อยครั้ง

#### 5.2.3 การทำประมงเชิงพาณิชย์

การเก็บหาของเรือประมงพาณิชย์ในน่านน้ำเดียวกันกับเรือประมงพื้นบ้าน แม้จะมีการแบ่งพื้นที่การเก็บหาแล้ว แต่เขตแดนไม่ได้มีรั้วกัน สัตว์ทะเลยังคงเคลื่อนย้ายไปมาและศักยภาพของเครื่องมือประมงพาณิชย์ทำให้เก็บหาได้ในปริมาณมาก ส่งผลต่อจำนวนของสัตว์ทะเลโดยตรง รวมถึงปัญหาการล้ำแนวเขตที่แม้มีการแบ่งกันไว้ระหว่างประมงพื้นบ้านและประมงเชิงพาณิชย์ซึ่งนอกจากประเด็นปัญหาเรื่องการแย่งชิงทรัพยากร เหตุการณ์ที่เกิดบ่อยครั้งคืออวนลากของเรือประมงพาณิชย์ได้รวบเอาไข่ของชาวเลติดไปด้วย ซึ่งไข่ที่เสียหายมีต้นทุนและเวลาในการทำใหม่รวมถึงการเสียโอกาสในการเก็บหาไปด้วย

#### 5.3 ผลกระทบจากการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ต่อเนื่องไปยังชีวิตในมิติอื่น

ด้วยวิถีชีวิตที่ผูกโยงอยู่กับพื้นที่ทางทะเลและชายฝั่งมายาวนาน ดังนั้น นอกเหนือจากการทำกินแล้ว เรื่องการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งยังมีอิทธิพลต่อชีวิตของชาวเลแล้วในมิติอื่นๆ ด้วย อาทิ

##### 5.3.1 ผลกระทบต่อด้านอาหาร

เมื่อพื้นที่ทำกินน้อยลงประกอบกับจำนวนของสัตว์ทะเลที่ลดลงในขณะที่มีรายจ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้โอกาสการได้รับประทานปลาที่เคยเป็นวัตถุดิบในเมนูพิเศษประจำครอบครัวน้อยลง เพราะอาจเป็นปลาที่หายากหรือมีราคาแพงจึงต้องนำไปขายเป็นรายได้ ทำให้ความสุข ความรู้สึกอิ่มเอมจากมื้ออาหารลดลง บางครัวเรือนต้องซื้อหมู ไก่ เข้ามาบริโภคแทนมากขึ้น เพราะปลาหายากและมีราคา รวมถึงการแบ่งปันอาหารกันในชุมชนลดลงด้วย หรือการที่ภรรยาต้องออกไปทำงานนอกบ้าน แต่การจัดการเรื่องอาหารยังเป็นหน้าที่ภรรยา การซื้อหมู ไก่ ลูกชิ้น อาหารสำเร็จรูปมากขึ้น จะเป็น

วัตถุประสงค์ที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว ครอบครัวจะได้กินอาหารทะเลหรืออาหารท้องถิ่นได้บ่อยขึ้นอีกครั้งในช่วงที่ภรรยาหยุดงานจากภาคท่องเที่ยวแล้ว

### 5.3.2 ผลกระทบต่อพื้นที่ประเพณีและการเรียนรู้ทักษะชีวิตของเด็กชาวเล

ผลกระทบด้านพื้นที่ประเพณีและการเรียนรู้ทักษะชีวิตของเด็กชาวเล ตัวอย่างเช่น ประเพณีการนอนหาที่รูปแบบเดิมต้องไปหลายหาดหลายเกาะเพื่อให้เด็ก ๆ ได้รู้จักเรียนรู้ตำแหน่งในทะเล รู้จักเกาะต่างๆ และพักค้างแรมอย่างน้อย 2 คืน โดยระหว่างนั้นจะออกไปเก็บหาวัตถุดิบจากทะเลมาเป็นอาหารเป็นโอกาสให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้วิถีการหาอยู่หากินของชุมชน แต่ปัจจุบันนี้การนอนหาจะไปเพียงเกาะเดียว เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวไปแล้ว ประกอบกับมีข้อห้ามจากอุทยานฯ ไม่ให้มีการพักค้างคืนที่เกาะ แม้จะเจรจาขออะลุ่มอล่วยในกิจกรรมตามประเพณีนี้แล้วแต่ยังมีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจตรา ทบทวนกำชับกติกาข้อห้ามให้ฟัง และการไม่อนุญาตให้ก่อไฟบนหาดจึงไม่สามารถทำอาหารได้ การเก็บหาวัตถุดิบในทะเลมาปรุงอาหารซึ่งเป็นข้อปฏิบัติสำคัญของการนอนหาจึงไม่ได้เกิดขึ้นตามไปด้วย ทำให้ชาวเลไม่สบายใจ อึดอัดใจ และไม่อยากไปอีก บางคนจึงเลิกไปนอนหา ผลกระทบที่ตามมาคือเด็กไม่มีพื้นที่เรียนรู้อะไร การกระชับความสัมพันธ์ในชุมชนจากการไปนอนหาด้วยกันลดลง ผู้สูงอายุ ผู้ใหญ่จะได้รู้จักเด็ก ๆ น้อยลง ไม่รู้ว่าเด็กคนไหนอยู่บ้านใครเป็นลูกหลานของใคร โดยเฉพาะเด็กที่อยู่คนละอ่าวกัน เนื่องจากการยุ่งกับการทำกินและไม่มีโอกาสในการรวมตัวพบปะ และเด็ก ๆ เองไม่ค่อยได้มีโอกาสทำความรู้จัก ทำความคุ้นเคยกับผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ ที่อยู่บ้านไกลออกไปมากนักเช่นกัน การไม่รู้จักสนิทสนมกันเป็นส่วนที่ทำให้การช่วยเหลือและหวังภัยซึ่งกันและกันลดลงด้วย

### 5.3.3 ผลกระทบต่อการใช้เวลาในครอบครัว

เด็กหลายคนในชุมชนถูกลี้นงโดยผู้สูงอายุ เพราะพ่อแม่ต้องออกไปทำงานข้างนอกกลับบ้านในเวลาเย็นหรือมืดค่ำ ด้วยช่องว่างระหว่างวัยทำให้การเลี้ยงดูเป็นเรื่องยาก เด็กจะเชื่อฟังพ่อแม่มากกว่าปู่ ย่า ตา ยาย จึงมักเกิดเหตุการณ์ที่เด็ก ๆ ไม่เชื่อฟังหรือไม่ยอมรับคำสั่งของปู่ ย่า ตา ยาย เกิดความขัดแย้งกัน ทำให้ผู้สูงอายุมีความเหนื่อยและความเครียด ในขณะที่เด็กเริ่มต่อต้านเริ่มมีนิสัยดื้อรั้นขึ้นและต้องการเวลาจากพ่อแม่ ด้วยสุขภาพของผู้สูงอายุไม่อาจตอบสนองความต้องการของเด็ก ๆ ในบางเรื่องได้ เช่น เวลาที่ต้องการให้พาไปซื้อขนม ต้องการให้สอนการบ้าน หรือการที่ไม่ต้องการให้เด็กเล่นโทรศัพท์มือถือแต่ไม่สามารถสร้างกิจกรรมอื่นให้เด็กได้ เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวนี้ได้มีผลต่อเนื่องไปยังความสัมพันธ์ในครอบครัวอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าแนวทางการจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นมาตรฐานโดยการกำหนดจากส่วนกลางเพื่อสร้างแนวปฏิบัติระดับท้องถิ่นนั้น อาจละเลยความหลากหลายในบริบทเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น ความไม่สอดคล้องนี้ส่งผลให้เกิดทั้งความขัดแย้งระหว่างรัฐกับชุมชน ขยายช่องว่างความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรและทำให้เกิดความยากลำบากในการดำรงชีวิตของคนท้องถิ่น

### 5.4 ทางเลือกของชีวิตภายใต้เงื่อนไขของต้นทุนและแรงกดดันใหม่

จากความเปลี่ยนแปลงในวิถีการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งของชุมชนซึ่งได้ส่งผลต่อการทำกินทางทะเลและชายฝั่งได้ส่งผลต่อเนื่องไปยังชีวิตในมิติอื่นๆ ทำให้ชุมชนได้พยายามรับมือและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ชีวิตสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างไม่ยากลำบากนัก พร้อมๆ กันยังได้แสวงหาแนวทางไปสู่ชีวิตที่ดีภายใต้แรงกดดันใหม่จากการศึกษาพบว่าชุมชนมีทางเลือกในการทำกินที่มีความน่าสนใจ เพราะแม้จะเป็นชุมชนเดียวกัน ประสบกับปัญหาที่มีบริบทคล้ายๆ กัน แต่ในชุมชนได้มีความพยายามในการใช้ทางเลือกที่หลากหลาย ดังนี้

#### 5.4.1 ทางเลือกการทำประมงตลอดทั้งปี

กลุ่มคนที่ยังมีการทำประมงตลอดทั้งปี มักเป็นครัวเรือนที่สามีทำประมงและภรรยาออกไปทำงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งทำให้มีรายได้ที่สม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนรายจ่ายของครอบครัว เพราะการทำประมงนั้นมีรายได้ไม่มั่นคงเมื่อเทียบกับรายจ่ายในปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับปริมาณสัตว์ทะเลที่เก็บหาได้แต่ละครั้ง แต่การทำประมงก็มีหวัง “โชค” ในช่วงจังหวะที่ได้สัตว์ทะเลมาก เมื่อสมทบกับรายได้จากงานประจำของภรรยาที่มีรายได้เพียงพอ ให้กลายเป็นเงินเหลือเก็บสำหรับอนาคตได้ ประกอบกับการไม่ถนัดทำงานในระบบนายจ้าง-ลูกจ้าง เนื่องจากรู้สึกไม่มีอิสระ โดยเฉพาะในเรื่องของเวลาการทำงาน การใช้เวลากับครอบครัวและชุมชน ในครัวเรือนที่ทำกินลักษณะนี้ภรรยาที่ทำงานประจำจะไม่ค่อยมีเวลาในการดูแลครอบครัวหรือการดูแลลูก ดังนั้น สามีซึ่งทำประมงจะสามารถบริหารเวลาได้อย่างอิสระและจัดการธุระของครอบครัวแทน เมื่อถึงช่วงลมพริตที่งานประมงต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้น ภรรยาที่หยุดงานจากภาคการท่องเที่ยวจะผลัดเปลี่ยนมารับหน้าที่ดูแลธุระของครอบครัวและสนับสนุนการทำประมงของสามี รวมถึงบางคนได้ออกเรือไปทำประมงกับสามี

สำหรับครัวเรือนที่ภรรยาไม่ได้เป็นแรงงานประมง จะมีลูกชายที่หยุดงานจากภาคท่องเที่ยวกลับมาช่วยทำประมง เพราะสัตว์ทะเลที่สามารถเก็บหาได้ในช่วงหน้าลมพริตหรือหน้ามรสุมคือ กุ้ง การวางอวนกุ้งจะเป็นช่วงที่สามารถมีรายได้จากการประมงอย่างต่อเนื่องในระยะหนึ่ง แต่การทำอวนกุ้งเป็นงานหนักที่ต้องใช้แรงงาน 2 คนขึ้นไป การทำเพียงคนเดียวจะต้องเป็นคนที่มีกำลังแรงดีและทำได้เพียงช่วงที่ไม่มีลมแรง เนื่องจากหากลมแรงจะไม่สามารถบังคับเรือคนเดียวได้ ส่วนในฤดูกาลลมออกนั้นคลื่นลมในทะเลจะไม่รุนแรงทำให้สามารถออกเรือคนเดียวได้ รูปแบบการทำประมงในฤดูกาลนี้คือการวางไซปลา ไซปลาในการวาง 1 รอบจะใช้เวลา 10-15 วันจึงจะสามารถไป “ชักไซ” เอาปลาออกมาได้ โดยช่องว่างระหว่างนั้นจะไม่มีปลาที่เป็นอาหารและรายได้ ชาวบ้านจึงไปทำไซหมึกซึ่งสามารถทำได้แทบทุกวัน และบางส่วนจะเก็บหาด้วยการทอดแหริมชายฝั่งและการตกปลา

#### 5.4.2 การเลือกทำประมงเฉพาะช่วงฤดูลมพริตหรือมรสุม (เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม)

การทำประมงเฉพาะช่วงฤดูลมพริตจะเป็นคนที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยว และเมื่อถึงฤดูลมพริตจึงกลับมาทำประมง ในกลุ่มนี้มักเป็นคนรุ่นหนุ่มสาวทั้งที่ยังอยู่กับพ่อแม่และที่แต่งงานแยกออกจากครอบครัวหลักแล้ว เป็นครัวเรือนที่มีภาระค่าใช้จ่าย เช่น ค่าผ่อนรถจักรยานยนต์ ค่าเลี้ยงดูเด็กเล็ก การทำงานตลอดทั้งปีจะทำให้มีรายได้ที่ต่อเนื่องและต้องมีเงินเก็บสำหรับการเติบโตของครอบครัวในอนาคตด้วย ในครัวเรือนแบบนี้สามีมักจะไปทำงานข้างนอกโดยมีภรรยาคอยดูแลลูกและดูแลบ้าน แต่หากออกไปทำงานข้างนอกทั้งสามีและภรรยาเด็กจะถูกช่วยเหลือโดยปู่ ย่า ตา ยาย ซึ่งจะทำให้พ่อแม่มีเวลาสำหรับการอบรมเลี้ยงดูลูกน้อยลง ลักษณะการทำประมงในลักษณะนี้จะสอดคล้องและสนับสนุนการทำประมงในลักษณะแรก

#### 5.4.3 การเลือกทำงานเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว

สำหรับบางคนแม้จะหยุดงานจากภาคท่องเที่ยวก็ไม่ได้กลับไปทำประมงเพราะมีเงินสะสมเพียงพอให้ใช้จ่ายในช่วงที่ต้องหยุดงาน ประกอบกับการใช้เวลาในระบบการศึกษาและการเริ่มทำงานในภาคการท่องเที่ยวตั้งแต่ช่วงวัยรุ่น ทำให้มีเวลาในการเรียนรู้ทักษะทางทะเลน้อยกว่าคนอื่น ๆ และบางคนมีความสนใจงานในภาคการท่องเที่ยวที่เป็นประสบการณ์ใหม่ๆ มากกว่า โดยในกลุ่มนี้มักจะเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีการศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป การมีวุฒิการศึกษาทำให้สามารถทำงานในตำแหน่งที่มีลักษณะงานการประชาสัมพันธ์หรืองานติดต่อประสานงาน งานขับเรือสปีดโบต มีสัญญาการจ้างงาน มีระบบประกันสังคม ส่งผลให้มีตัวตนทางกฎหมายในสถานประกอบการนั้น จึงลดโอกาสการถูกเอารัดเอาเปรียบและการรับแรงกดดันจากนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้มีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม งานในภาคการท่องเที่ยวยังคงไม่ได้ราบรื่นสำหรับทุกคน ในกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาน้อยหรือไม่มีวุฒิการศึกษา ทำงานในลักษณะของงานบริการพื้นฐาน เช่น งานแม่บ้าน งานเสิร์ฟ งานล้างจาน ผู้ช่วยในครัว งานช่าง



งานลูกเรือสปีดโบ๊ต ในงานกลุ่มนี้ยังต้องเผชิญกับปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบ การดูค่า และถูกกดดันจากนายจ้างหรือเพื่อนร่วมงานอยู่บ้าง อีกทั้งมีค่าตอบแทนไม่สูงนัก แต่ความเสี่ยงที่ทั้งสองลักษณะงานมีร่วมกันคือ เรื่องปัจจัยเหนือการควบคุมที่เคยเกิดขึ้นแล้วหรืออาจเกิดขึ้น เช่น โรคระบาดโควิด 19 ที่ส่งผลให้สถานประกอบการทั้งหมดต้องหยุดชะงักลงตลอดเกือบ 2 ปี หรือภัยธรรมชาติรุนแรงที่ต้องใช้เวลาในการฟื้นฟู หรือทิศทางกระแสความนิยมของนักท่องเที่ยวที่อาจค่อยๆ เปลี่ยนเป้าหมายไปยังที่อื่น

ปัจจุบันลักษณะการทำกินของชุมชนสังก้าอู่มีหลากหลายรูปแบบ เพราะต้องหาทางเลือกในการประกอบอาชีพให้มากขึ้น เพื่อให้มีรายได้เพียงพอในการเลี้ยงดูครอบครัว เนื่องจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจไม่เหมือนเดิม แต่อย่างไรก็ตามอาชีพหลักของชุมชนยังเป็นการทำประมงหรือแม่แต่คนที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียวมันยังมีชีวิตที่ยึดโยงกับทะเล ในฐานะพื้นที่อาหาร พื้นที่อยู่อาศัย พื้นที่พักผ่อน พื้นที่นันทนาการ และพื้นที่ทางวัฒนธรรมประเพณี ดังนั้น การจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งจึงยังคงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่มีผลต่อโดยตรงคุณภาพชีวิตคนชุมชนชายฝั่ง

## 6. บทสรุป

ชุมชนสังก้าอู่เป็นชุมชนชายฝั่งในเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ซึ่งเกาะลันตาในปัจจุบันได้รับการพัฒนาให้เป็นพื้นที่ที่มีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยว นโยบายการพัฒนาที่เกิดขึ้นในพื้นที่จึงเป็นการมุ่งเน้นส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภายใต้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยวจึงได้แทรกซึมเข้าไปทุกหนแห่งในเกาะลันตา รวมทั้งชุมชนบริเวณท้ายเกาะอย่างบ้านสังก้าอู่ ที่มีวิถีชีวิตที่เชื่อมโยงกับทะเลทั้งการประกอบอาชีพ พื้นที่แหล่งอาหาร ที่อยู่อาศัย พื้นที่พักผ่อน พื้นที่ทางประเพณี ฯลฯ ดังนั้น ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งจึงมีส่วนสำคัญในการดำรงชีวิต

การเป็นชุมชนที่ตั้งถิ่นฐานบริเวณชายฝั่งมายาวนานมีการทำประมงเป็นอาชีพหลักในชุมชนจึงมีการสะสมความรู้และประสบการณ์ทางทะเลสืบต่อมายังลูกหลานจนถึงปัจจุบัน แม้ในปัจจุบันคนในชุมชนจะมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่หลากหลาย แต่สิ่งที่ยังยึดโยงชุมชนไว้ด้วยกันและเป็นสิ่งสร้างอัตลักษณ์ของชุมชนคือทะเล ดังนั้น ชุมชนจึงมีการให้ความสำคัญกับทรัพยากรทางทะเลเป็นอย่างมาก ซึ่งได้สะท้อนผ่านประเพณีพิธีกรรมที่แสดงถึงความเคารพบนอบต่อธรรมชาติและรูปแบบการทำกินที่มีการเก็บหาซึ่งการหมุนเวียนพื้นที่ไปในแต่ละฤดูกาลสอดคล้องกับจำนวนทรัพยากรและแรงงาน อีกทั้งเป็นการเว้นช่วงเพื่อพักฟื้นทรัพยากรให้สามารถเก็บหาได้อย่างยั่งยืน

ปัจจุบันมีข้อท้าทายที่ชุมชนกำลังเผชิญคือการสูญเสียโอกาสในการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เนื่องด้วย 3 ปัจจัยหลัก ที่เข้ามามีผลกระทบ คือ 1) การประกาศเขตอุทยานฯ 2) การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 3) การทำประมงเชิงพาณิชย์ ด้วยแรงกดดันดังกล่าวส่งผลชุมชนได้พยายามปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ชีวิตและการทำกินที่ไม่ราบรื่นเหมือนเคย เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ จึงเริ่มมีเข้าสู่งานในภาคการท่องเที่ยว และในบางคนเมื่อหยุดงานจากภาคการท่องเที่ยวจะมีช่วงที่กลับไปทำประมงและยังมีคนที่เลือกทำประมงอย่างเดียวโดยไม่สนใจการทำงานในภาคการท่องเที่ยว

ความเปลี่ยนแปลงของชุมชนสังก้าอู่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการที่ “พื้นที่ดั้งเดิม” กลายเป็น “พื้นที่อนุรักษ์” ภายใต้การดูแลของอุทยานฯ และการกลายเป็น “พื้นที่การท่องเที่ยว” เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การเป็นเขตอนุรักษ์ได้จำกัดแนวเขตการทำกินทางทะเล ในขณะที่เดียวกันการท่องเที่ยวที่กำลังขยายตัวและต้องการแรงงาน บางคนจึงเริ่มเข้าสู่งานในภาคการท่องเที่ยวอย่างเลี่ยงไม่ได้ ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งยังยืนหยัดกับการทำประมงที่ยากลำบากขึ้น ด้วยเหตุนี้ จึงอาจจะเห็นได้ว่าการพัฒนาในปัจจุบันได้จำกัดทางเลือกของชุมชน แม้ชุมชนจะพยายามปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตในแนวทางที่ต้องการ แต่ยังเป็นเรื่องยากที่จะหลุดพ้นได้ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาในแนวทางเดียวจึงไม่สามารถทำให้ทุกคนมีชีวิตที่ดีได้ เพราะแต่



ละคนมีนิยามความสำเร็จในชีวิตแตกต่างกัน ดังนั้น ในแนวทางของทางเลือกเองจึงจำเป็นต้องมีทางเลือกที่หลากหลาย เช่นเดียวกัน

## 7. อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการค้นหาแนวทางการส่งเสริมการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งโดยมุ่งเน้นการมีทางเลือกการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ชีวิตที่ดี โดยเป็นการศึกษาในชุมชนชาวเลอุรักลาโวจ บ้านสังกาอู่ จังหวัดกระบี่ ซึ่งการอยู่ในบริบทเมืองท่องเที่ยวของเกาะลันตา ทำให้การพัฒนามุ่งเน้นไปที่การใช้พื้นที่เชิงเศรษฐกิจเพื่อการท่องเที่ยว และการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในทางหนึ่งการท่องเที่ยวไปสร้างอาชีพ สร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น แต่ไม่ใช่ทุกคนในท้องถิ่นที่ต้องการจะปรับตัวสู่ธุรกิจท่องเที่ยว หรือแม้กระทั่งเลือกการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวด้วยความสมัครใจ บางคนเลือกด้วยภาวะบีบคั้นทางเศรษฐกิจที่เป็นผลพวงจากการพัฒนา

ในขณะเดียวกัน การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหนึ่งในการแข่งขันพื้นที่และทรัพยากรของชุมชนภายใต้แนวทางการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่เป็นมาตรฐานจากส่วนกลาง การขดเขยปัญหาดังกล่าวด้วยอาชีพการงานในธุรกิจการท่องเที่ยวนั้นอาจไม่ได้ตอบสนองความต้องการของทุกคน เนื่องจากชุมชนประกอบด้วยคนหลายวัย หลายมุมมอง หลายความคาดหวัง แต่ละคนมองเป้าหมายของชีวิตและนิยามการมีชีวิตที่ดีต่างกันเช่นเดียวกับงานศึกษาในประเด็นเรื่องผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อความรู้สึกอยู่ดีมีสุขของเด็กในวัยเรียนและการสนับสนุนการท่องเที่ยวบนเกาะลันตา อารีตา ตีระสัตยาภิภู และสุมาตยา ธรรมจักร (2561) พบว่า เด็กจากกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมจากการท่องเที่ยว และมองความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขาโดยไม่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว ยิ่งไปกว่านั้น ยังสังเกตเห็นว่าการท่องเที่ยวมีผลกระทบในทางลบต่อชีวิตและชุมชนในระดับสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ดีต่อความปลอดภัยของเขา ในขณะที่เด็กอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งอยู่ในครอบครัวที่ทำงานในภาคการท่องเที่ยว พวกเขาและครอบครัวมีความพึงพอใจในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจากเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ยิ่งเด็กได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวมากเท่าไรจะยิ่งมีความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้นเท่านั้นและมีมุมมองที่สนับสนุนการพัฒนาพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว

คนที่มีความสนใจในด้านการท่องเที่ยว สามารถปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้แล้ว อยากรีบไปทำงานด้านนี้ จะต้องมีความส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สามารถอยู่ในอาชีพการงานนี้ได้ อย่างราบรื่นมีความสุข แต่คนที่ไม่มีความถนัดหรือไม่มีความสนใจและมีมุมมองการมีคุณภาพชีวิตที่ดีไปอีกแนวทางหนึ่ง คนที่ ยังมีความสุขความต้องการที่จะทำประมงต่อไป และการที่ชาวเลยังคงดำรงวิถีชีวิตและการทำมาหากินที่ผูกพันกับทะเลอย่างต่อเนื่องได้ทำให้พื้นที่ทางทะเลและชายฝั่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ควรจะต้องมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ทำมาหากินในวิถีประมงดั้งเดิมควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งอย่างยั่งยืนด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตามโจทย์สำคัญที่ต่อเนื่องจากกรณีศึกษาข้างต้นคือการต้องส่งเสริมสำหรับอนาคตให้เด็กมีทักษะและตำแหน่งในธุรกิจการท่องเที่ยวที่พ้นจากการเป็นลูกจ้าง หรือการได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวที่ไม่เป็นธรรมให้มีความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับทรัพยากรและวัฒนธรรมเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวทั้งต่อบุคคล ชุมชน และธรรมชาติ

ไชยณรงค์ เศรษฐเชื้อ (2563) ได้กล่าวถึงการให้ความหมายพื้นที่การอนุรักษ์ของรัฐในบริบทของเกาะลันตาไว้ว่า นโยบายของรัฐในการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามัน รวมถึงพื้นที่เกาะลันตาของรัฐ จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวแล้ว แม้ว่าในด้านหนึ่งจะเป็นการอนุรักษ์ แต่อีกด้านหนึ่งได้สร้างผลกระทบต่อชาวประมงพื้นบ้านในชุมชนหัวแหลม 3 และสังกะอู่ โดยชาวเลได้ระบุถึงผลกระทบต่อพื้นที่ทั้งที่เป็นที่ดินและทะเลของพวกเขาคือ การประกาศพื้นที่อุทยานได้ไป

ซ้อนทับกับที่ทำกินทางบกและทางทะเล รวมถึงพื้นที่เก็บหาวัสดุในการทำเครื่องมือประมง เช่น หวาย สำหรับทำไซ จากบริเวณป่าซึ่งพวกเขาใช้ประโยชน์มาตั้งแต่บรรพบุรุษ ด้วยเหตุนี้ การประกาศอุทยานแห่งชาติที่ให้ความหมายทะเลว่าเป็นพื้นที่อนุรักษ์และนำไปตอบสนองต่อการท่องเที่ยว จึงเป็นการกีดกันชาวประมงพื้นบ้านออกไปจากการใช้ทรัพยากร

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าปัจจุบันชุมชนได้พยายามปรับตัวกับปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เพียงแต่การดำรงชีวิตในทางเลือกใหม่ใหม่นั้นยังคงต้องเผชิญกับอุปสรรคอยู่ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีแนวทางที่สามารถส่งเสริมให้ทางเลือกนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่น มีความมั่นคงและยั่งยืนมากขึ้น ทั้งในทางเลือกที่ยั่งยืนหยัดกับการทำประมง ซึ่งต้องอาศัยแนวทางการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเป็นสำคัญ รวมถึงทางเลือกในการประกอบอาชีพอื่น ต้องเพื่อเพิ่มโอกาสในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในทางที่ต้องการ

## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยในครั้งนี้

#### 8.1.1 การสนับสนุนทางเลือกการทำกินในธุรกิจการท่องเที่ยว

งานในภาคการท่องเที่ยวได้มีส่วนที่สามารถส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนสังกัดที่ขึ้นได้ แต่อาจจะมีโอกาสเป็นทางเลือกที่ดีขึ้นหากได้รับการส่งเสริม พัฒนาทักษะ และเตรียมความพร้อมของเด็กๆ หรือคนในชุมชนก่อนออกไปทำงานท่องเที่ยว เช่น การมีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีเนื้อหาของการพัฒนาทักษะจำเป็น เช่น ภาษา การบริการ ความปลอดภัยนักท่องเที่ยว การประสานงาน การแก้ปัญหา ฯลฯ เพื่อให้เมื่อเริ่มออกไปทำงานจะไม่ต้องเริ่มจากศูนย์หรือจุดที่จะถูกเอาเปรียบได้ง่าย และด้วยทักษะเหล่านี้จะทำให้มีโอกาสในการก้าวหน้าของอาชีพการทำงานได้มากขึ้นด้วย

#### 8.1.2 การสนับสนุนทางเลือกการทำกินทางทะเลและชายฝั่ง

ในการส่งเสริมการทำกินในทะเลเป็นวิถีชีวิตของชุมชนอยู่แล้ว การเรียนรู้ทักษะทางทะเลจึงอาจไม่จำเป็นต้องเป็นหลักสูตรทางการเพราะเด็กๆ สามารถเรียนรู้ได้จากครอบครัว ญาติพี่น้อง หรือคนในชุมชน แต่จำเป็นต้องมีพื้นที่ให้เด็กได้มีโอกาสการเรียนรู้ เช่น การทบทวนเรื่องการอนุญาตในประเพณีการนอนหาด และหากจำเป็นในแง่ของหลักสูตรควรเป็นเรื่องของวิทยาศาสตร์ทางทะเลที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจยังไม่มีในองค์ความรู้ภูมิปัญญาของชุมชน เช่น เรื่องความเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศในทะเล เรื่องของระบบนิเวศที่สามารถเชื่อมโยงกับนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ภูมิปัญญาของชุมชนได้ เพราะคนรุ่นใหม่อาจจะต้องการคำอธิบายที่มากกว่าระบบความรู้ความเชื่อ ส่งเสริมความภูมิใจในภูมิปัญญาของตนเอง

นอกจากนั้นการที่สามารถเชื่อมโยงความเชื่อ ภูมิปัญญาดั้งเดิมกับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ได้อย่างมีเหตุผลจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างความเข้าใจต่อการจัดการทรัพยากรในแนวทางของรัฐได้มากขึ้น ในขณะเดียวกันสามารถอธิบายเชื่อมโยงระบบความเชื่อ ประสบการณ์และข้อสังเกตทางทะเลของชุมชนกับหลักวิชาการด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติได้ ทำให้แนวทางการจัดการทรัพยากรของชุมชนมีความน่าเชื่อถือในมุมมองของคนภายนอก เพิ่มโอกาสในการยอมรับการจัดการทรัพยากรของชุมชน และสามารถนำแนวทางของชุมชนมาปรับใช้ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติร่วมกันกับภาคส่วนอื่นได้

สำหรับแนวทางการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ส่งเสริมนั้นต้องมีความยั่งยืนทั้งต่อตัวทรัพยากรและชุมชน ตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจภาพรวมและสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของชุมชน จึงต้องมีการประสานงานและความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานรัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่น การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามี

ส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการสร้างข้อตกลงและการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและถือเป็นแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพทั้งต่อหน่วยงานรัฐ เอกชน และชุมชน ซึ่งจะสามารถลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึง

### 8.1.3 รูปแบบการศึกษาที่ส่งเสริมทางเลือกในชีวิตของชุมชนสังก้าอู๋

ในชุมชนสังก้าอู๋มีอีกปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงสนับสนุนสำคัญซึ่งมีบทบาทในการส่งเสริมทางเลือกการทำการกิน เพื่อเพิ่มโอกาสในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้อย่างน่าสนใจคือเรื่องทางเลือกการศึกษา ในปัจจุบันไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญทั้งในแง่ของกฎหมาย สังคม และเศรษฐกิจ แต่การใช้รูปแบบการศึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศภายใต้หลักสูตรแกนกลางจากกระทรวงศึกษาธิการ อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการในชีวิตของเด็กชาวเลที่อยู่ในชุมชนซึ่งมีความแตกต่างจากสังคมทั่วไป

อย่างไรก็ตาม ทางออกของปัญหานี้บรรเทาได้ด้วยการศึกษานอกระบบ หรือ กศน. แต่ในการศึกษาทางเลือกในระบบ กศน. นั้นยังจำเป็นจะต้องมีความเฉพาะและความยืดหยุ่น เพื่อปรับเป็นทางเลือกที่เปิดโอกาสให้เด็กสามารถเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษานอกระบบของชุมชนสังก้าอู๋ในปัจจุบันได้เปิดโอกาสดังกล่าวด้วยเงื่อนไขที่สนับสนุน ดังนี้

1) อนุญาตให้เด็กซึ่งจบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 แล้วสามารถเข้าเรียนต่อในระบบ กศน. ได้เลยโดยไม่ต้องรออายุเกิน 15 ปี

2) การมีหน่วย กศน. ที่แยกออกมาจากศูนย์ กศน. ของตำบลมาตั้งการเรียนการสอนที่โรงเรียนบ้านสังก้าอู๋ เนื่องจากเด็กชาวเลสังก้าอู๋มีความเขินอายและบางคนไม่พร้อมที่จะใช้พื้นที่การเรียนร่วมกับคนภายนอก ทำให้ก่อนหน้านี้มีเด็กที่เรียนจบเพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และตัดสินใจไม่เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษา เมื่อมีการมาเปิดศูนย์ กศน. เปิดทำการเรียนการสอนในชุมชนทำให้ปัจจุบันไม่มีเด็กในชุมชนหลุดออกจากระบบการศึกษาอีก

3) เด็กที่เลือกเรียนต่อในระบบ กศน. มักเป็นคนที่มีความรักความเป็นส่วนตัวไม่ต้องการร่วมเรียนกับคนภายนอกจำนวนมาก บางคนรู้สึกว่าตัวเองเรียนไม่เก่งนักหากเรียนต่อในโรงเรียนจะเป็นเรื่องยาก และทุกคนต้องการที่จะทำงานระหว่างเรียน เนื่องจากบางคนเริ่มทำงานตั้งแต่อายุ 13 ปี โดยทำงานพาร์ทไทม์ในร้านอาหารเล็กๆ เป็นผู้ช่วยเสริมในครัว เป็นพนักงานเสิร์ฟ ในช่วงที่ออกไปทำงานเด็กสามารถพัฒนาภาษาอังกฤษและทักษะในการทำงานอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว เมื่อจบการศึกษา กศน. มีอายุเข้าทำงานตามเกณฑ์ มีประสบการณ์ทำงาน จะเริ่มหาสมัครงานอื่นที่มีเงินเดือนและลักษณะงานดีขึ้น นอกจากนี้ ยังมีเด็กที่เลือกเรียนต่อ กศน. เพราะต้องการใช้เวลาออกทะเล เด็กกลุ่มนี้จะมีทักษะการเก็บหา รู้วิธีการตกเบ็ด การวางไซ รู้จักเกาะ รู้จักตำแหน่งในทะเล ตำแหน่งของปลา มีประสบการณ์ออกทะเลตั้งแต่เล็กๆ มักเติบโตในครอบครัวที่ทำประมงตลอดทั้งปี แต่จะมีผู้ปกครองที่ยังมองเห็นความสำคัญของการศึกษาในอนาคตและเด็กบางคนยังอยากมีทางเลือกอื่นให้ตัวเองนอกจากการทำประมง จึงได้ตัดสินใจเข้าระบบ กศน. ใช้เวลาเรียนสัปดาห์ละหนึ่งวันทำให้มีเวลาออกทะเลอีกหลายวัน

สำหรับเด็กที่มีความสนใจในการใช้ชีวิตร่วมกับคนภายนอก หรือมีจุดมุ่งหมายในอนาคตที่ต้องอาศัยการศึกษาในระบบ จะเข้าศึกษาต่อที่โรงเรียนสันตาประชาอุทิศซึ่งอยู่ห่างจากชุมชนประมาณ 7 กิโลเมตร โดยแรงสนับสนุนให้เด็กกลุ่มนี้มีความมั่นใจในการใช้ชีวิตในสังคมภายนอกมากขึ้นคือการไปเรียนพร้อมกับเพื่อนสนิทกลุ่มเดียวกัน มีญาติหรือรุ่นพี่ที่สนิทได้เรียนอยู่ในโรงเรียนก่อนแล้ว

จากแนวทางในการจัดการศึกษาในข้างต้นจึงมีความโดดเด่นที่น่าสนใจใน 2 ประการคือ ประการแรก การรับเด็กเข้าศึกษาในระบบ กศน. ในช่วงอายุ 12 ปี ทำให้ลดโอกาสที่เด็กจะหลุดออกจากระบบการศึกษาจากเกณฑ์การรับเข้า

ศึกษาทั่วไปที่รับเด็กที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากระหว่างอายุ 12-15 ปี เด็กอาจหมดความสนใจในการเรียน หรือเริ่มทำงานหรือมีครอบครัวไปแล้ว ประการที่สอง การเปิดศูนย์ กศน. ภายในชุมชน ทำให้เด็กชนพื้นเมืองที่มีบุคลิกเชิงนโยบายไม่ถนัดที่จะเรียนร่วมกับคนภายนอก จนกระทั่งตัดสินใจไม่เรียนต่อ แต่การมีพื้นที่การเรียนรู้ของเขาเองทำให้เด็กมีความรู้สึกปลอดภัย มั่นใจ และมีความตั้งใจกับการเรียนได้มากขึ้น รวมถึงการที่สามารถเดินทางกลับบ้านมาเรียนได้จะลดอุปสรรคเรื่องการเดินทาง ไม่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและคนรับส่ง ข้อค้นพบจากกรณีศึกษาข้างต้นจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งในการกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนพื้นเมืองอื่นๆ ว่าควรมีข้อระเบียบในการศึกษาที่สร้างทางเลือกด้านการศึกษาที่ผสมความรู้สมัยใหม่และต้นทุนความรู้ดั้งเดิมของชุมชนเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้เด็กชนพื้นเมืองมีทางเลือกที่หลากหลายในอนาคต

ชีวิตของมนุษย์มีหลายมิติหลายองค์ประกอบ โดยแต่ละคนแต่ละชุมชนจะมีการให้คุณค่าและความสำคัญต่อมิติต่างๆ ในชีวิตต่างกัน จากการศึกษากลุ่มชนสง่าอู๋ จังหวัดกระบี่ พบว่า คนในชุมชนส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับด้านการทำกินด้วยประมงพื้นบ้าน ทำให้การจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ยั่งยืนกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการมีคุณภาพชีวิตในกลุ่มนี้ แต่อย่างไรก็ตาม ในชุมชนยังมีการเลือกให้ความสำคัญกับองค์ประกอบอื่นที่นอกเหนือไปจากนี้ เช่น การทำงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะต้องอาศัยการจัดการในด้านการเรียนรู้และการศึกษาที่สามารถสร้างทักษะในการทำงานกับสถานประกอบการภายนอกชุมชน รวมถึงในความคาดหวังอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมานั้นก็ต้องมีแนวทางที่สามารถสนับสนุนความมุ่งหวังเหล่านั้นได้เช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการรับมือกับแรงกดดันที่อาจบีบคั้นให้ต้องเลือกในทางที่ไม่ใช่จุดมุ่งหมายของชีวิต ดังนั้น การจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้จึงต้องอาศัยการจัดการที่ดีและการจัดการที่ดีต้องมีแนวทางที่หลากหลาย ที่สำคัญคือควรเป็นการกำหนดแนวทางที่สอดคล้องกับบริบททางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น โดยการที่ท้องถิ่นต้องมีสิทธิมีเสียงในแนวทางดังกล่าวด้วย

## 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการศึกษาในกลุ่มชุมชนอื่นๆ อาทิ ในกลุ่มชาติพันธุ์หรือกลุ่มภาษาวัฒนธรรมที่ต่างจากสังคมหลัก เพื่อให้เห็นความหลากหลายของ “ชีวิตที่ดี” ในภาพที่ชัดเจนขึ้น

8.2.2 จากการทบทวนเอกสารพบงานศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรจำนวนมากที่มีข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการที่น่าสนใจ หากแต่ส่วนใหญ่ยังเป็นข้อสรุปการปฏิบัติอย่างกว้างๆ ให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการมีส่วนร่วม ส่วนที่ควรจะศึกษาต่อยอดออกมาคือลักษณะการมีส่วนร่วมแบบใดที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต สอดคล้องกับวัฒนธรรม และกระจายสิทธิการมีส่วนร่วมครอบคลุมกลุ่มต่างๆ อาทิ กลุ่มเพศ กลุ่มรุ่นอายุ กลุ่มอาชีพ หรือกลุ่มเปราะบางต่างๆ เป็นต้น

8.2.3 ในการศึกษาวิจัยลักษณะนี้ควรใช้ระยะเวลาการศึกษาอย่างน้อย 1 ปี เพื่อให้ครอบคลุมฤดูกาลที่วิถีชีวิตได้หมุนเปลี่ยนไปและมีผลต่อลักษณะการดำรงชีพต่างๆ

## บรรณานุกรม

- ไชยณรงค์ เศรษฐเชื้อ. (2563). อูร์กลาโวจยเกาะลันตา: กลุ่มชาติพันธุ์และการเมืองเรื่องพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลอันดามัน. วารสารความเป็นธรรมทางสังคมและความเหลื่อมล้ำ, 1 (2), 46-47.
- ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา. (2561). กระบวนทัศน์กระแสทางเลือก: ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในสังคมไทย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 11 (1), 411-415.
- ประภารัตน์ ศุขศรีไพศาล. (2559). วิธีการทำมาหากินในปัจจุบันของชาวอูร์กลาโวจ หมู่บ้านสังกาอู๋
- พิมพ์ประไพ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา และชัยณรงค์ เครือนวน. (2561). สิทธิชุมชนกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นและหลักคิดและความเป็นจริงทางสังคม: กรณีศึกษาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย, 11, (3), 41.
- มูลนิธิการพัฒนาที่ยั่งยืน. (2552). สิทธิชุมชน มิติประมงพื้นบ้าน. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพัฒนาที่ยั่งยืน.
- เยาวลักษณ์ ศรีสุกใส. (2544). การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม: ศึกษากรณี ชาวเลสังกาอู๋ อำเภอกะลันตา จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขามานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2563). ความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทยตามวงจรชีวิตครอบครัว: กรณีศึกษาภาคใต้. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 28 (2), 35.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563). สิทธิชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- อัจฉรา รักษ์ดิตรม. (2554). การพัฒนากระแสทางเลือก. วารสารสังคมวิทยา มานุษยวิทยา, 30 (2), 17.
- อาภรณ์ อุกฤษณ์. (2532). พิธีลอยเรือ: ภาพสะท้อนสังคมและวัฒนธรรมของชาวเล กรณีศึกษาชุมชนบ้านหัวแหลม เกาะลันตา จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขามานุษยวิทยา คณะบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตร์บัณฑิต, สาขาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุดมศักดิ์ สิทธิพงษ์. (2558). ชุมชนท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน. วารสารนันทบริหาร, 35, (1), 106.
- Areeta Tirasattayapitak and Sumattaya Thammajak. (2018). Is Island Tourism Good for Me? School-Aged Children's Voices Towards Island Tourism Impacts and Well-Being in Life Domains. International and Thai Tourism, 14, 1-25.
- Artaraz, K., Calestani, M., Trueba, M.L.. (2021). Vivir bien/Buen vivir and Post-Neoliberal Development Paths in Latin America: Scope, Strategies, and the Realities of Implementation. Latin American Perspectives. 48(3). 4-16
- Cuestas-Caza, J..(2018). Sumak Kawsay is not Buen Vivir. Alternatus. 5(1). 51-66

## การพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

GROUP DEVELOPMENT FOR FOOD SECURITY IN LOCAL FISHERIES COMMUNITIES  
PHETCHABURI PROVINCE

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ<sup>1</sup> และ อนุรักษ์ สิงห์ชัย<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี และ 2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา เก็บข้อมูลจากกลุ่มประมงพื้นบ้านตำบล ตำบลแหลมผักเบี้ย จังหวัดเพชรบุรี มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประธานกลุ่มประมงพื้นบ้าน จำนวน 1 ราย ตัวแทนสมาชิกกลุ่มประมงพื้นบ้าน จำนวน 20 ราย ตัวแทนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ราย ได้แก่ สำนักงานนักพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานประมงจังหวัดเพชรบุรี ตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกแบบเจาะจง รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 24 ราย ใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า การขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี แบ่งได้เป็น 2 ช่วง คือ ช่วงแรก ได้แก่ การศึกษาเรียนรู้ดูงานจากชุมชนต้นแบบ การจัดตั้งกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชน และช่วงที่สอง คือ การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์กลุ่ม ได้แก่ การรณรงค์ต่อต้านการทำการประมงไม่เหมาะสมและผิดกฎหมาย การวางแผน ส่งเสริม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติในชุมชนเพื่อให้เกิดรายได้ การอนุรักษ์สัตว์น้ำเศรษฐกิจ กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี พบว่า กลุ่มประมงพื้นบ้านมีการทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อจัดโครงสร้างกลุ่ม การกำหนดบทบาทหน้าที่การดำเนินงานสมาชิกกลุ่ม การกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับกลุ่มในการดำเนินงาน

**คำสำคัญ :** การพัฒนาชุมชน, ความมั่นคงทางอาหาร, ชุมชนประมงพื้นบ้าน

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สาครรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจักษ์สาครรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



## Abstract

The purposes of this research were 1) to study the group's driven action to create community food security in the local fishermen group in Phetchaburi, and 2) to study of the group management process for creating community food security in the local fishermen group in Phetchaburi. This research used qualitative methodology, case study design, and data were collected from local fishermen groups in Laem Phak Bia sub-district, Ban Laem, Phetchaburi. There were key informants who were one chairman of the local fishery group, 20 representatives of the local fishery group, and three representatives of relevant government agencies which are the Phetchaburi Provincial Community Development Office, Phetchaburi Provincial Fisheries Office and the representative of Subdistrict Administrative Organization. The purposive sampling was used to select the target group. The total of 24 key informants were used to collect data using in-depth interviews.

The results of the study showed that the group's driven actions in creating community food security in the local fishermen group in Phetchaburi can be divided into 2 phases. The first phase included a study and learning visit from the model community establishing a group to create food security in the community, and the second phase was the operation according to the objectives of the group namely the campaign against inappropriate and illegal fishing, planning, promoting the management of natural resources in the community to generate income of the local. Conservation of economic aquatic animals The group management process for building community food security in the local fishermen group in Phetchaburi province found that the local fisheries groups have reached an agreement to organize the group structure, assigning roles and responsibilities for group members and setting rules for the group to operate.

**Keywords:** Group Development, food security, local fishing communities

## 1. บทนำ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับนโยบายความมั่นคงทางอาหาร แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2561) ได้กล่าวถึง นโยบายความมั่นคงทางอาหารว่า ความเจริญเติบโตของชาติและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหาร สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 - 2570 (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) ได้กำหนดหมุดหมายการพัฒนาเรื่อง ความมั่นคงทางอาหาร อยู่ในเป้าหมายที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการเพื่อคุณภาพความมั่นคงทางอาหารและความยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 10 การพัฒนาให้เกิดระบบการบริหารจัดการเพื่อความมั่นคงทางด้านอาหาร กลยุทธ์ย่อยที่ 10.1 ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถเข้าถึงความมั่นคงทางอาหารทั้งด้านปริมาณและโภชนาการที่ครบถ้วน รวมถึงระบบสำรองอาหาร ให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ปลอดภัย เพียงพอ และสนับสนุนให้เกิดพื้นที่ต้นแบบด้านการสำรองอาหารของชุมชน

สะท้อนให้เห็นว่า ความมั่นคงทางอาหารมีความสำคัญในเชิงนโยบายที่นำไปสู่การปฏิบัติ ได้แก่ การมีอาหารที่เพียงพอ ปลอดภัยตามหลักโภชนาการ การเข้าถึงแหล่งอาหารและการสำรองอาหารที่ยั่งยืน

กลุ่มประมงพื้นบ้าน ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมชุมชน จากข้อมูลสถิติของสำนักงานประมงจังหวัดเพชรบุรี พบว่า มีจำนวนผู้ทำอาชีพประมงจำนวน 2,691 ราย มีเรือประมง จำนวน 2,484 ลำ แบ่งออกเป็นเรือประมงพาณิชย์ จำนวน 566 ลำ และเรือประมงพื้นบ้าน จำนวน 1,918 ลำ ในอยู่อำเภอบ้านแหลมมากที่สุด จำนวน 1,281 ลำ รองลงมาอำเภอชะอำ จำนวน 419 ลำ อำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 188 ลำ และอำเภอท่ายาง จำนวน 30 ลำ ตามลำดับ มีปริมาณการจับสัตว์ จำนวน 14,401 ตัน ปริมาณมูลค่าการผลิตสัตว์น้ำมูลค่าผลผลิต 1,210 ล้านบาท(สำนักงานประมงจังหวัดเพชรบุรี, 2565) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประมงพื้นบ้านตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีเป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจในระดับชุมชน มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรธรรมชาติ วิถีชีวิต และวัฒนธรรมชุมชน สะท้อนภาพความมั่นคงทางอาหารในชุมชน

อย่างไรก็ตามปัจจุบันกลุ่มประมงพื้นบ้านตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ต้องประสบกับปัญหาในด้านการดำเนินวิถีชีวิตและแหล่งทำกิน เพราะทรัพยากรสัตว์น้ำที่เคยอุดมสมบูรณ์ในอดีตนั้นลดน้อยลง หายากขึ้นถึงแม้ว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือประมงให้มีความสามารถในการจับสัตว์ให้มากขึ้นก็ตามซึ่งต้องใช้เวลาทำการประมงที่มากขึ้น รายได้จากการจับทรัพยากรสัตว์น้ำก็ไม่พอกับรายจ่ายที่ต้องใช้แต่ละวัน ทำให้วิถีชีวิตแบบเรียบง่ายแต่ความเอื้ออาทรซึ่งกันและกันแบบพี่น้องของชุมชนประมงพื้นบ้านที่เคยมีในอดีตได้เปลี่ยนแปลงไป มีวิถีชีวิตแบบต่างคนต่างอยู่ต้องดิ้นรนหาเลี้ยงชีพ แย่งชิงทรัพยากร แย่งชิงพื้นที่ทำการประมงกลายเป็นข้อขัดแย้งระหว่างผู้ใช้ทรัพยากร (กฤษณะ มุขแก้ว, 2555) สอดคล้องกับสถานการณ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเพชรบุรี พบว่า การเข้าถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสัตว์น้ำมักประสบปัญหาเนื่องจากน้ำเสีย น้ำเสียจากครัวเรือน ปัญหาขยะจากนักท่องเที่ยว รวมถึงการใช้เครื่องมือประมงผิดประเภทหรือผิดกฎหมาย ส่งผลกระทบต่อชุมชนและกลุ่มประมงพื้นบ้าน ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีด้านการใช้ประโยชน์ทรัพยากรซึ่งเป็นสาธารณสมบัติ นำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ได้รับผลกระทบและผู้สร้างผลกระทบ (แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี, 2565)

จากปัญหาความมั่นคงทางอาหารในชุมชน การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สถานการณ์ความไม่มั่นคงทางอาหารในกลุ่มประมงพื้นบ้าน และผลกระทบที่มีต่อกลุ่มประมงพื้นบ้าน ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ในขณะเดียวกันกลุ่มประมงพื้นบ้านในตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีแนวคิดที่จะจัดตั้ง

กลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชน ประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรีมีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างศักยภาพกลุ่มที่เข้มแข็งต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

2.2 เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้าน จังหวัดเพชรบุรี

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่ม

กลุ่ม หมายถึง การรวมกันของสมาชิก คือ บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนมีระเบียบ แบบแผนของการกระทำระหว่างกัน มีการปฏิสัมพันธ์กัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มีกิจกรรมร่วมกัน ความรู้สึกผูกพันกันในระยะเวลาที่นานพอสมควรจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและยอมรับสมาชิกคนอื่นเป็นพวกเดียวกัน โดยกลุ่มมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ สมาชิก ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป สมาชิกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของกลุ่ม เพราะเป็นผู้ร่วมกันก่อตั้งกลุ่ม ดังนั้นถ้าหากไม่มีสมาชิกก็ไม่มีกลุ่มเกิดขึ้น เมื่อกลุ่มเกิดขึ้นแล้ว จำนวนและคุณภาพของสมาชิกจะเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพและขนาดของกลุ่มว่าเป็นกลุ่มขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่อีกด้วย จึงกล่าวได้ว่าสมาชิกเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเกิดของกลุ่ม ประสิทธิภาพของกลุ่ม การดำรงอยู่ของกลุ่ม ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกลุ่มและการพัฒนาชุมชน

องค์ประกอบที่ 2 ได้แก่ โครงสร้าง (Structure) กลุ่มต้องมีโครงสร้างที่กำหนดขึ้นอย่างเหมาะสมซึ่งประกอบด้วยรูปแบบ ขนาด บรรทัดฐาน (Norms) สถานภาพ (Status) บทบาท (Role) ของสมาชิก ระบบการติดต่อสื่อสารการบริหารจัดการ การประสานงาน กลไกในการดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการพัฒนาสมาชิกของกลุ่ม

องค์ประกอบที่ 3 คือ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน (Common Goal) กลุ่มต้องมีวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจนโดยสมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนด เพื่อให้สมาชิกรับรู้ร่วมกันและให้บุคคลที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกได้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม

องค์ประกอบที่ 4 คือ การบริหารจัดการ กลุ่มต้องมีการบริหารจัดการในลักษณะของคณะบุคคล มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารและสมาชิก มีกฎ ระเบียบของกลุ่มที่ใช้ร่วมกันตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม

องค์ประกอบที่ 5 ผู้นำ กลุ่มต้องมีผู้นำทำหน้าที่เป็นผู้บริหารและจัดการโดยมาจากการเลือกสรรของสมาชิก ผู้นำ มีหลายประเภท กลุ่มต้องกำหนดวิธีการสรรหาผู้นำ กำหนดสถานภาพและบทบาทของผู้นำให้ชัดเจนว่าต้องการผู้นำประเภทไหน ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participation Leader) ผู้นำทางความรู้ ผู้นำทางด้านศีลธรรม ผู้นำด้านอาชีพต่างๆ เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 บรรทัดฐาน หรือระเบียบข้อบังคับของกลุ่ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิก การติดตามและประเมินงาน บรรทัดฐานของกลุ่มเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ สมาชิกและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม ทำให้กลุ่มดำเนินงานอย่างราบรื่น

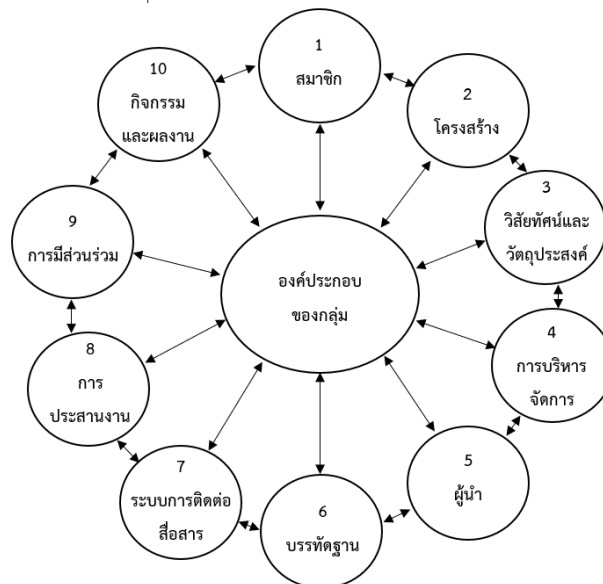
องค์ประกอบที่ 7 ระบบการติดต่อสื่อสาร กลุ่มต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกกับสมาชิก สมาชิกกับกลุ่ม และสมาชิกกับบุคคลภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวและประชาสัมพันธ์ให้

ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มแพร่กระจายในวงกว้าง เป็นที่รับรู้และเข้าใจกันโดยทั่วไป ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก และกลุ่มโดยตรงแล้ว ยังเป็นการจูงใจให้บุคคลภายนอกเข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มอีกทางหนึ่งด้วย

องค์ประกอบที่ 8 การประสานงาน กลุ่มต้องมีระบบการประสานงานระหว่างผู้นำหรือคณะกรรมการกลุ่มกับสมาชิก ระหว่างสมาชิกกับสมาชิก เพื่อเชื่อมโยงสมาชิกกับกลุ่มและสร้างพลังในการดำเนินงานของกลุ่ม

องค์ประกอบที่ 9 การมีส่วนร่วม สมาชิกของกลุ่มจะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกลุ่มอย่างแท้จริง สม่่าเสมอและทุกขั้นตอน ตั้งแต่การร่วมเรียนรู้ ร่วมสรุปบทเรียน ร่วมวิเคราะห์ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมกำหนดแผนและโครงการ ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมของสมาชิกทำให้กลุ่มมีพลังและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และองค์ประกอบที่สุดท้ายคือ กิจกรรมและผลงาน กลุ่มต้องมีกิจกรรมให้สมาชิกทำร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มกลุ่มที่ไม่มีกิจกรรมไม่มีผลงาน จะไม่ประสบความสำเร็จและจะดำรงอยู่ได้ไม่นาน (สนธยา พลศรี, 2556)

มีข้อสังเกตว่า องค์ประกอบของกลุ่มนี้ต่างล้วนมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน สนับสนุน ส่งเสริมกัน และกัน และมีผลกระทบต่อกันและกัน เช่น สมาชิกเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของกลุ่มมารวมกันโดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ดำเนินกิจกรรมและสร้างผลงานของกลุ่ม โดยมีระบบการติดต่อสื่อสารและการประสานงานเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างสมาชิก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกลุ่มดังกล่าว สรุปได้ดังรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สรุปองค์ประกอบกลุ่ม

### 3.2 แนวคิดความมั่นคงทางอาหาร

ประเทศไทยได้มีการให้ความหมายไว้ในพระราชบัญญัติคณะกรรมการอาหารแห่งชาติ พ.ศ. 2551 ดังนี้ ความมั่นคงทางอาหาร หมายถึง การเข้าถึงอาหารที่มีอย่างเพียงพอสำหรับการบริโภคของประชาชนในประเทศ อาหารมีความปลอดภัย และมีคุณค่าทางโภชนาการเหมาะสมตามความต้องการตามวัยเพื่อการมีสุขภาพที่ดี รวมทั้งการมีระบบการผลิตที่เกื้อหนุน รักษาความสมดุลของระบบนิเวศวิทยาและความคงอยู่ของฐานทรัพยากรอาหารทางธรรมชาติของประเทศทั้งในภาวะปกติหรือเกิดภัยพิบัติ สาธารณภัยหรือการก่อการร้ายอันเกี่ยวเนื่องจากอาหารซึ่งจะเห็นได้ว่า การให้

ความหมายในช่วงต้นพูดถึงความมั่นคงทางอาหารในลักษณะที่มาของอาหาร กระบวนการผลิตอาหารและบริบททรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การศึกษาของทรงสิริ วิชิรานนท์ และคณะ (2555) ได้มีการให้ความหมายความมั่นคงทางอาหารให้ครอบคลุมประเด็น “สิทธิในการเข้าถึงทรัพยากร” และ “ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรเพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน” โดยให้คำนิยามไว้ว่า “ความมั่นคงทางอาหาร หมายถึง การกินที่อยู่ดีของครอบครัว ชุมชน และสามารถพึ่งตนเองทางด้านอาหารได้ โดยจะต้องมีสิทธิและสามารถเข้าถึงในทรัพยากรดิน น้ำ ป่า และอาหารธรรมชาติ ได้อย่างง่าย และใช้ความรู้ภูมิปัญญาทักษะ ความสามารถ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในชุมชนมาจัดการเก็บทรัพยากรเหล่านั้นอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับวิถีชีวิต วัฒนธรรมชุมชน และระบบนิเวศ อันจะทำให้ครอบครัวและชุมชนสามารถมีอาหารเพื่อการบริโภคได้อย่างพอเพียงตลอดเวลาที่ต้องการ และอาหารนั้นจะต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน

กฤษณะ มุขแก้ว (2555) ได้เสริมนิยามความมั่นคงทางอาหารให้ครอบคลุมมิติของวิถีชุมชน ความหลากหลายทางชีวภาพ การพึ่งพาตนเอง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้คำนิยามความมั่นคงทางอาหารไว้ว่า สภาวะที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิและได้รับอาหารที่เพียงพอ มีโภชนาการ และปลอดภัย โดยที่ชุมชนท้องถิ่นมีสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ สามารถพึ่งพาตนเองในด้านปัจจัยการผลิต ตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึงระดับชาติในระดับสูง มีระบบการผลิตและการกระจายอาหารไปสู่ผู้บริโภคอย่างยั่งยืน เกื้อกูล และเป็นธรรม ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในทุกระดับ รวมทั้งสามารถสืบทอดวัฒนธรรมอาหาร และวิถีชีวิตของท้องถิ่นที่เกื้อกูลต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมั่นคง”

มีข้อสังเกตว่า การให้ความหมายความมั่นคงทางอาหารมี “จุดร่วม” ได้แก่ การเข้าถึงอาหารที่มีอย่างเพียงพอ ความปลอดภัยสอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน สิทธิในการเข้าถึงอาหาร และการจัดการทรัพยากรเพื่อการพึ่งพาตนเองที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต ระบบนิเวศวัฒนธรรมชุมชน การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติด้านความมั่นคงอาหารสามารถพึ่งพาตนเองในด้านปัจจัยการผลิต ตั้งแต่ระดับชุมชนและการกระจายอาหารไปสู่ผู้บริโภค จากข้อสังเกตสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก การบริหารจัดการทรัพยากรและระบบนิเวศเพื่อให้มีแหล่งอาหารในชุมชน ด้านที่สองสิทธิชุมชน ด้านสามวิถีชีวิตและวัฒนธรรมชุมชน และด้านการพึ่งพาตนเองในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในชุมชน

สรุปได้ว่า แนวคิดความมั่นคงทางอาหารในบทความนี้ให้ความสำคัญกับ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรและระบบนิเวศเพื่อให้มีแหล่งอาหารในชุมชน ด้านที่สองสิทธิชุมชน ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมชุมชน และด้านการพึ่งพาตนเองในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในชุมชน

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล)

##### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case Study)

##### พื้นที่ในการวิจัย

พื้นที่วิจัย คือ กลุ่มประมงพื้นบ้าน ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีจุดเด่น คือ เป็นกลุ่มประมงพื้นบ้านต้นแบบการสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

## ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยในครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประธานกลุ่มประมงพื้นบ้านจำนวน 1 ราย สมาชิกกลุ่มประมงพื้นบ้านจำนวน 20 ราย เกษนทีในการคัดเลือกแบบเจาะจง คือ เป็นสมาชิกกลุ่มประมงพื้นบ้านอย่างน้อย 3 ปี ตัวแทนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ราย ได้แก่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานประมงจังหวัดเพชรบุรี ตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 24 ราย ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guideline) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลโดย ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประธานกลุ่มประมงพื้นบ้าน สมาชิกกลุ่มประมงพื้นบ้าน ตัวแทนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นหลัก ตามแนวทางการสัมภาษณ์ ได้แก่ การขับเคลื่อนความเป็นกลุ่มและกระบวนการบริหารจัดการกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

## การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่น่าเชื่อถือคือ ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ต้องมีความชัดเจน ครบถ้วน สมบูรณ์ และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงพยายามตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงตามเป็นจริง การเก็บข้อมูลทุกครั้งผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาเรียบเรียง บันทึกอย่างเป็นระบบ หากข้อมูลยังขาดความชัดเจน จะตรวจสอบอีกครั้งกับแหล่งข้อมูลที่ต่างกันจนแน่ใจว่า ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ จึงทำการแยกแยะข้อมูล จัดเป็นหมวดหมู่ตามประเภทของข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตลอดเวลา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ แยกแยะ จัดหมวดหมู่ รวมทั้งพิจารณาข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดว่าเพียงพอในการบรรยายและอธิบายปรากฏการณ์อย่างน้อยเพียงใด หากต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นใด ผู้วิจัยจะกลับเข้าไปพื้นที่ที่ศึกษาอีก เพื่อเก็บข้อมูลตามที่ต้องการให้ได้ข้อมูลอย่างสมบูรณ์มากพอที่จะตีความตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบซ้ำแล้วซ้ำอีกกับผลการวิเคราะห์เดิมพร้อมๆ เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การขับเคลื่อนความเป็นกลุ่มและกระบวนการบริหารจัดการกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้โดยแยกข้อมูลและจัดหมวดหมู่ เปรียบเทียบข้อมูล เพื่อหาความเหมือนและความแตกต่างกันภายในข้อมูล และหาความสัมพันธ์ทั้งของข้อมูล ใช้แนวคิดทฤษฎีเป็นแนวทางในการอธิบายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย และหาแบบแผน (Patterns) ข้อสรุปที่ได้ค้นพบเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อหาข้อสรุปเชิงอุปนัย (Inductive Analytic) จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 การขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษา พบว่า การขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี แบ่งได้เป็น 2 ช่วง คือ ช่วงแรก คือ ศึกษาเรียนรู้ และช่วงที่สอง คือ การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์กลุ่ม



### ช่วงแรก ศึกษาเรียนรู้

ชุมชนแหลมผักเบี้ยเป็นชุมชนที่อยู่ชายฝั่งทะเล มีการทำอาชีพประมงพื้นบ้านชายฝั่งมายาวนาน ในอดีตราคาสัตว์น้ำในพื้นที่ตกต่ำมาก ชาวประมงก็ประสบปัญหาความยากจน มีหนี้สิน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง และเรือประมงส่วนใหญ่จะเป็นหนี้พ่อค้าคนกลาง ปี 2550 สมาคมรักษ์ทะเลไทยสนับสนุนให้กลุ่มแม่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน จำนวน 8 คน ได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการแพปลาชุมชนที่อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา และเกิดแนวคิดที่จะแก้ปัญหาของชาวประมงพื้นบ้านที่ประสบอยู่ จึงได้ประชุมชาวประมงพื้นบ้านที่สนใจ เพื่อชี้แจงรายละเอียดเรื่องดำเนินการแพปลาชุมชนให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เข้าใจ และได้ระดมเงินทุนขึ้นต้นในการดำเนินการบริหารจัดการแพปลาชุมชนจากสมาชิกผู้เข้าร่วมกลุ่ม มีสมาชิกทั้งหมด 37 คนจึงได้จัดตั้งเป็นกลุ่มแพปลาชุมชนแหลมผักเบี้ย และมีแนวคิดว่าจะรวมกันเป็นกลุ่มที่มีการรับรองจากหน่วยงานราชการ จึงจะสามารถที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษาและภาคเอกชน ดังนั้นจึงขอจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนที่สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านแหลม เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2551 และใช้ชื่อว่า “วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชน” ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีเรือประมงพื้นบ้านเข้าร่วมกลุ่มเป็นเรือที่ไม่ได้เป็นหนี้เข้าร่วมกิจกรรม 2 ลำ โดยกลุ่มประมงพื้นบ้านใช้เงินทุนหมุนเวียนจำนวน 28,100 บาท ในการรับซื้อสัตว์น้ำจากเรือประมงพื้นบ้านที่เป็นสมาชิก สำหรับเรือประมงพื้นบ้านที่มีหนี้สิน ที่ประสงค์จะเข้าร่วมกลุ่มประมงพื้นบ้านก็ใช้เงินที่ระดมทุนจากสมาชิกรับบริหารจัดการเพื่อไถ่ถอนเรือให้สมาชิกที่เป็นหนี้จากพ่อค้าคนกลาง ปัจจุบันมีเรือร่วมกลุ่มประมงพื้นบ้านจำนวน 7 ลำ ผลจากการมีแพปลาชุมชนทำให้ราคาสัตว์น้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการอนุรักษ์สัตว์น้ำโดยการสร้างบ้านปลาธนาคารปู โดยแพปลาชุมชนมีการคัดแยกขนาดชนิดสัตว์น้ำ ทำให้สัตว์น้ำที่ไม่มีราคาหรือมูลค่าทางเศรษฐกิจกลายเป็นสินค้าที่มีราคาขึ้นมา โดยแพปลาเป็นผู้กำหนดราคาสัตว์น้ำให้กับสมาชิกซึ่งมีราคาซื้อสูงกว่าพ่อค้าคนกลาง ทำให้พ่อค้าคนกลางมีการปรับขึ้นราคาสัตว์น้ำที่รับซื้อในชุมชนตามไปด้วย

ช่วงที่สอง คือ การดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์กลุ่ม

ปี 2557 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชน มีการเรียกร้องและรณรงค์ต่อต้านการทำประมงไม่เหมาะสมและผิดกฎหมาย เช่น การลักลอบคราดหอย การใช้ลอบพับหรือชาวบ้านเรียกว่าไอ้โง่ในเขตพื้นที่ทะเลชายฝั่งแหลมผักเบี้ย ซึ่งเป็นการทำประมงแบบทำลายล้างและทำให้สัตว์น้ำสูญพันธุ์ เพราะชาวประมงในพื้นที่ใช้วิธีเก็บหอยด้วยมือ แต่มีเรือจากนอกพื้นที่เข้ามาลักลอบคราดหอยทำให้หอยตัวเล็ก ตัวน้อย ถูกจับไปครั้งละมากๆ และลอบพับหรือไอ้โง่ก็ทำให้สัตว์น้ำทุกขนาดถูกจับหมด ทำให้สัตว์น้ำลดลงและขยายพันธุ์ทดแทนไม่ทัน ชาวประมงในพื้นที่ไม่สามารถทำการประมงซึ่งเป็นอาชีพหลักได้ ได้มีการร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และสำนักงานประมงจังหวัด เพื่อให้ออกกฎหมายรองรับเพื่อในการเอาผิด และควบคุมอุปกรณ์ในการทำประมง เป็นผลให้มีกฎหมายออกมาควบคุมการทำประมงชายฝั่งทะเลประสบผลสำเร็จ

ปี 2558 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปีนี้ได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนในการประกวดวิสาหกิจชุมชน และได้รับการตัดสินจากคณะกรรมการได้รับรางวัลชนะเลิศวิสาหกิจชุมชนระดับจังหวัดและรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ระดับเขต และช่วงปลายปี 2558 มีการใช้กฎหมายด้านประมงอย่างเคร่งครัด จึงทำให้เรือบางลำไม่สามารถออกทะเลได้ ทำให้อาหารทะเลมีราคาสูงขึ้น จากเดิมที่เคย คัดแยกปลาเพื่อขายในชุมชน ทางกลุ่มประมงพื้นบ้านจึงนำปลาไปขายที่ตลาดไท โดยการคัดแยกมาจากในเรือไม่ต้องนำมาคัดแยกที่แพปลา ซึ่งได้ราคาที่ดีกว่าขายในชุมชน

ปี 2559 วิชาสหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชน ได้รับคัดเลือกจากกรมส่งเสริมการเกษตรเป็นกลุ่มในการศึกษาวิเคราะห์ และวางแผนการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและพื้นที่ของชุมชนให้เกิดรายได้ในเชิงสหกิจเกษตรวิจัยโครงการท่องเที่ยวเชิงเกษตรภาคตะวันตก มีการอบรมเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงานด้านการท่องเที่ยวภาคตะวันออก เพื่อจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยว 1 วัน และ 2 วัน 1 คืน ซึ่งทำให้กลุ่มประมงพื้นบ้านมีประมงหรือเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยว แหล่งศึกษาดูงาน ฐานการเรียนรู้หลากหลายในชุมชน เช่น วนาคารบูม่า กลุ่มจักสาน สาหร่ายพวงองุ่น ผักไฮโดรโปนิกส์ และล่องเรือชมวิถีชีวิตชาวประมง รอยต่อทะเลโคลนกับทะเลทราย เมื่อมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ มีนักท่องเที่ยวและลูกค้าจำนวนมากจึงมีแนวคิดที่เปิดตลาดการจำหน่ายอาหารทะเลที่สด อร่อย ปลอดภัย และอาหารทะเลแปรรูป ใช้สถานที่ที่แพปลาชุมชนในการจำหน่ายและเป็นที่พักผ่อนอาหารทะเล เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาศึกษาดูงานที่กลุ่มวิชาสหกิจแพปลาชุมชนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

นอกจากนี้ทางกลุ่มประมงพื้นบ้านยังได้รับการคัดเลือกจากจังหวัดเพชรบุรี ให้เป็นกลุ่มนำร่องบริษัทประชารัฐรัฐสามัคคีเพชรบุรีจำกัดและร่วมงานลงนามในสัญญาบริษัทประชารัฐ รัฐสามัคคี ระหว่างกระทรวงพาณิชย์ กับวิชาสหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชน และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สำคัญเช่น กิจกรรมท่องเที่ยวโดยชุมชน สินค้าOTOP และวิชาสหกิจชุมชน กิจกรรมสร้างบ้านปลาในทะเล การขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปการขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้าน

การขับเคลื่อนความเป็นกลุ่ม	การสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชน
1. ช่วงแรก การศึกษาเรียนรู้	- การศึกษาเรียนรู้ดูงานจากชุมชนต้นแบบ - การจัดตั้งกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชน
2. ช่วงที่สอง การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์กลุ่ม	- การรณรงค์ต่อต้านการทำการประมงไม่เหมาะสมและผิดกฎหมาย - การวางแผน ส่งเสริม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน - การอนุรักษ์สัตว์น้ำเศรษฐกิจ

## 5.2 กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มเกิดจากการทำข้อตกลงร่วมกันของสมาชิกมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชน คือ การจัดโครงสร้างกลุ่ม การกำหนดบทบาทหน้าที่การดำเนินงานสมาชิกกลุ่ม การกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับกลุ่ม

### การจัดโครงสร้างกลุ่ม

การจัดโครงสร้างกลุ่มจากการประชุมเพื่อทำข้อตกลงร่วมกันมีการจัดโครงสร้างกลุ่มในรูปแบบคณะกรรมการของกลุ่มวิชาสหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เหนือญิก ผู้ช่วยเหนือญิก ประชาสัมพันธ์ กรรมการ ผู้ตรวจสอบกิจการของกลุ่มฯ ผู้ประสานงานกลุ่ม

### การกำหนดบทบาทหน้าที่การดำเนินงานสมาชิกกลุ่ม

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกลุ่มประมงพื้นบ้านจากการประชุมเพื่อทำข้อตกลงร่วมกัน ประธาน มีหน้าที่ในการบริหารกิจการตรวจสอบและดูแลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ เป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก และทำหน้าที่เป็นประธานในการประชุม รองประธาน มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยประธาน ในการบริหารกิจการของกลุ่มประมงพื้นบ้าน ปฏิบัติหน้าที่แทนประธานเมื่อประธานไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เภรัญญิก มีหน้าที่จัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย บัญชีงบดุลของกลุ่มประมงพื้นบ้าน และเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆของกลุ่มประมงพื้นบ้าน ไว้เพื่อตรวจสอบ เลขาฯ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแพปลาชุมชนทั้งหมด จัดรายงานการประชุมและปฏิบัติตามคำสั่งของประธานกลุ่มประมงพื้นบ้านมอบหมาย ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เผยแพร่กิจการของกลุ่มประมงพื้นบ้านให้แก่สมาชิกและบุคคลโดยทั่วไปให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มีระเบียบขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานของกลุ่มฯ เช่น เงื่อนไขการเป็นสมาชิกกลุ่ม ผู้ที่นำสินค้าสัตว์น้ำมาให้แพปลาจัดการต้องเป็นสมาชิกเท่านั้น เมื่อสมัครเป็นสมาชิกต้องร่วมลงหุ้น คนละไม่เกิน 10 หุ้น หุ้นละ 100 บาท สมาชิกสามารถนำสินค้าจำหน่ายเองได้ โดยมีการแบ่งเปอร์เซ็นต์จากการขายให้กับกลุ่ม ร้อยละ 2- 4 ตามความเหมาะสม ในการบริหารจัดการสินค้าให้กับสมาชิกให้มีการหักค่าบริหารจัดการของราคาปลาที่ขายได้เพื่อเป็นค่าบริหารจัดการกลุ่มประมงพื้นบ้าน

### การกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับกลุ่ม

การกำหนด กฎ กติกาสำหรับสมาชิกจากการประชุมเพื่อทำข้อตกลงร่วมกัน ได้มีการกำหนดกฎกติกาสำหรับสมาชิกเพื่อให้เกิดระเบียบในการปฏิบัติร่วมกัน โดยสมาชิกทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด ดังนี้ การทำประมงอย่างรับผิดชอบ คือ 1. สมาชิกต้องปฏิบัติตามกฎหมายประมง โดยห้ามจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือประมงที่ผิดกฎหมาย เช่น อวนลาก อวนรุน โพงพาง ระเบิด ยาเบื่อ เป็นต้น 2. ใช้ขนาดตาอวนแต่ละชนิดไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด 3.ห้ามใช้เครื่องมือประมงไซตัวหนอน อวนดักน้ำแห้งหรืออวนลั้ง ซึ่งมีตาถี่ขนาด 2.5 เซ็นติเมตร 4.แหล่งทำการประมงต้องอยู่ห่างจากแหล่งมลพิษ การสร้างบ้านให้ปลา เพื่อเป็นการอนุรักษ์ให้ปลาได้มีที่อาศัยในฐานะที่เป็นชุมชนต้นแบบในหลายๆ ด้าน จึงมีการจัดกิจกรรมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรชายฝั่ง การสร้างจิตสำนึกแก่ชาวประมงเยาวชนในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่อง มีการทำกิจกรรมการอนุรักษ์ร่วมกันและกำหนดจุดวางบ้านปลาถือว่าเป็นภูมิปัญญาของชุมชนประมงพื้นบ้าน เนื่องจากในอดีตจะใช้เศษไม้ กิ่งไม้ หรือทางมะพร้าว มาผูกเป็นแพ หรือมัดเป็นกอง นำไปจมนบริเวณริมคลองหรือชายฝั่งทะเลเพื่อให้สัตว์น้ำเข้ามาหลบซ่อนหรือกิน ซากเน่าของกิ่งไม้ที่เน่าเปื่อย จากนั้นก็จะใช้เครื่องมือประมงจำพวกอวนไปล้อมจับปลา ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นซั้งขนาดใหญ่นำไปลอยในทะเล ใช้แสงไฟจากตะเกียง เพื่อล่อฝูงปลาให้เข้ามารวมกลุ่มจำนวนมาก

นอกจากนี้กลุ่มประมงพื้นบ้านได้ดำเนินการอนุรักษ์พันธุ์ปูม้า โดยการนำปูม้าที่มีไขนอกกระดองมาทำการฟักในถังพลาสติก จากนั้นเมื่อไข่ฟักเป็นตัวแล้วก็จะทำการปล่อยคืนสู่ธรรมชาติ โดยปูม้าที่มีไขนอกกระดองที่นำมาฟักนั้นได้มาจากชาวประมงที่ทำการประมง และอีกหนึ่งเหตุผลที่ชาวประมงยอมมอบพันธุ์ปูม้าที่มีไขนอกกระดองให้แก่ชุมชนเนื่องจาก ชาวประมงเห็นว่าปัจจุบันมีปริมาณปูม้าในธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น ไม่น้อยเหมือนแต่ก่อน ซึ่งก็แปลว่าธนาครปูม้าทำแล้วได้ผล การสละปูม้าที่มีไขนอกกระดองเพียงไม่กี่ตัวเพื่อให้มีปูม้ากลับคืนสู่ตนเองหรือธรรมชาติ ซึ่งหากกลุ่มผู้ศึกษาดูงานมาศึกษาดูงานในช่วงที่ไข่ฟักเป็นตัวแล้ว พร้อมปล่อยคืนสู่ธรรมชาติได้แล้วนั้น ก็สามารถนำลูกปูม้าไปปล่อยลงสู่ทะเลได้ด้วย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้ศึกษาดูงานชื่นชอบและให้ความสนใจเป็นอย่างมาก กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรีสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปกระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้าน

การบริหารจัดการกลุ่ม	กระบวนการบริหารจัดการกลุ่ม
1. การจัดโครงสร้างกลุ่ม	- การทำข้อตกลงร่วมกัน - คณะกรรมการกลุ่ม ประธานกลุ่ม
2. การกำหนดบทบาทหน้าที่การดำเนินงานสมาชิกกลุ่ม	- บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกลุ่ม - กิจกรรมตรวจสอบและดูแลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
3. การกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับกลุ่มในการดำเนินงาน	- การกำหนด กฎ กติกาสำหรับสมาชิก - การอนุรักษ์สัตว์น้ำเศรษฐกิจ

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

### 6.1 การขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

การขับเคลื่อนกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้าน สะท้อนให้เห็นถึง การพยายามจัดการตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน หากพิจารณาตามแนวคิดทุนทางสังคมที่ อานันท์ กาญจนพันธุ์ ได้อธิบายว่าทุนทางสังคม คือ วิธีคิดและระบบความรู้ในการจัดการวิถีของความเป็นชุมชน เช่น การจัดการทรัพยากร การจัดระบบความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกันในสังคมชุมชน ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับธรรมชาติ หรือมนุษย์กับสิ่งเหนือธรรมชาติ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยวิถีคิดเชิงซ้อนและเกี่ยวข้องกับเรื่องระบบความรู้ภูมิปัญญา อีกทั้งต้องอาศัยกฎเกณฑ์มากำกับการใช้ความรู้ นั้น ซึ่งอาจเป็นรูปของจารีต กฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ทางสังคม พร้อมกันนั้นก็ต้องมีองค์กรที่เข้ามาทำหน้าที่จัดการความรู้ในเรื่องนั้นๆ เช่น การใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ การจัดการทุนทางสังคม เป็นต้น (อานันท์ กาญจนพันธุ์, 2555) ในขณะเดียวกันหากพิจารณาตามแนวคิดเครือข่ายทางสังคม เสถียร จิวรวงศ์ (2549) และเสรี พงศ์พิศ (2548) มีความเห็นว่า เครือข่ายทางสังคม ขบวนการทางสังคมอันเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร ที่มีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความต้องการบางอย่างร่วมกัน มีการร่วมกันดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน และธนะพร ชามะรัตน์ (2554) ที่แบ่งระยะของการสร้างเครือข่ายทางสังคม ออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะแรกมีความสัมพันธ์ส่วนตัวและประสบการณ์ร่วม ซึ่งในการเริ่มต้นกระบวนการเครือข่ายทางสังคม ส่วนใหญ่เริ่มจากมีความสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมทางสังคมในวงแคบ ระยะที่สอง การมีปฏิสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยนหลังจากการรวมตัวกันของสมาชิกจนกลายเป็นเครือข่ายทางสังคมอย่างหลวมๆ ภายใต้สายใยความสัมพันธ์แบบผู้รู้จักกันและผู้มีประสบการณ์ร่วมกันแล้ว ในระยะนี้จึงเริ่มเกิดปฏิสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยน (Exchange Interaction) ระหว่างกันโดยมักเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรต่างๆ ต่อไประยะที่สาม คือ การประสานผลประโยชน์ในระยะนี้มีการเกิดการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันอย่างเป็นรูปธรรมเกิดขึ้น ส่วนระยะสุดท้ายเป็นระยะขยายตัวของเครือข่ายทางสังคม โดยจะยกระดับเครือข่ายให้กว้างขึ้นและมีความเข้มแข็ง

### 6.2 กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี

กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มในการสร้างความมั่นคงทางอาหารชุมชนในกลุ่มประมงพื้นบ้าน สะท้อนให้เห็นถึง การบริหารจัดการกลุ่ม องค์ประกอบของกลุ่ม พลังกลุ่ม ประเด็นดังกล่าวสนับสนุนแนวคิดกลุ่มในมิติการพัฒนาชุมชน ได้แก่ บุคคลที่มารวมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การรวมกันเป็นกลุ่มนี้จะทำให้เกิดพลังในการพัฒนาชุมชนขึ้น ถ้าหากมีการจัดการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะได้รับความสำเร็จคือ ทรัพยากร ความร่วมมือสนับสนุนจากสมาชิก บุคคล และกลุ่มอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ทำให้พลังกลุ่มและขีดความสามารถของกลุ่ม

เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถที่จะนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนได้ ทั้งยังเป็นการพัฒนาความสามารถของบุคคลให้พร้อมที่จะรองรับการพัฒนาในด้านอื่นๆ ของชุมชน สนับสนุนแนวคิดกลุ่มในมิติทางสังคมวิทยา คือ การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกัน มีการกระทำระหว่างกัน มีปฏิริยาโต้ตอบกันหรือมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันตามแบบอย่างอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน มีความรู้สึกผูกพันกันและเกิดความสำนึกว่าเป็นพวกเดียวกัน (สนธยา พลศรี, 2556) สอดคล้องกับประเด็นที่ นฤมล นิราทร (2543) ได้เสนอว่ากิจกรรมในการก่อให้เกิดกลุ่ม ซึ่งเป็นได้ทั้งกลุ่มบุคคลและกลุ่มองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการแลกเปลี่ยน การจัดกิจกรรมร่วมกัน

### 6.3 การพัฒนากลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้าน

การพัฒนากลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้าน สะท้อนให้เห็นถึง พลังของกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชน การพยายามจัดการการตนเองในการแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางอาหารในชุมชนการอนุรักษ์สัตว์น้ำเศรษฐกิจ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติกลับคืนมาส่งผลต่ออาชีพรายได้ หากพิจารณาตามแนวคิดความมั่นคงทางอาหารของแผนงานฐานทรัพยากรอาหาร (2553) ได้อธิบาย ความมั่นคงทางอาหาร ครอบคลุมมิติของวิถีชุมชน ความหลากหลายทางชีวภาพ การพึ่งพาตนเอง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน สภาวะที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิและได้รับอาหารที่เพียงพอ มีโภชนาการ และปลอดภัย โดยที่ชุมชนท้องถิ่นมีสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ สามารถพึ่งพาตนเองในด้านปัจจัยการผลิต ตั้งแต่ระดับชุมชนจนถึงระดับชาติในระดับสูง มีระบบการผลิตและการกระจายอาหารไปสู่ผู้บริโภคอย่างยั่งยืน เกื้อกูล และเป็นธรรม ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในทุกๆระดับ รวมทั้งสามารถสืบทอดวัฒนธรรมอาหาร และวิถีชีวิตของท้องถิ่นที่เกื้อกูลต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมั่นคง” สอดคล้องกับ จอมขวัญ ชุมชาติ (2558) ที่อธิบายความมั่นคงทางอาหารว่า การมีปริมาณอาหารที่มีคุณภาพเหมาะสมอย่างเพียงพอกับความต้องการบริโภคในระดับครัวเรือน ชุมชนและประเทศ โดยจะต้องมีสิทธิและสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และสามารถใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ภูมิปัญญา ที่มีอยู่ในชุมชนมาจัดการกับทรัพยากรเหล่านั้นอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับวิถีชีวิตวัฒนธรรมชุมชน และระบบนิเวศ อันจะทำให้ครอบครัวและชุมชนสามารถมีอาหารเพื่อบริโภคตามหลักโภชนาการได้อย่างยั่งยืน

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง การพัฒนากลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้แนวคิดกลุ่ม แนวคิดความมั่นคงทางอาหาร มาใช้อธิบายการขับเคลื่อนและการบริหารจัดการกลุ่มที่มีความเชื่อมโยงการความมั่นคงทางอาหารในชุมชนประมงพื้นบ้านจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มในจังหวัดเพชรบุรีเป็นหลัก แต่ยังมีข้อจำกัดในเชิงพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะศึกษากลุ่มในลักษณะเครือข่ายทางสังคมในกลุ่มประมงพื้นบ้านในพื้นที่ภาคกลางตอนล่างเพื่อให้เห็นภาพของการขับเคลื่อนและการบริหารจัดการกลุ่มได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้ได้รับการสนับสนุนการเผยแพร่จากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ปีงบประมาณ 2566

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ มุขแก้ว.(2555). สถานภาพการจัดการทรัพยากรป่าในอ่าวพังงา : กรณีศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนบ้านบางพัฒนา ตำบลบางเตย อำเภอเมือง จังหวัดพังงา . กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จอมขวัญ ชุมชาติ. (2558). ความมั่นคงทางอาหารของชุมชนโคกพะยอม ตำบลละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล. สาขาวิชา การจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ชาย โภธิสิตา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ทรงสิริ วิชิรานนท์. (2555). วิถีชีวิตและความมั่นคงทางอาหารท้องถิ่นใต้. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ธนพุกษ์ ชามะรัตน์. (2554). การสร้างเครือข่ายทางสังคมของนายหน้าแรงงานอีสาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤมล นิราทร. (2543). การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ. กรุงเทพฯ : โครงการระหว่างประเทศว่าด้วยการขจัดปัญหาการใช้แรงงานเด็ก.
- พระมหาสุทนต์ อากาศโร. (2547). เครือข่าย : ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ. กรุงเทพฯ : โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- สนธยา พลศรี. (2556). การพัฒนาความสามารถของบุคคลและกลุ่ม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนไตรี.
- เสรี พงศ์พิศ. (2548). เครือข่าย. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน.
- เสถียร จิรรังสินันต์. (2549). ความรู้เกี่ยวกับองค์กรเครือข่ายสำนักส่งเสริมและประสานการมีส่วนร่วมองค์กรเครือข่ายสำนักงานประมงจังหวัดเพชรบุรี. (2565). ฐานข้อมูลด้านการประมงจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี. สำนักงานประมงจังหวัดเพชรบุรี
- สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี. (2565). แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2566 – 2570. เพชรบุรี. สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. กรุงเทพฯ. สำนักนายกรัฐมนตรี
- สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13พ.ศ. 2566 - 2570. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. กรุงเทพฯ. สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2551). แนะนำสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2566, จาก [http://www.fda.moph.go.th/www\\_fda/FdaIntro/FDAIntro.pdf](http://www.fda.moph.go.th/www_fda/FdaIntro/FDAIntro.pdf)
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2555). จินตนาการทางมานุษยวิทยาแล้วย้อนมองสังคมไทย. เชียงใหม่ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Ritzer, G. (1992). Contemporary Sociological Theory. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Starkey, P. (1977). Networking for Development. IFRTD (The International Forum for Rural Transport and Development). USA: ITDG.



## สถานการณ์การทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของสตรีไทยที่สมรสแล้ว

THE SITUATION OF WORKING AND DETERMINANT OF WORK OF MARRIED THAI WOMEN

วริษา กังสวัสดิ์<sup>1</sup> และ ปัทพร สุคนธมาน <sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การทำงานของสตรีไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของสตรีโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสตรีที่สมรสแล้ว อายุ 15-49 ปี จำนวน 5,464 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด และการวิเคราะห์กำลังสองน้อยที่สุด 2 ชั้น ภายใต้แบบจำลองโพรบิตเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยแบบจำลองมีการใช้ตัวแปรเครื่องมือ คือตัวแปร การมีบุตรยากเพื่อแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของสตรี ได้แก่ อายุของสตรี รายได้ของคู่สมรส และเขตที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับการทำงานของสตรี แต่สถานภาพสมรส อายุแรกสมรสของสตรี ผู้ดูแลหลักในครัวเรือน และภาคที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านจำนวนบุตร ระดับการศึกษาของสตรี ระดับการศึกษาของคู่สมรส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของสตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ :** แรงงาน ทักษะการมนุษย์ การทำงานของสตรี ตัวแปรเครื่องมือ

<sup>1</sup> นิสิตระดับปริญญาตรีบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศาสตร์ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำวิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## Abstract

The objective of this paper is to examine the working conditions of Thai women and identify the factors that influence women's employment. The study focuses on married women between the ages of 15 and 49, with a sample size of 5,464 individuals. Statistical analysis techniques, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, minimum and maximum values, are used to analyze the data. Additionally, a two-stage least squares analysis is conducted using the probit model to test the relationship between independent and dependent variables. The model employs infertility as an instrumental variable (IV) to address endogeneity. The results show that factors affecting age, spouse's income, and area positively correlated with women's work. Still, marital status, age married, primary caregiver, and region are negatively associated with women's work. However, the number of children, women's and spouses' education were not correlated with women's work.

**Keywords:** LABOR, HUMAN RESOURCE, FEMALE LABOR SUPPLY, INSTRUMENT VARIABLE

## 1. บทนำ

แรงงานหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจหรือองค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resources) หรือ 4M's ประกอบด้วย คน (Men) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) กล่าวได้ว่า คนเป็นทรัพยากรการบริหารที่มีคุณค่ามากที่สุด (เจษฎา นกน้อย, 2554) ดังนั้น หากธุรกิจ องค์กรหรือภาคีรัฐบาลมีแรงงานที่มีความรู้ ความสามารถ ย่อมมีโอกาสและศักยภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรและประเทศชาติ ทั้งนี้ จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรในประเทศไทยที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ วัยเด็ก วัยแรงงานลดลง วัยผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น การคาดการณ์ประชากรไทยพบว่า แนวโน้มสัดส่วนประชากรโดยแบ่งตามช่วงวัย คือ วัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยผู้สูงอายุมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ต่างจากอดีต โดยสัดส่วนประชากรวัยเด็กมีแนวโน้มที่จะลดลง ตั้งแต่ปี 2553 ที่มีสัดส่วนประชากรวัยเด็กประมาณร้อยละ 19.8 และในปี 2563 ลดลงเหลือร้อยละ 16.8 และลดลงอย่างต่อเนื่องปี 2573 คาดการณ์ว่า มีสัดส่วนวัยเด็กเหลือร้อยละ 14.8 ในสัดส่วนวัยแรงงานพบว่า มีแนวโน้มลดลงเช่นเดียวกัน ในปี 2553 มีสัดส่วนวัยแรงงานที่ร้อยละ 67.0 และลดลงมาที่ร้อยละ 64.1 ในปี 2563 และคาดการณ์ว่าสัดส่วนยังคงลดลงอย่างต่อเนื่อง ในปี 2573 สัดส่วนวัยแรงงานอยู่ที่ร้อยละ 58.6 ในทางตรงกันข้ามวัยผู้สูงอายุมีสัดส่วนที่เพิ่มสูงขึ้น ในปี 2553 มีสัดส่วนประชากรวัยผู้สูงอายุที่ร้อยละ 13.2 และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2563 สัดส่วนที่ร้อยละ 19.8 และในปี 2573 สัดส่วนวัยผู้สูงอายุที่ร้อยละ 27.6 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

จากสถานการณ์โครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป สตรีเข้ามามีบทบาทในตลาดแรงงานของประเทศมากขึ้น และเป็นกำลังสำคัญในการทำงาน จากข้อมูลตัวชี้วัดแรงงานพบว่า สตรีไทยมีอัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานถึงประมาณร้อยละ 60 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) โดยปัจจัยที่ส่งเสริมให้สตรีมีบทบาทในการทำงานมากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านการศึกษาที่สูงขึ้นเป็นปัจจัยที่สำคัญหนึ่งที่ส่งผลให้สตรีมีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มากยิ่งขึ้น การได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นของเพศหญิง การเปลี่ยนรสนิยมหรือความชอบสำหรับอาชีพในตลาดแรงงาน (พรณี จรรย์พร, 2548) การศึกษาสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพของแรงงาน มีการศึกษาวิเคราะห์ที่ไปถึง จำนวนปีที่ศึกษา จำนวนการคงอยู่ ระบบการศึกษา และการลงทุนทางการศึกษา โดยเกิดความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการมีส่วนร่วมทางการศึกษาและการลงทุน มีความเข้มข้นในส่วนของการศึกษาตลอดชีวิตกับการลงทุน ทำให้เกิดการจ้างงาน และหารายได้ไปตลอดชีวิต และเมื่อมีการศึกษาเพิ่มขึ้นสตรีจะเข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้น (Alina, 2012; Jianxian et al., 2014)

นอกจากนี้ จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) พบว่า สตรีที่อยู่ในวัยแรงงานและเข้าสู่ตลาดแรงงานของไทยมีสถานภาพสมรสถึงร้อยละ 67.3 เมื่อเทียบกับสถานภาพโสดที่ร้อยละ 20.5 และสถานภาพหม้ายร้อยละ 5.8 ในส่วนสตรีกลุ่มทำงานที่สมรสนี้ ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานคือการมีบุตร จากกรณีศึกษาในกลุ่มประเทศเมดิเตอร์เรเนียนตอนใต้ ที่เป็นประเทศกำลังพัฒนาแสดงถึงการมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานของสตรีส่งผลกระทบต่ออัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมของแรงงานสตรีคือปัจจัยการมีบุตรที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต (Stella Tsani et al., 2013) รวมถึงบทบาทของผู้หญิงในตลาดแรงงานที่ต้องการเพิ่มสัดส่วนการทำงานของผู้หญิงให้สูงขึ้น ปัจจัยการมีบุตรจึงเป็นอีกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าไปมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานของสตรี ทั้งมุมมองด้านอุปสงค์และด้านอุปทานของแรงงาน (Yolanda, 2013) ตลอดจนระดับรายได้ของสามีและตำแหน่งหน้าที่การงานของสามีมีส่วนที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสตรี (Peck-Leong and Geeth, 2013) การมีเด็กเล็กโดยเฉพาะก่อนเข้าวัยเรียนสัมพันธ์กับอัตราการมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานต่ำของมารดา การดูแลเด็กเล็กเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาเข้มข้นในครัวเรือน

ทำให้ภรรยาจำนวนมากต้องออกจากกำลังแรงงาน ในขณะที่พี่เลี้ยงเด็ก เนอร์สเซอร์รี่ สามี่ และศูนย์เด็กเล็ก สามารถทดแทนมารดาในการดูแลเด็กได้ และงานวิจัยยังพบว่า อายุของบุตรมีผลต่อการทำงานของแม่ และหากเมื่อบุตรเริ่มโตขึ้นจนผู้เป็นแม่มีเวลาพอที่จะหางานนอกบ้านทำได้ ผู้หญิงจะกลับเข้าไปสู่ตลาดแรงงาน (พรณี จรัมย์พร, 2548)

จากการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ด้านกำลังแรงงาน เช่น แรงงานสตรีที่มีจำนวนมากขึ้น บทบาทของการทำงานของคู่สมรส (Dual Career Couples) รูปแบบของการทำงานที่ของกลุ่มสตรีที่สมรสแล้วและมีภาระดูแลบุตรพร้อมกับการทำงาน (พิชิต เทพวรรณ, 2554) จึงเห็นได้ว่าสตรีเป็นกำลังสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของครอบครัวเองและประเทศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสถานการณ์การทำงานของสตรี และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจทำงานของสตรีที่สมรสแล้วในประเทศไทยเพื่อทราบถึงสถานการณ์การทำงานในบริษัทต่างๆ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถกำหนดแผนหรือนโยบายต่างๆ เพื่อพัฒนาบทบาทของสตรีให้มีคุณภาพในการทำงานในตลาดแรงงาน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสถานการณ์การทำงานของสตรีที่สมรสแล้วในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสตรีที่สมรสแล้วในประเทศไทย

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสตรีแบ่งเป็น ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของแรงงาน (ขวลิต สละ, 2551) ที่แรงงานต้องมีความพร้อมของสภาพร่างกาย จิตใจ และสถานภาพทางครอบครัว เช่น ฝ่ายหญิงที่มีสถานภาพสมรสแต่งงานแล้วต้องหยุดการทำงานเพื่อดูแลเลี้ยงบุตร หรือรูปแบบครัวเรือนที่ภรรยาตัดสินใจว่าจะหางานทำในตลาดแรงงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสามีมีงานทำหรือไม่ (พรณี จรัมย์พร, 2548) สตรีที่อยู่ในครัวเรือนอาจเลือกตัดสินใจในการทำงานหากสามีไม่ทำงาน รวมถึงระดับการศึกษา ผู้หญิงที่มีการศึกษาสูงขึ้น ส่งผลให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น และการศึกษาายังส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพแรงงานของสตรีให้สูงขึ้น (Stella Tsani et al., 2013) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านระดับรายได้ของสามีและตำแหน่งหน้าที่การงานของสามีสูงขึ้น เป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจภรรยาหยุดการทำงานเพื่อดูแลบุตรและครอบครัว และระดับรายจ่ายของครอบครัวสูงขึ้น ส่งผลให้สมาชิกในครอบครัวต้องออกมาทำงานนอกบ้านเพื่อหารายได้พียงฐานะครอบครัว (ขวลิต สละ, 2551)

ในส่วนปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเข้าสู่ตลาดแรงงานของสตรีที่สมรสแล้ว นโยบายอัตราภาษีและผลประโยชน์ต่อบุตร มีผลทำให้ทั้งอัตราการเกิดและการเข้าสู่ตลาดแรงงานสูงขึ้น (Hans Fehr and Daniela Ujhelyiova, 2012) มาตรการทางภาษีช่วยเหลือกลุ่มสตรีที่มีบุตรยอมเพิ่มการทำงานของผู้หญิงที่ยังสามารถทำงานและเลี้ยงดูบุตรได้ รวมถึงการลงทุนในศูนย์เลี้ยงเด็กเล็กในทุกกลุ่มอายุให้แก่ผู้หญิงที่มีบุตร เพื่อให้ผู้หญิงที่มีบุตรสามารถทำงานได้ ตลอดจนค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการช่วยเหลือค่าคลอดบุตร เงินชดเชยจากการทำงานระหว่างการดูแลบุตร (Katrin Elborgh-Woytek et al., 2013) เป็นปัจจัยที่สตรียังคงทำงานอยู่ในตลาดแรงงานต่อไป

นอกจากนี้ จากสภาวะประชากรสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการที่ผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น แต่ยังคงมีภาระหน้าที่ดูแลครอบครัว เช่น การเลี้ยงดูบุตรที่ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ (Yolanda, 2013) แต่หากการจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมอาจเกิดปัญหาต่อบุตรได้ บุตรมักจะได้รับผลกระทบจากการที่พ่อแม่หรือผู้ปกครองทำงานหนัก และมีเวลาให้กับพวกเขา น้อยเกินไป การดูแลบุตรของพ่อแม่

เป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาการของเด็ก โดยเฉพาะวัยเด็กเล็ก รวมถึงรูปแบบครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลให้การปรับตัวในเรื่องระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันไป ครอบครัวเดี่ยวที่พ่อและแม่ทำงานนอกบ้าน ต้องจัดสรรแบ่งเวลามากกว่าในการเลี้ยงดูบุตรด้วยตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับครอบครัวขยายที่มี ปู่ ย่า หรือ ตา ยาย ในการดูแลบุตรหลานแทนให้ (Lockwood, 2003)

ในการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยการมีบุตรที่มีผลกระทบต่อการทำงานของสตรีที่สมรสแล้วพบว่า การศึกษาตัวแปรปัจจัยการมีบุตรและการทำงานของสตรีมีความสัมพันธ์แบบเป็นเหตุเป็นผล (Causality) การมีบุตรอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสตรี หรือ การทำงานของสตรีส่งผลกระทบต่อการมีบุตร จากการวิจัยของ Vinod และ Russell (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ในรูปแบบเชิงมหภาคในข้อมูลภาวะเจริญพันธุ์ของประเทศ (TFR) กับอัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงาน (LFP) ของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว ข้อค้นพบพบว่า ทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อกันทั้งในทิศทางเดียวกันและทิศทางตรงกันข้ามโดยอัตราเจริญพันธุ์รวมเพิ่มขึ้นส่งผลให้การมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานบางประเทศเพิ่มขึ้นและบางประเทศก็ลดลง รวมถึงเมื่อวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานก็ส่งผลกระทบต่อภาวะเจริญพันธุ์เช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นถึง ปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (endogeneity) เป็นปัญหาที่ตัวแปรไม่เป็นอิสระอย่างแท้จริง โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในการศึกษาความสัมพันธ์เพื่อแก้ไขปัญหาตัวแปรดังกล่าว นิยมใช้ตัวแปรเครื่องมือ (Instrumental variable: IV) (Oh and Chun, 2002) ตัวแปรภายนอกที่นิยมใช้เป็นตัวแปรเครื่องมือ เช่น ศาสนา จำนวนพี่น้องของมารดา ขนาดครอบครัวที่ต้องการ และระยะเวลาของการแต่งงาน ตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อการมีบุตรแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของมารดา นอกจากนี้ ปัจจัยทางด้านขนาดครอบครัว เช่น ลูกแฝด ส่วนประกอบเพศของลูกสองคนแรก นิยมใช้เป็นตัวแปรเครื่องมือเช่นเดียวกัน (Aguero and Marks, 2008) กลุ่มตัวอย่างในประเทศในกลุ่มซบซาราในในกลุ่มประเทศแอฟริกา คือ ตัวแปรลูกแฝด (Twins) เป็นตัวแปรเครื่องมือ ที่มีผลให้จำนวนบุตรของมารดามากกว่าที่ต้องการจึงส่งผลกระทบต่อการมีบุตร แต่ไม่กระทบโดยตรงต่อการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงาน ในส่วนปัจจัยด้านขนาดครอบครัว การศึกษาของ Angrist และ Evans (1998) ได้ใช้ตัวแปรส่วนประกอบเพศของพี่น้องเป็นตัวแปรเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่า การมีบุตรส่งผลให้การมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานลดลง และมีผลกระทบต่อกลุ่มสตรีหรือมารดาที่มีการศึกษาน้อย นอกจากนี้ ตัวแปรภายนอกภาวะการมีบุตรยาก (Infertility) เป็นตัวแปรเครื่องมือที่มีผู้นำมาใช้อธิบายจำนวนบุตร (Aguero and Marks, 2008; Cristia, 2007) ตัวแปรภาวะการมีบุตรยากนี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนบุตรที่ผู้หญิงต้องการเป็นการส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรการมีบุตร แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานของสตรีในประเทศในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มาจากการสำรวจของโครงการการเปลี่ยนแปลงทางประชากรและความอยู่ดีมีสุขในบริบทสังคมสูงวัย พ.ศ. 2559 ดำเนินการโดยวิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นการเก็บข้อมูลระดับประเทศ มีขั้นตอนในการเลือกตัวอย่างที่ครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากครัวเรือนส่วนบุคคลที่ตกเป็นตัวอย่าง ทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลทั่วประเทศ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม 4 ชั้น (Stratified Four-Stage Cluster Sampling) สามารถจำแนกได้ ดังนี้

4.1.1 การเลือกตัวอย่างจากการกำหนดให้มีกรุงเทพมหานครและมีภาค 4 ภาคได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ แบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratum) และในแต่ละชั้นภูมิ (จังหวัด) แบ่งออกเป็น 2 ชั้นภูมีย่อย

ตามลักษณะการปกครอง คือ ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ให้จังหวัด/กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง โดยเป็นการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic sampling) ได้จำนวนจังหวัดทั้งสิ้น 20 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร ดังนี้

กรุงเทพมหานคร เลือกได้คือ กรุงเทพมหานคร รวมจำนวนจังหวัดตัวอย่างได้ 1 จังหวัด

ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ) เลือกได้คือ ปทุมธานี ชัยนาท ตราด กาญจนบุรี เพชรบุรี รวมจำนวนจังหวัดตัวอย่างได้ 5 จังหวัด

ภาคเหนือ เลือกได้คือ เชียงใหม่ แพร่ เชียงราย อุทัยธานี พิษณุโลก รวมจำนวนจังหวัดตัวอย่างได้ 5 จังหวัด

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เลือกได้คือ บุรีรัมย์ อุบลราชธานี บึงกาฬ เลย กาฬสินธุ์ รวมจำนวนจังหวัดตัวอย่างได้ 5 จังหวัดภาคใต้ เลือกได้คือ นครศรีธรรมราช ภูเก็ต ระนอง สงขลา สตูล รวมจำนวนจังหวัดตัวอย่างได้ 5 จังหวัด

#### 4.1.2 กำหนดให้อำเภอ/เขตเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง

สำหรับกรุงเทพมหานคร แบ่งเขตออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอก โดยใช้ความน่าจะเป็นเป็นสัดส่วนกับขนาด (Probability Proportional to Size Systematic Sampling: PPS) ทำให้แต่ละชั้นเลือก 3 เขต ตัวอย่าง และได้จำนวนเขตตัวอย่าง 9 เขต

สำหรับจังหวัดต่างๆ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) แบ่งเป็นอำเภอเมืองและกลุ่มอำเภออื่น ในอำเภอเมืองไม่มีการเลือกอำเภอตัวอย่าง จึงทำให้อำเภอเมืองเป็นอำเภอตัวอย่าง ส่วนในกลุ่มอำเภออื่น ทำการสุ่มแบบมีระบบ ทำให้ได้จังหวัดละ 2 อำเภอตัวอย่าง

4.1.3 กำหนดให้เขตแฉ่งนับ (Enumeration Area : EA) เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สามของโครงการ โดยได้กำหนดเขตแฉ่งนับ (EA) ในแต่ละสตราตัมไว้ที่ 100 เขตแฉ่งนับ โดยใช้ความน่าจะเป็น เป็นสัดส่วนกับขนาด (Probability Proportional to Size Systematic Sampling: PPS) กำหนดให้แต่ละอำเภอมีเขตแฉ่งนับ (EA) ไม่เกิน 7 เขตแฉ่งนับ

4.1.4 กำหนดให้ครัวเรือนเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นสุดท้าย โดยที่ในแต่ละเขตแฉ่งนับ (EA) ทำการสุ่มครัวเรือนตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic sampling) กำหนดเขตแฉ่งนับ (EA) อย่างละ 30 ครัวเรือน ในเขตชนบท และกำหนดเขตแฉ่งนับ (EA) อย่างละ 35 ครัวเรือนในเขตเมือง ดังนั้น จะทำให้ได้จำนวนครัวเรือนตัวอย่างทั้งสิ้น 15,000 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว ที่มีเชื้อชาติไทย หรือสัญชาติไทย อายุระหว่าง 15 – 49 ปี โดยเป็นผู้ตอบแบบสอบถามของโครงการ “การเปลี่ยนแปลงทางประชากรและความอยู่ดีมีสุขในบริบทสังคมสูงวัย พ.ศ. 2559” จำนวนทั้งหมด 5,464 คนที่มาจากครัวเรือน 15,000 ครัวเรือน

## 4.2 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจาก แบบสอบถามของโครงการการเปลี่ยนแปลงทางประชากรและความอยู่ดีมีสุขในบริบทสังคมสูงวัย พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลการมีบุตร ข้อมูลภาวะการมีบุตรยาก ข้อมูลภูมิหลังของคู่สมรส

## 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของสตรีในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมข้อมูลมาจากการตอบแบบสอบถามของครัวเรือน 15,000 ครัวเรือน ภายใต้โครงการการเปลี่ยนแปลงทางประชากรและความอยู่ดีมีสุขในบริบทสังคมสูงวัย พ.ศ. 2559 และผู้วิจัยได้สกัดข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เป็นผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมีเชื้อชาติไทยหรือสัญชาติไทย อายุ



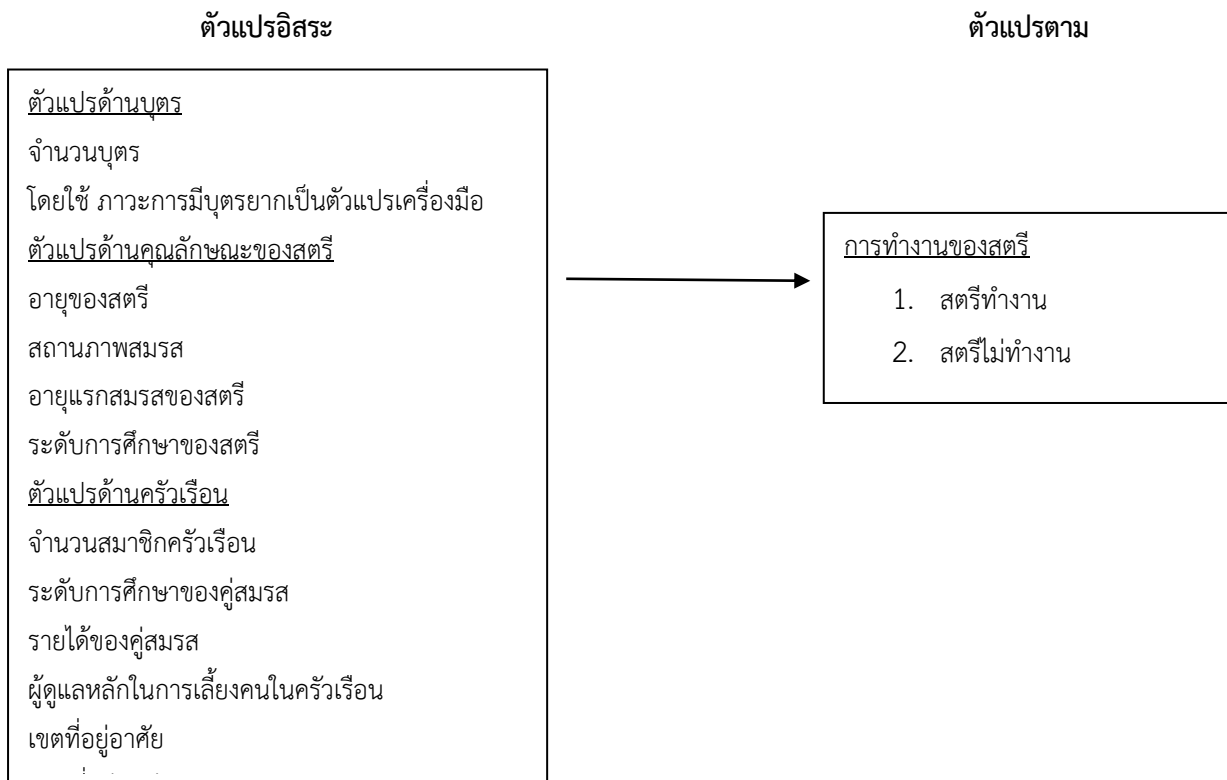
ระหว่าง 15 – 49 ปี จำนวนทั้งหมด 5,464 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม 4 ชั้น (Stratified Four-Stage Cluster Sampling) จำนวน 21 จังหวัด

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ รายละเอียดดังต่อไปนี้

4.4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลทั่วไปของสถานการณ์การทำงานของสตรีของประเทศไทย ในรูปแบบการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

4.4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัย โดยการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิต (Probit model) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยแบบจำลองมีการใช้ตัวแปรเครื่องมือเพิ่มเข้าไปในสมการเพื่อขจัดปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยมีการกำหนดแบบจำลองภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แบบจำลองสมการที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านจำนวนบุตร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสตรี และปัจจัยด้านครัวเรือน ต่อตัวแปรตาม คือการทำงานของสตรี

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 C_i + \beta_2 X_i + \beta_3 Z_i + e_i \quad \text{สมการ (1)}$$

โดยที่  $Y_i$  คือ ตัวแปรการทำงานของสตรี (สตรีทำงาน = 1 สตรีไม่ทำงาน = 0)

$C_i$  คือ ตัวแปรจำนวนบุตรของสตรี

$X_i$  คือ ตัวแปรคุณลักษณะของสตรี  
 $Z_i$  คือ ตัวแปรด้านครัวเรือน

จากสมการที่ 1 เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านจำนวนบุตร และตัวแปรตามคือการทำงานของสตรี จึงสร้างสมการที่ 2 โดยใช้ตัวแปรเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

แบบจำลองสมการที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสตรี ปัจจัยด้านครัวเรือน และตัวแปรเครื่องมือคือ การมีบุตรยากต่อตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านจำนวนบุตร

$$C_i = \alpha_0 + \alpha_1 IF_i + \alpha_2 X_i + \beta_3 Z_i + e_i \quad \text{สมการ (2)}$$

โดยที่  $C_i$  คือ ตัวแปรจำนวนบุตรของสตรี  
 $IF_i$  คือ ภาวะการมีบุตรยาก  
 $X_i$  คือ ตัวแปรคุณลักษณะของสตรี  
 $Z_i$  คือ ตัวแปรด้านครัวเรือน

ผู้วิจัยทดสอบความเหมาะสมในการเป็นตัวแปรเครื่องมือของตัวแปรการมีบุตรยาก และดำเนินการวิเคราะห์กำลังสองน้อยที่สุด 2 ขั้น (two-stage least squares) ภายใต้แบบจำลองโพรบิต

ทั้งนี้ ตัวแปรการมีบุตรยากจะเป็นตัวแปรเครื่องมือที่เหมาะสมได้จะต้องมีคุณลักษณะสองอย่างต่อไปนี้

- (1) ตัวแปรการมีบุตรยาก ( $IF_i$ ) มีความสัมพันธ์กับจำนวนบุตร ( $C_i$ )
- (2) ตัวแปรการมีบุตรยาก ( $IF_i$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าคลาดเคลื่อน ( $e_i$ ) ในสมการ (1)

## 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง สตรีที่สมรสแล้วจำนวน 5,464 ตัวอย่าง อายุเฉลี่ย 36 ปี โดยอายุสูงที่สุด 49 ปี และอายุต่ำที่สุด 15 ปี อายุแรกสมรสเฉลี่ยที่ 22 ปี สถานภาพส่วนใหญ่แต่งงานและคู่สมรสอยู่ในครัวเรือนร้อยละ 90.03 และคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือนร้อยละ 9.97 ระดับการศึกษาของสตรีส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษาร้อยละ 30.00 รองลงมาระดับอุดมศึกษาที่ร้อยละ 27.73 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่ร้อยละ 21.98 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่ร้อยละ 18.67 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษาที่ร้อยละ 1.63 ในส่วนปัจจัยด้านครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉลี่ยจำนวน 4 คน และผู้ดูแลหลักในการเลี้ยงคนในครัวเรือน พบว่าทั้งตนเองและคู่สมรสเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดที่ร้อยละ 35.19 รองลงมาคือคู่สมรสที่ร้อยละ 34.99 และทุกคนในครัวเรือนที่ร้อยละ 11.42 ด้านระดับการศึกษาของคู่สมรส พบว่าการศึกษาในระดับประถมศึกษาเป็นสัดส่วนสูงสุดเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 31.61 รองลงมาระดับอุดมศึกษาที่ร้อยละ 25.71 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่ร้อยละ 21.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่ร้อยละ 20.06 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษาที่ ร้อยละ 1.02 ในส่วนปัจจัยรายได้ของคู่สมรสของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของคู่สมรส พบว่า ช่วงรายได้ 10,000 – 19,000 บาท เป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดที่ร้อยละ 35.52 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคกลางมีจำนวนมากที่สุดที่ร้อยละ 21.89 รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ร้อยละ 21.52 ภาคใต้ที่ร้อยละ 20.31 กรุงเทพมหานครที่ร้อยละ 19.95 และน้อยที่สุดภาคเหนือที่ร้อยละ 16.33 กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเมืองคิดเป็นร้อยละ 53.22 และเขตชนบทคิดเป็นร้อยละ 46.78 ในส่วนปัจจัยด้านการมีบุตร กลุ่มตัวอย่างมีบุตรโดยเฉลี่ย จำนวน 1.65 คน โดยจำนวนบุตร 2 คน คิดเป็นสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 39.40 รองลงมาจำนวนบุตร 1 คน ที่ร้อยละ 29.94 และจำนวนบุตร 3 คน ที่ร้อยละ 13.54 โดยกลุ่มตัวอย่างคิดว่าไม่ได้มีลูกยากทั้งคู่ คิดเป็นสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 82.52 และคิดว่าตนเองมีลูกยาก หรือคิดว่าคู่สมรมีลูกยาก หรือคิดว่าทั้งตนเองและคู่สมรมีลูกยาก ที่ร้อยละ 17.48

5.2 ภาพรวมสถานภาพการทำงานของสตรีที่สมรสแล้ว จากกลุ่มตัวอย่างสตรีที่สมรสแล้วทั้งหมด 5,464 ตัวอย่าง เป็นสตรีที่ทำงานจำนวน 4,353 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 79.67 และสตรีที่สมรสแล้วไม่ทำงานทั้งหมด 1,111 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 20.33 โดยสตรีที่สมรสแล้วทำงาน 4,353 ตัวอย่าง มีชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยพบว่า สตรีทำงานเฉลี่ยวันละ 8.36 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทำงานเฉลี่ย 6 วันต่อสัปดาห์ และทำงานเฉลี่ยคิดเป็น 49.64 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวมถึงจำนวนวันที่มีการทำงานมากที่สุดคือ 7 วันต่อสัปดาห์ และน้อยที่สุดคือ 1 วันต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้มีจัดแบ่งกลุ่มการทำงานแบบเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา ตามค่านิยามผู้มีงานทำและชั่วโมงการทำงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) โดยสตรีที่ทำงานเต็มเวลา คือ 35 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 3,478 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 79.90 ของผู้ที่ทำงานและสตรีที่ทำงานไม่เต็มเวลาคือ 1-35 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 875 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 20.10 ของผู้ที่ทำงาน

ด้านสถานภาพการทำงานของสตรีที่ทำงาน มีสถานภาพการทำงานคือ ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด จำนวน 1,558 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 36.48 รองลงมาคือ ธุรกิจของตนเอง จำนวน 1,401 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 32.18 และช่วยธุรกิจของครัวเรือน จำนวน 776 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 17.83 และน้อยที่สุดคือ สมาชิกของการรวมกลุ่มผู้ผลิตจำนวน 3 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.07

ในการสำรวจครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยต่อวันในความเป็นจริงมากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับจำนวนชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยต่อวันที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีจำนวน 1,543 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 35.45 มองว่า มีการทำงานมากกว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยที่ต้องการ และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.16 มองว่า มีการทำงานน้อยกว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยที่ต้องการ และกลุ่มตัวอย่างที่มองว่า การทำงานเท่ากับจำนวนชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยที่ต้องการมีสัดส่วนสูงที่สุด 2,448 กลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 56.24 ด้านเหตุผลหลักในการทำงานที่มีจำนวนมากกว่าชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยที่ต้องการ เหตุผลสูงสุดคือต้องการรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 28.32 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 28.26 และข้อกำหนดของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.01 ในทางตรงข้าม กรณีเหตุผลหลักในการทำงานที่มีจำนวนน้อยกว่าชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยที่ต้องการ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 52.96 รองลงมาคือ ข้อกำหนดของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.27

### 5.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของสตรี

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านจำนวนบุตร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสตรี และปัจจัยด้านครัวเรือน โดยการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิตเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยแบบจำลองมีการใช้ตัวแปรเครื่องมือเพิ่มเข้าไปในสมการเพื่อขจัดปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรเบื้องต้นผู้วิจัยได้ทดสอบตัวแปรเครื่องมือที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการทดสอบเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเครื่องมือว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมหรือไม่ โดยพบว่า ตัวแปรการมีบุตรยากเป็นตัวแปรที่มีผลต่อจำนวนบุตรของสตรี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Agüero และ Marks (2008) ศึกษาตัวแปรภายนอกภาวะการมีบุตรยาก เป็นตัวแปรเครื่องมือที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนบุตรที่ผู้หญิงต้องการ และส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรการมีบุตร และการวิเคราะห์ดังกล่าวภาวะการมีบุตรยากไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานของสตรีในประเทศในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาที่ศึกษา คือ 6 ประเทศในกลุ่มประเทศละตินอเมริกา ประเทศรายได้ต่ำ (low-income countries) และประเทศรายได้ปานกลาง (mid-income countries) (Agüero and Marks, 2010) โดยตัวแปรการมีบุตรยากนี้ไม่ส่งผลต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของสตรีที่จะ

ส่งผลต่อค่าคลาดเคลื่อนในสมการหลักของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรการมีบุตรยากเป็นตัวแปรเครื่องมือในการทดสอบแบบจำลองสมการ ดังนี้

การทดสอบวิเคราะห์สมการถดถอยขั้นที่ 1 (First stage regression) ในแบบจำลองสมการที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามคือ จำนวนบุตรของสตรี และตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรภาวะการบุตรยาก ตัวแปรคุณลักษณะของสตรี และตัวแปรครัวเรือน

ผลจากการทดสอบพบว่า ตัวแปรการมีบุตรยาก อายุของสตรี สถานภาพสมรส อายุแรกสมรสของสตรี ระดับการศึกษาของสตรี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระดับการศึกษาของคู่สมรส ผู้ดูแลหลักในครัวเรือน และภาคที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรจำนวนบุตรของสตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังนี้

### 5.3.1 ปัจจัยด้านการมีบุตร

ภาวะการมีบุตรยากพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบกับจำนวนบุตร โดยสตรีที่คิดว่าตนเองมีลูกยากหรือคิดว่าคู่สมรสมีลูกยากหรือคิดว่าทั้งตนเองและคู่สมรสมีลูกยาก มีจำนวนบุตรลดลง 0.5424 คน เมื่อเทียบกับสตรีที่คิดว่าไม่ได้มีลูกยากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

### 5.3.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสตรี

ปัจจัยอายุของสตรีพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจำนวนบุตร โดยสตรีที่มีอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี มีจำนวนบุตรที่เพิ่มขึ้น 0.0487 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และปัจจัยสถานภาพสมรส สตรีที่แต่งงานและคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือนมีจำนวนบุตรมากกว่า 0.1804 คนเมื่อเทียบกับสตรีที่แต่งงานและคู่สมรสอยู่ในครัวเรือน ในทางตรงข้าม ปัจจัยอายุแรกสมรสของสตรีพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบกับจำนวนบุตร โดยสตรีที่มีอายุแรกสมรสเพิ่มขึ้น 1 ปี มีจำนวนบุตรลดลง 0.0385 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ปัจจัยระดับการศึกษาของสตรี สตรีที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาขึ้นไปจะมีบุตรลดลงเมื่อเทียบกับสตรีที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยสตรีที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอุดมศึกษา มีจำนวนบุตรลดลง 0.3744 0.4107 0.5179 และ 0.6929 คนเมื่อเทียบกับสตรีที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษาตามลำดับ

### 5.3.3 ปัจจัยด้านครัวเรือน

ปัจจัยจำนวนสมาชิกในครัวเรือนพบว่า สตรีที่ครัวเรือนมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเพิ่มขึ้น 1 คนจะมีบุตรเพิ่มขึ้น 0.1759 คน ในส่วนปัจจัยระดับการศึกษาของคู่สมรส สตรีที่มีคู่สมรสระดับการศึกษาประถมศึกษาขึ้นไปจะมีบุตรลดลงเมื่อเทียบกับสตรีที่มีคู่สมรสระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยสตรีที่มีคู่สมรสระดับการศึกษาประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอุดมศึกษา มีจำนวนบุตรลดลง 0.4076 0.4810 0.5097 และ 0.5941 คนเมื่อเทียบกับสตรีที่มีคู่สมรสระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาตามลำดับ

ปัจจัยผู้ดูแลหลักในครัวเรือนพบว่า ครัวเรือนที่มีคู่สมรสที่เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนมีบุตรจำนวนเพิ่มขึ้น 0.1038 คนเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน ในทางตรงกันข้าม ครัวเรือนที่มีพ่อแม่ของสตรีเอง และครัวเรือนที่มีพ่อแม่คู่สมรสที่เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนมีบุตรจำนวนลดลง 0.3647 คนและ 0.2789 คนเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน รวมถึงครัวเรือนที่มีทุกคนในครัวเรือนเป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนมีบุตรจำนวนลดลง 0.3954 คน เมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน

ปัจจัยภาคที่อยู่อาศัยพบว่า สตรีที่อยู่อาศัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีจำนวนบุตรมากกว่า 0.1065 คน และ 0.3167 คนเมื่อเทียบกับสตรีที่อยู่อาศัยในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม จากการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ของคู่สมรสและเขตที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรจำนวนบุตร โดยคู่สมรสที่มีรายได้ในช่วงรายได้ต่างๆ พบว่ามีทั้งทิศทางเพิ่มขึ้นและลดลงเมื่อเทียบกับคู่สมรสที่ไม่มีรายได้ และ ปัจจัยเขตที่อยู่อาศัย โดยสตรีที่อาศัยอยู่ในเขตชนบทมีจำนวนบุตรลดลงเมื่อเทียบกับสตรีที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยขั้นที่ 1 ของแบบจำลองที่ 2

ตัวแปรตาม คือ จำนวนบุตร

ตัวแปรอิสระ	Coefficient
<b>ภาวะการมีลูกยาก</b>	
ไม่ได้มีลูกยากทั้งคู่	====
คิดว่าตนเองมีลูกยาก หรือคิดว่าคู่สมรสมีลูกยาก หรือคิดว่าทั้งตนเองและคู่สมรสมีลูกยาก	-0.5424*** (0.2797)
<b>อายุของสตรี</b>	0.0487*** (0.0015)
<b>สถานภาพสมรส</b>	
แต่งงานและคู่สมรสอยู่ในครัวเรือน	====
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	<b>Coefficient</b>
แต่งงานและคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือน	0.1804*** (0.0381)
<b>อายุแรกสมรสของสตรี</b>	-0.0385*** (0.0020)
<b>ระดับการศึกษาของสตรี</b>	
ต่ำกว่าประถมศึกษา	====
ประถมศึกษา	-0.3744*** (0.0866)
มัธยมศึกษาตอนต้น	-0.4107*** (0.0898)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-0.5179*** (0.0900)
อุดมศึกษา	-0.6929*** (0.0924)
<b>จำนวนสมาชิกครัวเรือน</b>	0.1759*** (0.0063)
<b>ระดับการศึกษาของคู่สมรส</b>	
ต่ำกว่าประถมศึกษา	====
ประถมศึกษา	-0.4076*** (0.1079)

มัธยมศึกษาตอนต้น	-0.4810*** (0.1098)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-0.5097*** (0.1102)
อุดมศึกษา	-0.5941*** (0.1118)
<b>รายได้ของคู่สมรส</b>	
ไม่มีรายได้	====
รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท	-0.1860 (0.0932)
10,000-19,999 บาท	-0.0087 (0.0933)
20,000-29,999 บาท	0.0060 (0.0962)
30,000-39,999 บาท	0.3054 (0.1012)
40,000-49,999 บาท	-0.0388 (0.1118)
50,000-59,999 บาท	-0.0423 (0.1147)
60,000-69,999 บาท	-0.1609 (0.1453)
70,000-79,999 บาท	-0.1438 (0.1686)
80,000-99,999 บาท	-0.1001 (0.1515)
100,000-299,999 บาท	0.0774 (0.1170)
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	<b>Coefficient</b>
300,000 บาทขึ้นไป	0.0693 (0.1684)
<b>ผู้ดูแลหลักในครัวเรือน</b>	
ตนเอง	====
คู่สมรส	0.1038** (0.0384)
ทั้งตนเองและคู่สมรส	0.0415 (0.0384)
พ่อแม่ตนเอง	-0.3647*** (0.0647)
พ่อแม่คู่สมรส	-0.2789**



	(0.0837)
ทุกคนในครัวเรือน	-0.3954*** (0.0462)
อื่นๆ	-0.3581*** (0.0850)
<b>ภาคที่อยู่อาศัย</b>	
ภาคกลาง	====
ภาคเหนือ	-0.0500 (0.0346)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0.1065** (0.0328)
ภาคใต้	0.3167*** (0.0325)
กรุงเทพมหานคร	0.0416 (0.0345)
<b>เขตที่อยู่อาศัย</b>	
เขตเมือง	====
เขตชนบท	-0.0140 (0.0245)
<b>ค่าคงที่</b>	0.9883*** (0.1650)

หมายเหตุ

\*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบวิเคราะห์ขั้นที่ 2 (Second stage) โดยใช้แบบจำลองโพรบิตในแบบจำลองสมการที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามคือ การทำงานของสตรี (ทำงาน = 1 และไม่ทำงาน = 0) และตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรจำนวนบุตร ตัวแปรคุณลักษณะของสตรี และตัวแปรครัวเรือน

ผลจากการทดสอบพบว่า ตัวแปรอายุของสตรี สถานภาพสมรส อายุแรกสมรสของสตรี รายได้ของคู่สมรส ผู้ดูแลหลักในครัวเรือน ภาคที่อยู่อาศัย และเขตที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรการทำงานของสตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในรูปแบบความน่าจะเป็นเพื่อสามารถอธิบายผลกระทบของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามด้วยผลการประมาณค่า Marginal effect รายละเอียดดังนี้

#### 5.3.4 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสตรี

ปัจจัยด้านอายุของสตรีพบว่า กลุ่มตัวอย่างสตรีที่มีอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี มีความน่าจะเป็นในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.0074 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยสถานภาพสมรสพบว่า สตรีที่แต่งงานและคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือนมีความน่าจะเป็นในการทำงานน้อยกว่าสตรีที่แต่งงานและคู่สมรสอยู่ในครัวเรือนเท่ากับ 0.0739 และปัจจัยอายุแรกสมรสของสตรีกลุ่มตัวอย่างสตรีที่มีอายุแรกสมรสเพิ่มขึ้น 1 ปี มีความน่าจะเป็นในการทำงาน ลดลง 0.0031 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

### 5.3.5 ปัจจัยด้านครัวเรือน

ปัจจัยรายได้ของคู่สมรสพบว่า สตรีที่มีคู่สมรสมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความน่าจะเป็นในการทำงานมากกว่าสตรีที่มีคู่สมรสไม่มีรายได้เท่ากับ 0.1268 และสตรีที่มีคู่สมรสมีรายได้ช่วง 10,000 – 19,999 บาท มีความน่าจะเป็นในการทำงานมากกว่าสตรีที่มีคู่สมรสไม่มีรายได้เท่ากับ 0.1389 และสตรีที่มีคู่สมรสมีรายได้ช่วง 50,000 – 59,999 บาท มีความน่าจะเป็นในการทำงานมากกว่าสตรีที่มีคู่สมรสไม่มีรายได้เท่ากับ 0.1246 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยผู้ดูแลหลักในครัวเรือนพบว่า หากครัวเรือนที่มีคู่สมรสเป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน ความน่าจะเป็นที่สตรีทำงานน้อยกว่าเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนเท่ากับ 0.3154 และครัวเรือนที่มีพ่อแม่ตนเองเป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน ความน่าจะเป็นที่สตรีทำงานน้อยกว่าเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนเท่ากับ 0.3279 และครัวเรือนที่มีพ่อแม่คู่สมรสเป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน ความน่าจะเป็นที่สตรีทำงานน้อยกว่าเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนเท่ากับ 0.2693 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 รวมถึงครัวเรือนที่มีทุกคนในครัวเรือนเป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน ความน่าจะเป็นที่สตรีทำงานน้อยกว่าเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือนเท่ากับ 0.0653 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ปัจจัยภาคที่อยู่อาศัยพบว่า สตรีที่อยู่อาศัยในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีความน่าจะเป็นทำงานน้อยกว่าสตรีที่อยู่อาศัยพื้นที่ภาคกลาง เท่ากับ 0.0473 และ 0.0363 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ในส่วนเขตที่อยู่อาศัยพบว่า สตรีที่อยู่อาศัยในเขตชนบทมีความน่าจะเป็นทำงานมากกว่าสตรีที่อยู่อาศัยในพื้นที่เขตเมืองเท่ากับ 0.0282 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อย่างไรก็ตาม จากการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านจำนวนบุตร ด้านระดับการศึกษาของสตรี ระดับการศึกษาของคู่สมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของสตรี โดยกลุ่มตัวอย่างสตรีที่มีจำนวนบุตรเพิ่มขึ้น 1 คน มีความน่าจะเป็นในการทำงานลดลง 0.03 แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านระดับการศึกษาของสตรีที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าระดับประถมศึกษา มีความน่าจะเป็นในการทำงานมากกว่าสตรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับระดับการศึกษาของคู่สมรส

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ขั้นที่ 2 โดยใช้แบบจำลองโพรบิต

ตัวแปรตาม คือ การทำงาน (ทำงาน = 1 ไม่ทำงาน = 0)

ตัวแปรอิสระ	Coefficient	Marginal effect (dy/dx)
จำนวนบุตร	-0.1564 (0.1078)	-0.0349 (0.0241)
อายุของสตรี	0.0334*** (0.0061)	0.0074*** (0.0013)
สถานภาพสมรส		
แต่งงานและคู่สมรสอยู่ในครัวเรือน	====	====
แต่งงานและคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือน	-0.3089*** (0.0780)	-0.0739*** (0.0197)
อายุแรกสมรสของสตรี	-0.0141** (0.0063)	-0.0031** (0.0014)

<b>ระดับการศึกษาของสตรี</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	====	====
ประถมศึกษา	0.0548 (0.1776)	0.0133 (0.0439)
มัธยมศึกษาตอนต้น	0.1487 (0.1848)	0.0353 (0.0455)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0.1503 (0.1899)	0.0357 (0.0466)
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	<b>Coefficient</b>	<b>Marginal effect (dy/dx)</b>
อุดมศึกษา	0.3898 (0.2029)	0.0864 (0.0486)
จำนวนสมาชิกครัวเรือน	-0.0172 (0.0239)	-0.0038 (0.0053)
<b>ระดับการศึกษาของคู่สมรส</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	====	====
ประถมศึกษา	0.2293 (0.2130)	0.0558 (0.0546)
มัธยมศึกษาตอนต้น	0.2614 (0.2191)	0.0630 (0.0560)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0.3056 (0.2209)	0.0728 (0.0563)
อุดมศึกษา	0.3083 (0.2265)	0.0734 (0.0575)
<b>รายได้ของคู่สมรส</b>		
ไม่มีรายได้	====	====
รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท	0.5079** (0.1873)	0.1268* (0.0516)
10,000-19,999 บาท	0.5647** (0.1878)	0.1389** (0.0517)
20,000-29,999 บาท	0.4046* (0.1936)	0.1036 (0.0530)
30,000-39,999 บาท	0.3116 (0.2027)	0.0815 (0.0552)
40,000-49,999 บาท	0.1956 (0.2240)	0.0525 (0.0608)
50,000-59,999 บาท	0.4975* (0.2388)	0.1246* (0.0611)
60,000-69,999 บาท	0.1880 (0.2878)	0.0505 (0.0768)

70,000-79,999 บาท	0.2048 (0.3293)	0.5486 (0.0868)
80,000-99,999 บาท	0.4157 (0.3045)	0.1062 (0.0757)
100,000-299,999 บาท	0.0047 (0.2302)	0.0013 (0.0640)
300,000 บาทขึ้นไป	0.3268 (0.3403)	0.0852 (0.0860)
<b>ผู้ดูแลหลักในครัวเรือน</b>		
ตนเอง	====	====
คู่สมรส	-1.2894*** (0.0954)	-0.3154*** (0.0161)
ทั้งตนเองและคู่สมรส	0.0837 (0.1029)	0.0091 (0.0116)
พ่อแม่ตนเอง	-1.3240*** (0.1316)	-0.3279*** (0.0388)
พ่อแม่คู่สมรส	-1.1592*** (0.1593)	-0.2693*** (0.0474)
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	<b>Coefficient</b>	<b>Marginal effect (dy/dx)</b>
ทุกคนในครัวเรือน	-0.4196*** (0.1185)	-0.0653** (0.0192)
อื่นๆ	-1.2753*** (0.1598)	-0.3103*** (0.0503)
<b>ภาคที่อยู่อาศัย</b>		
ภาคกลาง	====	====
ภาคเหนือ	-0.0651 (0.0702)	-0.0141 (0.0157)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-0.2085** (0.0701)	-0.0473** (0.0159)
ภาคใต้	-0.1622* (0.0773)	-0.0363* (0.0174)
กรุงเทพมหานคร	0.0792 (0.0725)	0.0164 (0.0150)
<b>เขตที่อยู่อาศัย</b>		
เขตเมือง	====	====
เขตชนบท	0.1269* (0.0510)	0.0282* (0.0112)
ค่าคงที่	0.1525 (0.3426)	

หมายเหตุ

\*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุของสตรีมีความสัมพันธ์กับการทำงานของสตรีในทิศทางที่เพิ่มขึ้น สตรีที่มีอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี มีความน่าจะเป็นในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.0074 โดยข้อมูลมีความสอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) ด้วยสถานการณ์การทำงานของผู้หญิงไทยที่มีส่วนร่วมในกำลังแรงงานค่อนข้างสูง และมีอัตราการทำงานสตรีต่อประชากรอายุ 15 ปี ขึ้นไป ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 59 โดยพบว่ากลุ่มอายุของสตรีที่ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 45-59 ปี ที่ร้อยละ 35.5 และรองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 35-44 ปี ที่ร้อยละ 23.5 ถือเป็นสัดส่วนถึงมากกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มอายุทั้งหมด นอกจากนี้ สตรีที่แต่งงานและคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือนมีความน่าจะเป็นในการทำงานน้อยกว่าสตรีที่แต่งงานและคู่สมรสอยู่ในครัวเรือนเท่ากับ 0.0739 เนื่องจากเมื่อคู่สมรสไม่อยู่ในครัวเรือน เช่น ไปทำงานนอกพื้นที่ การหารายได้ให้แก่ครัวเรือน สตรีจึงต้องอยู่บ้านดูแลบุตรและครัวเรือน เช่นเดียวกับงานของ Peck-Leong และ Geeth (2013) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อกำลังแรงงานของสตรี โดยสตรีแต่งงานควรต้องทำหน้าที่ภรรยา ดูแลบุตร และผู้สูงอายุในครัวเรือน รวมถึงปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่การงานของสามีก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการทำงานของสตรี หากสามีต้องไปทำงานในหน้าที่ที่สูงกว่า สตรีอาจตัดสินใจเป็นผู้ดูแลครัวเรือน

ปัจจัยด้านครัวเรือน ได้แก่ ปัจจัยรายได้ของคู่สมรสมีความสัมพันธ์กับการทำงานของสตรีไทยในทิศทางเดียวกัน โดยเป็นการเทียบช่วงรายได้ของคู่สมรสที่ระดับรายได้ต่างๆ กับช่วงระดับที่คู่สมรสไม่มีรายได้ โดยเป็นบางช่วงรายได้ที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ รายได้ของคู่สมรสที่เพิ่มขึ้น มีความน่าจะเป็นในการทำงานสตรีที่เพิ่มขึ้นโดยไม่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรายได้ของสามีที่มีผลต่อการทำงานของสตรีหากสามีรายได้สูง ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะก็ลาออกจากงานมาดูแลครอบครัว (Jianxian et al., 2014) ทั้งนี้ ปัจจุบันครอบครัวไทยเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยว สตรีหรือภรรยาในครัวเรือนจึงเข้าสู่ตลาดแรงงานทำงานเพื่อเป็นรายได้ร่วมกันในครัวเรือน ตลอดจนระดับรายจ่ายของครอบครัวสูงขึ้น สมาชิกในครอบครัวต้องออกมาทำงานนอกบ้านเพื่อหารายได้พยุงฐานะครอบครัวแรงงาน (ขวลิต สละ, 2551) ส่งผลให้สตรีที่ถึงแม้คู่สมรสมีรายได้ ก็ยังคงทำงานเพื่อเป็นรายได้รวมให้แก่ครัวเรือน

ปัจจัยด้านผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน หากครัวเรือนที่มีคู่สมรส พ่อแม่ตนเอง พ่อแม่คู่สมรส และทุกคนในครัวเรือนเป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน มีความน่าจะเป็นที่สตรีทำงานน้อยกว่าเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่มีสตรี (ตนเอง) เป็นผู้ดูแลหลักในการหาเลี้ยงคนในครัวเรือน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jianxian et al. (2014) พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวส่งผลต่อการทำงานของสตรี โดยหากครอบครัวมีรายได้สูง เช่น รายได้จากการทำงานของสามีในการดูแลครอบครัว ย่อมมีผลต่อการทำงานของผู้หญิง สามีรายได้สูง ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะก็ลาออกจากงานมาดูแลครอบครัว

ปัจจัยภาคที่อยู่อาศัยพบว่า สตรีที่อยู่อาศัยในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีความน่าจะเป็นทำงานน้อยกว่าสตรีที่อยู่อาศัยพื้นที่ภาคกลาง สอดคล้องกับข้อมูลมีความสอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) ภาคกลางเป็นภาคที่สตรีมีการทำงานมากที่สุดตลอดช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ด้วยปัจจัยด้านรายได้ของแรงงานในพื้นที่ภาคกลางมีค่าสูงกว่าเมื่อเทียบกับรายได้ของแรงงานภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 23,000 บาท ต่อเดือน แต่ภูมิภาคอื่นอยู่ที่ 7,000 – 12,000 บาท (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) ส่งผลให้มีแรงงาน

จำนวนหนึ่งที่ย้ายถิ่นไปทำงานในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร (ปุณณวิชญ์ เศรษฐ์สมบุรณ์ และคณะ, 2564) รวมถึงสตรีที่อยู่อาศัยในเขตชนบทมีความน่าจะเป็นทำงานมากกว่าสตรีที่อยู่อาศัยในพื้นที่เขตเมือง ทั้งรูปแบบการทำงานที่มีความแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเศรษฐกิจของสตรีที่อยู่อาศัยในชนบทในการหารายได้เพื่อเลี้ยงครอบครัว

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของสตรี ระดับการศึกษาของคู่สมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของสตรีไทย เนื่องด้วยบริบทของไทยสตรีไทยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาเป็นสัดส่วนสูงที่สุดทั้งสตรีที่ทำงานและสตรีที่ไม่ทำงาน และสัดส่วนอื่นๆ ในระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน ประกอบกับข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) พบว่า เด็กรุ่นใหม่ในภูมิภาคของประเทศไทย คิดเป็นเกือบ 1 ใน 10 ของกำลังแรงงานภูมิภาค เมื่อจบการศึกษากลับไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อทำงาน แต่ออกนอกกำลังแรงงานเพื่อไปทำงานบ้าน (ไม่ประกอบอาชีพ) จึงทำให้ปัจจัยด้านการศึกษาไม่แตกต่างกันในกลุ่มสตรีที่ทำงานและไม่ทำงาน ในส่วนปัจจัยด้านบุตร จากการสำรวจของ Fourth Mama Lab General Survey (2017) พบว่า การมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานของผู้หญิงเริ่มเปลี่ยนแปลงจากในช่วงอดีต ลักษณะรูปแบบกราฟเดิมเป็นรูปแบบลักษณะตัวอักษรตัวเอ็ม หรือ M Curve ที่ผู้หญิงจำนวนหนึ่งจะลาออกจากงานหลังจากการแต่งงานหรือมีบุตร และกลับเข้าไปทำงานไปอีกครั้งเมื่อบุตรโตขึ้น แต่ปัจจุบันรูปแบบกราฟจะมีความแบนขึ้น จากการที่ผู้หญิงยังคงทำงานอยู่ในตลาดแรงงาน ไม่ออกจากตลาดแรงงานถึงแม้จะแต่งงานหรือมีบุตรเพราะมองเรื่องความสำเร็จในหน้าที่การงานมากขึ้น รวมถึงรูปแบบครอบครัว บางครอบครัวที่ยังคงเป็นครอบครัวขยายที่มี ปู่ ย่า หรือ ตา ยาย ในการดูแลบุตรหลานแทนให้ส่งผลให้สตรีสามารถทำงานและเลี้ยงดูบุตรไปด้วยกัน ดังนั้นปัจจัยด้านการมีบุตรจึงไม่มีความแตกต่างของสตรีที่ทำงานและสตรีที่ไม่ทำงาน

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยนี้พบว่า สตรีไทยที่สมรสแล้วและอยู่ในวัยแรงงานเป็นกำลังแรงงานที่สำคัญและมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานที่สูงมาก โดยปัจจัยด้านการมีบุตรไม่ได้เป็นอุปสรรคหรือปัจจัยต่อการทำงาน ถึงแม้จะมีบุตรแต่สตรีไทยก็ยังสามารถเป็นกำลังแรงงานในระบบได้ ดังนั้นองค์กรหรือภาครัฐควรส่งเสริม มีมาตรการหรือนโยบายต่างๆ ให้แก่สตรีกลุ่มนี้ในการพัฒนาให้สตรียังคงสามารถแบ่งเวลาการทำงานและการเลี้ยงดูบุตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เช่น การจัดสถานรับเลี้ยงเด็กในที่ทำงาน การทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) การช่วยเหลืออุดหนุนหรือลดราคาสินค้าจำเป็นต่างๆ ของเด็กเพื่อช่วยเหลือกลุ่มสตรีที่มีรายได้น้อย

นอกจากนี้ ในด้านระดับค่าจ้างของแรงงานในแต่ละภูมิภาคควรมีความใกล้เคียงหรือเท่าเทียมกัน เพื่อให้สตรีที่มีบุตรหรือต้องดูแลครัวเรือนสามารถทำงานในพื้นที่ของตนเองได้ ไม่ต้องย้ายถิ่นไปทำงานที่ภูมิภาคอื่น ตลอดจนเพิ่มทักษะการทำงานของสตรี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ ให้ตรงกับอาชีพในยุคดิจิทัลในปัจจุบัน เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะเดิม (Upskill) และเพิ่มทักษะใหม่ (Reskill) ให้แก่แรงงานสตรีกลุ่มที่ยังไม่ได้ทำงาน สามารถกลับมาเข้าสู่ตลาดแรงงานและพร้อมทำงานในตลาดแรงงานได้ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป โดยในอนาคตอาจมีการวิจัยสตรีในกลุ่มแรงงานที่มีบุตรและออกจากระบบแรงงาน และเมื่อกลับเข้าสู่การทำงานสามารถมีการเติบโตในเส้นทางอาชีพ (career path) ต่างกลับสตรีที่ยังคงทำงานอยู่ในระบบอย่างไร



## บรรณานุกรม

- เจษฎา นกน้อย. (2554). แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวลิต สละ. (2551). หลักเศรษฐศาสตร์แรงงานเบื้องต้น. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญญวิษณุ เศรษฐ์สมบูรณ์ พรวลี พิลาวรรณ และภัทริยา นวลโย. (2564) จับประเด็นตลาดแรงงานในภูมิภาค. สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/RegionalEconomy/DocLib14/Regional\\_Labor\\_Market\\_part1.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/RegionalEconomy/DocLib14/Regional_Labor_Market_part1.pdf) สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2566
- พรรณี จรัมย์พร. (2548). เศรษฐศาสตร์แรงงานร่วมสมัย. กรุงเทพฯ. บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- พิชิต เทพวรรณ (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) .การคาดการณ์ประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583. กรุงเทพฯ. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563). สรุปผลที่สำคัญ การทำงานของสตรีในประเทศไทย พ.ศ. 2563 .กรุงเทพฯ. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- Aguero, J. & Marks, M. (2008). Motherhood and Female Labor Force Participation: Evidence from Infertility Shocks. *American Economic Review* (2008), 500-504.
- Aguero, J. & Marks, M. (2010) Motherhood and Female Labor Supply in the Developing World :Evidence from Infertility Shocks. *The Journal of Human Resources* . (2010), 800-826
- Alina M. (2012). How does education affect labour market outcomes?. *Review of Applied Socio-Economic Research* Vol 4 (2012), 130.
- Crista, J. (2007). The Effect of a First Child on Female Labor Supply: Evidence from Women Seeking Fertility Services. *The Journal of Human Resources*. (2007), 487-510
- Evans, N. & Angrist, D. (1998). Children and their Parents' Labor Supply: Evidence from Exogeneous Variation in Family Size. *The American Economic Review* (1998), 450-477.
- Hans, F. & Daniela, U. (2012). Fertility, Female Labor Supply, and Family Policy. *German Economic Review* (2012), 138-165
- Jianxian, C., Xiaokuai, S., Ghulam, M. & Zhongxiu, Z. (2014) Factors that influence female labor force supply in China. *Economic Modelling* 37 (2014), 485-491.
- Katrin E., Monique, N., Kalpana, K., Stefania, F. Kangni, K., Philippe, W., Benedict, C. & Gerd Schwartz.(2013) Women, Work, and the Economy: Macroeconomics Gains From Gender Equity. In: IMF Staff Discussion Note.
- Lockwood, N. (2003). Work/Life Balance Challenges and Solutions. *Society for Human Resource Management*. (2003), 1-10

- Oh, J. & Chun, H. (2002). An instrument variable estimate of the effect of fertility on the labour force participation of married women. *Applied Economics Letters*. (2002), 631-634.
- Peck-Leong, T. & Geeth, S. (2013). Perception of undergraduates towards Female Labour Force Participation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 105(2013), 383-390.
- Stella, T., Leonidas, P., Costas, F., Ioannis, C. & Pantelis, C. (2013) Female labour force participation and economic growth in the South Mediterranean countries. *Economics Letters* 120 (2013), 323-328.
- Vinod, M. & Russell, S. (2010). Female labor force participation and total fertility rates in the OECD: New evidence from panel cointegration and Granger causality testing. *Journal of Economics and Business* 62 (2010), 48-64.
- Yolanda, P. (2016). Further developments in the Dynamics of female labor force participation. *Empir Econ* (2016), 50:463-501.

การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนชุมชน  
กรณีศึกษาชุมชนวัดติวด เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร

WASTE MANAGEMET OF PEOPLE IN WAT DIDUAT COMMUNITY BANGKOKYAI

ศิลปกรรม ปรากฏ 1

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของประชาชนชุมชนวัดติวด เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ดำเนินการศึกษาโดยใช้วิธีวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนวัดติวด เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน ใน 3 ช่วงอายุ คือ 16-25 ปี อายุ 26-49 ปี และอายุ 50ปีขึ้นไป กลุ่มละ 4 คน รวม จำนวน 12 คน เนื่องจากในแต่ละช่วงอายุจะมีประสบการณ์ในการจัดการขยะที่แตกต่างกันและเห็นถึงสภาพการจัดการขยะภายในชุมชนที่ต่างกัน ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านบุคคล ก่อนนำมาจำแนกข้อมูลตามวัตถุประสงค์ สรุปและนำเสนอผลการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ขยะมูลฝอยชุมชนที่พบในครัวเรือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1-6 กิโลกรัม/วัน/ครัวเรือน ชนิดของขยะที่พบมีทั้งขยะทั่วไป ขยะเปียก ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย โดยส่วนใหญ่เป็นขยะเปียกประเภทเศษอาหารและขยะที่ย่อยสลายได้ การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนวัดติวด มีทั้งครัวเรือนที่คัดแยกขยะและไม่คัดแยกขยะ การเก็บรวบรวมขยะในครัวเรือนจะจัดเก็บขยะไว้ในถุงพลาสติกหรือถุงก๊อปแก๊ป ถุงดำและถังกระดาษ และจะนำไปทิ้งยังจุดวางถังรวมของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ที่วางไว้บริเวณลานวัดติวด ชาวบ้านจะนำขยะขวดและถุงพลาสติกไปใช้ชำระกำจัดขยะครัวเรือนส่วนใหญ่จะนำไปทิ้งยังจุดวางถังขยะรวมเพื่อรอการจัดเก็บจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนวัดติวด คือ ครัวเรือนส่วนใหญ่ยังไม่คัดแยกขยะ ทำให้เกิดขยะที่เป็นภาระในการจัดเก็บจำนวนมาก ถังขยะบริเวณจุดรวบรวมขยะจึงมีไม่เพียงพอก่อให้เกิดปัญหาขยะล้นถัง

คำสำคัญ : ขยะมูลฝอย การจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ขยะมูลฝอยชุมชน ชุมชนวัดติวด

## Abstract

The purpose of this study was to study the waste management of the people. Wat Diduat Community Bangkokyai District, Bangkok and study problems and obstacles in waste management of the people. Wat Diduat Community Bangkokyai District Bangkok uses a qualitative research method. The target group used in the research is people living in Wat Diduat Community Bangkokyai District Bangkok By selecting 3 groups of purposive samples, namely 4 representatives of informants aged between 16-25 years old, 4 people aged between 26-40 years old, and 4 people aged 50 years and over because each age group has different experiences. in different waste management and seeing the state of waste management within the community at different times By using in-depth interviews with key informants that have been defined. According to the issues that have been determined according to the objectives The interview will be held until Information is saturated

The results show that people in each household community have different amounts of waste per day. With the average daily waste amount of 1-6 kilograms/Days per household or about 3-5 plastic bags per household, with general waste, wet waste, recyclable waste Hazardous waste in the waste separation section includes both houses that separate waste and do not sort waste. With the roof of the house that does not separate the waste, it is not necessary There is separation of waste because the waste is finally combined at the same place. Wasting time and wasting budget In the collection section, found that Households will store waste in plastic bags, gas caps. Black bags and paper crates in front of their own homes or within their own homes. And will be discarded to the point of placement A collection tank that is placed in the measuring courtyard, where the tank will be placed from the evening measurement path every day. But there are still some waste that can be utilized The community uses waste, such as reusing plastic water bottles in the household by filling in drinking water. Bring the plastic bags back Reuse by putting that plastic bag in a curry bag or using dry waste to be discarded in the waste disposal section. It is found that people in the community have quite the same waste disposal by disposing it to the point. Place the bins in the evening or in the morning of the day before going to work for arrangement .Store

**Keywords:** SOLID WASTE, SOLID WASTE MANAGEMENT, HOUSEHOLD SOLID WASTE, DEE-DUAD COMMUNITY

## 1. บทนำ

สถานการณ์ขยะมูลฝอยในปี 2564 มีปริมาณขยะ 24.98 ล้านตัน โดยปริมาณพลาสติกใช้ครั้งเดียว (Single use plastic) มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ปี 2563 ส่งผลให้ประชาชนมีพฤติกรรมที่นิยมการสั่งซื้อสินค้า และอาหารผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้น มีขยะมูลฝอยชุมชนเกิดขึ้น 24.98 ล้านตัน กระจายตัวตามภูมิภาคต่าง ๆ โดยภาคที่มีปริมาณขยะมูลฝอยมากที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปริมาณขยะมูลฝอยเท่ากับ 16,771 ตัน/วัน รองลงมาเป็นภาคกลาง อยู่ที่ 16,635 ตัน/วัน กรุงเทพมหานคร 12,214 ตัน/วัน และภาคใต้ 8,304 ตัน/วัน ตามลำดับ อัตราการเกิดขยะมูลฝอยเฉลี่ย 1.03 กิโลกรัม/คน/วัน (กรมควบคุมมลพิษ, 2565)

ซึ่งจะเห็นได้ว่ากรุงเทพมหานครมีปริมาณขยะ/วัน มีปริมาณขยะเป็นอันดับ 3 ของทุกภาค ในจำนวน 12,214/วัน ในช่วงปี 2555-2562 กทม. ใช้เงินงบประมาณในการรักษาความสะอาดและจัดการขยะมูลฝอย รวม 94,037 ล้านบาท คิดเป็น 16.18% ของงบประมาณทั้งหมดจากข้อมูลดังกล่าวทางผู้วิจัยมองเห็นว่าเงินจำนวนนี้นั้นสามารถที่จะนำไปใช้ให้ประโยชน์ในส่วนต่างๆได้มากกว่านี้แต่ในทางกลับกันมีการเติบโตของประชากรที่เพิ่มขึ้นในทุกๆปี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจส่งผลต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดขยะและมองเห็นว่าในชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ จะต้องหาวิธีปรับและแก้ไขการจัดการขยะให้ชัดเจนและกำหนดแนวทางการจัดการขยะหรือสามารถนำขยะไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์ นอกจากนี้ยังเห็นว่า กรุงเทพมหานครควรที่จะเปลี่ยนขยะให้เป็นรายได้ด้วยการสร้างโรงไฟฟ้าขยะเนื่องจากปริมาณขยะที่มีจำนวนมากของ กทม.สามารถนำมาผลิตไฟฟ้าสร้างรายได้กลับมาที่ กทม. หรือช่วยลดค่าไฟฟ้าที่ กทม.จ่ายมหาศาลในปัจจุบัน หากมีรายได้เหลือยังสามารถนำรายได้จากการขายไฟฟ้าไปพัฒนาเมืองได้อีกด้วย

ชุมชนวัดติตตวัด ตั้งอยู่ในแขวง วัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ จังหวัด กรุงเทพมหานครโดยครัวเรือนส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณลำคลอง ที่มีน้ำเน่าเสียส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันทั้งทางคุณภาพชีวิตและสภาพอากาศและความเป็นอยู่ โดยชุมชนวัดติตตวัดเป็นชุมชนที่ผู้วิจัยอาศัยอยู่และเห็นถึงปัญหาขยะที่เกิดขึ้นภายในชุมชนจึงให้ความสนใจและเลือกเป็นพื้นที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้จากการสำรวจบริเวณพื้นที่ ชุมชนวัดติตตวัด เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่าในชุมชนมีจำนวนถังขยะค่อนข้างน้อยจะมีถังขยะตามจุดบริเวณวัดทำให้ประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่จะนำขยะทิ้งไว้บริเวณหน้าบ้านก่อนมักจะรวมไปทิ้งที่ถังขยะส่วนรวมเนื่องด้วยชุมชนเป็นชุมชนที่ค่อนข้างเล็กและแออัดรถยนต์ไม่สามารถเข้าถึงมีเพียงรถจักรยานยนต์เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงภายในชุมชนได้ทำให้ในชุมชนมีขยะจำนวนมากทำให้ส่งผลเสียกับภาพลักษณ์และความสะอาดของชุมชน แต่ถึงแม้ในชุมชนจะมีขยะในจำนวนมากแต่ตัวผู้วิจัยมองเห็นถึงประโยชน์ของขยะบางประเภทที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ จำพวกขยะรีไซเคิลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์อีกทั้งนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการศึกษาหรือหารายได้เสริมจากขยะรีไซเคิล จำพวก ขวดพลาสติก ขวดแก้ว หรือกระป๋องและอื่นๆ การนำมาใช้ประโยชน์หรือการหารายได้เสริมถือเป็นการจัดการขยะอย่างหนึ่งให้เกิดประโยชน์แล้วนำข้อมูลมาหาวิธีการในการจัดการขยะให้ชุมชนมีความสะอาดมากยิ่งขึ้นและเป็นชุมชนต้นแบบในอนาคตต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของประชาชนชุมชนวัดติตตวัด เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร

### 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 1) ความหมายของขยะมูลฝอย

กรมควบคุมมลพิษ (2559)ให้ความหมายของขยะมูลฝอยว่า หมายถึง สิ่งปฏิภูลสิ่งเน่าเหม็นที่ควรนำไปกำจัดทิ้ง ซึ่งตามนิยามแล้วขยะมูลฝอย (Solid waste)มีความหมายคือ เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า เศษวัสดุ อุปกรณ์พลาสติกภาชนะที่ใส่อาหาร ถัง มูลสัตว์ ซากสัตว์หรือสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาดที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น และหมายความรวมถึงมูลฝอยติดเชื้อ มูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชนหรือครัวเรือน

#### 2) ประเภทของขยะมูลฝอย

สวรรยา ธรรมอภิพล (2563) ได้จำแนกประเภทของขยะมูลฝอยออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ขยะอินทรีย์ (Organic Waste) ได้แก่ เศษอาหาร เศษผักผลไม้ เศษกิ่ง 2) ขยะทั่วไป (General Waste) เป็นขยะที่สามารถพบเห็นได้จากแหล่งกำเนิดเกือบทุกประเภททั้งที่พักอาศัย หอพัก โรงเรียน สำนักงาน ภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม หากพิจารณาองค์ประกอบที่อยู่ในตัวขยะประเภทนี้ ส่วนใหญ่จะไม่มีส่วนประกอบของสารอันตรายหรือเชื้อโร 3) ขยะอันตราย (Hazardous Waste) เป็นขยะที่มีองค์ประกอบของสารเคมี 4 กลุ่ม คือ (1)ขยะที่มีองค์ประกอบของสารพิษ สารไวไฟ สารที่เกิดปฏิกิริยาง่ายและสารเคมีที่มีความเป็นกรดต่างสูง เช่น ระเบิดยาฉีดยุง แบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ ระเบิดยาฆ่าหญ้าและฆ่าแมลง ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่รถยนต์ เป็นต้น 4) ขยะติดเชื้อ (Infectious Waste) เป็นขยะที่มีเชื้อโรคปะปนอยู่ในปริมาณหรือมีความเข้มข้น ซึ่งถ้ามีการสัมผัสใกล้ชิดกับขยะนั้นแล้วสามารถทำให้เกิดโรคได้ เช่น สำลีเช็ดแผล ผ้าพันแผล เป็นต้น 5) ขยะรีไซเคิล (Recyclable Waste) ขยะที่สามารถนำไปแปรรูปเพื่อใช้ประโยชน์ใหม่ได้เช่น แก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ ยาง ฯลฯ ซึ่งจะคัดแยกออกจากขยะประเภทอื่นๆ และถูกนำส่งไปยังร้านรับซื้อของเก่าก่อนนำเข้าสู่ กระบวนการรีไซเคิลต่อไป

#### 3) แนวคิดทฤษฎีการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน

สวรรยา ธรรมอภิพล (2563) ได้กล่าวถึงระบบการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน (Solid Waste Management System: SWMS) ว่าเป็นกิจกรรมการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การจัดการที่แหล่งกำเนิด (การคัดแยกและการกักเก็บไว้ชั่วคราว) การ เก็บรวบรวมขยะ การขนถ่ายและการขนส่งขยะ และการกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล (การหมักทำปุ๋ย การฝังกลบและการเผาในเตา)

### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

**กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก** คือ ประชาชนชนที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในชุมชนวัดดีดวด ที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไปและระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนไม่น้อยกว่า 5 ปี

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือแนวคำถามในการสัมภาษณ์ ที่ได้มีการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของครัวเรือนและปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะ

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ขยะมูลฝอยประเทศไทย แนวคิดทฤษฎีการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนชุมชนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตและจากการศึกษาเอกสารมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการก่อนมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา สรุปและนำเสนอผลการศึกษา



## 5. สรุปผลการวิจัย

### 1) บริบทพื้นที่ชุมชนวัดตี่ตวด

ชุมชนวัดตี่ตวด ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่อำเภอเขตติดต่อทิศเหนือ จรดคลองมอญ ติดต่อเขตบางกอกน้อย ทิศใต้จรดคลองบางกอกใหญ่ติดต่อเขตธนบุรี และเขตภาษีเจริญทิศตะวันออกจรดแม่น้ำเจ้าพระยาติดต่อเขตพระนคร ทิศตะวันตกจรดคลองบางกอกใหญ่ติดต่อเขตภาษีเจริญ และเขตบางกอกน้อย พื้นที่เขตบางกอกใหญ่ ตั้งอยู่ด้านตะวันตก เป็นพื้นที่เขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร จำนวนครัวเรือนประมาณ 50 หลังคาเรือน จำนวนประชากรประมาณ 250 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและเป็นพนักงานบริษัท นักร้องศาสนา พุทธ

### 2) การจัดการขยะของประชาชน ชุมชนวัดตี่ตวด

การจัดการขยะมูลฝอยชุมชนประชาชน ประกอบด้วย การคัดแยกขยะ การเก็บรวบรวม การนำไปใช้ประโยชน์ และการกำจัด พบว่าปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในครัวเรือนโดยเฉลี่ยต่ออยู่ที่ 1-6 กิโลกรัม/วัน/ครัวเรือน หรือประมาณ 3-5 กิโลกรัม/ครัวเรือน โดยมีทั้งขยะทั่วไป เช่น ถุงขนม ถุงพลาสติก กลังอนม กระดาษทิชชู ขยะเปียก เช่น เศษอาหาร ขยะรีไซเคิล เช่น ขวดพลาสติก กระป๋อง ขวดแก้ว และขยะอันตราย เช่น กระป๋องสี ถ่านรีโมท หลอดไฟ โดยขยะส่วนใหญ่ที่พบ คือ ขยะเปียกหรือขยะที่ย่อยสลายได้ เช่น เศษอาหาร เป็นต้น

**การคัดแยกขยะในครัวเรือน** มีทั้งหลังคาเรือนที่คัดแยกขยะและไม่ได้คัดแยกขยะ โดยหลังคาเรือนที่ไม่ได้คัดแยกขยะ เพราะบางครัวเรือนนั้นไม่มีเวลาในการคัดแยกขยะเนื่องจากไปทำงานนอกบ้าน และเห็นว่าไม่จำเป็นต้องมีการคัดแยกขยะเพราะสุดท้ายขยะก็ถูกนำไปรวมที่เดียวกัน เสียเวลา ในขณะที่หลังคาเรือนที่คัดแยกขยะจะคัดแยกขยะรีไซเคิล เช่น ขวดพลาสติก ขวดแก้ว เอาไปขาย หรือกล่องใส่อาหารที่เป็นพลาสติก ส่วนขยะประเภทอื่นๆ ขยะแห้ง เช่น ถุงขนม ทิชชู ไม่จุ่มพื้น ขยะอันตราย เช่น ถ่านรีโมท กระป๋องสี หลอดไฟ ไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์

**การเก็บรวบรวม** ครัวเรือนจะจัดเก็บขยะไว้ในถุงพลาสติกก็อปก็อป ถุงดำและถังกระดาษไว้ที่หน้าบ้านของตนเองหรือภายในบ้านของตนเอง และจะนำไปทิ้งยังจุดวางถังรวมที่มีการวางไว้บริเวณลานวัดโดยจะมีการจัดวางจุดรวมถังจากทางวัดช่วงเย็นทุกวัน หรือนำขยะมาทิ้งช่วงเช้ามีดก่อนไปทำงานเพื่อรอการจัดเก็บโดยสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ในช่วงเช้าของวันรุ่งขึ้น รถยนต์เก็บขนขยะของทางสำนักงานเขตเป็นแบบเปิดข้างเทท้าย และจัดเก็บขยะในทุกวันโดยจะจัดเก็บขยะทุกประเภทรวมกัน แล้วนำไปไว้ที่จุดรวมขยะของสำนักงานเพื่อทำการย่อยสลายต่อไป

**การนำขยะไปใช้ประโยชน์** ครัวเรือนมีการนำขยะไปใช้ประโยชน์ เช่น นำขวดน้ำพลาสติกไปใช้ซ้ำในครัวเรือน โดยนำไปกรอกน้ำดื่ม นำถุงพลาสติกกลับมาใช้ใส่ขยะ นำกล่องอาหารพลาสติกมาใช้เก็บอาหารแช่ตู้เย็นเมื่อทานไม่หมด และมีการนำขวดพลาสติกหรือกระป๋องน้ำ ให้กับเด็กนักเรียนที่อยู่ภายในชุมชนเพื่อให้นักเรียนนำไปใช้ในโครงการธนาคารขยะและนำไปใช้เกี่ยวกับงานประดิษฐ์ต่างๆภายในชั้นเรียนต่างๆเพื่อให้เกิดประโยชน์และเป็นตัวอย่างในการประดิษฐ์และพัฒนาความคิดต่อไป

**การกำจัดขยะ** ครัวเรือนมีการกำจัดขยะที่ค่อนข้างเหมือนกันโดยการนำไปทิ้งยังจุดวางถังขยะรวมในช่วงเย็นหรือเช้ามีดของทุกวันก่อนไปทำงานเพื่อการจัดเก็บเป็นประจำทุกเช้า โดยสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ เพื่อนำไปกำจัดต่อที่จุดกำจัดขยะ ทุกหลังคาเรือนไม่ได้มีการกำจัดขยะเองเนื่องจากอยู่ภายในชุมชนขนาดเล็กและมีลำคลองทำให้ไม่สามารถกำจัดขยะเองได้และเป็นการไม่สร้างมลพิษภายในชุมชน

### 3) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะของประชาชน ชุมชนวัดตี่ตวด

จากการศึกษาพบปัญหา 1) ประชาชนในชุมชนยังไม่ค่อยมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ทำให้ขยะมีการทิ้งรวมกัน ทำให้ขยะบางประเภท(ขยะรีไซเคิล) ที่สามารถนำมาใช้งานต่อได้ถูกทิ้งไปโดยเปล่าประโยชน์ 2) จำนวนถังขยะบริเวณจุด

รวบรวมขยะมีไม่เพียงพอเนื่องจากมีจุดทิ้งขยะเพียงจุดเดียว คือจุดรวมขยะของชุมชน ก่อให้เกิดปัญหาขยะล้นถัง ความสกปรกและทัศนียภาพบริเวณจุดวางถัง(3)ทางสำนักงานเขตไม่มีถังขยะที่มีการคัดแยกประเภทโดยจุดรวมขยะมีเพียงถังขยะรูปแบบเดียวและใช้สำหรับทิ้งขยะทุกประเภท

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาจะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีรูปแบบการจัดการขยะที่แตกต่างกันออกไป การคัดแยกขยะมีการแบ่งประเภทเป็นขยะทั่วไป ขยะเปียก ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอศูรย์ นาเคส เสงนิธินัยกุล(2557) ที่ได้ศึกษาการจัดการขยะของชุมชนบ้านห้วยป่าซางมีการแยกขยะออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ได้แก่ ขยะสด ขยะแห้ง และขยะมีพิษ ซึ่งเป็นการช่วยให้การจัดการขยะนั้นสะดวกยิ่งขึ้นและส่งผลดีต่อการนำขยะรีไซเคิลกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เมื่อนำขยะมาคัดแยกจะส่งผลต่อการใช้งานได้สะดวกซึ่งประชาชนก็มีการนำขยะรีไซเคิลไปใช้ในหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งนำไปใส่น้ำดื่ม นำมาประดิษฐ์ในงานต่างๆ หรือนำไปขายเพื่อหารายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบุลย์ แจ่มพงษ์(2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของครัวเรือนประชาชน ตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่ามีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในการทำงานประดิษฐ์เพิ่มรายได้ให้ชุมชน โดยการจัดการขยะของประชาชนแตกต่างกันไปแต่ช่วงอายุจะมีประสบการณ์ในการจัดการขยะที่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะของชุมชนวัดติตตคือประชาชนในชุมชนยังไม่ค่อยมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง ทำให้ขยะมีการทิ้งรวมกันทำให้ขยะบางประเภท(ขยะรีไซเคิล) ที่สามารถนำมาใช้งานต่อได้ถูกทิ้งไปโดยเปล่าประโยชน์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอศูรย์ นาเคส เสงนิธินัยกุล (2557) ที่พบว่าสมาชิกในชุมชนที่ขาดความรู้ในการคัดแยกขยะไม่มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง และจากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงปัญหาของจุดรวบรวมขยะมีปริมาณถังขยะไม่เพียงพอเนื่องจากมีจุดทิ้งขยะเพียงจุดเดียวทำให้ขยะล้นถัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาติกา วรรณวิไล(2559) พบว่าจุดอ่อนของกทม.คือ การขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และคนยังไม่เห็นถึงความสำคัญของการคัดแยกขยะ

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ทางสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะที่เป็นภาระในการกำจัดให้น้อยลง และมีการกำหนดจุดวางถังรวมกระจายตามจุดต่างๆภายในชุมชนอย่างเพียงพอ เพื่อความสะดวกในการทิ้งของครัวเรือนและลดปัญหาขยะล้นถัง อีกทั้งการจัดวางถังสำหรับรองรับคัดแยกขยะแต่ละประเภทเพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บและการนำไปจัดการ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการขยะชุมชนวัดติตต ทั้งการส่งเสริมการคัดแยกขยะ การจัดเก็บในภาชนะที่เหมาะสม การจัดวางถังสำหรับคัดแยกขยะ การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากขยะเพื่อลดปริมาณขยะที่เป็นภาระการกำจัดให้น้อยลง

## บรรณานุกรม

กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2565). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทยปี

2564. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอพี คอนเน็กซ์ จำกัด .

สุวรรณยา ธรรมอภิพล.(2560). การจัดการสิ่งปฏิกูล. นครปฐม : ไทยอาร์ต พริ้นติ้ง กรุป.

ไพบุลย์ แจ่มพงษ์.(2555). การใช้ประโยชน์และการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของครัวเรือนประชาชน ตำบลสวนหลวง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ไอศูรย์ นาเคส เองนิธินัยกุล.(2557).รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของชุมชนบ้านห้วยป่าซาง หมู่ที่ 4 ตำบลแม่สาว อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ปาติกา วรณวิไล.(2559). การวิเคราะห์การจัดการขยะมูลฝอยและยุทธศาสตร์ สำหรับกรุงเทพมหานคร. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม), คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฐิตินันท์ เทียบศร.(2564). พฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยชุมชนของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลสำนักท้อน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม), คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## การประเมินประสิทธิภาพการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา

EVALUATION OF ELECTRICITY GENERATION FROM ROOFTOP SOLAR PHOTOVOLTAIC

ธัญนิตา แสงใส<sup>1</sup> และ พิชญ รัชฎาวงศ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา กรณีศึกษา โรงงานสยามเกรนส์ จำกัด ตำบลบางไผ่ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ ขนาด 200 kW โดยมีการศึกษาการออกแบบระบบผลิตไฟฟ้าแสงอาทิตย์บนหลังคาจากโปรแกรม PVsyst เพื่อเปรียบเทียบกับปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้จริงจากการติดตั้งระบบของโรงงานอุตสาหกรรม โดยงานวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 8 เดือน โดยข้อมูลอุณหภูมิที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยโปรแกรม PVsyst ได้จากการดึงข้อมูลผ่านระบบ METEONORM และนำมาเปรียบเทียบกับค่าความเข้มแสงอาทิตย์จากการติดตั้ง Pyranometer ในพื้นที่โรงงาน จากผลการเก็บข้อมูลและตรวจวัดพบว่ามีค่าความคลาดเคลื่อนของความเข้มแสง 3.34% จากข้อมูลที่เก็บจากพื้นที่ติดตั้ง และเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแสงที่เกิดขึ้นจริงกับพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ พบว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์เชิงเส้นเชิงบวก ทั้ง 8 เดือน และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ คือ 0.89 โดยในช่วงเดือนกุมภาพันธ์มีค่าความเข้มแสงมากที่สุด คือ 5.23 kWh/m<sup>2</sup> และในเดือนธันวาคมสามารถผลิตไฟฟ้าได้มากที่สุดคือ 1,264.13 kWh จากการติดตั้งระบบพบว่ามีความพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากระบบต่อขนาดของระบบที่ติดตั้งในระบบ มีค่า 198,474.46 kWh และมีค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จากแผงโซลาร์เซลล์ในทางทฤษฎีมีค่า 253,925.57 kWh ซึ่งทำให้สมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้าในโรงงานนี้มีค่าเท่ากับ 78.16%

**คำสำคัญ :** พลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา, ค่าความเข้มแสง, ความสัมพันธ์เชิงเส้นเชิงบวก, ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ

## Abstract

This thesis assesses the efficiency of solar rooftop power generation at the Siam Grains Factory in Samut Prakan, Thailand (200 kW capacity), using the PVSyst program for comparison. Data collected from July 2022 to February 2023, encompassing eight months, is analyzed. Meteorological data from the METEONORM system and solar intensity measurements from a Pyranometer at the industrial plant are compared. Results indicate a 3.34% deviation from the solar cell installation area data. A positive and linear correlation between light intensity and electrical power is observed for the eight-month period, with a coefficient of determination of 0.89. The highest light intensity is recorded in February (5.23 kWh/m<sup>2</sup>), while December shows a value of 0.89. The peak electricity generation of 1,264.13 kWh is achieved from the factory's PV system. The plant's electric power generation performance is calculated to be 78.16%, with an energy production of 198,474.46 kWh per unit size of the installed system, compared to a theoretical production of 253,925.57 kWh from the solar panel.

**Keywords:** SOLAR ROOFTOP POWER GENERATION, GLOBAL IRRADIANCE, POSITIVE AND LINEAR CORRELATION, COEFFICIENT OF DETERMINATION

## 1. บทนำ

ปัจจุบันการใช้พลังงานจากเซลล์แสงอาทิตย์หรือ โซลาร์เซลล์ เพื่อเป็นแหล่งพลังงานทดแทนเป็นแนวทางการใช้พลังงานที่มีบทบาทสำคัญในระบบพลังงานของโลก เนื่องจากโซลาร์เซลล์เป็นสิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างจากสารกึ่งตัวนำซึ่งสามารถเปลี่ยนพลังงานแสงอาทิตย์ให้เป็นพลังงานไฟฟ้าได้โดยตรงและพลังงานไฟฟ้าที่ได้นั้นเป็นไฟฟ้ากระแสตรง ซึ่งจัดเป็นแหล่งพลังงานทดแทนชนิดหนึ่งที่ไม่สะอาดและไม่สร้างมลภาวะใด ๆ ขณะใช้งาน และแสงอาทิตย์ยังเป็นแหล่งพลังงานธรรมชาติซึ่งไม่มีวันหมดไป โดยพลังงานที่ดวงอาทิตย์สร้างขึ้นนั้น เมื่อถูกดูดซับจากชั้นบรรยากาศของโลกยังคงเหลือพลังงานที่ตกลงบนพื้นโลกประมาณ  $1.25 \times 10^{14}$  kWh/ตร.ม.ต่อปี ซึ่งคิดเป็นปริมาณความร้อนที่ตกค้างเหลือบนผิวโลกประมาณ 68.2%[1]

จากนโยบายการลดพลังงานเชื้อเพลิงจากฟอสซิลและการสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนจากภาครัฐบาล ทำให้กระแสความนิยมในการผลิตกระแสไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์พุ่งสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะพลังงานแสงอาทิตย์เป็นพลังงานทดแทนประเภทหมุนเวียนที่เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ และในปัจจุบันได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถผลิตกระแสไฟฟ้าได้สูงขึ้นและราคาต่ำลงจากในอดีต ทำให้สถานการณ์ของธุรกิจพลังงานทดแทนประเภทนี้จึงมีการเติบโตขึ้นเรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง โดยมักจะติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาบ้านเรือนหรือโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากประหยัดพื้นที่ในการติดตั้ง และใช้เพื่อที่จะผลิตไฟฟ้ามาใช้ในช่วงกลางวันแทนการซื้อไฟฟ้าจากทางภาครัฐที่มีราคาสูงขึ้น

โดยการประเมินประสิทธิภาพจะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ออกแบบไว้สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบเพื่อติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา เช่น ข้อมูลแสงแดดในพื้นที่ติดตั้ง ระยะเวลาที่มีแสงอาทิตย์ และข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาความเป็นไปได้โครงการมักจะมีการประเมินปริมาณไฟฟ้าที่จะได้เพื่อนำมาคำนวณความคุ้มค่า โดยใช้โปรแกรม เช่น โปรแกรม PVSyst อย่างไรก็ตามข้อมูลที่สำคัญเช่นความเข้มแสงและระยะเวลาการผลิตไฟฟ้าได้ มีการนำเข้าโดยยังเป็นข้อมูลเฉลี่ยของพื้นที่ เช่น ของจังหวัด หรือของประเทศ ยังขาดความเจาะจง ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินปริมาณพลังงานที่ออกมา ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนต่อไปในการคำนวณความคุ้มค่าด้วย

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ระหว่างความเข้มแสงและค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้

2.2 วิเคราะห์ความแม่นยำของการทำนายความเข้มแสงที่ได้จากโปรแกรม PVSyst และความเข้มแสงที่ได้เก็บข้อมูลจาก Pyranometer ที่ติดตั้งในพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 หลักการทำงานของแสงอาทิตย์

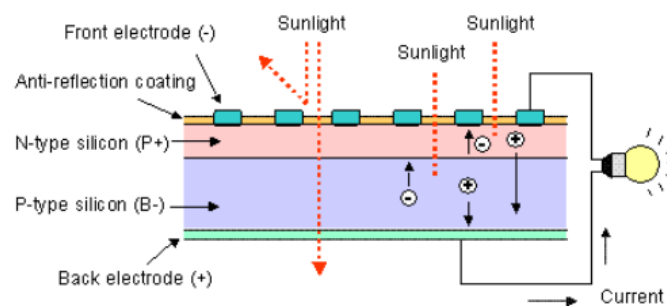
สัญญา ลักษณะ (2564), เซลล์แสงอาทิตย์ (Solar Cell), กรมประชาสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าการทำงานของเซลล์แสงอาทิตย์เป็นกระบวนการเปลี่ยนพลังงานแสงเป็นกระแสไฟฟ้า โดยเมื่อแสงซึ่งเป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าและมีพลังงานมากกระทบกับสารกึ่งตัวนำ จะเกิดการถ่ายเทพลังงานระหว่างกัน และทำให้เกิดการเคลื่อนที่ของกระแสไฟฟ้า (อิเล็กตรอน) ขึ้นในสารกึ่งตัวนำ จึงสามารถต่อกระแสไฟฟ้าไปใช้งานได้ทันที ตามรูปที่ 1



3.1.1 N-type ซิลิคอน ซึ่งอยู่ด้านหน้าของเซลล์ คือ สารกึ่งตัวนำที่ได้การโด๊ปปิ้งด้วยสารฟอสฟอรัส มีคุณสมบัติเป็นตัวให้อิเล็กตรอนเมื่อรับพลังงานจากแสงอาทิตย์ P-type ซิลิคอน คือสารกึ่งตัวนำที่ได้การโด๊ปปิ้งด้วยสารโบรอน ทำให้โครงสร้างของอะตอมสูญเสียอิเล็กตรอน (โฮล) เมื่อรับพลังงานจากแสงอาทิตย์จะทำหน้าที่เป็นตัวรับอิเล็กตรอน เมื่อนำซิลิคอนทั้ง 2 ชนิด มาประกบต่อกันด้วย P-N junction จึงทำให้เกิดเป็นเซลล์แสงอาทิตย์ N-type ซิลิคอนซึ่งอยู่ด้านหน้าของเซลล์จะมีแถบโลหะเรียกว่า Front Electrode ทำหน้าที่เป็นตัวรับอิเล็กตรอน ส่วน P-type ซิลิคอนซึ่งอยู่ด้านหลังของเซลล์ จะมีแถบโลหะเรียกว่า Back Electrode ทำหน้าที่เป็นตัวรวบรวมโฮล

3.1.2 เมื่อมีแสงอาทิตย์ตกกระทบ แสงอาทิตย์จะถ่ายเทพลังงานให้กับอิเล็กตรอนและโฮล ทำให้เกิดการเคลื่อนที่ เมื่อพลังงานสูงพอทั้งอิเล็กตรอนและโฮลจะเคลื่อนที่เข้าหาเพื่อจับคู่กัน อิเล็กตรอนจะวิ่งไปยังชั้น N-type และโฮลจะวิ่งไปยังชั้น P-type

3.1.3 สุดท้ายอิเล็กตรอนจะเคลื่อนที่ไปรวมกันที่ Front Electrode และโฮลจะเคลื่อนที่ไปรวมกันที่ Back Electrode เมื่อมีการต่อวงจรไฟฟ้าจาก Front Electrode และ Back Electrode ให้ครบวงจรก็จะเกิดกระแสไฟฟ้าขึ้นได้



รูปที่ 1 รูปแบบการทำงานของเซลล์แสงอาทิตย์

### 3.2 คุณสมบัติและตัวแปรที่สำคัญของเซลล์แสงอาทิตย์

ตัวแปรที่สำคัญที่มีส่วนทำให้เซลล์แสงอาทิตย์มีประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละพื้นที่ต่างกัน และมีความสำคัญในการนำไปใช้ในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนการนำไปคำนวณระบบหรือคำนวณจำนวนแผงแสงอาทิตย์ที่ต้องใช้ในแต่ละพื้นที่ มีดังนี้

#### 3.2.1. ความเข้มของแสง

กระแสไฟฟ้า (Current) จะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับความเข้มของแสง หมายความว่า เมื่อความเข้มของแสงสูง กระแสที่ได้จากเซลล์แสงอาทิตย์ก็จะสูงขึ้น ในขณะที่แรงดันไฟฟ้าหรือโวลท์แทบจะไม่แปรไปตามความเข้มของแสงมากนัก ความเข้มของแสงที่ใช้วัดเป็นมาตรฐานคือ ความเข้มของแสงที่วัดบนพื้นโลกในสภาพอากาศปลอดโปร่ง ปราศจากเมฆหมอกและวัดที่ระดับน้ำทะเลในสภาพที่แสงอาทิตย์ตั้งฉากกับพื้นโลก ซึ่งความเข้ม ของแสงจะมีค่าเท่ากับ 100 mW ต่อ ตร.ซม. หรือ 1,000 W ต่อตารางเมตร ซึ่งมีค่าเท่ากับ AM 1.5 (Air Mass 1.5) และถ้าแสงอาทิตย์ทำมุม 60 องศากับพื้นโลกความเข้มของแสง จะมีค่าเท่ากับประมาณ 75 mW ต่อตารางเซนติเมตร หรือ 750 W ต่อ ตารางเมตร ซึ่งมีค่าเท่ากับ AM2 กรณีของแผงเซลล์แสงอาทิตย์นั้นจะใช้ค่า AM 1.5 เป็นมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพของแผง

#### 3.2.2 อุณหภูมิ

การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิจะไม่ส่งผลต่อกระแสไฟฟ้า (Current) ในขณะที่แรงดันไฟฟ้า จะลดลงเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้น ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วทุก ๆ 1 องศาที่เพิ่มขึ้น จะทำให้แรงดันไฟฟ้านี้ลดลง 0.5% และในกรณีของแผงเซลล์แสงอาทิตย์มาตรฐานที่ใช้กำหนดประสิทธิภาพของแผงแสงอาทิตย์คือ ณ อุณหภูมิ 25 °C เช่น กำหนดไว้ว่าแผง

แสงอาทิตย์มีแรงดันไฟฟ้าที่วงจรเปิด (Open Circuit Voltage หรือ  $V_{oc}$ ) ที่ 21 V ณ อุณหภูมิ 25 °C ก็หมายความว่า แรงดันไฟฟ้าที่จะได้จากแผงแสงอาทิตย์ เมื่อยังไม่ได้ต่อกับอุปกรณ์ไฟฟ้า ณ อุณหภูมิ 25 °C จะเท่ากับ 21 V ถ้าอุณหภูมิสูงกว่า 25 °C เช่น อุณหภูมิ 30 °C จะทำให้แรงดันไฟฟ้าของแผงแสงอาทิตย์ลดลง 2.5% ( $0.5\% \times 5 \text{ }^{\circ}\text{C}$ ) นั่นคือแรงดันของแผงแสงอาทิตย์ที่  $V_{oc}$  จะลดลง 0.525 V ( $21 \text{ V} \times 2.5\%$ ) เหลือเพียง 20.475 V ( $21 \text{ V} - 0.525 \text{ V}$ ) สรุปได้ว่าเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้น แรงดันไฟฟ้าก็จะลดลง ซึ่งมีผลทำให้กำลังไฟฟ้าสูงสุดของแผงแสงอาทิตย์ลดลงด้วย

จากข้อกำหนดดังกล่าว ก่อนที่ผู้ใช้จะเลือกใช้แผงแสงอาทิตย์ จะต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของแผงที่ระบุไว้ในแผงแต่ละชนิดด้วยว่า ใช้มาตรฐานอะไร หรือมาตรฐานที่ใช้วัดแตกต่างกันหรือไม่ เช่น แผงชนิดหนึ่งระบุว่า ให้กำลังไฟฟ้าสูงสุดได้ 80 วัตต์ ที่ความเข้มแสง 1,200 W ต่อตารางเมตร ณ อุณหภูมิ 20 °C ขณะที่อีกชนิดหนึ่งระบุว่า ให้กำลังไฟฟ้าสูงสุดได้ 75 วัตต์ ที่ความเข้มแสง 1,000 W ต่อตารางเมตร และอุณหภูมิมาตรฐาน 25 °C แล้ว จะพบว่าแผงที่ระบุว่าให้กำลังไฟฟ้า 80 W จะให้กำลังไฟฟ้าน้อยกว่า ดังนั้น ผู้ที่จะใช้แผงจึงต้องคำนึงถึงข้อกำหนดเหล่านี้ในการเลือกใช้แผงแต่ละชนิดด้วย

### 3.2.3 การปรับทิศทางในการรับแสง

ปริมาณพลังงานแสงอาทิตย์ (Insolation) ที่ตกกระทบบนแผงเซลล์แสงอาทิตย์ในรอบปี (Annual insolation) จะขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่มุมเอียงของแผงและทิศทางที่เบี่ยงเบนจากทิศใต้ ดังนั้นในการติดตั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์ ในประเทศไทยควรหันไปทางทิศใต้ทำมุมเอียง 10-45 องศา กับแนวนอน และควรห่างจากพื้นราบหรือพื้นหลังคา ไม่น้อย 10 เซนติเมตร เพื่อช่วยระบายความร้อน รวมถึงยืดระยะเวลาการใช้งาน และเป็นการป้องกันการลัดวงจร อันเนื่องมาจากความร้อน

### 3.2.4 ประสิทธิภาพของระบบ (Electrical conversion efficiency)

ระบบเซลล์แสงอาทิตย์ส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยชุดแผงเซลล์แสงอาทิตย์ อุปกรณ์ต่อเชื่อมและเครื่องแปลงกระแส ดังนั้นประสิทธิภาพของระบบจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของอุปกรณ์[2]

## 3.2 ศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์ของประเทศไทย

สำนักพัฒนาพลังงานแสงอาทิตย์ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (2560) ได้ศึกษาศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์ และ จัดทำแผนที่ศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์จากข้อมูลดาวเทียมของประเทศไทย ได้ทำการสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์สำหรับคำนวณค่าความเข้มรังสีดวงอาทิตย์ และเมื่อทำการเฉลี่ยความเข้มรังสีดวงอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อปีของพื้นที่ทั่วประเทศ พบว่ามีค่าเท่ากับ 17.6 MJ/m<sup>2</sup>-day ค่าดังกล่าวลดลงจากแผนที่ฉบับเดิม (18.0 MJ/m<sup>2</sup>-day) ทั้งนี้อาจเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพบรรยากาศในประเทศไทย

ที่ผ่านมาในโครงการวิจัยที่ได้ดำเนินการจัดทำแผนที่ศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2542 พบว่าความเข้มรังสีอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อเดือนของประเทศไทย มีค่า 18.2 MJ/m<sup>2</sup>-day และในปี พ.ศ. 2553 พบว่าความเข้มรังสีอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อเดือนของประเทศไทย มีค่า 18.0 MJ/m<sup>2</sup>-day สำหรับความเข้มรังสีอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อเดือนของประเทศไทยในรายงานวิจัยนี้มีค่า 17.6 MJ/m<sup>2</sup>-day จะเห็นว่าค่าศักยภาพความเข้มรังสีอาทิตย์ของประเทศไทยมีค่าลดลงทั้งนี้เนื่องจากส่วนหนึ่งมาจากค่าของปริมาณฝุ่นละอองในบรรยากาศที่มีค่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากกิจกรรมของมนุษย์ หรือมีสาเหตุมาจากภาวะโลกร้อนที่ส่งผลให้สภาวะอากาศโลกมีแนวโน้มอุณหภูมิสูงขึ้น ทำให้อากาศแห้งสามารถรับปริมาณความชื้นได้เพิ่มขึ้นส่งผลให้ปริมาณไอน้ำในบรรยากาศมีค่าเพิ่มขึ้นทำให้อุณหภูมิแสงอาทิตย์ที่เข้ามาถึงยังพื้นโลก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความเข้มรังสีอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อเดือนสำหรับประเทศไทย จะเห็นว่ามีความเหมาะสมแก่การใช้งานเป็นพลังงานทางเลือก[3]

### 3.3 ประสิทธิภาพของโซลาร์เซลล์

ชนวัฒน์ เกตุคา และ ดร.ลพพร ตั้งตรงพลสิน (2561), ปริญญาโททางการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ประสิทธิภาพในโซลาร์ฟาร์ม (A STUDY OF DATABASE FOR EFFICIENCY IN SOLAR FARM), หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของแผงโซลาร์เซลล์ หมายถึง ผลลัพธ์กำลังไฟฟ้าที่วัดได้ต่อหนึ่งหน่วยพื้นที่หน้าตัด ประสิทธิภาพของแผงโซลาร์เซลล์สูง หมายถึง ภายในหนึ่งพื้นที่ที่ทำการวัดค่าจะมีกำลังไฟฟ้ามก ยิ่งมีประสิทธิภาพสูงมากเท่าไรก็ยิ่งมีความคุ้มค่ามากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของแผงโซลาร์เซลล์ที่ได้จะมีตัวแปรอยู่หลายตัวด้วยกัน เช่น ชนิดของโซลาร์เซลล์ที่นำมาประกอบโครงสร้างของแผง วัสดุส่วนประกอบแผง นอกจากนี้ยังรวมไปถึงตัวแปรที่มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา เช่น อุณหภูมิ ทิศของแสงแดด ความเข้มของรังสี [4]

สมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้า (Performance Ratio : PR) คือ

$$PR = \frac{Yf}{Yr} \times 100$$

โดย  $Yf = + \frac{Egrid(AC)}{Po(installed)} \times 100$

และ  $Yr = \frac{Hi}{Gstc}$

โดย	PR	= สมรรถนะของการผลิตไฟฟ้า (Performance Ratio)
	Yf	= ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากระบบต่อขนาดของระบบที่ติดตั้ง (kWh/kWp)
	Yr	= ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จากแผงโซลาร์เซลล์ในทางทฤษฎี (kWh/kWp)
	Egrid(AC)	= ค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากระบบผลิตไฟฟ้า (kWh)
	Po(Installed)	= ขนาดระบบผลิตไฟฟ้าที่ติดตั้ง (kW)
	Hi	= ค่าพลังงานรังสีดวงอาทิตย์ (kWh/m <sup>2</sup> )
	Gstc	= ค่ารังสีดวงอาทิตย์ที่มาตรฐาน STC ( 1 kWh/m <sup>2</sup> )

### 3.4 สัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (Coefficient of Determination ; R<sup>2</sup>)

การวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation Analysis), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจเป็นค่าที่ใช้ในการพิจารณาว่า Xi ในสมการถดถอยมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม Y มากน้อยเพียงใด หมายความว่าตัวแปร Xi ที่อยู่ในสมการถดถอยมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม Y

$$R^2 = 1 - \frac{SSR}{SST} = 1 - \frac{SSE}{SST}$$

ถ้า R<sup>2</sup> มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปร Xi ต่างๆในสมการถดถอยมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก หมายความว่าสมการถดถอยที่ประมาณได้เหมาะสมแล้ว[5]

### 3.5 การออกแบบและจำลองโดยโปรแกรม PVsyst

โปรแกรม PVSYST เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการออกแบบและจำลองระบบพลังงานแสงอาทิตย์ โดยผู้ใช้งานโปรแกรมสามารถระบุขนาดพิกัดของกำลังผลิตหรือพื้นที่ในการติดตั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์ รวมทั้งค่าพารามิเตอร์ต่างๆ เช่น มุมเงยของแผงเซลล์แสงอาทิตย์ ทิศที่แผงเซลล์แสงอาทิตย์รับแสง และค่าสูญเสียต่างๆ เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถเลือกแผงเซลล์แสงอาทิตย์และอินเวอร์เตอร์ตามรายชื่อผลิตภัณฑ์และผู้ผลิตเพื่อเปรียบเทียบหรือหาขนาดกำลังผลิตของระบบพลังงานแสงอาทิตย์ได้ ซึ่งโปรแกรม PVSYST สามารถเลือก จำลองระบบพลังงานแสงอาทิตย์ได้ 3 รูปแบบ คือ ระบบพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับเชื่อมต่อกับระบบจำหน่าย (Grid-Connected), ระบบพลังงานแสงอาทิตย์แบบแยกตัวอิสระ (Standalone) และระบบพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับเครื่องปั้มน้ำ(Pumping)

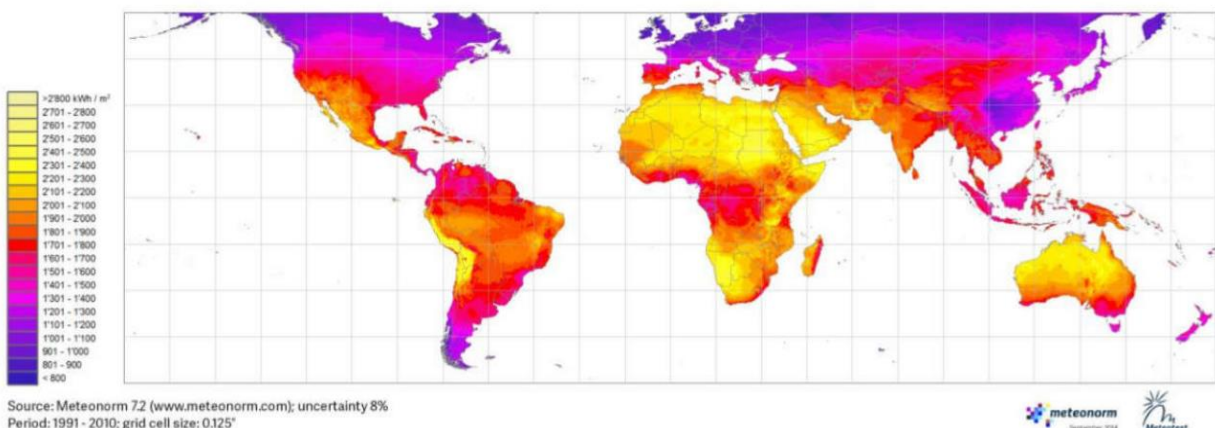
โดยโปรแกรม Pvsyst จะใช้ Meteonorm software เพื่อตรวจจับและเก็บข้อมูลอุตุณิยวิทยาทั่วโลก โดยมีสถานีภาคพื้นดินทั้งหมด 8,235 สถานี ตามรูปที่ 24 มาช่วยเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้ โดยสารนิพนธ์นี้ใช้ Meteonorm 7.3 (1991-2010) – Synthetic ในการออกแบบ[6]

- Global horizontal irradiance (GHI or GlobHor)
- Diffuse horizontal irradiance (DiffHor)
- ความเร็วลม
- อุณหภูมิ



รวมถึงมีการการนำระบบดาวเทียม มาช่วยสถานีภาคพื้นดินในการตรวจและเก็บข้อมูล ตามรูปที่ 2  
รูปที่ 2 สถานีตรวจและเก็บข้อมูลอุตุณิยวิทยาภาคพื้นดิน

Yearly sum of Global Horizontal Irradiation (GHI)





รูปที่ 3 แผนที่ผลรวมรายปีของ global irradiation กิโลวัตต์ชั่วโมง/ตร.ม. จากข้อมูลดาวเทียมและภาคพื้นดิน

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา เพื่อทำการวิเคราะห์และจำลองการออกแบบโดยใช้โปรแกรม PVsyst ของโรงงานอุตสาหกรรมที่จะทำการติดตั้ง ในพื้นที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีค่า Latitude = 13.64 °N และค่า Longitude = 100.78 °E และ Altitude 8 เมตร โดยเพื่อหาค่าพลังงานไฟฟ้าที่สามารถผลิตได้ในโรงงานอุตสาหกรรม

4.2 เก็บข้อมูลจากการผลิตพลังงานไฟฟ้าขนาด 200 kWh จากเซลล์แสงอาทิตย์ยี่ห้อ Longi รุ่น LR5-72HPH ที่สามารถผลิตได้จริงจากการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์ โดยมีการเก็บตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบกับผลการจำลองและออกแบบจากโปรแกรม PVsyst และการผลิตพลังงานไฟฟ้าที่ได้จริง ที่ได้เก็บข้อมูลจาก Pyranometer ยี่ห้อ RIKKA รุ่น RK200-03 ที่ติดตั้งในพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม โดยนำมาวิเคราะห์ความแม่นยำจากการติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์กำหนดพื้นที่ที่สนใจติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา

4.2.1 วิเคราะห์ประติสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแสงและค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้

4.2.2 วิเคราะห์ความแม่นยำของการทำนายความเข้มแสงที่ได้จากโปรแกรม PVsyst และความเข้มแสง

#### 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 วิเคราะห์ประติสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแสงและค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้

ในขั้นตอนการวิเคราะห์การออกแบบและจำลองการออกแบบติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์ โดยมีสมมุติฐานว่าค่าความเข้มแสงมีประติสัมพันธ์กับพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ ดังตารางที่ 1

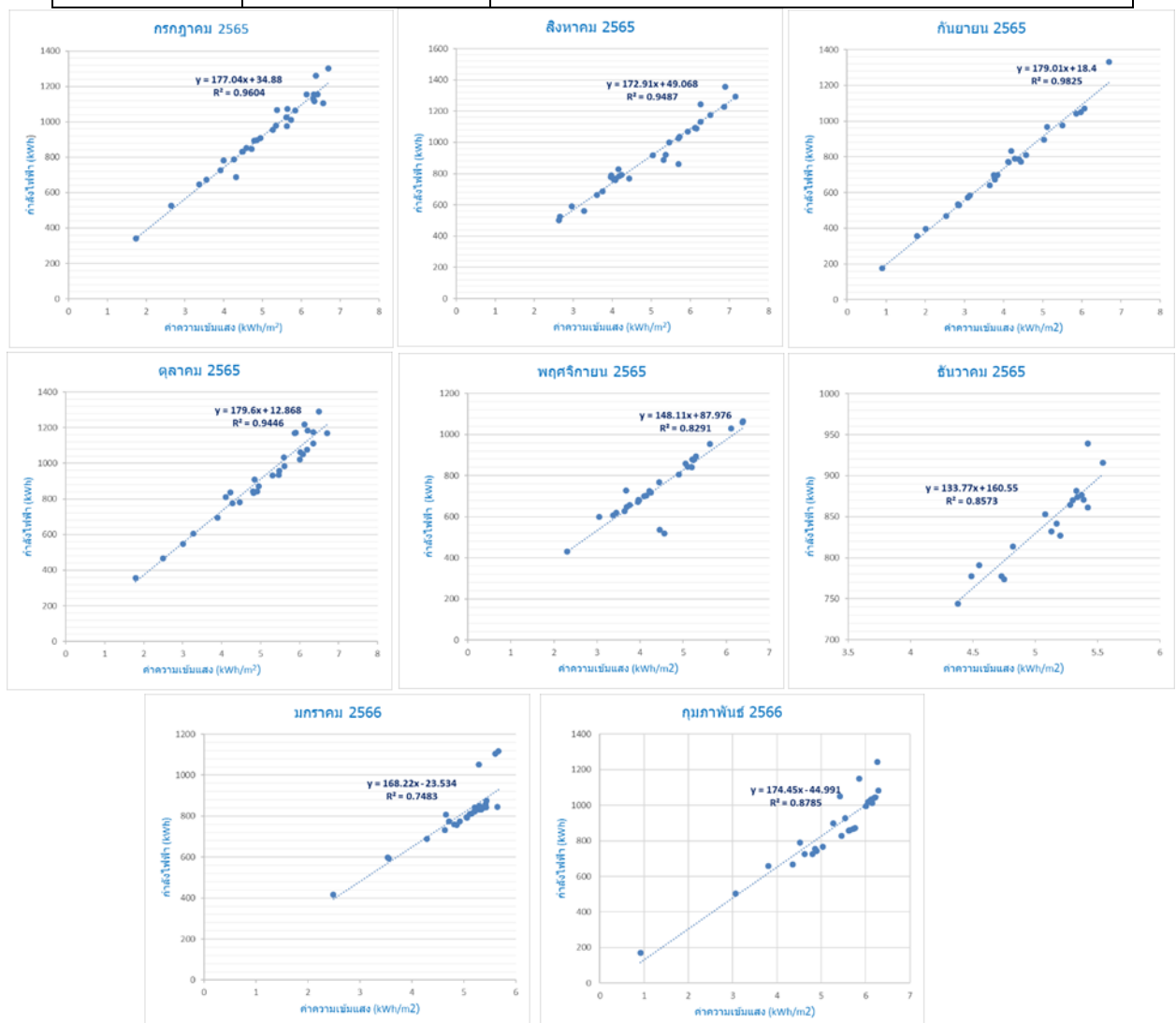
ตารางที่ 1 ค่าความเข้มแสงอาทิตย์และพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้

ปี	เดือน	ค่าความเข้มแสงเฉลี่ยรายเดือน (kWh/m <sup>2</sup> )	ค่าพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยราย เดือน (kWh)
2565	กรกฎาคม	5.04	927.31
	สิงหาคม	4.92	899.44
	กันยายน	4.02	737.95
	ตุลาคม	5.08	926.01
	พฤศจิกายน	4.49	753.15
	ธันวาคม	5.09	1,264.13
2566	มกราคม	4.96	810.55
	กุมภาพันธ์	5.23	868.12

เมื่อนำข้อมูลความเข้มแสงและค่าพลังงานไฟฟ้าใน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มาหาความสัมพันธ์ของข้อมูลผ่านสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Equation) ในแต่ละเดือน พบว่าความเข้มแสงสามารถอธิบายถึงค่าพลังงานไฟฟ้า ได้ที่ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R<sup>2</sup>) ตามตารางที่ 2 และภาพที่ 4

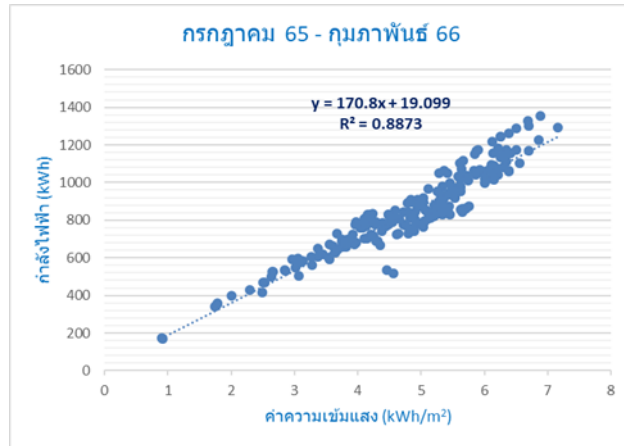
ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณในแต่ละเดือน

ปี	เดือน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ( $R^2$ )
2565	กรกฎาคม	0.96
	สิงหาคม	0.95
	กันยายน	0.98
	ตุลาคม	0.94
	พฤศจิกายน	0.83
	ธันวาคม	0.86
2566	มกราคม	0.75
	กุมภาพันธ์	0.88



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของความเข้มแสงและพลังงานไฟฟ้าผ่านสมการถดถอยเชิงเส้นรายเดือน

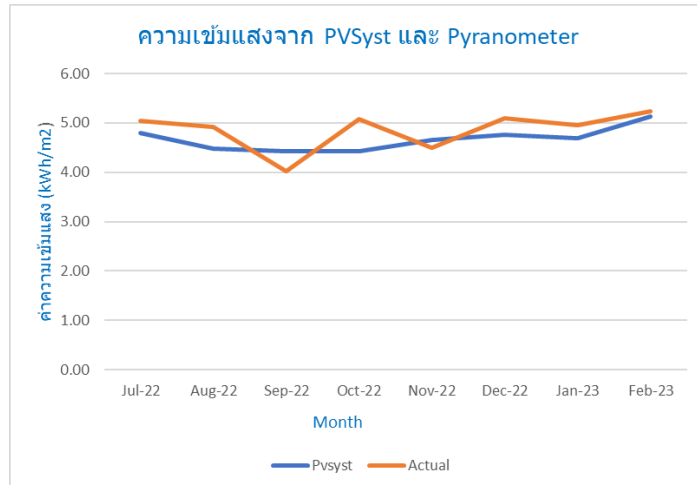
และเมื่อนำข้อมูลทั้ง 8 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มาหาความสัมพันธ์ของข้อมูลผ่านสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Equation) พบว่าความเข้มแสงสามารถอธิบายถึงค่าพลังงานไฟฟ้าได้ที่ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.89 ตามภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ของความเข้มแสงและพลังงานไฟฟ้าผ่านสมการถดถอยเชิงเส้นตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 - เดือนกุมภาพันธ์ 2566

### 5.2 วิเคราะห์ความแม่นยำของการทำนายความเข้มแสงที่ได้จากโปรแกรม PVSystem และความเข้มแสงที่ได้เก็บข้อมูลจาก Pyranometer ที่ติดตั้งในพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม

โดยได้มีการนำข้อมูลค่าความเข้มแสงจากจากโปรแกรม PVSystem ที่นำมาจากฐานข้อมูลรายวันของ Meteonorm และความเข้มแสงที่ได้เก็บข้อมูลจาก Pyranometer ที่ติดตั้งในพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม คือ ตามภาพที่ 6 พบว่าในช่วงเดือนตุลาคม และเดือนกันยายนมีค่าความเข้มแสงระหว่าง PVSystem และ Meteonorm แตกต่างกันอย่างมากที่สุด แต่ในช่วง เดือนกุมภาพันธ์ และพฤศจิกายน มีความแตกต่างของข้อมูลที่น้อยที่สุดตามลำดับ



ภาพที่ 6 ความสัมพันธ์ของข้อมูลความเข้มแสงจากโปรแกรม PVSystem และ Pyranometer

เมื่อเปรียบเทียบความเข้มแสงจากโปรแกรม PVSystem และความเข้มแสงที่ได้เก็บข้อมูลจาก Pyranometer ที่ติดตั้งในพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม จะทราบถึงความแม่นยำของการทำนายจากโปรแกรม PVSystem ได้ดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความเข้มแสงจากโปรแกรม PVSyst และข้อมูลจาก Pyranometer เฉลี่ยรายเดือน

ปี	เดือน	ค่าความเข้มแสงเฉลี่ยรายเดือน (kWh/m <sup>2</sup> )		ค่าความคาดเคลื่อน
		PVSyst	Pyranometer	
2565	กรกฎาคม	4.80	5.04	4.77
	สิงหาคม	4.47	4.92	9.05
	กันยายน	4.42	4.02	9.98
	ตุลาคม	4.44	5.08	12.76
	พฤศจิกายน	4.66	4.49	3.76
	ธันวาคม	4.76	5.09	6.47
2566	มกราคม	4.69	4.96	5.49
	กุมภาพันธ์	5.13	5.23	1.90
ค่าความคาดเคลื่อนเฉลี่ย		3.34		

จากการเปรียบเทียบความเข้มแสงจากโปรแกรม PVSyst และความเข้มแสงที่ได้เก็บข้อมูลจาก Pyranometer ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกรกฎาคม 2565 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 พบว่ามีการคาดเคลื่อนรวมทั้งสิ้น 3.34%

### 5.3 สมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้า (Performance Ratio : PR)

จากการติดตั้งระบบผลิตเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาของโรงงานตำบลบางโหลง อำเภอบางพลี สมุทรปราการ ขนาด 200 kW โดยมีการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 พบว่ามีค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากระบบต่อขนาดของระบบที่ติดตั้งในระบบ มีค่า 198,474.46 kWh และมีค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จากแผงโซลาร์เซลล์ในทางทฤษฎีมีค่า 253,925.57 kWh ซึ่งทำให้สมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้าในโรงงานนี้มีค่าเท่ากับตามสมการหาสมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้าดังนี้

$$PR = \frac{Y_f}{Y_r} \times 100$$

$$PR = \frac{198,474.46}{253,925.57} \times 100$$

โดยจากสมการดังกล่าวจะสามารถหาสมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้าได้เท่ากับ 78.16%

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินประสิทธิภาพการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โดยมีการตั้งสมมุติฐานว่าค่าความเข้มแสงมีประติสัมพันธ์กับพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ โดยจะทำการทดสอบสมมุติฐานโดยวิธีการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลผ่านสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Equation) ระหว่างค่าความเข้มแสงและค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ ซึ่งจากผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าความเข้มแสงสามารถอธิบายถึงค่าพลังงานไฟฟ้า ได้ที่ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.89 ซึ่งก่อนที่เราจะติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าเซลล์แสงอาทิตย์จำเป็นต้องมีการการสร้างแบบจำลองเพื่อทำนายผลผลิตพลังงานไฟฟ้าที่สามารถผลิตได้ในขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility study) ก่อน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจก่อนการติดตั้งระบบ ดังนั้นข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบจึงมีความสำคัญต่อผลต่อการทำนายพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ ซึ่งการวิเคราะห์ความแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับจากโปรแกรม PVSyst จะใช้วิธีการเปรียบเทียบระหว่างค่าความ

เข้มแสงจากโปรแกรม PVSyst และ ข้อมูลค่าความเข้มแสงจากที่ทำการวัดค่าจาก Pyranometer ซึ่งผลการทดสอบได้ แสดงว่าความคลาดเคลื่อนระหว่างข้อมูลมีค่าเท่ากับ 3.34% โดยในเดือนตุลาคม กันยายน สิงหาคม ธันวาคม มกราคม กรกฎาคม และกุมภาพันธ์มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 12.76%, 9.98%, 9.05%, 6.54%, 6.47%, 4.77%, 3.76 และ 1.90% ตามลำดับ เนื่องจากในช่วงเดือนตุลาคมเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนฤดูกาลจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว และในช่วงเดือน กันยายน กรกฎาคม และสิงหาคม เป็นช่วงฤดูฝนซึ่งมีความแปรปรวนของสภาพอากาศสูง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่สูงขึ้นต่อข้อมูลที่ได้รับจากการทำนายโดยโปรแกรม PVSyst อันมีสาเหตุจากความไว (Sensitivity) ของตัวแปรที่ใช้ในโปรแกรม PVSyst (Input Data)เปลี่ยนแปลง อันมีผลทำให้แบบจำลองเพื่อทำนายข้อมูลของโปรแกรม PVSyst แสดงค่าคลาดเคลื่อน ซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลที่ได้รับจากโปรแกรม PVSyst ในเดือนกุมภาพันธ์, พฤษภาคม มกราคม และธันวาคม ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวที่มีสภาพอากาศแปรปรวนน้อยกว่า แบบจำลองในโปรแกรม PVSyst จึงสามารถทำนายผลได้แม่นยำสูงกว่า และเมื่อคำนวณสมรรถนะการผลิตพลังงานไฟฟ้าของระบบผลิตเซลล์แสงอาทิตย์โดยใช้ข้อมูลหน่วยไฟฟ้าที่ผลิตได้ตามทฤษฎี และหน่วยไฟฟ้าที่ผลิตได้จริงซึ่งจะมีค่าเท่ากับ 78.16%

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อมูลของสำนักพัฒนาพลังงานแสงอาทิตย์ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ได้ศึกษา ศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์ ได้ทำการสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์สำหรับคำนวณค่าความเข้มรังสีดวงอาทิตย์ และเมื่อทำการเฉลี่ยความเข้มรังสีดวงอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อปีของพื้นที่ทั่วประเทศ พบว่าที่ผ่านมาในโครงการวิจัยที่ได้ ดำเนินการจัดทำแผนที่ศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2542 พบว่าความเข้มรังสีอาทิตย์ รายวันเฉลี่ยต่อเดือนของประเทศไทย มีค่า 18.2 MJ/m<sup>2</sup>-day และในปี พ.ศ. 2553 พบว่าความเข้มรังสีอาทิตย์รายวัน เฉลี่ยต่อเดือนของประเทศไทย มีค่า 18.0 MJ/m<sup>2</sup>-day สำหรับความเข้มรังสีอาทิตย์รายวันเฉลี่ยต่อเดือนของประเทศไทย ในรายงานวิจัยนี้มีค่า 17.5MJ/m<sup>2</sup>-day จะเห็นว่าค่าศักยภาพความเข้มรังสีอาทิตย์ของประเทศไทยมีค่าลดลงทั้งนี้ เนื่องจากส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพอากาศ หรือเป็นผลมาจากปริมาณฝุ่นละอองในบรรยากาศที่มีค่า เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากกิจกรรมของมนุษย์อ้างอิงจากปริมาณของฝุ่นขนาดเล็กกว่า 10 µg/m<sup>3</sup> (PM10) โดยเป็นข้อมูล การตรวจวัดคุณภาพอากาศบริเวณการเคหะชุมชนบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ปี 2553 เทียบกับปีที่น่าข้อมูลมา วิเคราะห์ พบได้ว่าค่าฝุ่นในปี 2553 มีปริมาณฝุ่น 26.2-69.3 µg/m<sup>3</sup> และในปีที่น่ามาวิเคราะห์มีค่าฝุ่น 36-82 µg/m<sup>3</sup> ซึ่งมีแนวโน้มที่ปริมาณฝุ่นในบรรยากาศเพิ่มมากขึ้น[7] หรือมีสาเหตุมาจากภาวะโลกร้อนที่ส่งผลให้สภาวะอากาศโลกมี แนวโน้มอุณหภูมิสูงขึ้นทำให้อากาศแห้งสามารถรับปริมาณความชื้นได้เพิ่มขึ้นส่งผลให้ปริมาณไอน้ำในบรรยากาศมีค่า เพิ่มขึ้นทำให้ลดทอนแสงอาทิตย์ที่เข้ามาถึงยังพื้นโลก ซึ่งหากมีการวิจัยของฝุ่นในอากาศที่มีผลกระทบต่อระบบผลิต พลังงานจากเซลล์แสงอาทิตย์ในครั้งต่อไปอาจทำให้หาความแม่นยำในการทำนายผลการผลิตพลังงานไฟฟ้าได้แม่นยำมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- [1] ชัยฤกษ์ จักรพัฒนจิต (2563). การจำลองแบบระบบผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์แบบลอยน้ำในพื้นที่อ่างเก็บน้ำบางพระ จังหวัดชลบุรี, ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า, คณะวิศวกรรมศาสตร์ศรีราชา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- [2] สัญญา ลักษณะ (2564), เซลล์แสงอาทิตย์ (Solar Cell), กรมประชาสัมพันธ์
- [3] สำนักพัฒนาพลังงานแสงอาทิตย์ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (2560). โครงการปรับปรุงแผนที่ศักยภาพพลังงานแสงอาทิตย์จากภาพถ่ายดาวเทียมสำหรับประเทศไทย ปี 2560, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [4] ธนวัฒน์ เกตุคา และ ดรภัทร ตั้งตรงพลสิน (2561), ปริญญาานิพนธ์การศึกษานานาชาติสำหรับประเมินประสิทธิภาพในโซลาร์ฟาร์ม (A STUDY OF DATABASE FOR EFFICIENCY IN SOLAR FARM), หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- [5] การวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation Analysis), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [6] [https://www.pvsyst.com/help/meteo\\_source\\_meteonorm.htm](https://www.pvsyst.com/help/meteo_source_meteonorm.htm)
- [7] <http://air4thai.pcd.go.th/webV2/download.php?grpIndex=2>

## การพัฒนาการดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษา ในยุคดิจิทัลของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT OPERATIONS FOR STUDENT AFFAIRS IN THE  
DIGITAL AGE OF THE DIVISION OF STUDENT AFFAIRS MAHIDOL UNIVERSITY

รัชชพร ธัญญาวัฒนา<sup>1</sup> วัชรภรณ์ ฉ่ำชื่น<sup>2</sup> และสุพรรณณี โตสัมพันธ์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษาในยุคดิจิทัลของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อทบทวนการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคดิจิทัล ให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยมหิดล สามารถเชื่อมโยงต่อไปถึงการสร้างแรงขับเคลื่อนสู่การพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ตามยุทธศาสตร์กองกิจการนักศึกษา และยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล การบริหารทรัพยากรบุคคล นับเริ่มจากการรับสมัคร คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถโดดเด่น การรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไปจนถึงวันเกษียณอายุงาน เช่น สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม เมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นรูปแบบดิจิทัล ย่อมส่งผลให้ปฏิบัติงานคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และเมื่อบุคลากรได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ประกอบกับการเกิดวิกฤติการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้รูปแบบการพัฒนานักศึกษา การให้บริการนักศึกษา ของกองกิจการนักศึกษาได้เปลี่ยนรูปแบบให้เข้าถึงนักศึกษาได้ง่ายขึ้นผ่านการอบรม การให้บริการด้านต่างๆออนไลน์ ทำให้กองกิจการนักศึกษาสามารถดำเนินต่อไปตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ :** การบริหารทรัพยากรบุคคล, กิจการนักศึกษา, ยุคดิจิทัล

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล \* Corresponding Author

<sup>3</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This academic article aims to address the challenges faced by human resource management in student affairs in the digital age, specifically within the Division of Student Affairs at Mahidol University. The article explores how the use of technology can create a more flexible and efficient work environment, and how it can support the organization's overall mission and strategy for student development. Key considerations, such as selecting and retaining talented personnel, providing employee benefits, and conducting fair performance evaluations, are also discussed. The article further highlights how the COVID-19 crisis has forced the Division of Student Affairs to adapt its student development model to an online format, while still fulfilling its mission to serve students.

**Keywords:** HUMAN RESOURCE MANAGEMENT , STUDENT AFFAIRS, DIGITAL AGE

## บทนำ

การบริหารงานบุคคลเป็นงานที่ทำทนายและเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ สร้างบัณฑิตที่มีคุณสมบัติอันพึงประสงค์ไปสู่ตลาดแรงงาน นั้นหมายถึงการบริหารงานบุคคลด้านกิจการนักศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะผลิตบัณฑิตเพื่อพัฒนาประเทศต่อไป กระบวนการการบริหารงานบุคคลเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และการที่หน่วยงานสามารถดึงดูดให้บำรุงรักษาคนดี มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับหน่วยงานให้มากที่สุด นานที่สุด เพื่อให้บุคลากรที่มีคุณค่าเหล่านี้สร้างสรรค์ผลงาน อันจะทำให้กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลบรรลุตามพันธกิจต่อไป สอดคล้องกับเสนาะ ตีเยวาร์ (2543:11) ได้กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้ใช้คน และบำรุงรักษาคนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมนั้นคือหน้าที่ทางด้านการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาตัวบุคคลการรักษาระเบียบวินัยการให้สวัสดิการและการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น มีเป้าหมายสำคัญคือ การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้ทำงานอยู่กับองค์กร ท่ามกลางการทำงานเปรียบเสมือนกับเป็นบ้านอีกหลังหนึ่ง มีความรู้สึกผูกพัน และทำงานอย่างมีความสุขจนถึงวาระการเกษียณอายุงาน เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายต่อไป บทความทางวิชาการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดในการบริหารงานบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษาในยุคดิจิทัล เนื่องด้วยบุคลากรถือเป็นหัวใจของการทำงานทั้งปวง การดำเนินงานด้านบุคลากรให้เป็นไปตามนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยมหิดล และเมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องแล้ว ย่อมส่งผลสะท้อนกลับไปสู่ พันธกิจของกองกิจการนักศึกษาคือ การพัฒนานักศึกษาเพื่อให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม,การจัดบริการและสวัสดิการนักศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตใน มหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่าและสังคม เพื่อพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยในระดับชาติ และนานาชาติต่อไป

## ข้อมูลเกี่ยวกับกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

### ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

**ปณิธาน** : มุ่งบริการ ส่งเสริม และพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

**วิสัยทัศน์ (Vision)** : มุ่งมั่นเป็นหน่วยงานกิจการศึกษาระดับโลก (To be World Class Student Affairs)

**พันธกิจ (Mission)** : สร้างความเป็นเลิศในงานกิจการนักศึกษา ด้าน

1. การพัฒนานักศึกษาเพื่อให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
2. การจัดบริการและสวัสดิการนักศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข
3. การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่าและสังคม เพื่อพัฒนานักศึกษาและมหาวิทยาลัยในระดับชาติและนานาชาติ

**ค่านิยม (Core Values)** : M-A-H-I-D-O-L

M - Mastery (รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุสมผล)

A - Altruism (มุ่งผลให้ผู้อื่น)

H - Harmony (กลมกลืนกับสรรพสิ่ง)

- I - Integrity (มั่นคงยิ่งในคุณธรรม)
- D - Determination (แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ)
- O - Originality (สร้างสรรค์สิ่งใหม่)
- L - Leadership (ใส่ใจเป็นผู้นำ)

**สมรรถนะหลัก (Core Competency)** มีความเชี่ยวชาญด้านกิจการนักศึกษา โดยมีกระบวนการพัฒนานักศึกษาทั้งก่อนเริ่ม ศึกษา ขณะศึกษา จนสำเร็จการศึกษา (Student Life Cycle) เพื่อให้ศึกษามีอัตลักษณ์มุ่งประโยชน์เพื่อผู้อื่น รวมถึงมีบริการสิ่งเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข ตลอดจนการเสริมสร้างความผูกพันของศิษย์ปัจจุบันและศิษย์เก่า

### โครงสร้างกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

โครงสร้างการบริหารงานกองกิจการนักศึกษาประกอบด้วย 3 งาน และ 3 หน่วย ซึ่งมีภาระหน้าที่ดังนี้

1. งานพัฒนานักศึกษา รับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กรนักศึกษา ได้แก่ สภานักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล สโมสรนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ชมรมระดับมหาวิทยาลัย ส่งเสริมกิจกรรมองค์กรนักศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนและจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้านต่างๆ และขับเคลื่อนงานอาสาสมัครมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษาและวิขาทหาร

2. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา รับผิดชอบงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตนักศึกษา ได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านต่างๆ สร้างเครือข่ายนักศึกษาและบุคลากรด้านการให้คำปรึกษา การจัดหาทุนและฐานข้อมูลเพื่อการทำงานทำของนักศึกษา ทุนการศึกษา และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านการบริการและส่งเสริมสุขภาพนักศึกษา ได้แก่ การจัดสวัสดิการรักษายาบาลและทันตกรรมแก่นักศึกษา เงินสงเคราะห์นักศึกษาเสียชีวิตหรือทุพพลภาพขณะศึกษา จัดกิจกรรมด้านการสร้างเสริมสุขภาพนักศึกษา และด้านการบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (DSS)

3. งานหอพักนักศึกษา รับผิดชอบงานด้านบริการที่พักอาศัยให้นักศึกษา พร้อมจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้นักศึกษาภายในหอพักและบริเวณหอพัก รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในหอพัก พร้อมทั้งกำกับดูแลงานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมหอพักนักศึกษาให้สะอาด สะอาด พร้อมใช้งาน และมีระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้พักอาศัยในหอพักนักศึกษา

4. หน่วยศิษย์สัมพันธ์ รับผิดชอบงานด้านฐานข้อมูลศิษย์เก่าและเว็บไซต์ศิษย์สัมพันธ์ และสร้างเสริมความผูกพันศิษย์สัมพันธ์โดยการประสานงานกับเครือข่ายสมาคมและเสริมสร้างความผูกพันกับศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง โดย Mahidol Alumni Engagement and Employability Focus โดยการให้เกียรติ เผยแพร่ข่าวสารและเชิญศิษย์เก่าเข้ามามีส่วนร่วม ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงรายงานจำนวนศิษย์เก่าที่ช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยตามคำจำกัดความของความผูกพันเพื่อรายงานตามตัวชี้วัดตาม ยุทธศาสตร์ที่ 2 Excellence in outcome-based education for globally – competent graduates

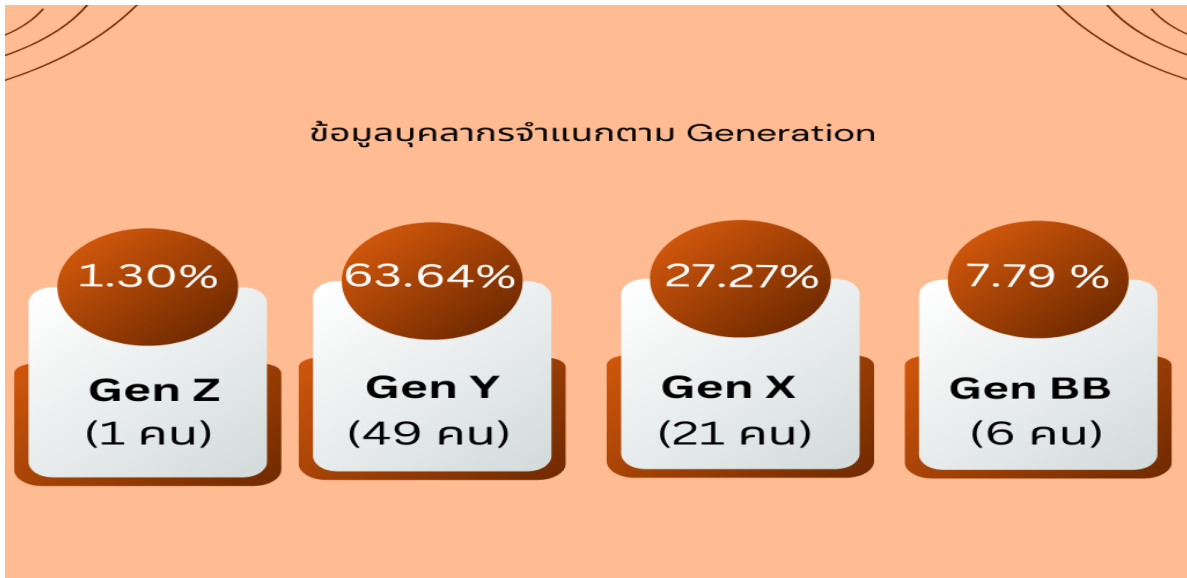
5. หน่วยสื่อสารองค์กร รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกิจการนักศึกษา ได้แก่ งานคอมพิวเตอร์ บริหารจัดการระบบฐานข้อมูล สื่อมัลติมีเดียต่างๆ บริหารจัดการข้อมูลเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ได้แก่ เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษา และเฟซบุ๊ก(Facebook) ของกองกิจการนักศึกษา ให้มีความทันสมัย



และทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ บริหารจัดการอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่อยู่ในความดูแลของกองกิจการนักศึกษาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ

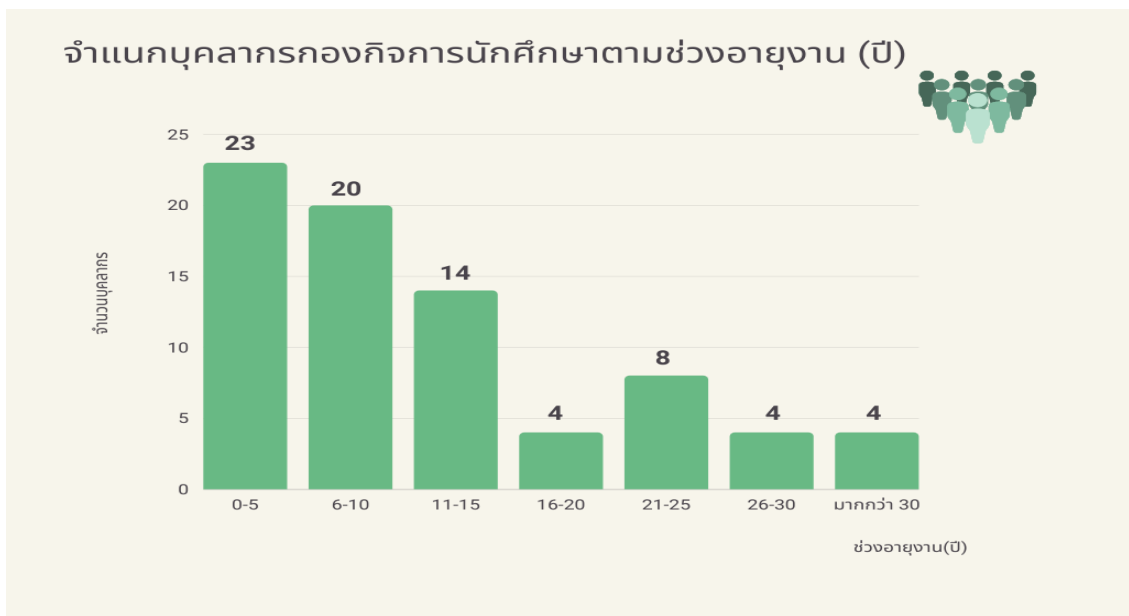
6. หน่วยบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานด้านนโยบายและแผน งบประมาณและการเงิน พัสดุและครุภัณฑ์ ระบบคุณภาพและทรัพยากรบุคคล ชุรการและสารบรรณ

### ข้อมูลบุคลากรกองกิจการนักศึกษา



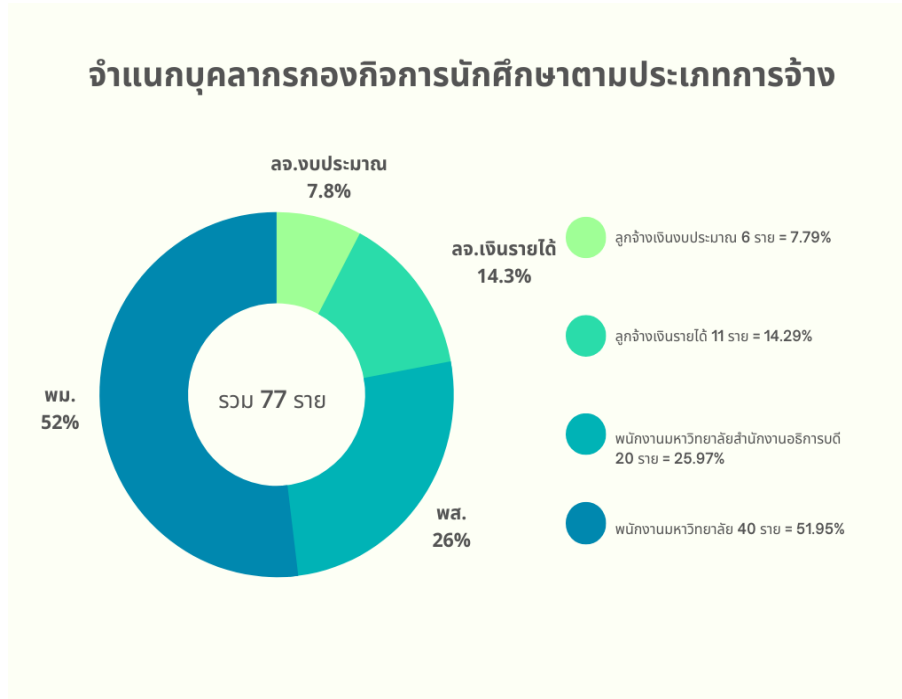
ภาพที่ 1 ข้อมูลบุคลากรจำแนกตาม Generation

จากภาพที่ 1 บุคลากรกองกิจการนักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 77 ราย สามารถแบ่งออกเป็น Generation ต่างๆ ได้ 4 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่ม Generation Z เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2540 ขึ้นไป จำนวน 1 คน , กลุ่ม Generation Y เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523-2540 จำนวน 49 คน , กลุ่ม Generation X เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 จำนวน 21 คน , กลุ่ม Generation baby Boom เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2489-2507 จำนวน 6 คน



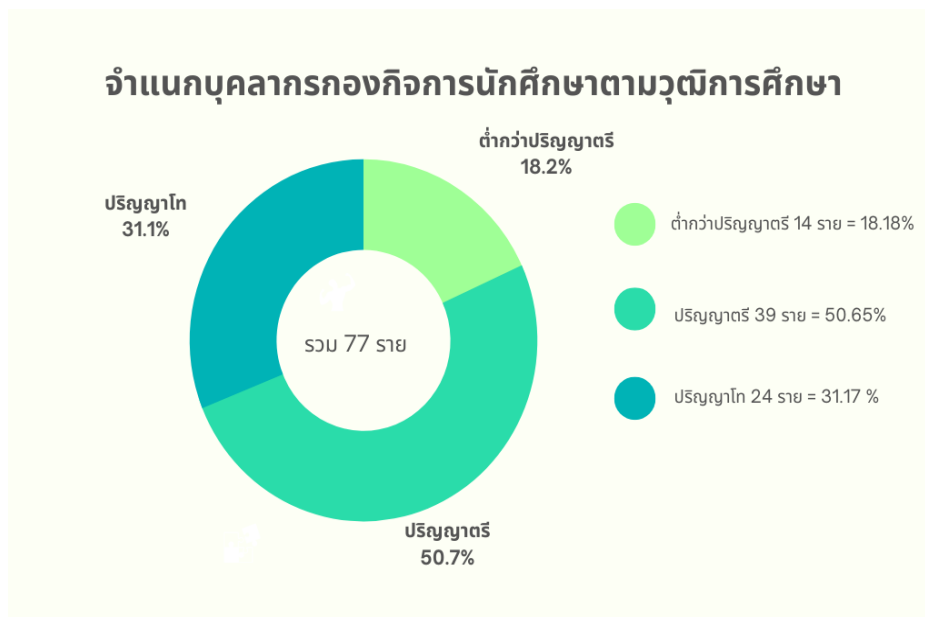
ภาพที่ 2 จำแนกบุคลากรกองกิจการนักศึกษาตามช่วงอายุงาน (ปี)

จากภาพที่ 2 พบว่าบุคลากรที่มีอายุงานตั้งแต่ 0-5 ปี จำนวน 23 คน, อายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 20 คน , อายุงานตั้งแต่ 11-15 ปี จำนวน 14 คน , อายุงานตั้งแต่ 16-20 ปี จำนวน 4 คน , อายุงานตั้งแต่ 21-25 ปี จำนวน 8 คน , อายุงานตั้งแต่ 26-30 ปี จำนวน 4 คน , อายุงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน



ภาพที่ 3 จำแนกบุคลากรกองกิจการนักศึกษาตามประเภทการจ้าง

จากภาพที่ 3 พบว่าสามารถการจำแนกบุคลากรตามประเภทการจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 4 กลุ่มการจ้าง ประกอบด้วย ลูกจ้างเงินงบประมาณ จำนวน 6 คน , ลูกจ้างเงินรายได้ จำนวน 11 คน , พนักงานมหาวิทยาลัยสำนักงานอธิการบดี จำนวน 20 คน และ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 40 คน



ภาพที่ 4 จำแนกบุคลากรกองกิจการนักศึกษาตามวุฒิการศึกษา

จากภาพที่ 4 พบว่าสามารถจำแนกบุคลากรตามวุฒิการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 ราย , กลุ่มปริญญาตรี จำนวน 39 ราย ,กลุ่มปริญญาโท จำนวน 24 ราย

ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2566

### การบริหารงานบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษาในยุคดิจิทัล

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management; HRM) คือการใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีที่ทำางร่วมกัน และกรณีที่ทำางคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานใดๆ กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ อัปเดตตนเองให้ทันยุคทันสมัยอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ศิริราชประชาสัมพันธ์(2562, น.26) ระบุว่า ทรัพยากรบุคคลควรมีทักษะ 5 ประการ เพื่อให้รู้เท่าทัน และติดตามข่าวสารเกี่ยวกับดิจิทัลที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนี้ 1. เรียนรู้เทคโนโลยีและหาเครื่องมือใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาด และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น 2. มีความรู้เรื่องสื่อสังคม (Social media) ด้วยเทคโนโลยีทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องง่ายดาย มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และสามารถโต้ตอบได้อย่างทันที สื่อสังคมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างองค์กรกับผู้สมัครงานหรือผู้ที่กำลังจะมาเป็นพนักงานในอนาคต ก่อให้เกิดความประทับใจและความเชื่อมั่นในองค์กร 3. การวิเคราะห์และการตัดสินใจ เป็นทักษะที่สำคัญของทรัพยากรบุคคล เนื่องจากข้อมูลที่แผนกทรัพยากรบุคคลมีเกี่ยวข้องกับข้อมูลพนักงานทั้งหมดและข้อมูลองค์กร ถือได้ว่าเป็น ทรัพยากรที่สำคัญในการวิเคราะห์และตัดสินใจด้านต่าง ๆ ความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ตีความ และคาดการณ์แนวโน้มของสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทรัพยากรบุคคลขาดทักษะส่วนนี้ไม่ได้ 4. ทักษะด้านการตลาด เป็นทักษะที่คาดไม่ถึงว่าจำเป็นต้องมีในทรัพยากรบุคคล แต่ในความเป็นจริงแล้ว เป็นทักษะที่สำคัญในการส่งเสริมและเผยแพร่ภาพลักษณ์องค์กร เพื่อดึงดูดผู้สมัครงานที่มีศักยภาพ และส่งเสริมพนักงานในองค์กรให้มีความผูกพันกับองค์กร 5. ตามเทรนด์ตามโลกอยู่เสมอ ทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องติดตามข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงกฎหมาย ความรู้เครื่องมือ เทคโนโลยีและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อมาช่วยปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ให้มีการบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น การทำงานจากเดิมที่เคยปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่สืบเนื่องกันมาในรูปแบบของกระดาษ เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านผู้บริหารตามลำดับขั้นขึ้นไป ได้ถูกพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้เป็นระบบดิจิทัล ทำให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กองกิจการนักศึกษา ซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยมหิดล มีบทบาทที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของสังคมและเทคโนโลยีที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานของ HR (ทรัพยากรบุคคล) ด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย โดยโมเดลหลักอันสำคัญคือ SMAC ซึ่งเป็นตัวย่อมาจากคำ 4 คำ ได้แก่ **Social**: Social Media แพลตฟอร์มต่างๆ ในปัจจุบันถูกใช้ป็นช่องทางในการเข้าถึงและปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย **Mobile**: Mobile Technology อย่างสมาร์โฟน แท็บเล็ต รวมไปถึงอุปกรณ์เคลื่อนที่อื่นๆ **Analytic**: การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะทำให้องค์กรเข้าใจสมาชิกในองค์กรได้มากยิ่งขึ้น **Cloud** : ระบบ Cloud computer เป็นช่องทางใหม่ที่ทำให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีหรือข้อมูลที่เป็นจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้ทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้นทำงานร่วมกัน ก็จะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสรรหาและคัดเลือกผ่านระบบ E-Recruitment เป็นระบบที่รองรับกระบวนการสรรหาบุคลากรของมหาวิทยาลัย บุคลากรในอนาคตที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เป็นระบบฯที่ทำให้มหาวิทยาลัยมหิดลแจ้งต่อตลาดแรงงานว่า ต้องการรับสมัครบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งใดบ้างในขณะเดียวกันบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติตรงตามที่มหาวิทยาลัยมหิดลต้องการ และสนใจที่จะร่วมงานกับมหาวิทยาลัยมหิดลได้เชื่อมต่อถึงกันโดยง่าย สามารถเสนอคุณสมบัติของตนเอง เพื่อสมัครงานและก้าวเข้าสู่การเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย เมื่อมหาวิทยาลัยสามารถคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานเข้าปฏิบัติงานได้แล้ว สิ่งที่มหาวิทยาลัยต้องทำต่อไปและสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันคือ การรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถให้ทำงานกับมหาวิทยาลัยจวบจนถึงวาระเกษียณอายุงาน เกิดความจงรักภักดีกับองค์กร และทุ่มเทสรรพกำลังทางความคิด สติปัญญาของตนเพื่อร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยไปด้วยกัน

สิ่งที่กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลให้ความสำคัญ คือการทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน การสร้างความสุขให้กับบุคลากรในการทำงานนั้น ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นได้ และส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้นด้วย เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงาน สามารถสร้างสมดุลของชีวิตและการทำงาน (work-life balance) ได้ ย่อมทำให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรดียิ่งขึ้น เช่น การใช้ระบบเวลาการปฏิบัติแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) ให้บุคลากรลงเวลาการปฏิบัติงานได้ตั้งแต่เวลา 07.30-9.30 น. แล้วปฏิบัติงานให้ครบ 8 ชั่วโมงต่อวัน ก็ถือว่ามาปฏิบัติงานครบเวลาตามกำหนดของระเบียบมหาวิทยาลัย ระบบนี้นำมาใช้แทนการกำหนดช่วงเวลาปฏิบัติงานตามระเบียบของราชการ คือการเข้าปฏิบัติงาน เวลา 08.30-16.30 น. ทำให้บุคลากรคลายความกังวลต่อสภาพการจราจรที่อาจติดขัดในช่วงเช้า ในขณะเดียวกันบุคลากรสามารถบริหารเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว หากต้องการใช้เวลาว่างช่วงเย็นเพื่อเดินออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยกับเพื่อนร่วมงาน ก็สามารถเลือกที่จะมาปฏิบัติงานเร็วขึ้น เพื่อที่จะสามารถเลิกงานได้เร็วขึ้น เป็นต้น นอกจากนั้น บุคลากรที่รับผิดชอบงานที่สามารถทำได้นอกสถานที่ เช่น บุคลากรด้านสารสนเทศ สามารถทำงานที่ใดก็ได้ หรือ Work from Anywhere ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัย การสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรนำงานประจำที่ทำอยู่มาเป็นการวิจัย เพื่อปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังสามารถนำเสนอเพื่อขอตำแหน่งผู้อำนวยการพิเศษต่อไป

การบริหารบุคคลอีกประเด็นที่สำคัญและถือเป็นงานสำคัญอีกประการคือ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ 4 ประการ คือ 1.ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น จะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด 2. ความต้องการของมนุษย์มีอย่างต่อเนื่อง มีความต้องการไม่สิ้นสุด และต้องการชนิดใหม่ขึ้นไปอีก 3. เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำแล้ว ก็จะต้องมีความต้องการระดับสูงขึ้น หรือเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วก็อาจเกิดความต้องการในระดับต่ำอีกก็ได้ 4. ความต้องการของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่อง และซ้ำซ้อนกันอยู่ แม้ความต้องการในระดับหนึ่งได้หายไปแล้วก็เกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ และได้กล่าวถึงระดับความต้องการ 5 ระดับ คือ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความปลอดภัยทางด้านร่างกายในการดำรงชีวิตและการทำงานจนเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่น ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นการปรับตัวให้เข้ากับสังคม เป็นความต้องการที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ จะไม่เกิดความโดดเดี่ยว, ความต้องการชื่อเสียง (Esteem Needs) เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยอมรับจากคน

อื่นและตนเอง ความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization) คือการบรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตนเองต้องการ การได้ค้นพบศักยภาพของตนเองและพยายามพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรเป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยจึงเพิ่มเติมรูปแบบของสวัสดิการด้านสุขภาพแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefit) เพื่อให้บุคลากรได้รับสวัสดิการที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2565 กองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (หน้า 45) กล่าวคือ สามารถเบิกสวัสดิการแบบยืดหยุ่นได้ภายในวงเงินที่มหาวิทยาลัยกำหนด ปีละ 5,000 บาท ประกอบด้วย ค่าประกันสุขภาพ ตรวจสุขภาพ วัคซีน ค่าสมาชิกหรือค่าใช้จ่ายบริการ Fitness Club ค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการทางการแพทย์ที่ไม่สามารถเบิกได้ตามสิทธิ์ ค่าบริการทางการแพทย์ด้านทันตกรรม การแก้ไขความผิดปกติทางสายตา แว่น คอนแทคเลนส์ LASIK ค่ายา กายภาพบำบัด เครื่องฟอกอากาศ ค่าอุปกรณ์ตรวจ ป้องกัน หรือรักษาอาการของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยปี 2565 มหาวิทยาลัยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่นด้านสุขภาพ จากบุคลากรจำนวน 11,002 ราย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ พึงพอใจในการใช้ระบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่นด้านสุขภาพอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.54 รวมถึงการจัดตั้งกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับบุคลากร ตลอดจนเป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องไปจนถึงเกษียณอายุงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นการประเมินผลทักษะการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่ถือครองและทักษะการบริหารงาน (สำหรับตำแหน่งด้านบริหาร) โดยมหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการประเมินในรูปแบบออนไลน์ (E-Competency Assessment) เพื่อให้สามารถสุ่มเลือกผู้ประเมินในรูปแบบ 180-360 องศา ทำให้ได้ผลการประเมินรอบด้าน ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ผลการประเมินจะนำมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ในส่วนของกองกิจการนักศึกษาจะแต่งตั้งคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทนของงานต่างๆ เพื่อร่วมรับฟังหลักเกณฑ์การพิจารณาของผู้บริหารส่วนงาน ทำให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และหากบุคลากรเห็นว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง หรือตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ที่มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งขึ้น เพื่อตรวจสอบ หาข้อยุติให้ความเป็นธรรมทั้งต่อบุคลากรและผู้บริหารส่วนงานต่อไป

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องสรรหาวิธีต่างๆมาพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ทั้งในส่วนของทักษะในการทำงาน ตลอดจนทักษะอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะในการบริหาร ทักษะในการนำเสนอ ไปจนถึงทักษะทางเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน เพื่อต่อยอดการทำงานด้านอื่นๆต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะด้านต่างๆผ่านระบบออนไลน์ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามความชอบและเวลาที่ตนเองสะดวก

เมื่อเกิดการเปลี่ยนยุคการบริหารงานบุคคลสู่ยุคดิจิทัล ประกอบกับการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้กระบวนการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษา ต้องปรับเปลี่ยนไปให้สามารถปฏิบัติงานตามพันธกิจของส่วนงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีทั้งจากที่มหาวิทยาลัยวางระบบโครงสร้างเครือข่ายการสื่อสาร เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมการสื่อสารออนไลน์เช่น Cisco Webex, โปรแกรม Zoom การสนับสนุนของกองกิจการนักศึกษา เช่น การให้ยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก รวมถึงบุคลากรเองที่ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ส่วนตัว เช่น ซ็อกคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานระหว่าง work from home การซื้อแพคเกจอินเทอร์เน็ตให้สามารถรองรับการทำงานการติดตั้ง wifi ที่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการค้นคว้าหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เข้าใจและใช้งานเทคโนโลยีที่สำคัญ สอดคล้องกับที่บุคลากรส่วนใหญ่ ( 54.54%) ของกองกิจการนักศึกษาอยู่ในช่วง Generation Y เป็นกลุ่มคนที่มี

พื้นฐานและ มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ต้องการเห็นความสำเร็จที่รวดเร็ว เนื่องจากมีความมั่นใจในตัวเองสูงและเชื่อในศักยภาพของตัวเอง ชอบการทำงานเป็นทีม และต้องการความชัดเจนในการสั่งงาน ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้การบริหารงานบุคคลในยุค ดิจิทัลขับเคลื่อนไปได้โดยง่ายและรวดเร็ว ประกอบกับนโยบายการบริหารงานที่มุ่งเน้นให้อิสระทางความคิด ผู้บริหารรับฟังความเห็นของคนรุ่นใหม่ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ/สนับสนุนให้คิดนอกกรอบ สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรกองกิจการนักศึกษาสามารถดำเนินการตามพันธกิจต่อไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กองกิจการนักศึกษาได้สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรม Online และ Onsite ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565 มากกว่า 39 หลักสูตร อาทิ

1) หลักสูตรการอบรม/สัมมนาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์ เช่น การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) รุ่นที่ 7-10 จริยธรรมการวิจัยในคนสำหรับการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล โครงการสร้างเครือข่ายและเสริมสร้างความผูกพันบุคลากรด้านกิจการนักศึกษา

2) หลักสูตรการอบรม/สัมมนาบุคลากร ณ สถานที่จัดงาน เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การเรียนรู้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs โครงการพัฒนานักบริหารระดับต้น มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่นที่ 29(MU-SUP#29) โครงการอบรมการซ่อมแผนเผชิญเหตุ โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี หัวข้อ "การสนทนาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและการทำงาน

เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองจนมีศักยภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่องแล้ว ย่อมส่งผลสัมฤทธิ์กลับไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจของกองกิจการนักศึกษาคือ 1.การพัฒนานักศึกษาเพื่อให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 2.การจัดบริการและสวัสดิการนักศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข 3.การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่าและสังคม เพื่อพัฒนานักศึกษาและมหาวิทยาลัยในระดับชาติ และนานาชาติ

ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2563 ประเทศไทยพบผู้ป่วยยืนยันโควิด-19 รายแรก นั้นทำให้บริบทของสังคมไทยเปลี่ยนไปสู่รูปแบบปกติแบบใหม่หรือ New Normal ดังนั้น รูปแบบการพัฒนานักศึกษา การให้บริการนักศึกษาย่อมต้องปรับเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน อาทิ การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่ประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการเรียน การปรับตัว ปัญหาด้านสุขภาพกายและใจ การชำระค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา,การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า การจองห้องประชุม การสอบถามข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์รวมถึงรูปแบบการพัฒนานักศึกษา กองกิจการนักศึกษาได้จัดโครงการพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ร่วมกับกิจกรรมที่จัด ณ สถานที่จัดงาน ระหว่างปี 2564 จำนวนทั้งสิ้น 77 รายการ ดังนี้

#### สรุปการจัดกิจกรรมในภาพรวม

ลำดับ	กิจกรรม	จำนวน
1	กิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skill)	10
2	กิจกรรมการสนับสนุนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ	18
3	กิจกรรมด้าน Internationalization	7
4	กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม Environmental Literacy	6
5	กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม	2



6	กิจกรรมด้านจิตอาสา	3
7	กิจกรรมด้าน Financial Literacy	5
8	กิจกรรมด้าน Digital Literacy และด้าน Financial Literacy	4
9	กิจกรรมด้าน Health Literacy	21
10	กิจกรรมด้านการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในระดับปริญญาตรีโดยองค์กรนักศึกษา	1
<b>รวม</b>		<b>77</b>

ที่มา : รายงานประจำปี 2564 กองกิจการนักศึกษา

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างโครงการพัฒนานักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 3 โครงการ ดังนี้

### 1. บทเรียนออนไลน์ MU x SCB Financial Literacy Online Courses

วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษาอย่างเป็นลำดับขั้น เริ่มตั้งแต่ระดับ Beginner, Intermediate ไปจนถึง Advance ในรูปแบบ Online Course บทเรียนออนไลน์บนระบบ MUx เป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยมหิดล และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งพัฒนาทักษะด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล เป็นช่องทางการเรียนรู้แบบออนไลน์ ที่ไม่ว่าอยู่ที่ไหนก็สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา โดยเนื้อหาวิชาทั้งหมด จะถูกบรรจุลงในระบบ MUx ของมหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับเนื้อหา ประกอบด้วย 3 หลักสูตรตามความยากง่ายของเนื้อหาและความเหมาะสม เริ่มตั้งแต่ระดับ Beginner, Intermediate ไปจนถึง Advance ในรูปแบบ Online Course บทเรียนออนไลน์บนระบบ MUx ซึ่งมีนักศึกษาสนใจเข้าร่วมเป็นจำนวนถึง 6,890 คน จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3,000 คน

### 2. บทเรียนออนไลน์ SET E-Learning

วัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล นอกเหนือจากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเรียนบทเรียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นบทเรียนบนแพลตฟอร์มสาธารณะของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ใครก็สามารถเข้าไปเรียนรู้ได้แบบไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งทางมหาวิทยาลัยมหิดลเห็นว่าจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถช่วยเสริมสร้างทักษะด้านการเงินและการลงทุนให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล นอกเหนือจากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือบทเรียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลได้ จึงได้คัดเลือกบทเรียนออนไลน์จำนวน 16 บทเรียน ให้นักศึกษาได้เลือกเรียน เป็นการเพิ่มทางเลือกการเรียนรู้ด้าน Financial Literacy ให้กับนักศึกษา มีนักศึกษาเข้าเรียนบทเรียนออนไลน์ Financial Literacy ในระบบ MUx จำนวน 5,406 คน จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3,000 คน

### 3. บทเรียนออนไลน์ด้านสิ่งแวดล้อม บน MUx เรื่อง Air Pollution มลพิษทางอากาศและการป้องกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล มีความรู้ความเข้าใจตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่เกิดจากมลพิษทางอากาศ สามารถดูแลและป้องกันตนเองจากมลพิษทางอากาศผ่าน MUx โดยเมื่อนักศึกษาและบุคลากรเข้ารับชมและเรียนรู้บทเรียนออนไลน์จบ พร้อมทำแบบทดสอบผ่านเกิน 80% นักศึกษาจะได้รับชั่วโมงกิจกรรมเสริมหลักสูตร Activity transcript (AT) ด้าน Environmental Literacy ใน Mahidol HIDEF จำนวน 2 ชั่วโมงมีผู้เข้าร่วมเรียนรู้บทเรียนออนไลน์เรื่อง Air Pollution มลพิษทางอากาศและการป้องกันบน MUx และทดสอบท้ายบทผ่าน 80% จำนวน 2,200 คน ภายในช่วงเวลาเดือนกันยายน 2563-เดือนกันยายน 2564

## บทสรุป

การบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล หมายถึงกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวกับบุคคลนับตั้งแต่การวางนโยบาย การสรรหา การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน จนกระทั่งบุคลากรถึงวาระครบเกษียณอายุงาน เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำมากขึ้น โดยอาศัยเครื่องมือ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และระบบสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน และรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการผสมผสานการบริหารทรัพยากรมนุษย์และเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวคิดการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษายุคดิจิทัล ถือเป็น การปรับปรุงแบบการทำงานที่สำคัญยิ่ง จากเดิมที่เป็นการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดงานที่กำหนด เป็นการจัดกิจกรรมแบบออนไลน์ซึ่งทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อโลกประสบปัญหาที่ท้าทาย เช่น เกิดการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นวิกฤติที่ถือเป็นโอกาสให้บุคลากรและหน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้แม้การดำเนินชีวิตทั่วไปต้องปรับเปลี่ยนออกไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง รวมถึงการปรับกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษาที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สามารถดำเนินงานต่อไป ทำให้ได้เรียนรู้ และใช้งานเทคโนโลยีตามความเหมาะสม สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้พันธกิจหลักของกองกิจการนักศึกษาให้ยังคงดำเนินต่อไป พร้อมพัฒนา รูปแบบ เนื้อหาสาระ ส่งผลให้นักศึกษามีลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม สามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ และเป็นกำลังสำคัญที่จะร่วมกันพัฒนาชาติต่อไป

ผู้เขียนขอเสนอแนะประเด็นที่เป็นข้อแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการนักศึกษา ยุคดิจิทัล ดังนี้

1. กองกิจการนักศึกษาควรมีระบบการประมวลผลและการจัดเก็บข้อมูลกิจกรรมของนักศึกษาและบุคลากร เพื่อเป็นแผนสำรองหากระบบประมวลผลส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขัดข้อง หลีกเลี่ยงการสูญหายของข้อมูลการทำงานที่สำคัญ ทั้งยังนำมาเป็นคลังข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปต่อยอดความคิด และใช้ในการปฏิบัติงานจริง
2. บุคลากรต้องพัฒนา เพิ่มเติมทักษะ ความรู้ และปรับตัวเองให้ทันสมัย สามารถปฏิบัติงานที่ถือครองอยู่ โดยใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
3. มหาวิทยาลัยควรจัดการอบรมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการพัฒนากระบวนการ เครื่องมือ และกลไกสนับสนุน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ควรจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) มุ่งเน้นให้บุคลากรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเข้าร่วมกับงานที่ปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความจำเป็นของตำแหน่งงานหรือสมรรถนะที่จะต้องพัฒนาของแต่ละบุคคล

## รายการอ้างอิง

กิริติ สอนคุ้ม.(2561).กระบวนการบริหารงานกิจการนักศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยมหิดล .สืบค้นจาก [http://intranet.mahidol/op/orpr/newhr/?page\\_id=126](http://intranet.mahidol/op/orpr/newhr/?page_id=126)

มาสโลว์ (Maslow) อ้างในภารติ อนันต์นาวี,หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา,(ชลบุรี:บริษัท สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด,2552),หน้า 119.

รายงานประจำปี 2564 กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.

รายงานประจำปี กองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล 2565 หน้า 45

เสนาะ ตีเยาว์.การบริหารงานบุคลากร.พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2543.หน้า 11

ดิจิทัล HR คืออะไร สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2566 สืบค้นจาก <https://teachme-biz.com/blog/digital-hr/>

ศิริราชประชาสัมพันธ์. (มีนาคม 2562). มหาวิทยาลัยมหิดล. 31(416), 26. สืบค้นจาก [https://www.si.mahidol.ac.th/sirirajhospital/ebook/2019/3\\_2019/index.html](https://www.si.mahidol.ac.th/sirirajhospital/ebook/2019/3_2019/index.html)

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า  
ภายในบริเวณอาคารหอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

A STUDY OF PROBLEMS, NEEDS, AND WAYS TO INCREASE THE EFFICIENCY OF STORE MANAGEMENT  
DIVISION OF STUDENT AFFAIRS MAHIDOL UNIVERSITY

หทัย กิรานุกิตพงษ์<sup>1</sup> สุพรรณิ โตสัมพันธ์<sup>2</sup> และ วัชรภรณ์ ฉ่ำชื่น<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า ที่อยู่ในความควบคุมดูแลของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีรายได้มาจากผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้ามาประกอบธุรกิจในบริเวณหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล รายได้จาก (1) ค่าเช่าร้านค้า (2) ค่าธรรมเนียมการจัดให้เช่า (3) ค่าสาธารณูปโภค (4) ค่าปรับ และค่าบริการต่าง ๆ (5) รายได้หรือผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นการบริหารสินทรัพย์ที่อยู่ในความดูแลของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับบริบทของการใช้ประโยชน์พื้นที่บริเวณหอพักนักศึกษา ถูกต้อง ไม่ขัดกับข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย ผู้ประกอบการร้านค้าต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการร้านค้าให้ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติตามสัญญา และปลอดภัยจากการกระทำการทุจริต โดยการควบคุมดูแลอย่างทั่วถึง สามารถบริหารจัดการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

**คำสำคัญ :** การจัดการรายได้, ผู้ประกอบการ, การบริหารสินทรัพย์, ประสิทธิภาพ

<sup>1</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล \* Corresponding Author

<sup>3</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This academic article aims to study the problems, needs, and ways to increase the efficiency of store management under the supervision of the Division of Student Affairs at Mahidol University. The division's income is derived from entrepreneurs who conduct business in the area of the student dormitory at Mahidol University. The income includes (1) shop rental fees, (2) rental fees, (3) utilities fees, (4) fines and other service charges, and (5) other income or benefits from the management of assets overseen by the Division of Student Affairs at Mahidol University, with the objective of maximizing benefits. The management should be consistent with the utilization of the dormitory area, compliant with the university's regulations, rules, and announcements. The Platform Operator must strictly adhere to the relevant regulations, rules, and announcements. The focus is on efficiently managing the stores to fulfill the contract and ensure protection against fraudulent acts through thorough supervision, enabling the achievement of the set objectives and goals.

**Keywords:** REVENUE FINANCING, OPERATOR, ASSET MANAGEMENT, EFFICIENCY

## บทนำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นกลุ่มธุรกิจที่เป็นกลไกหลักสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ ภายใต้โลกของการแข่งขันยุคใหม่ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเข้ามามีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการในปัจจุบันนั้นจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมจากธุรกิจเดิมที่มีอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เท่าทันต่อเหตุการณ์และการแข่งขันของผู้ประกอบการรายอื่นที่มีแนวโน้มสูงขึ้นกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และยั่งยืน ดังนั้นผู้ประกอบการร้านค้าที่เข้ามาประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์สุจริต และถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบันกองกิจการนักศึกษาได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานภายใน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2559 - 2566 และมีความชัดเจนด้านการบริหารงาน โดยการแบ่งหน่วยงานเพิ่มอีก 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยศิษย์สัมพันธ์ หน่วยสื่อสารองค์กร และหน่วยบริหารงานทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 เป็นต้นมา ดังนั้น โครงสร้างการบริหารงานกองกิจการนักศึกษา จึงประกอบด้วย 3 งาน และ 3 หน่วย ดังนี้ งานพัฒนานักศึกษา งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานหอพักนักศึกษา หน่วยศิษย์สัมพันธ์ หน่วยสื่อสารองค์กร และหน่วยบริหารงานทั่วไป

งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา อยู่ภายใต้หน่วยบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบการบริหารจัดการร้านค้า รวมถึงการจัดทำสัญญาเช่าร้านค้า รับชำระเงินค่าเช่าร้านค้า รวมถึงค่าธรรมเนียมการจัดให้เช่า ค่าสาธารณูปโภค ค่าปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ผู้ประกอบการร้านค้าจะอยู่ในบริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) ซึ่งเป็นหอพักนักศึกษาที่อยู่ในความควบคุมดูแลของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล

งานหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล บริการที่พักอาศัยให้นักศึกษา สามารถรองรับนักศึกษาได้ทั้งสิ้น 3,440 คน มีพื้นที่ทั้งหมดรวม 38 ไร่ เป็นอาคาร 10 อาคาร แบ่งเป็นหอพักชาย 6 อาคาร ประกอบด้วยบ้านอินทนิล (อาคาร 3 – 4) บ้านชัยพฤกษ์ (อาคาร 6 – 7) บ้านกันภัย (อาคาร 8 – 9) หอพักหญิง 4 อาคาร ประกอบด้วยบ้านพุทธรักษา (อาคาร 1 - 2) บ้านลีลาวดี (อาคาร 10) และบ้านศรีตรัง (อาคาร 11) (เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษา, 2562) จึงทำให้มีผู้ประกอบการร้านค้าเข้ามาประมูลเพื่อหารายได้ แต่ก็นับเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล อีกทั้งการเข้ามาประกอบอาชีพของผู้ประกอบการจะต้องอยู่ภายใต้คำว่า “สะดวก สะอาด และปลอดภัย” โดยปลอดภัยจากการกระทำทางทุจริต ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตามประกาศของมหาวิทยาลัย

### **แนวทางการศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล**

งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล อยู่หน่วยบริหารงานทั่วไปรับผิดชอบควบคุมการบริหารจัดการร้านค้า รวมถึงจัดทำสัญญาเช่าร้านค้า รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน การรายงานทางการเงินและข้อมูลของผู้ประกอบการร้านค้าให้แก่ผู้บริหาร และคณะกรรมการรับทราบ ผู้เขียนศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า ที่อยู่ในความดูแลของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล เพื่อเสนอเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการร้านค้า นำไปสู่การบริหารจัดการร้านค้า และบริหารสัญญาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการร้านค้าเข้าใจและปฏิบัติตามสัญญาอย่างถูกต้อง ปลอดภัยจากการกระทำทางทุจริต สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาผู้รับบริการและกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตลต่อไป เนื่องจากผู้ประกอบการร้านค้าส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ที่เป็นบุคคลธรรมดา อีกทั้งกลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักศึกษาที่อาจจะมียกกำลังซื้อไม่สูงมากสำหรับการใช้จ่าย ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ส่งผลให้ประเภทธุรกิจที่ให้บริการบางประเภทมีจำนวนผู้ใช้ลดน้อยลง ในบทความนี้ ผู้เขียนได้ตระหนักถึงปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า เพื่อให้การบริหารจัดการร้านค้าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หมายถึง คนที่สามารถมองเห็นปัญหา และสร้างสินค้า หรือบริการเข้ามาแก้ปัญหา เพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภคในวงกว้าง จนเกิดเป็นการลงทุนทำธุรกิจท่ามกลางภาวะตลาดที่มีความเสี่ยง และสามารถสร้างกำไรจากธุรกิจนั้นได้ (HardcoreCEO, 2021)

สินทรัพย์ (Asset) หมายถึง ทรัพยากรที่อยู่ในความควบคุมของกิจการ ไม่ว่าจะสินทรัพย์ที่มีตัวตนหรือสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนที่สามารถเป็นเจ้าของและทำให้เกิดมูลค่าได้ และที่ถือครองโดยองค์กรที่สามารถทำให้เกิดคุณค่าทางบวกทางเศรษฐกิจ สามารถพูดอย่างง่ายว่า สินทรัพย์เป็นตัวแทนของมูลค่าที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ (ถึงแม้ว่าเงินสดจะถือว่าเป็นสินทรัพย์ด้วยเช่นกัน) (Sullivan, A. and Sheffrin, S.M., 2003)



รายได้ (Revenues) ให้นำมาหมายถึง รายรับของบริษัทหรือกิจการที่ได้มาจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น รายได้ทางตรงที่เกิดจากการขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้า หรือรายได้ทางอ้อมอันเกิดมาจากดอกเบี้ยหรือการขายสินทรัพย์ของกิจการ (สำนักงานบัญชี.com, 2023)

## วิธีดำเนินการ

ผู้เขียนได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินการของงานการเงิน หอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล ศาลายา ดังต่อไปนี้

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้าและบริการ ภายในบริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการ ควบคุมดูแลความเรียบร้อยในการบริหารจัดการร้านค้า การจำหน่ายสินค้าและบริการ โดยปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิตล
2. จัดประชุมคณะกรรมการคัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้าและบริการ ภายในบริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) กรณีมีการคัดเลือกผู้ประกอบการรายใหม่ การต่อสัญญาเช่า หรือผู้ประกอบการมีประเด็นปัญหาในการบริหารจัดการร้านค้า ในกรณีที่เป็นการดำเนินการตามปกติ อาจใช้การแจ้งเวียนให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนการประชุม
3. ฝ่ายอาคารและสถานที่ งานหอพักนักศึกษา จัดทำเอกสารใบแจ้งหนี้ค่าสาธารณูปโภคประจำเดือนให้กับงานการเงิน เพื่อแจ้งผู้ประกอบการต่อไป
4. จัดทำสัญญาและต่อสัญญาจากเดิม การแจ้งค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภคประจำเดือน หรือแจ้งการเข้าพื้นที่เพื่อบำรุงรักษา ปรับปรุงอุปกรณ์ของผู้ประกอบการ
5. ออกใบเสร็จรับเงินค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภค ค่าธรรมเนียมการจัดให้เช่า และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเช่า
6. จัดทำทะเบียนคุมค่าเช่าผู้ประกอบการร้านค้า และค่าสาธารณูปโภค (ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าบำบัดน้ำเสีย)
7. นำส่งรายได้เข้ากองคลัง
8. จัดทำทะเบียนคุมรายได้จากการให้เช่าพื้นที่พาณิชย์ พร้อมทะเบียนคุมสัญญาเช่า นำส่งกองคลังเป็นรายเดือน
9. รายงานผลการดำเนินการด้านอสังหาริมทรัพย์ของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล เพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารอสังหาริมทรัพย์ ปีงบประมาณละ 2 ครั้ง (ราย 6 เดือน)
10. รายงานผลการจัดหาประโยชน์จากการให้เช่าหรือการให้ใช้พื้นที่ นำส่งศูนย์บริหารสินทรัพย์ รายปีงบประมาณ

งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ประกอบการร้านค้าที่อยู่ในขอบเขตการรับผิดชอบของงานการเงิน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิตล เพื่อให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามประกาศมหาวิทยาลัยผู้เขียนได้นำข้อมูลผู้ประกอบการร้านค้า ปีงบประมาณ 2566 มาใช้ประกอบการเขียนบทความ ตามประเภทกิจการดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทร้านค้าผู้ประกอบการ จำนวน 10 ร้าน

ที่มา : ทะเบียนผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล ศาลายา ปีงบประมาณ 2566

ลำดับ	ประเภทผู้ประกอบการ	ประเภทกิจการ	สถานที่เช่า
1	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	หอพักนักศึกษา 6 - 11
2	บุคคลธรรมดา	ร้านซักรีด	หอพักนักศึกษา 10
3	บุคคลธรรมดา	ร้านซักรีด	หอพักนักศึกษา 11
4	บุคคลธรรมดา	ร้านเสริมสวย	หอพักนักศึกษา 10
5	บุคคลธรรมดา	ร้านถ่ายเอกสาร	หอพักนักศึกษา 10
6	บริษัทมหาชนจำกัด	ร้าน 7-Eleven	หอพักนักศึกษา 10
7	บุคคลธรรมดา	ร้านกาแฟและเบเกอรี่	หอพักนักศึกษา 6 - 7
8	บริษัทจำกัด	ตู้ Bee Box Smart Locker	หอพักนักศึกษา 10 - 11
9	บริษัทจำกัด	ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม “เต่าบิน”	หอพักนักศึกษา 10 - 11
10	บริษัทจำกัด	Radio Base Station (เสาสัญญาณ AIS)	หอพักนักศึกษา 11

งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา รับผิดชอบดูแลค่าใช้จ่ายและแจ้งให้กับผู้ประกอบการ พร้อมจัดทำทะเบียนคุมค่าเช่า และค่าสาธารณูปโภคของผู้ประกอบการ โดยระบุจำนวนเงินค่าเช่า ค่าสาธารณูปโภค และวันที่ชำระเงิน ลงในทะเบียนคุมดังกล่าว เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ตามตาราง 2 - 4

ตารางที่ 2 ทะเบียนคุมค่าเช่า

ที่มา : ทะเบียนคุมค่าเช่าร้านค้าประจำเดือน บริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล ศาลายา  
ปีงบประมาณ 2566

ร้านค้าและบริการ (สัญญาเช่าที่ราชพัสดุ) ปี 2566

ลำดับ	เลขที่สัญญา	ผู้ประกอบการ	สถานที่ดำเนินการ	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)	เริ่มค่าเช่าใหม่	ระยะเวลา	ค่าเช่า	ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66
<b>1.เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ (4)</b>											
1	X/256X	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	หอพัก 6-7, 8-9,10	62	1 พ.ค.6X - 30 เม.ย. 6X	3 ปี	XX,XXX.XX	X,XXX.XX 06/10/65	X,XXX.XX 07/11/65	X,XXX.XX 06/12/65	X,XXX.XX 05/01/66
2	X/256X	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	หอพัก 11	21.92	1 พ.ค.6X - 30 เม.ย. 6X	3 ปี	XX,XXX.XX	X,XXX.XX 06/10/65	X,XXX.XX 07/11/65	X,XXX.XX 06/12/65	X,XXX.XX 05/01/66
<b>2.ซัก อบ รีด (3)</b>											
3	X/256X	ร้านซัก อบ รีด	หอพัก 10	30	1 พ.ค.6X - 30 เม.ย. 6X	1 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 05/10/65	X,XXX.XX 07/11/65	X,XXX.XX 06/12/65	X,XXX.XX 04/01/66
4	X/256X	ร้านซัก อบ รีด	หอพัก 11	43	1 พ.ค.6X - 30 เม.ย. 6X	1 ปี	XX,XXX.XX	X,XXX.XX 05/10/65	X,XXX.XX 02/11/65	X,XXX.XX 06/12/65	X,XXX.XX 04/01/66
<b>3.ร้านเสริมสวย (1)</b>											
5	X/256X	ร้านเสริมสวย	หอพัก 10	30	1 พ.ค.6X - 30 เม.ย. 6X	1 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 05/10/65	X,XXX.XX 31/10/65	X,XXX.XX 30/11/65	X,XXX.XX 03/01/66
<b>4.ร้านถ่ายเอกสาร (1)</b>											
6	X/256X	ร้านถ่ายเอกสาร	หอพัก 10	30	1 พ.ค.6X - 30 เม.ย. 6X	1 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 05/10/65	X,XXX.XX 04/11/65	X,XXX.XX 06/12/65	X,XXX.XX 05/01/66
<b>5.จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค (1)</b>											
7	X/256X	ร้าน 7-Eleven	หอพัก 10	247	1 พ.ย. 6X - 31 ต.ค. 6X	3 ปี	XX,XXX.XX	X,XXX.XX 05/10/65	X,XXX.XX 04/11/65	X,XXX.XX 02/12/65	X,XXX.XX 05/01/66
<b>6.จำหน่ายอาหาร (เบเกอรี่) (1)</b>											
8	X/256X	ร้านกาแฟและเบเกอรี่	หอพัก 6-7	45	1 ก.ย. 6X - 31 ส.ค. 6X	3 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 05/10/65	X,XXX.XX 03/11/65	X,XXX.XX 02/12/65	X,XXX.XX 03/01/66
<b>7.ตู้ Smart Locker (1)</b>											
9	X/256X	ตู้ Bee Box Smart Locker	หอพัก 10 และ 11	6	1 พ.ย. 6X - 31 ต.ค. 6X	3 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 02/08/65	X,XXX.XX 17/10/65	X,XXX.XX 06/12/65	X,XXX.XX 11/01/66
<b>8.RADIO BASE STATION AIS (1)</b>											
10	X/256X	Radio Base Station (เสาสัญญาณ)	หอพัก 11	27	15 ธ.ค. 6X - 14 ธ.ค. 6X	3 ปี	XX,XXX.XX	ชำระแล้ว XX,XXX.XX วันที่ XX/XX/XXXX		วันที่ TR XX/	
<b>9.ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม "เดาบิน" (2)</b>											
11	X/256X	ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม "เดาบิน"	หอพัก 10	1	15 มี.ค. 6X - 14 มี.ค. 6X	1 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 10/10/65	X,XXX.XX 01/11/65	X,XXX.XX 02/12/65	X,XXX.XX 05/01/66
12	X/256X	ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม "เดาบิน"	หอพัก 11	1	20 เม.ย. 6X - 19 เม.ย. 6X	1 ปี	X,XXX.XX	X,XXX.XX 10/10/65	X,XXX.XX 01/11/65	X,XXX.XX 02/12/65	X,XXX.XX 05/01/66

ตารางที่ 3 ทะเบียนคุมค่าประปา

ที่มา : ทะเบียนคุมค่าน้ำประปาบ้านค่าประจำเดือน บริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล ศาลายา  
ปีงบประมาณ 2566

ลำดับ	ชื่อ ค่าประปา	ค่าประปา 2566			
		ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66
1	ร้านซึก อบ รีด	N/A	N/A	N/A	N/A
2	ร้านซึก อบ รีด	28/11/65	N/A	11/1/66	N/A
		xxx.xx	-	xxx.xx	-
3	เครื่องซึกผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
4	เครื่องซึกผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
5	เครื่องซึกผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
6	เครื่องซึกผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
7	ร้าน 7-Eleven	18/11/65	18/1/66	20/1/66	17/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
8	ร้านเสริมสวย	21/11/65	15/12/65	12/1/66	13/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
9	ร้านกาแฟและเบเกอรี่	3/11/65	2/12/65	10/1/66	3/2/66
		xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx	xxx.xx
10	ร้านถ่ายเอกสาร	N/A	N/A	N/A	N/A
		-	-	-	-
		ค่าประปา 2566			

ตารางที่ 4 ทะเบียนคุมค่าไฟฟ้า

ที่มา : ทะเบียนคุมค่าไฟฟ้าร้านค้าประจำเดือน บริเวณหอพักนักศึกษา (บ้านมหิตล) มหาวิทยาลัยมหิตล ศาลายา ปีงบประมาณ 2566

ลำดับ	ชื่อ ค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้า 2566			
		ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66
1	ร้านซั๊ก อบ รีด	7/11/65	4/1/66	23/1/66	2/3/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
2	ร้านซั๊ก อบ รีด	17/11/65	6/12/65	11/1/66	8/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
3	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
4	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
5	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
6	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	10/11/65	19/12/65	23/1/66	13/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
7	ร้าน 7-Eleven	18/11/65	18/1/66	20/1/66	17/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
8	ร้านเสริมสวย	21/11/65	15/12/65	12/1/66	13/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
9	ร้านกาแฟและเบเกอรี่	3/11/65	2/12/65	10/1/66	3/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
10	ร้านถ่ายเอกสาร	4/11/65	4/11/65	18/1/66	6/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
11	ตู้ Bee Box Smart Locker	14/11/65	28/12/65	26/1/66	
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
12	ตู้ Bee Box Smart Locker	14/11/65	28/12/65	26/1/66	
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
13	Radio Base Station (เสาสัญญาณ AIS)	21/11/65	15/12/65	20/1/66	13/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
14	ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม "เตาปิ่น"	11/11/65	15/12/65	20/1/66	15/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
15	ตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม "เตาปิ่น"	11/11/65	15/12/65	20/1/66	15/2/66
		XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX	XXX.XX
ค่าไฟฟ้า 2566					

ศึกษาระบบงานและวิเคราะห์ปัญหา

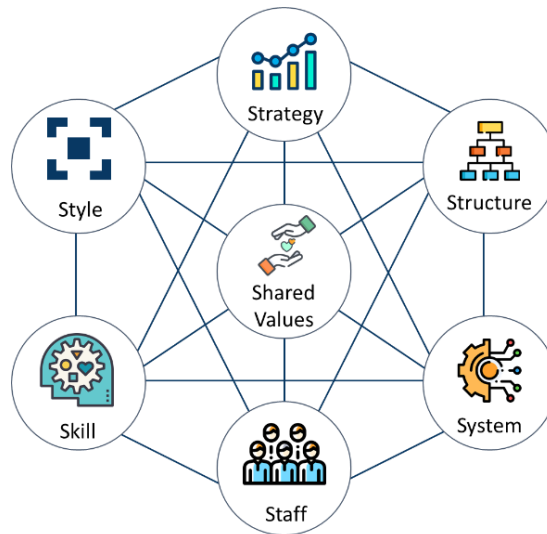
งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา ทำการเก็บข้อมูลรายบุคคล (Data Management Center : DMC) โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ได้พบปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบการร้านค้า ดังนี้  
ปัญหาที่พบจากผู้ประกอบการร้านค้า

1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา (COVID-19) ทำให้จำนวนนักศึกษาที่เข้าพักลดลง
2. พฤติกรรมของนักศึกษาเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการ
3. ไม่เข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเพื่อต่อสัญญา และการพิจารณาการปรับอัตราค่าเช่าเพิ่มขึ้น
4. ระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งความประสงค์ในการต่อสัญญาก่อนวันสิ้นสุดสัญญาเร็วเกินไป

ความต้องการของผู้ประกอบการร้านค้า

1. ขอยยาระยะเวลาในการแจ้งความประสงค์ในการต่อสัญญา หรือผ่อนผันการทำสัญญา
2. ขอปรับลดหรือคงอัตราค่าเช่า
3. ของดเว้นค่าธรรมเนียมในการจัดให้เช่า
4. ขอเพิ่มสินค้าและบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในสัญญา
5. ขอสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับรองรับผู้ใช้บริการเพิ่มเติม

งานการเงิน กองกิจการนักศึกษา ได้ศึกษาการทำงานของผู้ประกอบการทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ผู้เขียนจึงได้วิเคราะห์สาเหตุและปัญหาทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก จุดอ่อน จุดแข็ง



รูปที่ 1 ปัจจัยภายใน 7s Model

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์กร (7S Model) (อำนาจ วัดจินดา, 2560)

เป็นแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงานซึ่งเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์กรจะช่วยให้การบริหารองค์กรมีศักยภาพการทำงานสูงมากยิ่งขึ้นซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ได้แก่

### 1. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)

การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหน ในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กร กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

### 2. โครงสร้างองค์กร (Structure)

คือโครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

### 3. ระบบการปฏิบัติงาน (System)

ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน

(Accounting/ Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System) ฯลฯ

#### 4. บุคลากร (Staff)

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็น กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปถึง ซึ่งจะส่งผลให้ กระบวนการกำหนด คุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

#### 5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill)

ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่ และ ลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วน ทักษะ ความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and Special talents) นั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้ พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์กรคง ต้องมุ่งเน้นในทั้ง 2 ความสามารถไปควบคู่กัน

#### 6. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style)

แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณ ให้เกิดขึ้น

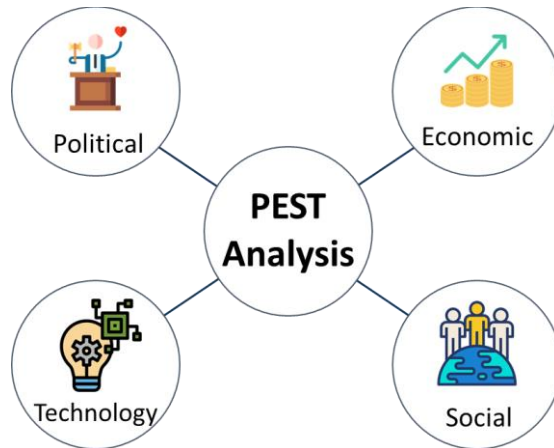
#### 7. ค่านิยมร่วม (Shared Values)

ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และ วิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึง บุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรม ประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยม เหล่านั้นแล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

งานการเงินกองกิจการนักศึกษา ศึกษาการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านปัจจัยภายใน โดยใช้แนวคิด 7S Model ซึ่งเป็นแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งผู้ประกอบการร้านค้าส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ที่เป็นบุคคลธรรมดา สามารถนำแนวคิดทั้ง 7S มาวิเคราะห์ได้ พบสาเหตุและปัญหาในด้านกลยุทธ์ (Strategy) ผู้ประกอบการยังไม่มีกรวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน จึงไม่สามารถปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานของกิจการได้อย่าง ทันท่วงที กับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โครงสร้าง (Structure) ผู้ประกอบการประกอบกิจการขนาดเล็ก จึง ยังไม่มีการวางโครงสร้างในการบริหารจัดการบุคลากร ระบบ (System) ผู้ประกอบการบางรายยังไม่มีกรวางระบบการ บริหารจัดการที่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโปรแกรม (Application) ที่ถูกออกแบบสำหรับอุปกรณ์



อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบปฏิบัติการ ต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไปจึงส่งผลให้การบริหารจัดการร้านค้ามีอุปสรรค บุคลากร (Staff) ผู้ประกอบการบางรายมีบุคลากรไม่เพียงพอที่จะอยู่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ทักษะ (Skill) ผู้ประกอบการมีทักษะด้านงานอาชีพที่ตรงกับประเภทธุรกิจที่ประกอบกิจการอยู่ แต่อาจมีบางรายที่ขาดการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการในปัจจุบัน รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นรูปแบบของครอบครัว ไม่ได้มีผู้บริหารหรือหัวหน้างานเป็นแบบอย่างหรือกำหนดโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่มีค่านิยมร่วม (Shared Values) ในการบริหารจัดการร้านค้า



รูปที่ 2 ปัจจัยภายนอก PEST

### แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์กร (PEST)

PEST เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์สิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในแต่ละประเทศ โดยการวิเคราะห์ PEST Analysis จะแสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายนอกอะไรบ้าง จากทั้ง 4 ด้านที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อธุรกิจ (Kris Piroj, 2017) ทั้งนี้ ญัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง (2563) ได้ให้ความหมายของปัจจัยภายนอกทั้ง 4 ด้านไว้ดังนี้

**Political (การเมือง)** เช่น นโยบายของรัฐ กฎหมาย มาตรการต่าง ๆ การที่รัฐออกกฎหมายการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล อาจจะทำให้บางธุรกิจเกิดข้อจำกัด กลายเป็นผลเสียกับบางผู้ประกอบการ หรือการที่รัฐมีนโยบายผ่อนปรนข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ก็สามารถทำให้การทำธุรกิจนั้นคล่องตัวมากขึ้น

**Economic (เศรษฐกิจ)** เช่น อัตราการเติบโต ขยายตัวของเศรษฐกิจ การที่เศรษฐกิจหดตัวทำให้มีความเสี่ยงของการทำธุรกิจมากขึ้น แนวโน้มเศรษฐกิจจะล่อตัวทำให้ การลงทุนต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ช้า

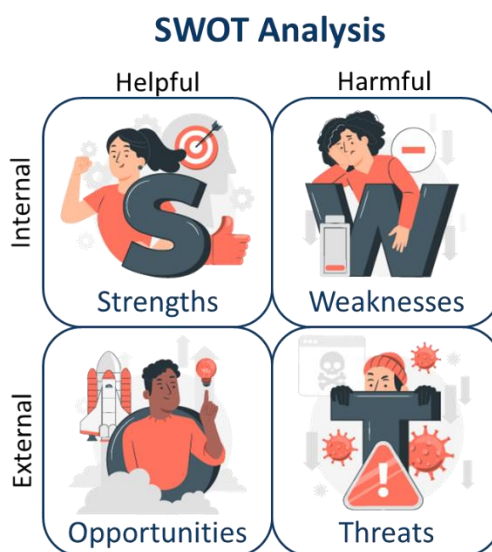
**Social (สังคม)** เช่น ค่านิยม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของประชากร การเกิดกระแสอนุรักษ์ธรรมชาติทำให้ธุรกิจบรรจุกฎหมายที่ได้รับผลกระทบ จำนวนประชากรผู้สูงอายุสูงขึ้นทำให้ธุรกิจที่ดูแลผู้สูงอายุเกิดตลาดเพิ่มขึ้น

**Technology (เทคโนโลยี)** เช่น นวัตกรรมต่าง ๆ การพัฒนาเทคโนโลยีสำคัญ ๆ การพัฒนาเครือข่าย 5G ทำให้เกิดการพัฒนาระบบใหม่ ๆ ในห่วงโซ่อุปทานที่สามารถลดขั้นตอน ลดเวลาและลดต้นทุนของธุรกิจได้ การคิดค้นระบบ Steaming ทำให้อุตสาหกรรมคอนเทนเนอร์ได้รับผลกระทบอย่างเห็นได้ชัด

ฉะนั้นแล้ว การวิเคราะห์ PEST จึงจำเป็นไม่น้อยไปกว่าการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งจะว่าไปแล้วก็ควรทำสองโมเดลนี้ควบคู่กันเพื่อมองดูว่าธุรกิจของเราจะเจอเหตุปัจจัยอะไรบ้าง จะได้รับผลกระทบอะไรบ้าง เพื่อจะได้วางแผนป้องกันรับมือ หรือสามารถปรับตัวรับกับโอกาสต่าง ๆ ได้ทันนั่นเอง

งานการเงินกองกิจการนักศึกษา ศึกษาการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านปัจจัยภายนอก โดยใช้ PEST Analysis มาวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก โดยมีปัจจัยด้านการเมือง (Political) มหาวิทยาลัยมีข้อบังคับและประกาศ ที่เป็นมาตรฐานในการใช้อย่างชัดเจน ในข้อที่ต้องปรับอัตราค่าเช่าขึ้นร้อยละ 9 ทุก 3 ปี อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการรายย่อยในการตัดสินใจว่าควรประกอบกิจการต่อไปหรือไม่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic) เนื่องจากเศรษฐกิจชะลอตัว ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าหลักที่เป็นนักศึกษามีรายได้จากผู้ปกครองลดลง ทำให้กิจการบางประเภทมีลูกค้าลดลงอย่างเห็นได้ชัด เช่น ร้านซักรีด เสื้อผ้า ร้านเสริมสวย ปัจจัยด้านสังคม (Social) เนื่องจากปัจจุบันอยู่ในช่วงระหว่างเปลี่ยนผ่านการดำเนินชีวิตไปสู่แบบ New Normal มีการเรียนการสอนแบบผสมผสาน ทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ ส่งผลให้จำนวนนักศึกษาเข้าพักลดลง พฤติกรรมการใช้ชีวิต หรือการบริโภคเปลี่ยนแปลงไป และกิจการบางประเภทมีลูกค้าลดลง เช่น ร้านถ่ายเอกสาร ปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Technology) ปัจจุบันนักศึกษียึดติดกับพฤติกรรมเดิม ๆ น้อยลง เปลี่ยนมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมให้การบริการ เป็นที่น่าสนใจ และช่วยอำนวยความสะดวกให้นักศึกษามากขึ้น ผู้ประกอบการบางรายอาจยังไม่พร้อมลงทุนในเทคโนโลยีบางอย่าง หรืออาจยังขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีมาช่วยใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจหรือให้บริการนักศึกษา

ผู้เขียนนำสาเหตุและปัญหาปัจจัยภายใน 7s และปัจจัยภายนอก PEST มาทำการวิเคราะห์ SWOT Analysis ที่เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ หรือเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ เพื่อกำหนดทิศทางและวิธีการหรือกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ Strengths (จุดแข็ง), Weaknesses (จุดอ่อน), Opportunities (โอกาส), Threats (อุปสรรค) วิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ แต่สามารถวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงองค์กรได้ การวิเคราะห์ SWOT หรือ SWOT Analysis จึงเป็นเทคนิคสำคัญเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 3 SWOT Analysis

ผลการดำเนินงานวิเคราะห์ จุดแข็งจุดอ่อนของการบริหารจัดการร้านค้าในปัจจุบัน (ประชุมเชิงปฏิบัติการ/  
สัมภาษณ์)

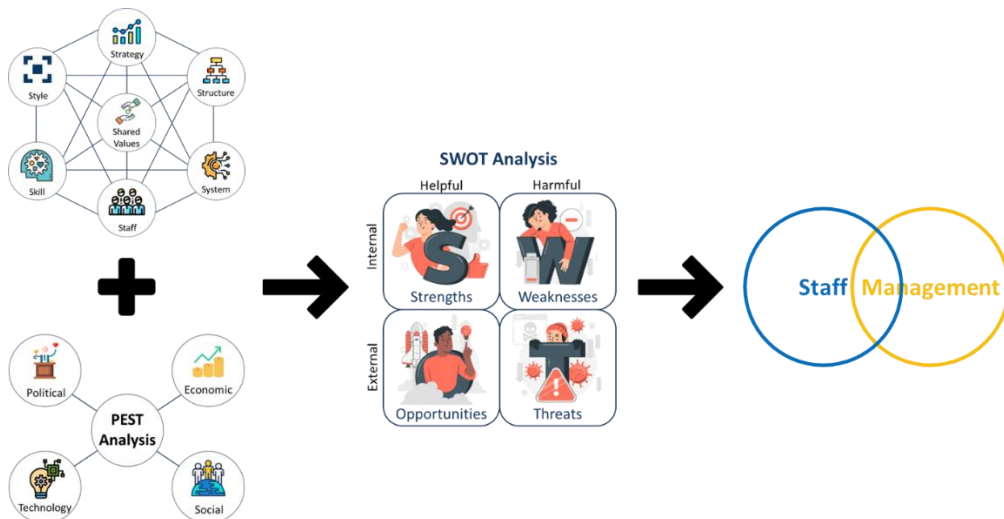
จุดแข็ง (Strengths)	
S1	มีประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้
S2	มหาวิทยาลัยมีรูปแบบของสัญญาเช่าประเภทต่าง ๆ ให้นำมาใช้อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามและบริหารสัญญาได้ง่าย
S3	มีกลุ่มลูกค้าที่แน่นอน
S4	อัตราค่าเช่าถูกกว่าพื้นที่ภายนอก
จุดอ่อน (Weaknesses)	
W1	ผู้ใช้ประกาศยังมีความไม่เข้าใจในรายละเอียดของประกาศ
W2	ผู้ประกอบการ (ผู้เช่า) มีความไม่เข้าใจข้อสัญญาบางข้อ หรืออาจหลงลืม ส่งผลให้ดำเนินการบางอย่างที่ขัดกับข้อความในสัญญา
W3	เจ้าหน้าที่บางรายที่เป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยของผู้ประกอบการขาดเทคนิคการสื่อสารที่ดีกับผู้ประกอบการ จึงก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้
W4	สภาพแวดล้อมบริเวณสถานที่เช่าบางจุดมีความเสื่อมโทรมตามอายุของอาคาร
W5	สถานที่เช่ามีจำกัด
W6	มีข้อจำกัดในการขยายกลุ่มลูกค้าเนื่องจากร้านอยู่ภายในบริเวณหอพักนักศึกษาที่มีการตรวจสอบการเข้า-ออกพื้นที่

อุปสรรคและโอกาสในการพัฒนาการบริหารจัดการร้านค้า สรุปได้ดังนี้

โอกาส (Opportunities)	
O1	อัตราค่าเช่าเริ่มต้นตามหลักเกณฑ์เป็นอัตราที่ไม่สูงมาก สามารถดึงดูดผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจเข้ามาประกอบกิจการได้
O2	เนื่องจากการสื่อสารในยุคปัจจุบันมีช่องทางหลากหลายมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง รวดเร็ว หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการปฏิบัติตามสัญญา ก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันเวลา
O3	ด้วยปัจจุบันมีโปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาขึ้นมาใช้สำหรับเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน หรือวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ประกอบการ เช่น การเก็บข้อมูลการปฏิบัติผิดเงื่อนไขของสัญญา การผิดนัดชำระเงิน เป็นต้น ไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการต่อสัญญา
O4	บริเวณสถานที่เช่าอยู่ในบริเวณหอพักนักศึกษา ซึ่งมีความปลอดภัย และมีกลุ่มลูกค้าที่แน่นอน จึงเป็นโอกาสในการประกอบกิจการที่ได้ผลตอบแทนในระยะยาว

อุปสรรค (Threats)	
T1	ผู้ประกอบการรายย่อยบางรายที่เป็นบุคคลธรรมดา สนใจเข้ามาประกอบกิจการแต่ไม่สะดวกที่จะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์
T2	สถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป เข้าสู่การใช้ชีวิตแบบ New Normal มีการเรียนแบบผสมผสาน ทำให้พฤติกรรมของนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของผู้ประกอบการมีการเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลต่อการดำเนินการของกิจการ ทำให้การบริหารสัญญาเช่าต้องบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และไม่ผิดไปจากระเบียบของมหาวิทยาลัย
T3	มีคู่แข่งในประเภทธุรกิจเดียวกันภายนอกบริเวณหอพักนักศึกษา หรือมหาวิทยาลัย ที่มีพื้นที่ให้บริการที่กว้างขวาง สภาพแวดล้อมโดยรอบมีความทันสมัย และใหม่กว่า

### ผลสำเร็จ



ผลสำเร็จจากการดำเนินงาน ผู้จัดทำได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วย 7s Model และ PEST Analysis และนำข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่การวิเคราะห์ SWOT และนำข้อมูลทั้งหมดเข้าที่ประชุมให้ผู้บริหารผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล เป็นที่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการตามหลักการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

**การบริหาร** หมายถึง การดำเนินงาน หรือการจัดการใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553 : 23) มีความหมายที่มีความหมายคล้ายคลึง หรือใกล้เคียงกันกับคำว่า การบริหาร หลายคำโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553 : 81) และในการบริหารภาครัฐจำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะจะต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตและบริหารชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์, 2553 : 23)

การบริหารภาครัฐกับภาคธุรกิจ ต่างมีเป้าหมายที่เหมือนและต่างกัน การบริหารธุรกิจ (Business Administration) เป็นกระบวนการในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยธุรกิจ โดยมีเป้าหมายที่ผลกำไร และตอบสนอง

ต่อผู้ถือหุ้นจำนวนมาก แต่การบริหารภาครัฐมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่รัฐกำหนดขึ้นซึ่งไม่ได้มุ่งเน้นที่กำไร

### การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

### กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process)

กระบวนการบริหารจัดการ หมายถึงกระบวนการในการตั้งเป้าหมาย วางแผน จัดระเบียบ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการดูแลองค์กร โครงการ หรือแม้แต่กระบวนการต่าง ๆ โดยเป้าหมายของกระบวนการบริหารจัดการก็คือการทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน นอกจากนี้จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว ผู้บริหารจัดการยังต้องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย 'ให้ดี' ใน 'เวลาที่สั้น' และ 'ค่าใช้จ่ายที่น้อย' ที่สุดซึ่งกระบวนการบริหารจัดการส่วนมากก็จะดูแลเรื่องการวางแผน การจัดการ การบรรจุคน การชี้แนะ และการควบคุม โดยที่รายละเอียดกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรทั่วไปมีดังนี้

การวางแผน Planning – หมายถึงกระบวนการตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงาน ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์พิจารณาตัวเลือกทั้งหมดและการตัดสินใจเลือกแผนการทำงานที่ดีที่สุด

การจัดการ Organizing – หมายถึงการจัดการและการกระจายงาน ในส่วนนี้แต่ละกระบวนการต้องมีพนักงานดูแลอย่างชัดเจน

การบรรจุคน Staffing – หมายถึงการหา การเปลี่ยน หรือการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน ที่ถูกวางไว้ การบรรจุคนเป็นกระบวนการที่ต้องพิจารณาอย่างต่อเนื่อง และอาจจะมีการทำควบคู่ไปกับการบริหารจัดการขั้นตอนอื่น

การชี้แนะ Directing – หมายถึงการชี้แนะและสร้างทิศทางการทำงานให้กับพนักงานแต่ละคน

การควบคุม Controlling – หมายถึงการเปรียบเทียบผลประกอบการกับมาตรฐาน กับแผนที่วางไว้ และกับเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้แผนการสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น เช่นการเข้ามาช่วยเวลาที่งานมีปัญหา

งานการเงินกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการสำรวจข้อมูลปัญหา และความต้องการของผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านค้าแก่กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลสำเร็จจากการดำเนินงาน ผู้จัดทำได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วย 7s Model และ PEST Analysis และนำข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่การวิเคราะห์ SWOT ค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค เพื่อค้นหาปัญหา ความต้องการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการร้านค้า ภายในบริเวณอาคารหอพักนักศึกษากองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

พบว่าสิ่งที่เป็นจุดแข็งต้องรักษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องประกาศที่ชัดเจนและมีรูปแบบของสัญญาเช่าประเภทต่าง ๆ ให้นำมาใช้อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามและบริหารสัญญาได้ง่าย และอัตราค่าเช่าถูกกว่าพื้นที่ภายนอก จุดอ่อนต้องมีการแก้ไขโดยเร่งด่วน ในเรื่องความไม่เข้าใจในข้อสัญญาของผู้ใช้ประกาศ (เจ้าหน้าที่) และผู้ประกอบการ (ผู้เช่า) และการที่เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสื่อสารกับผู้ประกอบการต้องแก้ไขทันที ผู้ประกอบการ และสภาพแวดล้อมบริเวณสถานที่เช่าบางจุดมีความเสื่อมโทรมตามอายุของอาคาร

โอกาสที่ต้องพยายามแสวงหาให้เกิดขึ้นได้แก่ การมองหาผู้ประกอบการที่สนใจเริ่มธุรกิจใหม่เนื่องจากมีต้นทุนค่าเช่าเริ่มต้นที่ถูกกว่าบริเวณพื้นที่ภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งมองหาประเภทธุรกิจที่เหมาะสมและเป็นที่น่าสนใจ เพื่อรองรับความต้องการของของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักและเพื่อเป็นการแก้ไขอุปสรรคที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจได้รับสิทธิประโยชน์ ตามหลักธรรมาภิบาล และใช้เทคโนโลยีในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ กับเป้าหมาย สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการบริหารสัญญาเช่า โดยอ้างอิงจากข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้ประกาศและการบริหารสัญญาเช่า เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจและสามารถสื่อสารกับผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง
3. จัดประชุมผู้ประกอบการร้านค้าทุกเดือน
4. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในกลุ่มผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## รายการอ้างอิง

- ณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง. (2563). PEST Analysis คืออะไร? ใช้วิเคราะห์อะไร? สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2566. จาก <https://www.nuttaputch.com/post/pest-analysis-คืออะไร-ใช้วิเคราะห์อะไร>
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2553). หลักรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและกระบวนการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษา. (2562). เว็บไซต์กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <https://op.mahidol.ac.th/sa/>
- สำนักงานบัญชี.com. (2023). รายได้ (Revenues) หมายถึง. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <https://สำนักงานบัญชี.com/รายได้/>
- อานาจ วัตจินดา. (2560). ประเมินองค์การด้วย McKinsey 7s. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2566. จาก [https://www.hrcenter.co.th/file/columns/hr\\_f\\_20170512\\_102402.pdf](https://www.hrcenter.co.th/file/columns/hr_f_20170512_102402.pdf)
- HardcoreCEO. (2021). [EP.1] คู่มือการเริ่มเป็น Entrepreneur และการเลือกสร้างธุรกิจที่เหมาะสมกับตัวเอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <https://hardcoreceo.co/entrepreneur-entrepreneurship/#entrepreneur->
- Kris Piroj. (2017). PEST คืออะไร? และการวิเคราะห์ PEST Analysis. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2566. จาก <https://greedisgoods.com/pest-คือ/>
- Sullivan, A. and Sheffrin, S.M. (2003). Economics: Principles in Action. Pearson Prentice Hall. Upper Saddle River. 272.



## การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ อย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก มหาวิทยาลัยมหิดล

Promotion and development of desirable graduates in the operation of  
Sustainable Procurement of Supplies with the concept of 3Rs,  
save the world, Mahidol University.

ศิษฏฐาล์ ศรีสุข<sup>1</sup> และ สิทธิธตเตช ศรีสุข<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการใช้กิจกรรมนักศึกษา เพื่อส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยนำกระบวนการจัดตปัญหาศึกษา การเรียนรู้ สู่การเปลี่ยนแปลง Transformative Learning คือเป็นคนดี มีปัญญา นำพาสุข มาเป็นแนวทางในการพัฒนามุมมอง วิถีคิด รวมถึงการพัฒนาทักษะชีวิต ในการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ รวมถึงการเรียนรู้วิธีการทำงานของภาครัฐอย่างเหมาะสม โดยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ เป็นการฝึกทักษะการทำงาน และการปฏิบัติตามกฎกระทรวงการคลัง โดยมหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม จึงส่งเสริมพัฒนานักศึกษาให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก คือ 1.) Reduce ลดการใช้พัสดุสิ้นเปลือง และลดปริมาณขยะที่สร้างขึ้น 2.) Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าเหมาะสมในการใช้งาน และ 3.) Recycle นำกลับมาใช้ใหม่ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมารีไซเคิลได้

ดังนั้น การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก มหาวิทยาลัยมหิดล จึงเป็นการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามขั้นตอนวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ในโครงการหรือกิจกรรมขององค์กรนักศึกษา สนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ในสาขาอาชีพต่าง ๆ ซึ่งต้องการบัณฑิตที่มีความเป็นเลิศที่หลากหลาย รู้จักปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่สำคัญในการสร้างสมดุลธรรมชาติ ลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม นำพาสุขต่อตนเองและมวลมนุษยชาติ

**คำสำคัญ :** การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์, การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน, แนวคิด 3Rs รักษ์โลก

<sup>1</sup> นักวิชาการพัสดุ (ผู้ชำนาญการพิเศษ) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ชำนาญการพิเศษ) สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This academic article aims to cultivate graduates who are desirable in terms of promoting procurement and inventory management, through the 3Rs Initiative, a concept for environmental conservation, Mahidol University. By utilizing the concept of contemplative pedagogies as well as transformative learning - toward wisdom, morality, integrity, equanimity, and joy - as a guideline for enhancing their perspective and ideology, the following activity endeavors to encourage and cultivate desirable graduates. Along with learning how to organize activities and work effectively in the public sector, this guideline also requires the development of life skills. In addition, the procurement and inventory management also aid in the development of the necessary working skills, which simultaneously comply with the regulations of the Ministry of Finance that Mahidol University has always urged students to adhere to sustainably and ensure that all environmental dimensions are covered. In accordance with the principles of the 3Rs Initiative: 1.) Reducing means choosing to use things with care to reduce the amount of waste generated. 2.) Reusing involves the repeated use of items or parts of items which still have usable aspects. 3.) Recycling means the use of waste itself as resources. Waste minimization can be achieved in an efficient way by focusing primarily on the first of the 3Rs, "reduce," followed by "reuse" and then "recycle." The aforementioned act would assist in fostering in students a greater sense of social responsibility and a greater respect for nature.

As a result, with the notion of the 3Rs Initiative, a concept for environmental conservation, Mahidol University is promoting the creation of desirable graduates through sustainable procurement and inventory management. According to the method of material procurement in projects or activities of the university's student body organizations, it is seeking to promote the prudent use of resources and participate in environmental conservation in order to meet the needs of graduate users in a variety of fields of study. Consequently, this project necessitates graduates who excel in a variety of disciplines, as well as those who can adjust to changing circumstances and recognize their crucial roles in balancing nature, reducing environmental impacts, and bringing happiness to humanity.

**Keywords:** ENCOURAGEMENT AND DEVELOPMENT OF DESIRABLE GRADUATES, SUSTAINABLE PROCUREMENT AND INVENTORY MANAGEMENT, THE 3Rs INITIATIVE

## 1. บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 การศึกษาเป็นการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคล และสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีความมุ่งหมายและหลักการตามมาตรา 6 “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542) การพัฒนานักศึกษาจึงมีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา ในการผลิตบัณฑิตให้มีความสมบูรณ์ มีความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพของตน มีทัศนคติในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม ใช้ชีวิตบนพื้นฐานของความพอเพียง เป็นผู้รู้จักสิทธิหน้าที่ตามระบอบประชาธิปไตย สิทธิหน้าที่อันพึงมีต่อสังคม สร้างประโยชน์สุขแก่ประเทศชาติ และมนุษยโลกส่วนรวม เป็นต้น บัณฑิตที่พึงประสงค์มีคุณลักษณะ ดังนี้ 1.) เป็นคนดี คือ เป็นคนที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะ ในการดำเนินชีวิต มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง ชุมชน สังคมและโลก มีจิตอาสา และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เช่น การมีวินัย เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีเหตุผล รับผิดชอบต่อหน้าที่ รักษาสิ่งแวดล้อม 2.) มีปัญญา คือ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพของตนเอง มีทักษะในการแสวงหาความรู้ และสามารถนำความรู้ความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี ไปประยุกต์ใช้จนเกิดประโยชน์กับสังคมส่วนรวมได้ พร้อมทั้งรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถพิเศษ เป็นผู้นำที่ดี รู้จักการแก้ปัญหา สามารถเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และ 3.) นำพาสุข คือ สามารถดูแลทั้งร่างกายและจิตใจของตนเองได้ดี รวมทั้งการมีความสุขในการดำเนินชีวิต มีจิตใจที่เปิดกว้าง เปิดรับความแตกต่างหลากหลาย เช่น มีความสุขในการเรียนรู้และการทำงาน มีจิตใจที่ร่าเริงแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดำเนินชีวิตบนทางสายกลาง เป็นต้น (กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

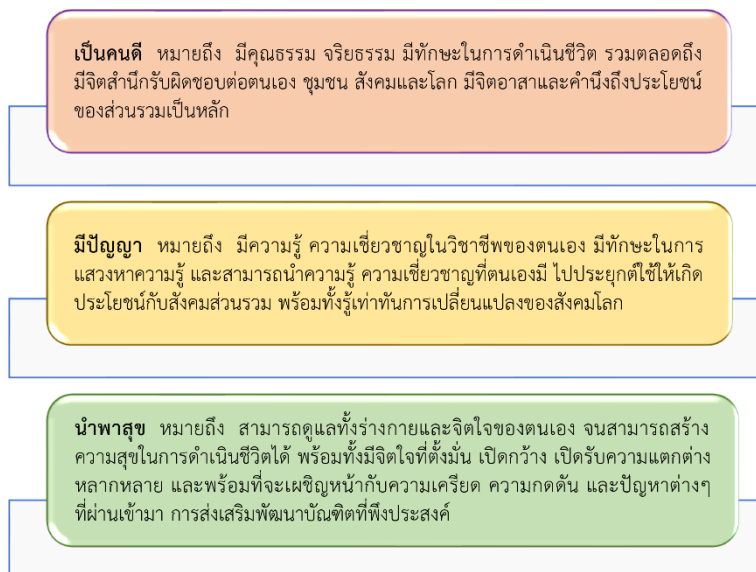
จากการพัฒนาการศึกษาและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทำให้มนุษย์เกิดการพัฒนามีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง โลกแห่งการเรียนรู้ไม่มีวันจบสิ้น ยิ่งเรียนรู้ ยิ่งเพิ่มพลังปัญญา (อติพร เกิดเรื่อง, 2565) เช่นเดียวกับการสร้างความรู้ความเข้าใจในพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติตามที่กำหนดในกฎกระทรวงการคลัง โดยมีหลักการและเหตุผล คือ 1.) เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างมีกรอบการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2.) มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูล เพื่อความโปร่งใสและมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม 3.) คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ เพื่อเกิดความคุ้มค่าตามแนวทางการบริหารพัสดุนวัตกรรม เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากการเพิ่มขึ้นของประชากรโลก จำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์และปรับทิศทางการบริหารพัสดุ ให้สอดคล้องกับผลกระทบของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น หากไม่มีแผนการจัดการที่เหมาะสม ประเทศไทยจะประสบกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่รุนแรง การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืนด้วยแนวคิด 3Rs รักโลก เป็นการประยุกต์ใช้แนวคิดการปฏิบัติ เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างรู้คุณค่า สามารถลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น (reduce) การนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ยังสามารถใช้งานได้ กลับมาใช้ซ้ำ (reuse) และการนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานแล้วแปรรูป เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ (recycle) (กรมควบคุมมลพิษ, 2559) สร้างประสิทธิภาพในการใช้งานผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่าตลอดอายุการใช้งาน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักโลก มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้เขียนจึงมีความสนใจศึกษา กระบวนการพัฒนานักศึกษาให้เป็นคนดี มีปัญญา และนำพาสุข ผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการทำงาน

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก คือ ลดการใช้ นำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ (reduce reuse and recycle: 3Rs) จนเกิดประโยชน์กับสังคมส่วนรวม โดย Hmelo, C.E. and Lin, Xiaodong (2000) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการพัฒนาสติปัญญา ที่ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเอง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ดำเนินการสอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 หมวด 7/2 พักตร์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ข้อ 27/4 “สินค้าหรือบริการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าสินค้าหรือบริการประเภทเดียวกัน แต่มีคุณสมบัติหรือคุณภาพเทียบเท่าหรือสูงกว่าสินค้าหรือบริการประเภทเดียวกัน โดยพิจารณาจากขั้นตอนการจัดหา วัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง การใช้งาน การนำกลับไปใช้ (reuse) การแปรใช้ใหม่ (recycle) และการนำไปกำจัด (กฎกระทรวง, 2563) เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการฝึกทักษะการทำงานที่จำเป็นให้กับนักศึกษา จนมีความรอบรู้ ความรอบคอบ ความรับผิดชอบ ความถูกต้อง และคุณธรรม สามารถใช้ความรู้ความสามารถพัฒนาตนเองและสังคม เกิดศักยภาพการแข่งขันในระดับสากล สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในสาขาอาชีพต่าง ๆ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ สร้างประโยชน์สุขกับตนเอง สังคม และประเทศชาติ

## 2. การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำกระบวนการจิตตปัญญาศึกษา การเรียนรู้ สู่การเปลี่ยนแปลง Transformative Learning มาเป็นกระบวนการพัฒนานักศึกษา ให้นักศึกษามีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ดังนี้



ภาพที่ 1 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ (ที่มา : กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

จากภาพที่ 1 เป็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ต้องการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตให้เป็นคนดี มีปัญญาและนำพาสุข สามารถพิจารณาได้ตรงตรง แยกแยะสิ่งที่สมควรทำและไม่สมควรทำได้ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความรับผิดชอบ วินัย มุมมอง วิถีคิด ทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในชีวิต ทั้งในส่วนของการมีทัศนคติใน

การทำงานอย่างมีความสุข เห็นความสำคัญของสิ่งที่ทำ ประยุกต์ใช้ความสามารถ ส่งเสริมให้ตัวเองประสบความสำเร็จได้ (กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

Good, C.V. (1973) กล่าวว่า กิจกรรมนักศึกษาเป็นกระบวนการและการดำเนินงานที่นักศึกษาหรือสถาบันจัดขึ้นเพื่อสร้างความสนุกสนาน เพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่าง ๆ เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความสามารถ และสร้างความสนใจให้กับนักศึกษา เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ

Jamais, C.J. (1969) กล่าวว่า กิจกรรมนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยนักศึกษา หรือสถาบันเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ ด้วยความสมัครใจ และการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จ

ดังนั้น การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของนักศึกษา จึงเป็นการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ให้เป็นเป็นคนดี มีปัญญา และนำพาสุข มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม เปิดโอกาสรับความแตกต่างหลากหลาย สร้างประสบการณ์ให้กับนักศึกษา กล้าแสดงความสามารถ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความรับผิดชอบ มีวินัย สามารถดูแลจิตใจ และร่างกายของตนเองในการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ก้าวทันบริบทของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในชีวิต

### 3. วัตถุประสงค์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์

บัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ การพัฒนาศักยภาพความเป็นมนุษย์ใน 3 มิติ คือ การพัฒนาทางด้านมุมมอง วิธีคิด ที่มีต่อชีวิตและโลกสรรพสิ่งรอบ ๆ ตัวให้ถูกต้องตามความเป็นจริง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับสถานการณ์ของสังคม โดยการพัฒนาทางจิตใจ ให้มีสมรรถภาพ (เข้มแข็ง อดทน กล้าหาญ) คุณภาพ (มีสติ มีสมาธิ มีความรัก ความเมตตา) และมีความสุข (ร่าเริง เบิกบาน แจ่มใส สนุกสนาน) การพัฒนาทางด้านหน้าที่ การกระทำ หรือพฤติกรรม ดำเนินชีวิตที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคมส่วนรวม ไม่เอารัดเอาเปรียบหรือแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง และพร้อมที่จะแบ่งปัน ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน (จรรยาพร สุวรรณชนะ, 2558) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้



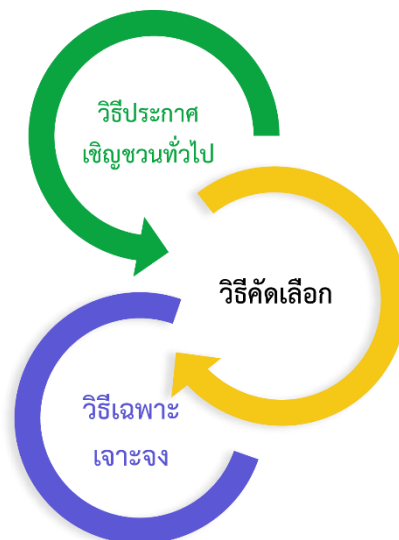
ภาพที่ 2 วัตถุประสงค์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ (ที่มา : กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

จากภาพที่ 2 เป็นวัตถุประสงค์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ 1.) เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจและรู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง 2.) เพื่อให้นักศึกษาเห็นคุณค่า เชื่อมมั่นในตนเอง และเคารพความแตกต่าง หลากหลาย 3.) เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาภาวะผู้นำบนพื้นฐานของศักยภาพของตนเอง 4.) เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกัน บนพื้นฐานความแตกต่าง หลากหลาย 5.) เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะชีวิตและทักษะการแสวงหาความรู้ และ 6.) เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้วิธีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข (กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ เป็นความต้องการให้นักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อชีวิตและโลกสรรพสิ่งรอบๆ ตัวอย่างถูกต้องเหมาะสม มองเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น มีบุคลิกภาพที่ดี รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม กล้าเผชิญกับปัญหา สามารถทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความแตกต่างหลากหลาย มีพัฒนาการทางจิตใจ อดทน เข้มแข็ง เคารพกฎระเบียบของสังคม มีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ ประยุกต์ใช้ ความรู้ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข พร้อมทำคุณประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศชาติ มีจิตสำนึก และความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมืองโลก

#### 4. วิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ 3 วิธี คือ 1.) วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป คือ เชิญชวนให้ผู้ประกอบการทั่วไป ที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด เข้ายื่นข้อเสนอ 2.) วิธีคัดเลือก เชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไข ที่หน่วยงานภาครัฐกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 3 ราย ให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่า 3 ราย 3.) วิธีเฉพาะเจาะจง คือ หน่วยงานภาครัฐเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด รายใดรายหนึ่งให้เข้า ยื่นข้อเสนอหรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคากับหน่วยงานของรัฐโดยตรง (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ, 2560)



ภาพที่ 3 วิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ (ที่มา : พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ, 2560)



จากภาพที่ 3 เป็นการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เป็นการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ

ดังนั้น การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อการดำเนินงานด้านโครงการหรือกิจกรรมนักศึกษา ขององค์กรนักศึกษา ได้แก่ สโมสรนักศึกษา สถานศึกษา และชมรมนักศึกษา จำนวน 41 ชมรม เช่น ชมรมกลุ่มอาสา ชมรมศึกษาและพัฒนาชุมชน ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และมีวงเงินดำเนินการไม่เกิน 500,000 บาท ดำเนินการโดยวิธีเฉพาะเจาะจง คือ หน่วยงานภาครัฐเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด รายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอหรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคากับหน่วยงานโดยตรง

## 5. การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน (sustainable procurement)

การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน (sustainable procurement) หมายถึง ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุภาครัฐ ที่นำปัจจัยทางสังคม (social) เศรษฐกิจ (economics) และสิ่งแวดล้อม (environment) มาพิจารณาควบคู่ไปกับเกณฑ์ราคา คุณภาพ การส่งมอบสินค้าและบริการ ดังนี้ 1.) มิติทางด้านสังคม (social) หมายถึง การจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงแนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้ใช้แรงงาน คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สุขภาพ เคารพสิทธิมนุษยชน ไม่แบ่งแยกชนชั้น หรือหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติ 2.) มิติทางด้านเศรษฐกิจ (economics) หมายถึง การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม มีการแข่งขันที่เป็นธรรมและการจัดซื้อจัดจ้างงานท้องถิ่น ที่ชุมชนมีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์ เช่น การส่งเสริมการจ้างงาน จ่ายค่าแรงขั้นต่ำให้กับพนักงานตามกฎหมายข้อบังคับของท้องถิ่น 3.) มิติทางด้านสิ่งแวดล้อม (environment) หมายถึง การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดการตัดไม้ทำลายป่า อนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการของเสียอย่างเหมาะสม สามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่ ไม่เพียงเกิดความคุ้มค่าทางการเงิน แต่ยังสร้างประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (อรุณี ต้นติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2561)

การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน เป็นภารกิจหนึ่งของภาครัฐ การขับเคลื่อนรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน มีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนขับเคลื่อนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน พ.ศ. 2560 – 2580 (ฉบับปรับปรุง) เพื่อวางกรอบการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การจัดการของเสียและสารเคมีอย่างถูกต้อง เพื่อลดมลพิษ ที่เป็นอันตรายต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม สนับสนุนหลักปฏิบัติลดการใช้ (reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (reuse) นำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) เพื่อให้เกิดความสมดุลกับมิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม ตามเป้าหมายการส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐที่ยั่งยืน ภายในปี พ.ศ. 2573 นำไปสู่การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน เป็นการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่า สินค้าและบริการทั่วไป ที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกัน โดยพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่การเลือกใช้วัตถุดิบ การผลิต โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม วัสดุที่ใช้ในการบรรจุหีบห่อ การจัดการซากผลิตภัณฑ์หลังหมดอายุ



การใช้งาน หลีกเลียงหรือลดการใช้วัตถุที่เป็นอันตราย สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ประหยัดพลังงานและทรัพยากร  
คำนึงถึงการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ การนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่แบบยั่งยืน (เอี่ยมพร มัชฌิมวงศ์, 2556)

จุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ (GPP) มุ่งเน้นที่  
ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ คือ ลดการตัดไม้ทำลายป่า ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการปล่อยมลพิษทาง  
น้ำ พื้นดิน และอากาศ โดยควบคุมสารที่ก่อมลพิษหรือเคมีภัณฑ์ ที่เป็นอันตรายต่อสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยประเทศ  
ออสเตรเลียได้มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการของภาครัฐ ต้องดำเนินการ  
จัดซื้อ จัดจ้างพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้พิจารณาถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ลดการปล่อยก๊าซเรือน  
กระจกหรือมลพิษ ลดการใช้สารอันตรายในสินค้าและบริการ ที่ภาครัฐต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างมาใช้งาน (Australian  
Government Department of the Environment and Energy, 2021)

ประเทศไทยได้มีการส่งเสริมและสนับสนุน การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดย  
ภาครัฐเป็นกลไกสำคัญ ผลักดันให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากเดิมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์  
เน้นเกณฑ์ราคาเป็นหลัก ปัจจุบันให้ความสำคัญกับเกณฑ์คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตรงตาม  
วัตถุประสงค์ และความต้องการของผู้ใช้งาน โดยรายการสินค้าและบริการที่ได้รับคัดเลือกกว่าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น  
กระดาษคอมพิวเตอร์ กระดาษชำระ กล่องใส่เอกสาร ถ่านไฟฉาย ก๊ับบริการอีก 3 ประเภท ประกอบด้วย บริการทำความสะอาด  
บริการที่พักโรงแรม และบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร (ยุทธศักดิ์ คนบุญ, 2561)

แนวทางการเลือกซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถพิจารณาได้จากฉลากที่ได้แสดงไว้  
บนผลิตภัณฑ์เน้นคุณค่าทางสิ่งแวดล้อม มีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ ใช้วัสดุที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย  
เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกัน ลดการใช้ทรัพยากร หรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ  
สัญลักษณ์ฉลากเขียว (green label) เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ การเลือกซื้อ เลือกใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ  
ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงการลดการใช้ (reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (reuse)  
นำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) เป็นแนวทางในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ศุภชัยวิชัยและการฝึกอบรม  
ด้านสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2558)

ดังนั้น การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน (sustainable procurement) จึงเป็นขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการ  
บริหารพัสดุภาครัฐ ที่นำปัจจัยทางสังคม (social) เศรษฐกิจ (economics) และสิ่งแวดล้อม (environment) มาพิจารณา  
ควบคู่ไปกับเกณฑ์ราคา คุณภาพ การส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงการปฏิบัติตามแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่  
รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน อาทิ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาผลกระทบต่อ  
ทั้งวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์ และคำนึงถึงการลดการใช้ (reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (reuse) นำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) เป็น  
แนวทางในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและ  
สิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

## 6. แนวคิด 3Rs รักษาโลก

แนวคิด 3Rs รักษาโลก เป็นแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติตน เพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดความคุ้มค่า โดยคิดก่อนใช้ และใช้เท่าที่จำเป็น สามารถช่วยลดปริมาณขยะให้น้อยลงได้ คือ ลดการใช้ นำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ (reduce reuse and recycle: 3Rs) ดังนี้



ภาพที่ 4 แนวคิด 3Rs รักษาโลก (ที่มา : กรมควบคุมมลพิษ, 2559)

จากภาพที่ 4 เป็นแนวคิด 3Rs รักษาโลก เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีหลักการดังต่อไปนี้ 1.) Reduce ลดการใช้ (คิดก่อนใช้) โดยหลีกเลี่ยงการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ครั้งเดียว รวมถึงลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ก่อมลพิษกับสิ่งแวดล้อม เช่น กล่องโฟม ถุงพลาสติก หลอดพลาสติก เป็นต้น ที่สามารถลดการใช้ให้น้อยลงได้ และใช้ตามความจำเป็น หลีกเลี่ยงการใช้วัสดุฟุ่มเฟือย 2.) Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ (ใช้แล้วใช้อีก) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าเหมาะสมในการใช้งาน เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำ เกิดความคุ้มค่า เช่น กล่องข้าวฟาง กล่องข้าวสาสลิ ถุงผ้า เป็นต้น ที่สามารถนำมาใช้ซ้ำได้มากกว่ากล่องข้าวโฟม หรือถุงพลาสติก 3.) Recycle นำกลับมาใช้ใหม่ (ผลิตภัณฑ์แปรรูป) โดยเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่นำกลับมาแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ได้ หรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากวัสดุที่สามารถนำมาแปรรูปได้ เช่น กระดาษ แก้ว โลหะ อะลูมิเนียม ซึ่งสามารถนำมาแปรรูปและนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือการนำกระป๋องอะลูมิเนียม มาขจัดสีและทำความสะอาด ใช้ความร้อนหลอมขึ้นรูปใหม่ เพื่อนำไปผลิตเป็นกระป๋องอะลูมิเนียม หรือการนำแก้วมาหลอม ขึ้นรูปใหม่ เพื่อนำกลับมาใช้งาน ทำให้ประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอย และลดการก่อกองมลพิษ เป็นต้น (กรมควบคุมมลพิษ, 2559)

3Rs รักษาโลก เป็นแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สามารถลดปริมาณขยะให้น้อยลง ด้วยการลดการใช้ การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ (reduce reuse and recycle: 3Rs) โดยเริ่มต้นที่การใช้ให้น้อยลง ลดการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ เพื่อลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น (reduce) การนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ยังสามารถใช้งานได้กลับมาใช้ซ้ำ (reuse) และการนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานแล้วมาแปรรูป เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ หรือรีไซเคิล (recycle) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเป็นสังคมปลอดขยะ (zero waste society) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2561)

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 บัญญัติขึ้นเพื่อป้องกันปัญหาความเสื่อมโทรมของคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของดินเสีย น้ำเน่า

อากาศเป็นพิษ ป่าไม้ ต้นน้ำลำธารถูกทำลาย อันเนื่องมาจากการขยายตัวของประชากร การใช้ทรัพยากรอย่างไม่ถูกต้อง และอุตสาหกรรม โดยส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรเอกชน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติและสุขภาพ (สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพฯ, 2564)

ดังนั้น แนวคิด 3Rs รักษ์โลก จึงเป็นแนวคิดในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นเรื่องใกล้ตัวที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมได้ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและใช้เท่าที่จำเป็น เริ่มต้นที่การใช้ให้น้อยลง ลดการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดขยะ การนำวัสดุที่ยังสามารถใช้งานได้กลับมาใช้ซ้ำ และนำวัสดุที่ใช้งานแล้ว นำกลับมาแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ (reduce reuse and recycle: 3Rs) ลดปัญหาความเสื่อมโทรมของคุณภาพสิ่งแวดล้อมร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเป็นสังคมปลอดขยะ (zero waste society) เพื่อลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

## 7. ปัญหาและอุปสรรค

การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก มหาวิทยาลัยมหิดล ปัจจุบันพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ให้กับองค์กรนักศึกษาในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม โดยพบปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1.) นักศึกษาขาดความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุนโครงการหรือกิจกรรมนักศึกษา
- 2.) นักศึกษาขาดความเข้าใจ เกี่ยวกับวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- 3.) นักศึกษาขาดความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงานกับผู้ค้าหรือผู้ประกอบการ เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณา การจัดตั้งงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ
- 4.) นักศึกษาขาดความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก

ซึ่งจากเหตุดังกล่าวเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุให้กับองค์กรนักศึกษาในการจัดโครงการหรือกิจกรรม ผู้เขียนจึงได้ค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังจะกล่าวในลำดับต่อไป

## 8. แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ให้กับองค์กรนักศึกษาในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม ด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก มหาวิทยาลัยมหิดล พบแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังต่อไปนี้

- 1.) เจ้าหน้าที่พัสดุ ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุนโครงการหรือกิจกรรม ดังนี้
  - 1.1) จัดทำหนังสือเสนอโครงการหรือกิจกรรม ตามแบบฟอร์มเสนอโครงการหรือกิจกรรม มหาวิทยาลัยมหิดล (SA\_002) ระบุชื่อโครงการ ชื่อชมรม ผู้รับผิดชอบโครงการ ชื่อประธานโครงการหรือผู้ประสานงานโครงการ วัน เวลา สถานที่ ในการจัดโครงการ กำหนดระยะเวลาให้งานแล้วเสร็จ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ เหตุผลความจำเป็น โดยเสนอโครงการผ่านประธานโครงการ อาจารย์ที่ปรึกษา นายกลสโมสรนักศึกษา และประธานสภานักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2) จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดโครงการหรือกิจกรรม ตามแบบฟอร์มการขออนุมัติจัดโครงการหรือกิจกรรมพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (SA\_001) ระบุชื่อเรื่อง ชื่อผู้ขออนุมัติจัดโครงการหรือกิจกรรม ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา งบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงการ แหล่งเงิน โดยเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติจัดโครงการหรือกิจกรรมอนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายและอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างพัสดุของโครงการหรือกิจกรรม

1.3) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการหรือกิจกรรม โดยระบุรายการที่ต้องการจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดขอบเขตของงาน วงเงินดำเนินการ และผู้ตรวจรับพัสดุ หรือคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดยเจ้าหน้าที่พัสดุให้ความรู้ ความเข้าใจ หลักเกณฑ์การแต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุหรือคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ดังนี้

1.3.1) ผู้ตรวจรับพัสดุใช้ในกรณีวงเงินเล็กน้อยไม่เกิน 100,000 บาท แต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุ 1 ราย และ 1.3.2) คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ใช้ในกรณีวงเงินเกิน 100,000 บาท แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุไม่น้อยกว่า 3 ราย ระยะเวลาดำเนินการตรวจรับพัสดุไม่เกิน 5 วันทำการ

2.) เจ้าหน้าที่พัสดุ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ โดยการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุมี 3 วิธี ดังนี้

1.) วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป คือ เชิญชวนให้ผู้ประกอบการทั่วไป ที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด เข้ายื่นข้อเสนอ (สอบราคาทางตลาดอิเล็กทรอนิกส์ e-market และ e-bidding) 2.) วิธีคัดเลือก เชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานภาครัฐกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 3 ราย ให้เข้ายื่นข้อเสนอ วันแต่ ในงานนั้น มีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่า 3 ราย และ 3.) วิธีเฉพาะเจาะจง คือ หน่วยงานภาครัฐ เชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดรายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคากับหน่วยงานของรัฐโดยตรง ทั้งนี้ การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมนักศึกษาขององค์กรนักศึกษา มีวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท เป็นการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง สามารถเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขเข้ายื่นข้อเสนอราคาและเจรจาต่อรอง ไม่น้อยกว่า 3 ราย

3.) เจ้าหน้าที่พัสดุ ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประสานงานกับผู้ค้าหรือผู้ประกอบการ กรณี จัดซื้อจัดจ้างพัสดวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท ควรพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างกับผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ของภาครัฐเป็นลำดับแรก โดยสามารถค้นหาผู้ค้าหรือผู้ประกอบการที่มีความคุณสมบัติตรงตามความต้องการ ในการจัดโครงการหรือกิจกรรมได้ที่เว็บไซต์ [www.thaismegp.com](http://www.thaismegp.com) โดยค้นหาผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดเดียวกันก่อน เป็นลำดับแรก หรือพื้นที่ใกล้เคียง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา อาทิจังหวัดนครปฐม เนื่องจากสามารถส่งมอบสินค้าได้สะดวกรวดเร็ว การคำนวณค่าบริการขนส่งไม่มาก หากนักศึกษาต้องการสืบค้นราคาเพื่อดำเนินการตั้งวงเงินงบประมาณในการดำเนินงาน ในหนังสือเสนอโครงการหรือกิจกรรมจำเป็นต้องสืบค้นราคาก่อนในเบื้องต้น โดยเจ้าหน้าที่พัสดุ ได้ให้ข้อมูลที่จำเป็นและเทคนิคการติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการ โดยเลือกผู้ประกอบการที่มีคุณธรรม พิจารณาจากความกระตือรือร้นในการจัดส่งสินค้า ใบเสนอราคา การลดราคา การให้เกียรติ นักศึกษาในการพูดคุยด้วยวาจาที่สุภาพและการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา มีสัจจะ รักษาคำพูด

4.) เจ้าหน้าที่พัสดุ ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ด้วยแนวคิด 3Rs รักษาโลก ในการจัดโครงการหรือกิจกรรม โดยคำนึงถึงการบริโภคใช้ผลิตภัณฑ์ ดังนี้ 4.1) Reduce ลดการใช้ (คิดก่อนใช้) โดยหลีกเลี่ยงการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ครั้งเดียว รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ก่อมลพิษกับสิ่งแวดล้อม เช่น กล่องโฟม ถุงพลาสติก หลอดพลาสติก โดยแนะนำนักศึกษาให้พิจารณาจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รักษาโลก สามารถย่อยสลายได้ และถ่ายทอดเทคนิคการกำหนดรายละเอียดคุณสมบัติของสินค้า กำหนดผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ก่อนส่งคุณสมบัติของ





2.) Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ (ใช้แล้วใช้อีก) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าเหมาะสมในการใช้งาน เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำ เกิดความคุ้มค่า เช่น กล่องข้าวฟาง ข้าวสาลี แก้วน้ำซิลิโคนพับได้ ถุงผ้า ถุงผ้าสปันบอนด์ เป็นต้น ที่สามารถนำมาใช้ซ้ำได้มากกว่ากล่องข้าวโฟม ถุงพลาสติก และแก้วพลาสติก สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ มีปัญญา การมีความรู้ ความเข้าใจ หลักการใช้ผลิตภัณฑ์รักษ์โลก ให้เหมาะสมกับการใช้งาน สามารถย่อยสลายได้ ไม่ทำให้เกิดก๊าซเรือนกระจก ไม่มีสารพิษตกค้าง โดยนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ จนเกิดประโยชน์กับส่วนรวม เช่น จากเดิมเคยจัดซื้อแก้วพลาสติกในการจัดโครงการหรือกิจกรรมขององค์กรนักศึกษา เปลี่ยนมาเป็นการจัดซื้อแก้วน้ำซิลิโคนพับได้ ที่พกพาสะดวก หรือถุงผ้าสปันบอนด์ ที่มีคุณสมบัติเหนียว ทนทาน ยืดหยุ่น สามารถย่อยสลายภายใน 5-10 ปี ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะในระยะยาว ทำให้นักศึกษาเข้าใจถึงความสำคัญของหลักความคุ้มค่าในการใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสังคมโลก

3.) Recycle นำกลับมาใช้ใหม่ (ผลิตภัณฑ์แปรรูป) โดยเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาแปรรูปได้ หรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากวัสดุแปรรูปได้ เช่น กระดาษ แก้ว โลหะ อะลูมิเนียม เป็นต้น ที่สามารถนำมาแปรรูปและนำกลับมาใช้ได้ใหม่ ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอย และลดมลพิษ สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ นำพาสุข การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ สร้างความภูมิใจและการมองเห็นคุณค่าในตนเอง ระบุว่าตนเองสามารถทำประโยชน์ให้กับสังคมได้ เรียนรู้การสร้างความสุขในการดำเนินชีวิต เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี เช่น จากเดิมเคยจัดซื้อน้ำดื่มในการจัดโครงการหรือกิจกรรมแบบถ้วยพลาสติกใช้ครั้งเดียวทิ้ง เปลี่ยนมาเป็นการจัดซื้อน้ำหวานที่บรรจุในขวดแก้ว หรือน้ำกระป๋องรักษ์โลก ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้พลังงานและทรัพยากรในการผลิตน้อย สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หรือสามารถนำกลับมาแปรรูปได้

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น เป็นการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก ให้กับองค์กรนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ทำให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของภาครัฐ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน แสวงหาความรู้การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า มีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะ ลดการใช้ (reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (reuse) และนำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) โดยดำเนินงานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และสอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 หมวด 7/2 พสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ร่วมขับเคลื่อนวิถีชีวิตใหม่ เป็นสังคมปลอดขยะ (zero waste society) เกิดประโยชน์กับสังคมและประเทศชาติ สอดคล้องกับบัณฑิตที่พึงประสงค์ คือ เป็นคนดี มีปัญญา และนำพาสุขทั้งกับตนเองและมวลมนุษยชาติ

## 10. บทสรุป

การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักษ์โลก มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542) ตามมาตรา 6 การเรียนรู้ไม่มีวันจบสิ้น ยิ่งเรียนรู้ ยิ่งเพิ่มพลังปัญญา สอดคล้องกับอดีต เติบโต (2565) การใช้กิจกรรมนักศึกษา เพื่อพัฒนาบัณฑิต จึงเป็นการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ให้เป็นคนดี มีปัญญา และนำพาสุข สอดคล้องกับกองกิจการ

นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) การจัดการกิจกรรมนักศึกษาเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมพัฒนานักศึกษา เปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ สอดคล้องกับ Good, C.V. (1973) การเรียนรู้เป็นกระบวนการพัฒนาทางสติปัญญา ที่ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเอง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับ Hmelo, C.E. and Lin, Xiaodong. (2000) การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะ จนประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ Jamais, C.J. (1969) โดยวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ รู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง กล้าเผชิญกับปัญหา มีทักษะภาวะผู้นำ เคารพความแตกต่างหลากหลาย สอดคล้องกับ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) โดยวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษามีความรู้ความเข้าใจ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีความพร้อม ต่อการทำความประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาธ สุวรรณชนะ (2558) การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืนขององค์กรนักศึกษา มีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กรณีจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุภาครัฐ นำปัจจัยทางสังคม (social) เศรษฐกิจ (economics) และสิ่งแวดล้อม (environment) มาพิจารณาควบคู่ไปกับเกณฑ์ราคา คุณภาพ การส่งมอบสินค้าและบริการ สอดคล้องกับ อรุณี ตันติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์ (2561) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การจัดการของเสียและสารเคมีอย่างถูกต้อง เป็นการสร้างสมดุลกับมิติทางสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม ตามเป้าหมายการส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐที่ยั่งยืนภายในปี พ.ศ. 2573 โดยส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) และการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน เป็นการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม น้อยกว่าสินค้าหรือบริการประเภทเดียวกัน แต่มีคุณสมบัติหรือคุณภาพเทียบเท่าหรือสูงกว่าสินค้าหรือบริการประเภทเดียวกัน โดยพิจารณาจากขั้นตอนการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง การใช้งาน การนำกลับไปใช้ (reuse) การแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) และการนำไปกำจัด สอดคล้องกับกฎกระทรวง (2563) โดยพิจารณาผลกระทบต่อตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ประหยัดพลังงานและทรัพยากร คำนึงถึงการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ การนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่แบบยั่งยืน สอดคล้องกับเอื้อมพร มัชฌิมวงศ์ (2556) จุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืนของภาครัฐหรือการส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียวของภาครัฐ (Green Public Procurement : GPP) พักตร์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นที่ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ ลดการใช้สารอันตรายในสินค้าและบริการ สอดคล้องกับ Australian Government Department of the Environment and Energy (2021) ภาครัฐจึงเป็นกลไกสำคัญ ผลักดันให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากเดิมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เน้นเกณฑ์ราคาเป็นหลัก ปัจจุบันให้ความสำคัญกับเกณฑ์คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตรงตามวัตถุประสงค์ และความต้องการของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับยุทธศักดิ์ คนบุญ (2561) แนวทางการเลือกใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถพิจารณาได้จากฉลากที่แสดงบนผลิตภัณฑ์เน้นคุณค่าทางสิ่งแวดล้อม มีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ ใช้วัสดุที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย สอดคล้องกับศูนย์วิจัยและการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2558) โดยภาครัฐมีแนวทางการส่งเสริม การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดปริมาณขยะ สามารถนำหลักแนวคิด 3Rs รักโลกมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1.) Reduce ลดการใช้ (คิดก่อนใช้) 2.) Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ (ใช้แล้วใช้อีก) และ 3.) Recycle นำกลับมาใช้ใหม่ (ผลิตภัณฑ์แปรรูป) จนเกิดการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับกรมควบคุมมลพิษ (2559) โดยแนวคิด 3Rs เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อการใช้



ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ช่วยลดปริมาณขยะให้น้อยลง สอดคล้องกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2561) และตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรเอกชน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบกับคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และสุขภาพ สอดคล้องกับสำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพฯ (2564)

ดังนั้น การส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ด้วยแนวคิด 3Rs รักโลก มหาวิทยาลัยมหิดล จึงเป็นการส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตให้เป็นคนดี มีปัญญา และนำพาสุข จากการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน ในโครงการหรือกิจกรรมของนักศึกษา มีการฝึกทักษะการปฏิบัติงาน ด้วยความรู้ ความรอบคอบ ความรับผิดชอบ ความถูกต้อง และคุณธรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสวงหาความรู้ ด้วยตนเอง จนเกิดความเข้าใจ ถ้าเผชิญกับปัญหา สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้จนสำเร็จ และมีส่วนร่วมในการสร้างสมคุณธรรมชาติ ตามแนวคิด 3Rs รักโลก โดยพิจารณาผลกระทบตลอดทั้งวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์ และคำนึงถึงการลดการใช้ (reduce) นำกลับมาใช้ซ้ำ (reuse) นำกลับมาใช้ใหม่ (recycle) เป็นแนวทางในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือผลิตภัณฑ์รักโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน เกิดความภาคภูมิใจ ในการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวม เล็งเห็นความสำคัญของวิถีชีวิตใหม่ด้วยการลดปริมาณขยะให้เป็นศูนย์ (zero waste society) และสามารถถ่ายทอดทักษะการทำงาน ให้กับนักศึกษารุ่นต่อไปที่ต้องเข้ามาดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุได้อย่างถูกต้อง จากการเรียนรู้อุปสรรคและปัญหา จนได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา สร้างวัฒนธรรมอันดี สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในสาขาอาชีพต่าง ๆ ที่ต้องการบัณฑิตที่มีความเป็นเลิศที่หลากหลาย รู้จักปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถจัดการกับสิ่งท้าทายต่างๆ จนกลายเป็นกำลังสำคัญให้กับประเทศไทยและสังคมโลกต่อไปในอนาคต

## 11. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.ควรสนับสนุนนโยบาย ด้านการดำเนินงาน เพื่อการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะในส่วนของการถ่ายทอดแนวคิด กระบวนการ วิธีปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ความเข้าใจในส่วนของ การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุอย่างยั่งยืน โดยถือปฏิบัติตามแนวคิด 3Rs รักโลกอย่างต่อเนื่อง ให้กับองค์กร นักศึกษา สโมสรนักศึกษา สถาบันศึกษา และชมรมนักศึกษา หรือนักศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อ สิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

2.ควรสนับสนุนนโยบาย ด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาผลิตภัณฑ์ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากผลิตภัณฑ์รักโลกหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในปัจจุบันนั้นยังคงมีราคา ค่อนข้างสูงกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษามีโอกาสเข้าถึงในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญและเกิดการเรียนรู้หลักการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง เกิดการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เพิ่มพลังปัญญา ความเข้าใจ ได้อย่างลึกซึ้ง

3.ควรสนับสนุนนโยบาย ด้านการพัฒนาการศึกษา การส่งเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและการใช้ชีวิต ในอนาคต จากกิจกรรมเสริมหลักสูตร 5 ด้าน “Mahidol HIDEF” เพื่อการพัฒนาการศึกษา ให้มีทักษะความรู้ ที่ไม่ได้มีอยู่แค่ในตำราเรียน ประกอบไปด้วย 1) Health Literacy คือ ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี 2) Internationalization คือ ความเป็นนานาชาติ 3) Digital Literacy คือ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 4) Environmental Literacy คือ ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านสิ่งแวดล้อม และ 5) Financial Literacy คือ ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านการเงิน เศรษฐกิจ และธุรกิจ ซึ่งการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น สอดรับกับกิจกรรม “Mahidol HIDEF” ในด้านที่ 4 เรื่องของความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านสิ่งแวดล้อม (environmental literacy : E) ส่งเสริมการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดี เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของภาครัฐ หรือการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์รักษ์โลกได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ตรงตามกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ทำให้นักศึกษามีจิตสำนึกความร่วมมือ และปฏิบัติตนในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ได้รับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิต โดยการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร จะได้รับใบรับรองการเข้าร่วมกิจกรรม (activity transcript : AT) จากมหาวิทยาลัย มหิดลเมื่อสำเร็จการศึกษา

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ขององค์กรนักศึกษา ทั้งในส่วนของ สโมสรนักศึกษา สถานศึกษา และชมรมนักศึกษา หรือนักศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรพิจารณาใช้คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์รักษ์โลก หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และคำนึงถึงการทำลายซากผลิตภัณฑ์หลังหมดอายุการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
2. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ขององค์กรนักศึกษา ควรหลีกเลี่ยงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นวัสดุฟุ่มเฟือยหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ครั้งเดียว ไม่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำ หรือนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก
3. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ขององค์กรนักศึกษา ควรฝึกให้นักศึกษารุ่นต่อไปเข้ามาเรียนรู้การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุในเบื้องต้นจนเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ ประสบการณ์ สร้างเสริมคุณธรรม ที่สำคัญในการทำงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมโลก
4. ส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรมด้าน 3Rs รักษ์โลก เพื่อการเรียนรู้ด้านการลดขยะ การคัดแยกขยะ และการนำกลับมาใช้ซ้ำ รวมถึงการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการลดมลพิษ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

## บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง. (2563). กำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 137 ตอนที่ 104 ก. 22 ธันวาคม 2563.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2559). คู่มือประชาชน การคัดแยกขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธีและเพิ่มมูลค่า. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฮีลท์ จำกัด.
- กองกิจการนักรศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์. สืบค้นจาก <https://op.mahidol.ac.th/sa/transformative-learning>.
- กองกิจการนักรศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). วัตถุประสงค์ของบัณฑิตที่พึงประสงค์. สืบค้นจาก <https://op.mahidol.ac.th/sa/transformative-learning>.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2561). หน้า 5. แผนการปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ประจำปี พ.ศ. 2561.
- จรายุทธ สุวรรณชนะ. (2558). โครงการอบรมพัฒนานักศึกษา ด้วยการเรียนรู้ สู่การเปลี่ยนแปลง Transformative Learning. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134. ตอนที่ 24 ก. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2555.ให้ไว้ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2542. สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ยุทธศักดิ์ คนบุญ. (2561). การนำนโยบายจัดซื้อจัดจ้างสีเขียวไปปฏิบัติในภาครัฐของไทย. วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ก.ค.-ธ.ค. 2561.
- ศูนย์วิจัยและการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2558). แนวทางแสดงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของสินค้าและบริการ. เดือนพฤษภาคม 2558.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. เป้าหมายที่ 12 สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน. สืบค้นจาก <https://sdgs.nesdc.go.th/>.
- สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพ. (2564). รายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2562-2563. หน้า 6. วันที่ 30 เมษายน 2564.
- อดิพร เกิดเรือง. (2565). การจัดการการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนไทยในยุค 4.0. มหาวิทยาลัยชินวัตร. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ 2565.
- อรุณี ตันติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์. (2561). สร้างมูลค่าให้กิจการด้วย Sustainable Procurement. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน. สืบค้นจาก <https://www.setsustainability.com/download/4a1b57k6j2rymso>.
- เอี่ยมพร มัชฌิมวงศ์. (2556). การส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียวของภาครัฐในประเทศไทย. วารสารสิ่งแวดล้อม ปีที่ 17 ฉบับที่ 4. ตุลาคม-ธันวาคม 2556.
- Australian Government Department of the Environment and Energy. (2021).Sustainable ProcurementGuide: A practical guide for Commonwealth entities. [Online]. Available: <https://www.awe.gov.au/sites/default/files/documents/sustainable-procurement-guide.pdf>. (Retrieved January, 2021).

Good, C.V. (1973). Dictionary of Education. New York: Mc Graw-Hill Book Company.

Hmelo, C.E. and Lin, Xiaodong. (2000). Becoming Self-Directed Learners: Strategy Development in ProblemBased Learning. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Jamais, C.J. (1969). Student Extra-Curriculum Activities and Public Relation in Student Problem in Southeast Asian University Malaysia. Malaysia: Southeast Asian.

การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ  
:กรณีศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

RISK MANAGEMENT FOR IMPROVING ORGANIZATIONAL OPERATIONAL EXCELLENCE  
: A CASE STUDY OF FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES, MAHIDOL UNIVERSITY

กาญจวิภา กลิ่นชู<sup>1</sup> และ จุฑาทิพย์ ศิริณพวงศ์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (Enterprise Risk Management: ERM) และมุ่งเน้นการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ การดำเนินงานของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร และได้กำหนดให้องค์กรวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงทุกปีงบประมาณ ตามแนวทางของการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยองค์กรได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (ERM) รวมถึงการดำเนินงานด้านการบริหารองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร มุ่งเน้นมุมมองเชิงระบบ แนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรครอบคลุมทุกพันธกิจ และสอดคล้องกับเป้าหมาย มุ่งเน้นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยง กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง ในรูปแบบ Leading Indicator และ Lagging Indicator รวมถึงกระบวนการติดตามการดำเนินงาน และผลลัพธ์การดำเนินงานตามเป้าหมาย ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ลดโอกาสที่อาจเกิดความเสี่ยง เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ

**คำสำคัญ :** การบริหารจัดการความเสี่ยง, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

<sup>1</sup> นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ งานยุทธศาสตร์ แผนและงบประมาณ สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

## Abstract

The objective of this academic article is analyze the operational guidelines for risk management (Enterprise Risk Management: ERM) and focus on the application of the Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX as a guideline for Manage risks and develop the organization's operations towards excellence. Operations of the Faculty of Social Sciences and Humanities under the supervision of Mahidol University which gives importance to risk management within the organization and requires the organization to analyze risk events every fiscal year according to the guidelines of risk management The organization has given great importance to the operation of risk management (ERM) as well as the implementation of organizational management to strive for excellence. By using the educational quality criteria for execution of excellence (EdPEX) as an important tool in organizational development. focus on systems perspective An effective operational approach for the organization covers all missions. and consistent with the goals Focus on risk management strategies Define risk indicators in the form of Leading Indicator and Lagging Indicator, as well as operational monitoring processes. and results of operations according to the goals According to the quality criteria for Education for Execution Excellence (EdPEX), the organization can improve risk management operations. Reduce the chance of potential risks. To strive for the development of the organization's operations towards excellence.

**Keywords:** RISK MANAGEMENT: RM, EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE: EDPEX

## 1. บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และส่งผลกระทบต่อสภาวะการณ์ของทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรด้านการศึกษา องค์กรด้านอุตสาหกรรม องค์กรด้านการแพทย์ และองค์กรด้านสังคม เป็นต้น สำหรับการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมโดยไม่ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมาย และอาจส่งผลกระทบต่อการอยู่รอดขององค์กร ในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรง ในรูปแบบพลวัต (Dynamic Change) (สถาบันคลังสมองของชาติ, 2563) สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร เพื่อวิเคราะห์และประเมินโอกาสที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง และกำหนดแนวทางการดำเนินการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ภายในองค์กร เช่น สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย ระบบการดำเนินงานที่ไม่มีความน่าเชื่อถือ วัฒนธรรมขององค์กรไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมพนักงานไม่เพียงพอ เนื่องจากสถานการณ์เปลี่ยน ต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถที่ดีขึ้น ความขัดแย้งของผลประโยชน์ (Conflict of interest) และ 2. ภายนอกองค์กร การเปลี่ยนแปลงในกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ กระแสโลกาภิวัตน์ เสถียรภาพทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภค กระแสสังคม สิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (เผชญิ, 2560)

การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management) เป็นแนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่สำคัญอย่างยิ่ง ถือเป็นแนวทางในการลดความเสี่ยงและโอกาสที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ เป็นการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายขององค์กร หรืออาจเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงขององค์กรในแต่ละองค์กร มีความเฉพาะเจาะจงกับองค์กร รวมถึงตัวชี้วัดความเสี่ยงของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่จำเพาะกับแต่ละเหตุการณ์ มุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กร

การดำเนินการขององค์กรด้านการศึกษาและการพัฒนานาสู่ความเป็นเลิศ จำเป็นต้องการมีการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการใช้องค์ความรู้จากการบริหารจัดการความเสี่ยง ในการกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร และนำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ Agility หมายถึง การบริหารองค์กรด้วยความยืดหยุ่นและการปรับตัวอย่างรวดเร็ว และ Resiliency หมายถึง ความสามารถในการรับมือต่อวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร การปรับกลยุทธ์และรูปแบบการดำเนินงานให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตในระยะสั้นถึงระยะกลาง จนกระทั่งปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรอย่างถาวรในระยะยาว สำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง แบ่งเป็น การจัดการความเสี่ยง ทั้งในกระบวนการในการระบุวิเคราะห์ (Risk analysis) ประเมิน (Risk assessment) ดูแล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ (เผชญิ, 2560)



## 2. บทวิเคราะห์

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในการกำกับดูแลการดำเนินงานตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของคณะฯ และเป็นไปตามนโยบายด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหิดล

การกำหนดเหตุการณ์ความเสี่ยง โดยครอบคลุมการดำเนินงานของคณะฯ แบ่งเป็น 5 ประเภท 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากนโยบายการบริหารงาน หรือแผนกลยุทธ์ไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) ความเสี่ยงจากกระบวนการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงจากการบริหารการเงิน ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติขององค์กร 5) ความเสี่ยงด้านการทุจริต (Fraud Risk) ความเสี่ยงจากผลประโยชน์ทับซ้อน ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) (ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564)

สำหรับแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ประกอบด้วย แนวทางการจัดการและการดำเนินการขององค์กร 7 หมวดหลัก ได้แก่ 1. การนำองค์กร (Leadership) 2. กลยุทธ์ (Strategy) 3. ลูกค้า (Customers) 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) 5. บุคลากร (Workforce) 6. การปฏิบัติการ (Operations) และ 7. ผลลัพธ์ (Results) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2564) สำหรับแนวทางการบริหารความเสี่ยงของส่วนราชการสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยง ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ รวมถึงการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง (สุภลักษณ์, 2562)

### ● การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อหาระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงและผลกระทบด้านต่างๆ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมทุกพันธกิจการดำเนินงาน ตามบริบทขององค์กร สำหรับเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ โอกาสเกิด (Likelihood) หมายถึง ความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (พิจารณาจากข้อมูลสถิติ) (ระดับ 1 – 5) ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความรุนแรงของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่หากเกิดขึ้นแล้ว อาจส่งผลกระทบในด้านต่างๆ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (ระดับ 1 – 5) (ดังภาพ 1.) การจัดระดับความเสี่ยง (Risk Rating) คือ การพิจารณาสถานะของความเสี่ยงซึ่งเป็นผลจากการประเมินระดับโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เป็นการจัดลำดับความสำคัญ (Prioritize) ของเหตุการณ์ความเสี่ยงแต่ละเหตุการณ์ ซึ่งกำหนดไว้ 4 ระดับ คือ ต่ำ - สูงมาก (ดังภาพ 2.) การประเมินกิจกรรมการควบคุมที่มีอยู่ (Control Self-Assessment) เป็นการทบทวนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายในที่ส่วนงานได้มีการดำเนินการอยู่ (Existing Control) สำหรับการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) หมายถึง แนวทางหรือรูปแบบการดำเนินงานเพื่อจัดการความเสี่ยง (ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564) ได้แก่

1. การยอมรับความเสี่ยง (Accept) หมายถึง ดำเนินการตามการควบคุมที่มีอยู่เดิม ไม่กำหนดแผนการจัดการความเสี่ยง (ยอมรับได้ – ติดตามการดำเนินการและเฝ้าระวัง)

2. การลดความเสี่ยง (Reduce) หมายถึง กำหนดแผนการจัดการความเสี่ยง (แผนระยะสั้น-ระยะยาว) (กำหนดรูปแบบ/กิจกรรม ที่สามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบของความเสี่ยงได้)

3. การถ่ายโอนความเสี่ยง (Sharing) หมายถึง การกระจายความเสี่ยง หรือหาผู้ร่วมรับความเสี่ยง (การแบ่งภาระความเสี่ยงบางส่วนให้หน่วยงานอื่น)

4. การหลีกเลี่ยง (Avoid) หมายถึง ยกเลิกการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง (ยกเลิกกิจกรรม/โครงการ ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร)

ทั้งนี้ตามแนวทางของ COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission) แม่แบบในการบริหารความเสี่ยงองค์กรได้แบ่งประเภทของวัตถุประสงค์ เป็น 4 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติการ ด้านการรายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย สำหรับการระบุความเสี่ยง คือ การระบุหรือว่าคาดการณ์เดาเหตุการณ์ที่เป็นเชิงลบ ซึ่งจะทำให้องค์กรเสียคุณค่าหรือขัดขวางทำให้องค์กรทำงานไม่บรรลุผล สาเหตุไม่ว่าจะจะเป็นภายในองค์กรควบคุมได้ เช่น วัฒนธรรมโครงสร้างองค์กร บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และสถานที่ภายนอก เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม สามารถแก้ปัญหาได้ถ้ารู้วิธีดำเนินการ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงสำเร็จ

1. เทคโนโลยีและสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูล 2. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารความเสี่ยงและตระหนักถึงความสำคัญในการจัดทำระบบ 3. ผู้บริหารสนับสนุนระบบบริหารความเสี่ยงอย่างจริงจัง 4. ความร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรในทุกระดับขององค์กร (เผชญิ, 2560)

ภาพ 1. การพิจารณาระดับความเสี่ยง

ตารางแสดงระดับความเสี่ยง

ระดับผลกระทบ (Impact)	5	1X5	2X5	3X5	4X5	5X5
	4	1X4	2X4	3X4	4X4	5X4
	3	1X3	2X3	3X3	4X3	5X3
	2	1X2	2X2	3X2	4X2	5X2
	1	1X1	2X1	3X1	4X1	5X1
			ระดับโอกาสเกิด (Likelihood)			
		1	2	3	4	5

ภาพ 2. ระดับความเสี่ยง

ตารางแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ
สูงมาก (แดง)	ลดความเสี่ยงหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือร่วมจัดการความเสี่ยง
สูง (ส้ม)	ร่วมจัดการความเสี่ยงหรือลดความเสี่ยง
ปานกลาง (เหลือง)	ยอมรับความเสี่ยงหรือลดความเสี่ยง
ต่ำ (เขียว)	ยอมรับความเสี่ยง

ที่มา: ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564

สำหรับการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ทั้ง 7 หมวด ดังภาพ 3. เป็นแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน เพื่อให้การพัฒนองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง โดยแนวทางการดำเนินงานจะแบ่งเป็น 2 รูปแบบหลัก คือ การมุ่งเน้นกระบวนการ หมายถึง กระบวนการ วิธีการดำเนินงาน แนวคิดการดำเนินงาน กรอบการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ กำหนดเป็น 4 มิติย่อย ได้แก่ 1. แนวทางการดำเนินงานองค์กรให้ประสบความสำเร็จ 2. การถ่ายทอด (สื่อสาร) สู่การปฏิบัติ 3. การเรียนรู้ในระดับองค์กร ผ่านการประเมินและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ รวมถึงการส่งต่อองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน จนกระทั่งการนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมใหม่ 4. การบูรณาการ และเชื่อมโยงองค์ความรู้ แนวคิด และตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง การมุ่งเน้นผลลัพธ์ แบ่งเป็น 3 มุมมอง 1. มุมมองภายนอก 2. มุมมองภายใน 3.

มุมมองอนาคต กำหนดเป็น 4 มิติย่อย ได้แก่ 1. ระดับผลการดำเนินการปัจจุบัน 2. แนวโน้มผลการดำเนินการ 3. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานขององค์กรกับคู่แข่ง 4. การบูรณาการผลลัพธ์แต่ละมุมมองร่วมกัน (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2566)

ภาพ 3 ค่านิยมและแนวคิดหลัก



ที่มา: สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2564

● **ขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX)**

1. การกำหนดเหตุการณ์ความเสี่ยง เป็นการกำหนดเหตุการณ์โอกาสที่เกิดขึ้นแล้วก่อให้เกิดความเสียหาย (Chance of Loss) ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหาย (Possibility of Loss) ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น (Uncertainty of Event) การคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์ (Dispersion of Actual Result) ภัย (Peril) สภาวะที่จะทำให้เกิดความเสียหาย (Hazard) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผล ที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ ติดตาม และสื่อสารความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหน่วยงาน/ฝ่ายงาน หรือกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรได้มากที่สุด ซึ่งยังรวมถึงประสิทธิภาพของกระบวนการและโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหาร และผลได้ผลเสียขององค์กร ซึ่งมีเทคนิคที่ใช้ในการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อพิจารณาแนวโน้มของการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (Data Analytic) การระดมความคิดจากทุกภาคส่วน (Brainstorming) การใช้ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ (Experience) การวิเคราะห์จากกระบวนการงาน (Work Procedure) การสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานจริง (Questionnaires) การตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานและมาตรฐานในการทำงาน (Checklist) การลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง (Site Visit) การศึกษาข้อมูลจากองค์กรอื่นๆ (Benchmarking) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

2. การกำหนดแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ตามแนวทางตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยใช้กรอบการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ EdPEX ในการจัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง แบ่งเป็น 2 รูปแบบหลัก ดังนี้

#### 2.1 การดำเนินงานด้านกระบวนการ

หมวด 1 การนำองค์กร ผู้นำองค์กรและคณะผู้บริหารให้ความสำคัญในการการบริหารความเสี่ยง โดยร่วมกันวิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร กำหนดคณะกรรมการรับผิดชอบโดยตรงกำกับดูแลบริหารความเสี่ยง โดยประกอบด้วยบุคลากรทุกภาคส่วนขององค์กร เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรร่วมกัน และสื่อสารการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ตามแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ (EdPEX) รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง และรูปแบบการดำเนินงานในการลดโอกาสที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ซึ่งคำถามของเกณฑ์คุณภาพ (EdPEX) ที่สำคัญ คือ ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร มีวิสัยทัศน์ มีการสื่อสาร มีพันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร รวมถึงการกำกับดูแลองค์กร อย่างไร โดยการดำเนินการตามแนวทางด้านการนำองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยลดโอกาสความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากผู้นำองค์กรได้ และสามารถเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร สมบูรณ์ ศิริสรธริรัฐ และคณะฯ (2562) กล่าวว่า สมรรถนะของผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นความสามารถและคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวผู้นำ ประกอบด้วย 1. มีความคิดเชิงกลยุทธ์ มุมมองเชิงระบบห่วงโซ่อุปทาน เชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน อนาคต เข้าใจความต้องการในอนาคต 2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ 3. มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้งและความคลาดเคลื่อนของการสื่อสารข้อมูล 4. มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างและก้าวไกลสู่ออนาคต มีมุมมองที่ยาวไกลและสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ 5. สามารถสร้างและจัดการเปลี่ยนแปลง โดยการกำหนดทิศทางขององค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนภายในองค์กร 6. สามารถแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ กำหนดและวิเคราะห์ปัญหาโดยอาศัยข้อมูลหลักฐานและสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้ 7. สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ที่มีประสิทธิภาพ เอื้อต่อการดำเนินงานและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของสังคม

หมวด 2 กลยุทธ์ การกำหนดกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จากการประเมินเหตุการณ์ความเสี่ยง โดยคำนึงถึงการปฏิบัติ และการตอบสนองต่อตัวชี้วัด ทั้งนี้จำเป็นต้องมีการศึกษาข้อมูลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ประกอบการพิจารณาเหตุการณ์ความเสี่ยง รวมถึงการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศตามพันธกิจที่ระบุไว้ ให้ครอบคลุมเหตุการณ์ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน เพื่อป้องกันและลดโอกาสที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรตามเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ระบุไว้ รวมถึงการลดโอกาสความเสี่ยงจากกลยุทธ์ขององค์กรเอง โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการคอยตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรและกำกับนโยบายที่เชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงรวมทั้งระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นกลยุทธ์ที่ต่อเนื่องและเป็นแบบบูรณาการ

หมวด 3 ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการดำเนินงานขององค์กร ลูกค้าถือเป็นกลุ่มที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุการณ์ความเสี่ยงจำเป็นต้องคำนึงถึงกลุ่มลูกค้าในทุกพันธกิจ โดยตามเกณฑ์คุณภาพ EdPEX ได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกพันธกิจ และมีแนวทางในการพัฒนาทั้งรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน และการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดโอกาสของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ในการกำหนดการวัดผลการดำเนินงาน เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการลดโอกาสความเสี่ยง โดยองค์กรจะต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ หรือตัวชี้วัดที่สามารถชี้วัดผลการดำเนินงานที่ตรงตามพันธกิจขององค์กรในทุกด้าน เพื่อให้องค์กรสามารถติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และสามารถดำเนินการ หรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันกาล สำหรับการกำหนดและวิเคราะห์ตัววัดผลการดำเนินงาน ขององค์กรด้านการศึกษาที่สำคัญ คือ ผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งหมด รวมถึงความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกรูปแบบ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาาร่วมกัน ทั้งนี้โอกาสในการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง และการติดตามความเสี่ยงได้ จำเป็นต้องกำหนดทั้ง Leading และ lagging เพื่อให้องค์กรสามารถติดตามการดำเนินงานตามผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า และมุ่งเน้นสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสำหรับการวัด การวิเคราะห์ เหตุการณ์ความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยง ส่งผลที่ดีต่อผลลัพธ์ องค์กรจะดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ทั้งด้านการสนับสนุนกระบวนการ การกำหนดแนวทางของตัวชี้วัด รวมถึงประสบการณ์ด้านต่างๆ ขององค์กร ไว้เป็นแนวทางสำคัญเพื่อใช้ทบทวนกระบวนการดำเนินงาน และการวัดผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

หมวด 5 บุคลากร การดำเนินงานขององค์กรทุกระดับ รวมถึงองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน บุคลากรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารความเสี่ยงขององค์กร จำเป็นจะต้องมีการสื่อสาร และการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยบุคลากรขององค์กร จะต้องรับรู้และมีมุมมองด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นเป้าหมายในการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศร่วมกัน อีกทั้งยังมุ่งเน้นในการพัฒนาบุคลากรเพื่อลดโอกาสที่อาจจะส่งผลต่อเหตุการณ์ความเสี่ยงในรูปแบบของกระบวนการดำเนินงาน ที่อาจจะส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรได้

หมวด 6 การปฏิบัติการ ซึ่งการดำเนินงานในการบริหารจัดการความเสี่ยง การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ หรือปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และความเหมาะสมในการบริหารจัดการความเสี่ยง จะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยในการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งคำนึงถึงกระบวนการในการบริหารจัดการแนวคิดหลักในการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดกระบวนการปฏิบัติอย่างระบบ สามารถติดตาม ตรวจสอบ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามกระบวนการ การปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ตัวชี้วัด รวมถึงการนำเหตุการณ์ความเสี่ยงมาเป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำคัญในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของหน่วยงานภายในองค์กร อีกทั้งยังส่งเสริมคุณภาพของกระบวนการดำเนินงาน ที่สนับสนุนผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ในการปฏิบัติยังคำนึงถึงการจัดการเครือข่ายและพันธมิตรขององค์กร เพื่อกระจายโอกาสความเสี่ยงในการดำเนินกิจกรรม และพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดขององค์กร

## 2.2 การดำเนินงานด้านผลลัพธ์

หมวด 7 ผลลัพธ์ สำหรับการดำเนินงานในการบริหารจัดการความเสี่ยง และการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 2. ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 3. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 5. ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ทั้งนี้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและกระบวนการ จะคำนึงถึงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่กำหนด และมุ่งเน้นสู่การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งส่งเสริมการพัฒนาผลลัพธ์ให้สูงกว่าตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) โดยผลลัพธ์การดำเนินงาน



ตามเกณฑ์คุณภาพ (EdPEX) คำนึงถึงทั้งผลลัพธ์ความสำเร็จจากกระบวนการ และผลลัพธ์ความสำเร็จตามตัวชี้วัดร่วมกัน ซึ่งเป็นบริหารการดำเนินงานและบูรณาการผลลัพธ์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตรวจสอบผลลัพธ์การดำเนินงาน และกระบวนการดำเนินงานได้ รวมถึงสามารถจัดเก็บองค์ความรู้จากกระบวนการที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพในอนาคต และกระบวนการไม่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน หรือการจัดเก็บผลลัพธ์ในอนาคตในรูปแบบใหม่

#### ● วิเคราะห์สภาพปัญหา/อุปสรรค

การดำเนินงานของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ภายใต้การกำกับดูแล การดำเนินงานตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีพิจารณาและประเมินความเสี่ยงตามพันธกิจหลัก และพันธกิจ สนับสนุนขององค์กร แบ่งตามพันธกิจของคณะฯ ด้านการวิจัย ด้านการศึกษา ด้านการบริการวิชาการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการเงินการคลัง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านธรรมาภิบาล ด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยการดำเนินงานที่ผ่านมา คณะฯ ได้ดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง และวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งพบว่า

1. บุคลากรยังขาดความเข้าใจในแนวทางและรูปแบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ลดโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ ความเสี่ยง
2. หน่วยงานภายในองค์กร ยังขาดการติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
3. หน่วยงานภายในองค์กร ยังขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อลดโอกาสเหตุการณ์ความเสี่ยง และติดตามตัวชี้วัดร่วมกัน
4. การประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของหน่วยงานภายในองค์กร อาจยังไม่ครอบคลุมการดำเนินงานและการติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ และอาจก่อให้เกิด ความเสี่ยงในการดำเนินงานขององค์กรได้

#### ● แนวทางการแก้ไขในการบริหารจัดการความเสี่ยงตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง คณะฯ จึงมีแนวทาง ในการพัฒนาศักยภาพและรูปแบบการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นเครื่องมือหลักในการบริหารจัดการความเสี่ยงตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพ (EdPEX) ดังนี้

1. การสร้างองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง และองค์ความรู้ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ ให้บุคลากรทุกภาคส่วนภายในคณะฯ
2. การสร้างความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงร่วมกัน โดยกำหนดให้ทุกภาค ส่วน ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรภายในองค์กร มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์เหตุการณ์ความ เสี่ยง และกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน
3. การติดตามการดำเนินงานและตัวชี้วัดความเสี่ยง อย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดชุดข้อมูลในการบริหาร จัดการความเสี่ยง (Leading Indicator และ Lagging Indicator) และกำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ รวมถึงติดตามการ รายงานข้อมูลผลลัพธ์ และแนวทางการปรับปรุงตามกรอบระยะเวลา
4. การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในแต่ละเหตุการณ์ความเสี่ยง เพื่อการสร้างความร่วมมือ ในการดำเนินงาน การติดตาม และการพัฒนาผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดความเสี่ยง โดยการนำเกณฑ์คุณภาพ

การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานและติดตามทั้งกระบวนการและผลลัพธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง

### 3. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การดำเนินงานของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ตามพันธกิจด้านการศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการบริการวิชาการ เป็นการดำเนินงานที่จำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการติดตามการดำเนินงานของกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร และส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินอย่างครอบคลุมทุกพันธกิจ การดำเนินงานขององค์กร จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งด้านกระบวนการและผลการดำเนินการ และบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรได้

สำหรับแนวทางการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร ในกำหนดเหตุการณ์ความเสี่ยง ทั้งด้านกระบวนการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์กร จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ให้สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน โดยเริ่มจากแนวคิดในการดำเนินการ การกำหนดกลยุทธ์ การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดตัวชี้วัด ที่สามารถบ่งชี้ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความเสี่ยง การกำหนดกระบวนการที่สามารถครอบคลุมและลดโอกาสที่อาจเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง รวมถึงผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ได้คาดหวังไว้ โดยเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญ สำหรับการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ คือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ซึ่งสามารถนำมาใช้ร่วมกับแนวทางการบริหารจัดการองค์กร ที่ครอบคลุมการดำเนินงานขององค์กรในทุกด้าน และหน่วยงานทุกภาคส่วนขององค์กร มีส่วนร่วมในการดำเนินการร่วมกัน เพื่อสร้างระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อตัวชี้วัดความเสี่ยงขององค์กรได้

การบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยง มีส่วนสำคัญและสามารถนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลยุทธ์ในการบริหารจัดการความเสี่ยง กำหนดตัวชี้วัดความเสี่ยง ในรูปแบบ Leading Indicator และ Lagging Indicator รวมถึงกระบวนการติดตามการดำเนินงาน และผลลัพธ์การดำเนินงานตามเป้าหมาย ส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ลดโอกาสที่อาจเกิดความเสี่ยง และมีแนวทางในการป้องกัน ปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมขององค์กร รวมถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ที่มุ่งสู่การพัฒนาองค์กร และการดำเนินการที่ส่งเสริมให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ โดยองค์กรควรส่งเสริมการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) อย่างต่อเนื่อง และเป็นเครื่องมือสนับสนุนสำคัญที่ส่งเสริมให้องค์กรสามารถพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่มุ่งเน้นสู่การพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรสู่ความเป็นเลิศได้



## รายการอ้างอิง

- คณะกรรมการผลิตชุดวิชานวัตกรรมบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ. (2562). นวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ (Innovations in Educational Administration and Leadership). นนทบุรี: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- เผชิญ อุปนันท์. (2560). การบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management). สืบค้นจาก: [https://www.rama.mahidol.ac.th/risk\\_mgmt/th/article/03202017-1523](https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgmt/th/article/03202017-1523).
- ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). คู่มือการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล ปรับปรุงคุณภาพพันธ 2564. นครปฐม: ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันคลังสมองของชาติ มูลนิธิส่งเสริมทบวงมหาวิทยาลัย. (2563). การบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา (Higher Education Risk Management). กรุงเทพฯ: สถาบันคลังสมองของชาติ.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2564). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2565 – 2566 (TQA Criteria for Performance Excellence Framework 2565 – 2566). กรุงเทพฯ: สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ และคณะ. (2562). นวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ (Innovations in Educational Administration and Leadership). ประมวลสาระชุดวิชา หน่วยที่ 8 – 15. หน่วยที่ 11, หน้า 1 – 47.
- สุภลักษณ์ จงรักษ์. (2562). การบริหารความเสี่ยง เรื่องใกล้ตัวที่ไม่ควรมองข้าม (Risk Management: An Issue Not to Be Overlooked). วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ ปีที่ 21 ฉบับที่ 1, หน้า 155 – 164.

## ปัจจัยความสำเร็จการขอทุนสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศ กรณีศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

SUCCESS FACTORS FOR APPLYING INTERNATIONAL ORGANIZATION GRANT: A CASE STUDY OF FACULTY  
OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES, MAHIDOL UNIVERSITY

ณภัสนันท์ คุงคารัตน์<sup>1</sup> และ ศิริอร กลางสำโรง<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้อง และรองรับกับเทคโนโลยีและสังคมที่เปลี่ยนแปลง สร้างความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้ การพัฒนากำลังคนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด โดยการพัฒนากำลังคนส่วนหนึ่งต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศ การมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับประเทศชั้นนำ สามารถนำมาซึ่งการแลกเปลี่ยนนักวิจัย นักศึกษา ร่วมกัน จะทำให้เราสามารถทำงานได้เร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจุบันมีหลายองค์กรที่หันมาให้ความสำคัญ และสนับสนุนทุนการทำความร่วมมือกับสถาบันชั้นนำด้านต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคน ดังนั้นวิธีการเขียนขอทุนสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศอย่างไรให้มีโอกาสได้รับทุน จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด บทความวิชาการนี้ ใช้วิธีการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอทุนระหว่างประเทศ และสัมภาษณ์ Project Lead จากมหาวิทยาลัยคู่ Partner ที่ทำความร่วมมือกับทางคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโครงการ (Project Proposal) จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสอง (Documentary analysis) ผลการศึกษาพบว่า การเขียนขอทุนสนับสนุนกิจกรรมด้านต่างประเทศของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ในครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมาก คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้ได้รับทุน Catalyst grant จาก British Council Foundation โดยมีเหตุผลในการพิจารณาให้ทุน 1) ความชัดเจนของข้อเสนอโครงการ (Project Proposal) โดยพบว่าผู้ขอรับทุนได้ระบุวัตถุประสงค์ ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับหลังเสร็จสิ้นโครงการได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน สามารถตอบใจวัตถุประสงค์การให้ทุน 2) ผู้ขอรับทุนได้กำหนดรายละเอียด ขั้นตอนและแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานได้จริงในระยะเวลาที่ผู้ให้ทุนกำหนด 3) ผู้ขอรับทุนระบุถึงประโยชน์ และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับหลังเสร็จสิ้นโครงการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทั้ง 2 ฝ่าย คือผู้รับทุนและผู้ให้ทุน ผลลัพธ์และประโยชน์ที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้จากการรับทุนครั้งนี้ ก่อให้เกิดกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการต่าง ๆ อาทิ การพัฒนาหลักสูตรร่วม การแลกเปลี่ยนนักศึกษา การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งสองฝ่าย รวมไปถึงการลงนามความร่วมมือผ่านบันทึกความเข้าใจ (MoU) อย่างเป็นทางการ ร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถขยายความร่วมมือไปยังสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

**คำสำคัญ :** แนวทางการเขียนขอทุน องค์กรระหว่างประเทศ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

<sup>1</sup> นักวิเทศสัมพันธ์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

Thailand's higher education institutions are currently undergoing rapid transformations to improve educational standards in accordance with the evolving technology and society. This is especially important for the country's ability to compete internationally and improve its manpower. To achieve this, international collaboration and academic cooperation with top international institutions is essential to promote the collaboration of researchers and students.

There are now many organizations that focus on supporting such cooperation, and it is important for individuals to consider applying for scholarships from these international organizations to develop their potential. This academic article uses documentary analysis and interviews with project leads from partner universities to provide insight into direct project proposal selection guidelines.

The article presents a successful case of receiving a Catalyst grant from the British Council Foundation, in which the Faculty of Social Sciences and Humanities was selected based on several factors. Firstly, the grant application had a clear objective that responded to the capital owners' questions, detailing what would be done during the scholarship period and the benefits to both parties. Secondly, the grant application covered all the conditions specified for the grant. Finally, the grant application reflected the activities that could realistically be achieved during the scholarship period.

The grant resulted in numerous cooperative activities, including curriculum development, student exchanges, and academic information exchanges. Additionally, the cooperation between the institutions was formalized through the signing of a memorandum of understanding (MoU) in various fields, which can lead to future cooperation in related fields. Overall, this article highlights the importance of international collaboration and successful scholarship application for developing the potential of individuals and institutions.

**Keywords:** GUIDELINES FOR APPLYING SCHOLARSHIP, INTERNATIONAL ORGANIZATION, FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES.

## บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องและรองรับกับเทคโนโลยีและสังคมที่เปลี่ยนแปลง สร้างความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้ การพัฒนากำลังคนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด โดยการพัฒนากำลังคนส่วนหนึ่งต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างประเทศ การมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับประเทศชั้นนำ สามารถนำมาซึ่งการแลกเปลี่ยนนักวิจัย นักศึกษา ร่วมกัน จะทำให้เราสามารถทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจุบันมีหลายองค์กรที่หันมาให้ความสำคัญและสนับสนุนทุนการทำความร่วมมือกับสถาบันชั้นนำด้านต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคน ดังนั้นวิธีการเขียนขอทุนสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศอย่างไรให้มีโอกาสได้รับทุน จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็นกระทรวงหนึ่งที่ริเริ่มโครงการความร่วมมือกับประเทศสหราชอาณาจักร โดยร่วมมือกับบริติช เคานซิล ประเทศไทย ผลักดัน 15 โครงการใน 7 มหาวิทยาลัยไทย สู่อุป 100 มหาวิทยาลัยโลก ภายใต้โครงการความร่วมมือระดับอุดมศึกษาระหว่างประเทศไทย และสหราชอาณาจักร (TH-UK World-class University Consortium) เน้นสร้างร่วมมือแบบยั่งยืนกับมหาวิทยาลัยชั้นนำในสหราชอาณาจักร นำร่องด้วย 7 สาขาวิชาภายใต้ยุทธศาสตร์ของกระทรวง อว. ได้แก่ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้าง สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต สาขาวิชาเกษตรกรรมและป่าไม้ สาขาวิชาแพทยศาสตร์ สาขาวิชาภูมิศาสตร์ และสาขาวิชาพัฒนศาสตร์ โดยความร่วมมือดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือของมหาวิทยาลัย ทั้ง 2 ประเทศทั้งในด้านการเรียนการสอน การทำวิจัย และโครงการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ในขณะที่นิสิต นักศึกษาในโครงการเหล่านั้นเองก็จะได้รับประสบการณ์การเรียนแบบนานาชาติ ได้มีโอกาสในการฝึกฝนทักษะการทำวิจัย การนำเสนอ และการสร้างเครือข่ายระดับนานาชาติมากขึ้น จาก (ร่าง) กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์สำคัญด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2566 – 2570 ได้มุ่งเน้น 4 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาเศรษฐกิจไทยให้มีความสามารถในการแข่งขันด้วยเศรษฐกิจสร้างคุณค่าและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (2) การยกระดับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (3) การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและนวัตกรรมระดับขั้นแนวหน้า และ (4) การพัฒนากำลังคน สถาบันอุดมศึกษา และสถาบันวิจัยให้เป็นฐานการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้นทั้งภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม ภาคประชาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรในมหาวิทยาลัย จึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการร่วมกับกระทรวง อว. ในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ดังกล่าว

นโยบายและยุทธศาสตร์การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย เป็นกุญแจสำคัญเพื่อให้มหาวิทยาลัยพัฒนาความเป็นเลิศ และผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของประเทศ พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และยกระดับมหาวิทยาลัยของไทยให้มีมาตรฐานทัดเทียมในระดับนานาชาติ กระทรวง อว. จึงได้ร่วมมือกับบริติช เคานซิล ในโครงการความร่วมมือระดับอุดมศึกษาระหว่างประเทศไทยและสหราชอาณาจักร (TH-UK World-class University Consortium) เพื่อเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาในไทยสร้างร่วมมือระดับนานาชาติทั้งในด้านวิชาการและการวิจัย สนับสนุนมหาวิทยาลัยในไทยให้เกิดการร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยในสหราชอาณาจักร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และสร้างระบบอุดมศึกษาที่มีความเชื่อมโยงในระดับสากลมากขึ้น เพื่อที่จะบรรลุความเป็นผู้นำระดับโลก นอกจากนี้ ที่ผ่านมาระบบ อว. ยังได้เผยแพร่และนำเสนอการกำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้โครงการพลิกโฉมมหาวิทยาลัย เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย และมีความมุ่งมั่นเป็นอย่างมากในการยกระดับมหาวิทยาลัยไทยให้ติด 100 อันดับแรกของโลกภายใน 10 ปีข้างหน้า

บริติช เคานซิล ประเทศไทย ในฐานะองค์กรเพื่อความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรม และโอกาสทางการศึกษาจากสหราชอาณาจักร มียุทธศาสตร์ “Going Global Partnership” ในการสร้างความสัมพันธ์ระดับนานาชาติที่เข้มแข็ง และเท่าเทียมของภาคการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของสหราชอาณาจักร โดยได้นำร่องความร่วมมือกับกระทรวง อว. เปิดตัวโครงการความร่วมมือระดับอุดมศึกษาระหว่างประเทศไทย และสหราชอาณาจักรเมื่อช่วงกลางปีที่ผ่านมา คัดเลือกมหาวิทยาลัยไทย 7 มหาวิทยาลัยใน 15 สาขาวิชานำร่องร่วมโครงการจับคู่สร้างความร่วมมือในระดับนานาชาติกับมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร อันเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญ และเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยในประเทศยังสามารถเร่งพัฒนาเพื่อยกระดับอันดับและขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก สำหรับ 7 มหาวิทยาลัยของไทยรวม 15 สาขาวิชาที่เข้าร่วมประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 สาขาวิชา ดังนี้ สาขาวิชาสถาปัตยกรรม สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิชาแพทยศาสตร์ สาขาวิชาภูมิศาสตร์ และสาขาวิชาพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และป่าไม้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 1 สาขา คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 สาขา ดังนี้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิชาแพทยศาสตร์ และสาขาวิชาพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาพัฒนาการศาสตร์ (adpt.news, 2021)

จากผลการวิเคราะห์ภาพรวมของทั้ง 15 สาขาวิชา 7 มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วม จะพบว่าต่างมีจุดแข็งในเรื่องชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับภายในประเทศ มีทรัพยากรที่เพียงพอ และมีสมรรถนะในการสร้างสรรค์งานวิจัย ในขณะเดียวกันยังสามารถพัฒนาศักยภาพในด้านทักษะภาษาอังกฤษ แต่อาจจะยังขาดการสร้างกลยุทธ์ในภาพรวมที่เอื้อต่อการทำงานในระดับนานาชาติ ซึ่งในภาพรวมต่างมองว่าสหราชอาณาจักรเป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งทางการศึกษา และการสร้างความร่วมมือทางการศึกษาร่วมกันนี้จะสามารถพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และการทำวิจัยที่มีศักยภาพสูงขึ้นให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติผ่านการทำงานร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทำงานวิจัยร่วม โครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา บุคลากร และผ่านการทำกิจกรรมความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ มากมาย ซึ่งสำหรับนักศึกษาในประเทศไทยเอง ก็ถือเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้รับประสบการณ์การเรียนการสอนในระดับนานาชาติ ได้พัฒนาทักษะในด้านการทำวิจัย การนำเสนอ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายแบบนานาชาติ ทั้งนี้การจับคู่กับมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักรได้รับการตอบรับที่ดีจากหลากหลายมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีชื่อเสียง อาทิ มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ มหาวิทยาลัยคอลเลจลอนดอน มหาวิทยาลัยเอดินบะระ ซึ่งเมื่อได้คู่มหาวิทยาลัยแล้ว บริติช เคานซิล จะให้ทุนสนับสนุนมูลค่ากว่า 65,000 ปอนด์ หรือประมาณ 3 ล้านบาท ในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันในช่วงปีแรกของโครงการ เพื่อสร้างคอนเนคชั่นแรกเริ่มระหว่างมหาวิทยาลัยไทย และสหราชอาณาจักร อันจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด และกลายเป็นคอนเนคชั่นที่มั่นคงในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งล้วนตอบโจทย์กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยตามทิศทางของกระทรวง อว.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้เล็งเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของทุนดังกล่าว เพื่อส่งเสริมความร่วมมือด้านวิชาการของคณะในระดับนานาชาติ สามารถผลักดันให้เกิดกิจกรรมที่มีประโยชน์กับนักศึกษา และบุคลากรของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้มีการเขียนขอทุนสนับสนุนความร่วมมือระหว่างประเทศดังกล่าวเพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาความร่วมมือให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาของคณะได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนในระดับนานาชาติได้ การเขียนขอทุนเป็นอีกก้าวหนึ่งที่ต้องอาศัยวิธีการเขียน ขั้นตอนการสมัครรวมถึงเอกสารต่าง ๆ มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน นอกจากนี้

ผู้เขียนขอทุนยังต้องศึกษาเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อกำหนดต่าง ๆ ในข้อตกลงระหว่างสถาบัน ซึ่งต้องทำความเข้าใจด้วยความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะเกี่ยวกับกฎระเบียบระหว่างมหาวิทยาลัยและกฎหมายระหว่างประเทศ ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนบทความจึงต้องการศึกษาปัจจัยในการเขียนขอทุนระหว่างประเทศให้ประสบความสำเร็จต้องมีทักษะ และกระบวนการเขียนอย่างไรบ้าง ซึ่งผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อบุคลากรคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการเขียนขอทุนระหว่างประเทศได้ดีขึ้น รวมถึงบุคคล องค์กร และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่มีความสนใจในการเขียนขอทุนให้ได้ทราบทักษะ แนวทาง และกระบวนการเขียนขอทุนสนับสนุนจากองค์กรต่างประเทศได้ดีขึ้น

## บทวิเคราะห์

### แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือ

เมื่อกล่าวถึงความร่วมมือ คนทั่วไปมักจะเข้าใจว่าหมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคล แต่ 2 คนขึ้นไปหรือระหว่างองค์กรตั้งแต่ 2 องค์กรขึ้นไป ความร่วมมือตรงกับภาษาอังกฤษว่า Collaboration ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการสร้างความร่วมมือได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการภาคสาธารณะ เนื่องจากโลกาภิวัตน์ การสื่อสารไร้พรมแดน และที่สำคัญคือการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของส่วนราชการที่มีโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ ที่มีสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ขาดความยืดหยุ่น ประกอบกับสภาพปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาความยากจน ปัญหาคอร์รัปชัน ปัญหาสิ่งแวดล้อมได้ทวีความรุนแรงและซับซ้อนเกินกว่าที่ศักยภาพของคนเพียงคนเดียว หรือองค์กรเพียงองค์กรเดียวจะต่อสู้หรือแก้ไขได้เพียงลำพัง จึงได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือขึ้นมา โดยคาดหวังให้มีการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมือในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน

แนวคิดเรื่องความร่วมมือมีที่มาจากแนวคิดทางการเมือง 2 แนวทางด้วยกัน คือ 1. Classic Liberalism และ 2. Civic Republicanism แนวคิดแรก เน้นผลประโยชน์ส่วนบุคคล มองความร่วมมือเป็นกระบวนการรวบรวมความชอบของเอกชนหรือบุคคลเพื่อให้มีอำนาจในการต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง สำหรับแนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดตรงข้ามกับแนวคิดแรกเน้นพันธสัญญาที่กว้างกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล มองความร่วมมือเป็นกระบวนการรวบรวมผลประโยชน์ที่แตกต่างกันโดยมีพื้นฐานบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจและความเห็นใจซึ่งกันและกันจากแนวคิดเรื่อง One Best Way ของ Frederick W. Taylor (1911) นำไปสู่การบริหารแบบระบบราชการในการแก้ไขปัญหาเป็นประจำ เพื่อจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน เช่น หากประชาชนมีปัญหาเรื่องอาชญากรรม รัฐบาลก็จะจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ป้องกันและแก้ไขปัญหา นอกจาก Frederick W. Taylor แล้วนักวิชาการอีกท่านที่ให้ความสำคัญกับ เรื่องระบบราชการคือ Max Weber (2010) ศึกษาองค์การแบบระบบราชการที่มีลำดับชั้นการบังคับบัญชา การมอบหมายงาน โครงสร้างที่เป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง องค์กรในลักษณะนี้รัฐที่มีการปกครองแบบผูกขาดจะใช้เพื่อการจัดบริการสาธารณะโดยเชื่อว่าการจัดองค์การในลักษณะดังกล่าว มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามรัฐที่มีการปกครองแบบผูกขาดมีลักษณะที่ตรงข้ามกับรัฐที่มีระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีตัวแทน ดังเช่น สหรัฐอเมริกา ค่านิยมเรื่องประชาธิปไตย เช่น ความเสมอภาคการมีส่วนร่วม เป็นค่านิยมที่ตรงข้ามกับค่านิยมแบบระบบราชการ เช่น ความเป็นทางการลำดับชั้นการบังคับบัญชา การจำแนกงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยการปะทะกัน ระหว่างค่านิยมทั้งสองแนวทางนั้น รัฐประศาสนศาสตร์จึงแสวงหาการจัดการที่เป็นทางเลือก หรือที่เรียกว่าเครือข่ายหรือความร่วมมือระหว่างภาคส่วน (Networked or Intersectoral Collaboration) ซึ่งเป็นการแสวงหาความร่วมมือระหว่างประชาชน ส่วน



ราชการเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุดจึงนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีเครือข่ายหรือทฤษฎีระหว่างองค์กรหรือระหว่างภาคส่วน (Network Theory/ Interorganizational or Intersectoral Theory) อันหมายถึงการรวมตัวขององค์กรที่มีการประสานงานด้วยสัญญามากกว่า ลำดับชั้นอย่างเป็นทางการ ในทศวรรษ 1960 และ 1970 บริการสาธารณะที่รัฐบาลสหพันธรัฐเป็นผู้ดำเนินการเริ่มถ่ายไปยังรัฐบาลท้องถิ่นและชุมชน เพื่อพัฒนาบริการสาธารณะและลดต้นทุน องค์กรที่มีการรวมตัวเป็นเครือข่ายจะมีการกระจายอำนาจและลดการควบคุมจากส่วนกลาง โครงสร้างแบบเครือข่ายมีลักษณะที่แตกต่างไปจากระบบราชการ เนื่องจากเครือข่ายเป็นการรวมตัวของภาคส่วนต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาสังคม

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการวิชาการ

การบริหารในฐานะที่เป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎี หลักการและเหตุผลจำเป็นต้องกระทำอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการ การบริหารมีความหมายและความสำคัญตามทัศนะต่าง ๆ เช่น แคมป์เบลล์ และคณะ Campbell

et al., (1976) ได้กล่าวถึงการบริหาร หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินงานที่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่ดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติได้ดำเนินงานจนเสร็จสิ้น ได้ผลงานตามที่ต้องการ Simon (1976) ได้กล่าวถึงการบริหารว่าเป็นศิลป์ในการปฏิบัติงานให้กิจกรรมต่าง ๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้สมพงษ์ เกษมสิน (2517) ได้กล่าวถึงการบริหารคือการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resources) มาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่าการบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งต้องมีการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การประเมินผล และการนำไปปรับปรุงพัฒนา เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานหรือองค์กร

การบริหารงานวิชาการเป็นงานหนึ่งในหลาย ๆ งานในหน่วยงานหรือสถานศึกษา ซึ่งนักการศึกษาให้ความหมายไว้นานาทัศนะ ภิญโญ สาร (2523) เห็นว่าการบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาการสอนให้เกิดผลดีแก่นักเรียน และมีประสิทธิภาพสูงสุด อุทัย ธรรมเตโช (2531) กล่าวถึงการบริหารงานวิชาการว่าเป็นการบริหารกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้แสดงทัศนะว่า การบริหารงานวิชาการมองในแง่ของกระบวนการ หมายถึง กระบวนการบริหารกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนการประเมินผลการสอน เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจุดมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

จึงสรุปได้ว่าการบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมในงานวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจหลักให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ กระบวนการดังกล่าวนี้ ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบโครงสร้าง และการกำหนดบทบาทหน้าที่ การจัดดำเนินงานทางวิชาการ การผลิตสื่อและอุปกรณ์การศึกษา การวัดและประเมินผล การจัดบรรยากาศเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพทางวิชาการ การจัดแหล่งหรือศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และการนิเทศภายในเพื่อให้งานวิชาการมีคุณภาพ

### แนวคิดทุนทางสังคม (Social Capital)

แนวคิดทุนทางสังคม เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคมว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและการพัฒนาทั้งระดับชุมชนและสังคม จากการช่วยเหลือและความร่วมมือกันระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม Putnam

(1993) ต่อมาได้มีนักวิชาการนำแนวคิดเรื่องทุนทางสังคมมาใช้ในระดับองค์กร ซึ่งการศึกษาทุนทางสังคมในบริบทขององค์กรได้รับความสนใจมากในทศวรรษที่ผ่านมา เช่น Priyanath (2015) ศึกษาความร่วมมือในประเทศศรีลังกา พบว่าทุนทางสังคมเป็นคุณสมบัติที่สำคัญขององค์กร ช่วยเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงาน เนื่องจากประโยชน์โดยตรงของทุนทางสังคมคือการเข้าถึงข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เป็นศูนย์กลาง (Focal organization) หรือองค์กรที่ต้องการทรัพยากรจากภายนอก ทุนทางสังคมจะช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กที่ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการเข้าถึงทรัพยากร การนำแนวคิดทุนทางสังคมมาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร นักวิชาการหลายท่าน Bao (2008) Hilary (2006) ได้จำแนกทุนทางสังคมออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านโครงสร้างมิติคุณภาพของความสัมพันธ์และมิติความรู้ความเข้าใจเชิงลึก

1) มิติด้านโครงสร้าง (The structural dimension) ของทุนทางสังคม หมายถึง รูปแบบโดยรวมของการเชื่อมต่อระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์โดยรวม เช่น เครือข่ายมีความความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งจะมีการแบ่งปันสารสนเทศ และมีความเข้าใจระหว่างกันส่วนทำให้ยังมีการพึ่งพากันมากขึ้น และเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถแบ่งปันความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit knowledge) ที่ถ่ายโอนข้ามองค์กรได้

2) มิติคุณภาพของความสัมพันธ์ (The relational dimension) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของทุนทางสังคม โดยการวัดมิติคุณภาพของความสัมพันธ์มักทำการศึกษาเรื่องความไว้วางใจเป็นสำคัญ

3) มิติด้านความรู้ความเข้าใจ (The cognitive dimension) ทุนทางสังคมถูกฝังลึกอยู่ในคุณสมบัติเช่นการใช้ภาษาที่ร่วมกัน การมีมุมมองหรือค่านิยมร่วมกัน เป็นต้น

บทความนี้ ใช้วิธีการศึกษาแบบคุณภาพด้วยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอทุนของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทุนทางสังคม และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความร่วมมือ พร้อมนี้ผู้ศึกษายังได้มีการสัมภาษณ์ UK-Project Lead ตำแหน่ง Director, Graduate Institute for International Development, Agriculture and Economics (GIIDAE), School of Agriculture, Policy and Development, Reading University ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยคู่ partner ที่ทำความร่วมมือกับทางคณะ เกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโครงการ (Project proposal) โดยตรง ว่ามีแนวทางการคัดเลือกบนพื้นฐานอะไรบ้าง จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสอง (Documentary analysis)

### ข้อคิดและมุมมองที่สะท้อนจากการเขียนขอทุน

จากการศึกษาพบว่า การที่จะเขียนขอทุนจะต้องทำอย่างไรบ้าง เป็นเรื่องที่ไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน นักวิชาการหลายท่านมักเกิดคำถามว่าจะเริ่มเขียนขอทุนอย่างไรดี ความจริงการเขียนขอทุนไม่ใช่วิทยาศาสตร์ที่ละเอียดอ่อนอะไร แต่สิ่งสำคัญอันดับแรกสำหรับผู้เขียนขอทุนจะต้องทราบคือวัตถุประสงค์ของการให้ทุนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด แต่ส่วนมากผู้เขียนขอทุนแทบทุกคนมักเกิดความไม่แน่ใจว่าถ้าเขียนขอทุนไปจะได้หรือเปล่า ทำให้มีความกังวลเป็นอย่างมากในการเขียนขอทุน เพราะฉะนั้นในบทความนี้ ผู้เขียนจึงมุ่งเน้นให้รับรู้ถึงแนวทางการเขียนขอทุนองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางและทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เขียนขอทุนทุกท่านได้ดียิ่งขึ้น

การเขียนขอทุนของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในครั้งนี้ กล่าวได้ว่าประสบผลสำเร็จอย่างมาก เพราะได้รับการคัดเลือกให้ได้รับทุน Catalyst grant จาก British Council Foundation สำหรับทุน Catalyst grant เป็นทุนเพื่อการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสหราชอาณาจักรและประเทศไทย ที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากสถาบันอุดมศึกษาของสหราชอาณาจักรมีส่วนร่วมกับสมาชิกกลุ่มโครงการในประเทศไทยผ่านโครงการนี้ การเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ

โครงการ มหาวิทยาลัยในประเทศไทยจะได้รับการสนับสนุนจากที่ปรึกษาโครงการจากสหราชอาณาจักร และจะได้รับการอำนวยความสะดวกในการหาพันธมิตรมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักรเพื่อทำงานร่วมกันในสาขาวิชาที่ได้กำหนดไว้ ด้วยรูปแบบความร่วมมือต่างๆ ที่จะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มพันธมิตรระดับโลกทั้งไทยและสหราชอาณาจักรที่สามารถส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองประเทศ เพราะฉะนั้นการเขียนขอทุนแล้วได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติหรือทุนระหว่างประเทศ ถือเป็นเรื่องที่ดี โดยเหตุผลหลักที่ทำให้คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้รับการพิจารณารับทุนครั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ UK-Project Lead ตำแหน่ง Director, Graduate Institute for International Development, Agriculture and Economics (GIIDAE), School of Agriculture, Policy and Development, Reading University ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยคู่ partner ที่ทำความร่วมมือกับทางคณะ ให้เหตุผลในการพิจารณาคัดเลือกมาจาก 1) ความชัดเจนของข้อเสนอโครงการ (Project Proposal) โดยพบว่าผู้ขอรับทุนได้ระบุวัตถุประสงค์ ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับหลังเสร็จสิ้นโครงการได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์การให้ทุน 2) ผู้ขอรับทุนได้กำหนดรายละเอียด ขั้นตอนและแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานได้จริงในระยะเวลาที่ผู้ให้ทุนกำหนด 3) ผู้ขอรับทุนระบุถึงประโยชน์ และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับหลังเสร็จสิ้นโครงการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทั้ง 2 ฝ่าย คือผู้รับทุนและผู้ให้ทุน

ผลลัพธ์และประโยชน์ที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้จากการรับทุนครั้งนี้ ก่อให้เกิดกิจกรรมความร่วมมือต่างๆ อาทิ การพัฒนาหลักสูตรร่วม การแลกเปลี่ยนนักศึกษา การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งสองฝ่าย รวมไปถึงการลงนามความร่วมมือผ่านบันทึกความเข้าใจ (MoU) อย่างเป็นทางการร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถขยายความร่วมมือไปยังสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

มุมมองสะท้อนให้เห็นว่า การเขียนขอทุนสิ่งสำคัญที่สุดคือจะต้องเรียนรู้วิธีการเขียนเกี่ยวกับทุนอย่างละเอียดตามที่ทุนต้องการ และเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เขียนขอทุนต้องใส่ใจในรายละเอียดและต้องทำให้ถูกต้อง ผู้เขียนควรเรียนรู้วิธีการเขียนเรียงความทุน เงื่อนไขทุนให้ดีจะเพิ่มโอกาสในการได้รับทุนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการร่วมมือ ของ Frederick W. Taylor (1911) ที่คนทั่วไปมักจะเข้าใจว่าหมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคล แต่ 2 คนขึ้นไปหรือระหว่างองค์กรตั้งแต่ 2 องค์กรขึ้นไป ที่กำเนิดจากแนวคิดเรื่องความร่วมมือมีที่มาจากแนวคิดทางการเมือง 2 แนวทางด้วยกัน คือ 1. Classic Liberalism และ 2. Civic Republicanism แนวคิดแรกเน้น ผลประโยชน์ส่วนบุคคล มองความร่วมมือเป็นกระบวนการรวบรวมความชอบของเอกชนหรือบุคคลเพื่อให้มีอำนาจในการต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง สำหรับแนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดตรงข้ามกับแนวคิดแรกเน้นพันธสัญญาที่กว้างกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล มองความร่วมมือเป็นกระบวนการรวบรวมผลประโยชน์ที่แตกต่างกันโดยมีพื้นฐานบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจและความเห็นใจซึ่งกันและกันจากแนวคิดเรื่อง One Best Way ของ Frederick W. Taylor นำไปสู่การบริหารแบบระบบราชการในการแก้ไขปัญหาประจำ เพื่อจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน เช่น หากประชาชนมีปัญหาเรื่องอาชญากรรม รัฐบาลก็จะจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ป้องกันและแก้ไขปัญหา

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

แนวทางการเขียนขอทุนองค์การระหว่างประเทศ ต้องเป็นการเขียนขอทุนที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของผู้ให้ทุน มีรายละเอียดขั้นตอนและแผนงานการดำเนินงาน รวมถึงผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับหลังเสร็จสิ้นโครงการได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน การเขียนขอทุนต้องมองเห็นกิจกรรมที่สามารถทำได้จริง ณ ระยะเวลาดังกล่าว ซึ่ง

เป็นสิ่งสำคัญมาก จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ได้รับการพิจารณาจากมหาวิทยาลัยคู่ความร่วมมือและผู้ให้ทุน ซึ่งคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้รับทุนดังกล่าวเพราะมีแนวทางการเขียนในลักษณะดังที่กล่าวมา ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังได้รับทุนก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น สามารถต่อยอดความร่วมมือด้านวิชาการด้วยการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MoU) ริเริ่มการทำหลักสูตรร่วม จัดกิจกรรมอบรมหลักสูตรระยะสั้น สำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยนนานาชาติ ภายใต้ความร่วมมือกับ Reading University, UK นอกจากนี้แนวทางการเขียนขอทุนดังกล่าว ซึ่งสามารถเรียกได้ว่าเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เนื่องจากยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการเขียนขอทุนสนับสนุนจาก British Council Foundation ภายใต้ทุน UK-Thailand Digital Innovation Grant และได้รับการพิจารณาให้ทุนความร่วมมือระหว่างคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์กับ Hull University, UK อีกด้วย

เพื่อให้การเขียนขอทุนได้รับพิจารณา ผู้เขียนควรปฏิบัติดังนี้

1. ศึกษาเงื่อนไขทุนอย่างละเอียด อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ของทุน
2. กิจกรรมที่ต้องตอบโจทย์ผู้ให้ทุน มีรายละเอียดและแผนงานชัดเจนว่าจะทำอะไรภายใต้ระยะเวลาที่รับทุน
3. การเขียนขอทุนต้องครอบคลุมทุกเงื่อนไขของทุนที่กำหนดเอาไว้ การเขียนขอทุนต้องมองเห็นกิจกรรมที่สามารถทำได้จริง ณ ระยะเวลาดังกล่าว
4. สามารถต่อยอดความร่วมมือด้านวิชาการระหว่างสถาบันต้นสังกัดกับสถาบันคู่ร่วมมือ
5. ที่สำคัญคือการเขียนขอทุนต้องแสดงให้เห็นว่า ภายหลังจากได้รับทุนสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนทางด้านวิชาการระหว่างสองฝ่ายได้มากขึ้น

## บรรณานุกรม

- ครูบ้านนอก.คอม. (5 มกราคม 2548). *หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการบริหารงานวิชาการ*. <https://www.kroobannok.com/24395>
- adpt.news. (2021, October 10). *adpt.news/2021/10/12/guest-post-britishcouncil-th-uk-world-class- ADPT NEWS*. (12 ตุลาคม 2564). [Guest Post] บริติช เคานซิล ผนึก กระทรวง อว. เชื่อมโยงมหาวิทยาลัยไทย-สหราชอาณาจักร. ADPT. <https://www.adpt.news/2021/10/12/guest-post-britishcouncil-th-uk-world-class-university-consortium/>
- Bao Lin. (2008). The Research on Social Capital of Industry-University. *Research Institute Cooperation, Asian: Asian Social Science*, 4(11).
- British Council Thailand. (14 กุมภาพันธ์ 2566). *Thai-UK World-class University Consortium*. British Council Thailand. <https://www.britishcouncil.or.th/en/our-impact-stories-new/thai-uk-world-class-university-consortium-announcement-thai-universities>
- Herbert Simon. (1976). *Administrative Behavior: A Study of Decision Making Process in Administrative Organization*. [https://www.academia.edu/34589107/ADMINISTRATIVE\\_BEHAVIOR\\_A\\_Study\\_of\\_Decision\\_Making\\_Processes\\_in\\_Administrative\\_Organization](https://www.academia.edu/34589107/ADMINISTRATIVE_BEHAVIOR_A_Study_of_Decision_Making_Processes_in_Administrative_Organization)
- Frederick W. Taylor. (1911). *The Principles of Scientific Management*. MacMillan.
- Kanigel Robert. (1997). *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and the Enigma of Efficiency*. Viking Press.
- Max Weber. (2010). *Public administration: Concepts and Cases (9<sup>th</sup> ed.)* Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.
- Putnam Robert. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University.

## แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Guidelines for the Development of Food Center Management in Educational Institutions for Sustainable Development: A Case Study of the Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University.

วรากร ลีลาสัย<sup>1</sup> และ วรณวิมล สิทธิโชคสัมพันธ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีการดำเนินการด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาล ด้านการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน เพื่อเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหารให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา รวมถึงผู้มาติดต่องาน และถือเป็นการจัดสวัสดิการประเภทหนึ่ง โดยคำนึงถึงความสะอาด ปลอดภัย ราคาถูก รสชาติอร่อย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงได้พัฒนาและยกระดับศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ตามมาตรฐานสุขาภิบาล “สถานที่จำหน่ายอาหาร” อาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Tastes) และโรงอาหารคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย (GREEN Canteen) ของกรมอนามัย ด้วยการใช้วิเคราะห์และวางแผนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนและสร้างรายได้อย่างมั่นคง ทำให้เกิดเสถียรภาพทางการเงิน ตามแนวทางการบริหารการเงินเพื่อความยั่งยืน โดยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มุ่งหวังเป็นหน่วยงานต้นแบบในการบริหารจัดการศูนย์อาหาร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ :** ศูนย์อาหาร, มาตรฐานสุขาภิบาล, เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม, การเงินเพื่อความยั่งยืน, การพัฒนาอย่างยั่งยืน

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

<sup>2</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี งานคลังและสินทรัพย์ สำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา



## Abstract

This academic article aims to presents comprehensive management guidelines for food centers in educational institutions, with specific focus on the fostering sustainable development of the Faculty of Social Sciences and Humanities at Mahidol University, which has been implementing and maintaining hygienic standards, implementing eco-friendly management, and ensuring financial sustainability. Additionally, the food center is recognized as a welfare arrangement that provides cleanliness, safety, affordable costs, tasty food, and environmentally friendly dining options for academic staff, support staff, students, and visitors. In alignment with the goals of sustainable development, the food center of Social Sciences and Humanities, Mahidol University has undergone development and upgrades the food center by implementing hygienic standards, promoting clean and tasty food (Clean Food Good Tastes), and establishing a quality, clean, and safe canteen (GREEN Canteen) in accordance with the guidelines provided by the Department of Health. Furthermore, the food center utilizes efficient financial analysis and planning to reduce costs, generate stable income, and achieve long-term financial stability. Through the implementation of these management guidelines, the Faculty of Social Sciences and Humanities at Mahidol University aims to serve as a role model for food center management, inspiring other institutions to recognize the importance of sustainable development.

**Keywords:** Center, Clean Food Good Tastes, Environment, Sustainability Finance, Sustainable Development

## 1. บทนำ

จากสถานการณ์ทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญกับสุขภาพกันมากขึ้น เนื่องจากสุขภาพที่ดีส่งผลต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิด สติปัญญา การศึกษา หรือการทำงาน การบริโภคอาหารตามหลักโภชนาการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ร้านอาหาร คือสถานที่ประกอบและจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งนับว่ามีความสำคัญต่อสุขภาพและอนามัยของผู้บริโภค เพราะหากร้านอาหารมีสภาพที่ไม่ถูกสุขลักษณะจะเป็นสาเหตุให้อาหารได้รับการปนเปื้อนจากเชื้อโรค และเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคไปสู่ผู้บริโภค จึงควรมีการสร้างเสริมและสนับสนุนให้เกิดสภาวะการทำงานที่เหมาะสม เรื่องสำคัญที่จะละเลยไม่ได้คือเรื่องอาหาร เพราะการบริโภคอาหารที่ไม่สะอาดเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดโรคร้ายไข้เจ็บ ยังไม่รวมถึงการเจ็บป่วยจากปัญหาภาวะโภชนาการ โดยจากสถานการณ์การเจ็บป่วยของประชาชนที่เกิดจากโรคที่เกิดจากอาหารและน้ำในปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดจากการปนเปื้อนของเชื้อโรคในอาหาร โดยการปนเปื้อนส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมที่ไม่ถูกสุขลักษณะของผู้เตรียมปรุงประกอบอาหารในสถานที่ทำงาน หรือสถานที่ราชการที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบันจากสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก้าวเข้าสู่ยุคการบริหารที่เน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นเหตุให้องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนให้มีคุณค่า และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร องค์กรย่อมอยากได้ผลประโยชน์ต่อการทำงานอย่างสูงสุด อยากให้คนทำงานด้วยการเสียสละและจริงจัง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ขยันขันแข็ง และทุ่มเทเวลา ความสามารถให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ และประสงค์จะอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ในทำนองเดียวกันคนที่ทำงานย่อมอยากได้ค่าจ้างที่สูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน อยากได้ความสะอาดสบาย อยากมีเวลาหยุดพักผ่อนโดยไม่ลดค่าจ้าง อยากให้องค์กรจัดหาที่พักและอาหารให้ ซึ่งหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเหล่านี้ เขาจะมีความพึงพอใจและมีความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ดารณี คงเอียด, 2554 : 1-2) ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงพยายามหาวิธีที่จะให้คนมีความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและทำงาน ให้แก่องค์กรตามที่องค์กรปรารถนา วิธีการดังกล่าวนี้คือการจ้างงานจัดให้บุคลากรได้รับการตอบแทนเป็นพิเศษเป็นการนอกเหนือไปจากรายได้ปกติ เช่น สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ รักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียเงิน เป็นต้น วิธีดังกล่าวนี้เรียกว่า การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรนั่นเอง (ประกาศ งามชมพู, 2531 : 10-11) ซึ่งสอดคล้องกับ เฟรนช์ (French, 1964: 28-31) อธิบายว่า ผู้ทำงานได้ผลและร่วมมือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ทำงานต้องได้รับความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นคงในอาชีพ ได้รับเงินที่เป็นธรรม ผู้บริหารใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการควบคุมบังคับบัญชา ได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล มีสภาพการทำงานที่ดีมีโอกาสก้าวหน้า และมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม อาจกล่าวได้ว่าการจัดสวัสดิการเป็นการมอบความสะอาดสบาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและตนเอง สวัสดิการเป็นวิธีการหนึ่งที่จะธำรงรักษาบุคลากร ให้ปฏิบัติอยู่ในองค์กรนาน ๆ และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวการจัดสวัสดิการให้บุคลากร

มหาวิทยาลัยมหิดลมีนโยบายขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยมหิดลสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Mahidol University Sustainability Action) ตาม 17 เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริโภคอาหารที่สะอาด ปลอดภัย ไม่มีสารเคมีอันตรายตกค้าง ซึ่งอาหารถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (Ensure sustainable consumption and production patterns) โดยศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้มีการ

ดำเนินการที่เป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs เป้าหมายที่ 2 ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการ และส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน (End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture) ข้อ 2.1 ยุติความหิวโหยและสร้างหลักประกันให้ทุกคนโดยเฉพาะคนที่ยากจนและอยู่ในภาวะเปราะบาง อันรวมถึงทารก ได้เข้าถึงอาหารที่ปลอดภัย มีโภชนาการ และเพียงพอตลอดทั้งปี ภายในปี 2573 เป้าหมายที่ 3 สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย (Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages) ข้อ 3.9 ลดจำนวนการตายและการเจ็บป่วยจากสารเคมีอันตรายและจากมลพิษและการปนเปื้อนทางอากาศ น้ำ และดิน ให้ลดลงอย่างมาก ภายในปี 2573 และเป้าหมายที่ 6 สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาลให้มีการจัดการอย่างยั่งยืน และมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน (Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all) ข้อ 6.3 ปรับปรุงคุณภาพน้ำ โดยการลดมลพิษ ขจัดกาซพิษและลดการปล่อยสารเคมีอันตรายและวัตถุอันตราย ลดสัดส่วนน้ำเสียที่ไม่ผ่านกระบวนการลงครึ่งหนึ่ง และเพิ่มการนำกลับมาใช้ใหม่และการใช้ซ้ำที่ปลอดภัยอย่างยั่งยืนทั่วโลก ภายในปี 2573

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันอุดมศึกษาภายในกำกับของรัฐ ที่มีพันธกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม รวมทั้งบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุลยั่งยืน มีบุคลากรปฏิบัติงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้ส่วนงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งนักศึกษา ซึ่งจากปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ต้องประสบกับปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น จึงได้จัดให้มีการดำเนินการจัดตั้งศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหารของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และถือเป็นการจัดสวัสดิการประเภทหนึ่ง โดยจะต้องคำนึงถึงความสะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรค ราคาดูถูก และรสชาติอร่อย เพราะคุณภาพชีวิตของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ของคณะที่ต้องดูแลให้ดี โดยได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 4 ตั้งแต่ พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นอาคารสำหรับรองรับการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินการต่าง ๆ ของคณะฯ โดยมีลักษณะเป็นอาคารสูง 5 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยรวม 5,310 ตารางเมตร ประกอบ ชั้นที่ 1 - 2 ศูนย์อาหาร (ชั้นที่ 2 เป็นชั้นลอย) ในส่วนของชั้นที่ 3 - 4 เป็นห้องสำหรับจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาของคณะฯ และคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล และชั้นที่ 5 เป็นห้องประชุมขนาดใหญ่ โดยศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีจำนวนร้านค้าทั้งหมด 27 ร้าน โดยจัดให้มีที่นั่งรับประทานอาหารรองรับผู้มาใช้บริการทั้งหมดจำนวน 400 ที่นั่ง แบ่งเป็น ชั้นที่ 1 จำนวน 200 ที่นั่ง ชั้นที่ 2 จำนวน 180 ที่นั่ง และพื้นที่นอกอาคาร จำนวน 20 ที่นั่ง

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มุ่งแสดงถึงการเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการศูนย์อาหาร โดยสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาล ได้ริเริ่มโครงการ “อาหารสะอาด รสชาติอร่อย”(Clean Food Good Taste) ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542 โดยหลักการสำคัญของการปรับปรุงเกี่ยวกับสุขลักษณะของร้านอาหาร ในเรื่องสถานที่ อาหาร ภาชนะ สัตว์และแมลงนำโรค และผู้สัมผัสอาหาร เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการค้าอาหารได้พัฒนาสถานประกอบการให้ถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร เพื่อเป็นการยกระดับร้านอาหารให้ได้มาตรฐานครบทุกด้าน ทั้งด้านความสะอาด ปลอดภัย ไร้สารปนเปื้อน และส่งเสริมสุขภาพผู้บริโภค อันนำไปสู่การลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคที่เกิด จากอาหารและน้ำเป็นสื่อ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มุ่งมั่นสร้างแนวทางการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่มีการดำเนินงานด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาล ด้านการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน มุ่งหวังเป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดการบริหารจัดการศูนย์อาหาร ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการศูนย์อาหาร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และหวังให้แนวทางการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษานี้ เป็นแนวทางที่ทำให้อีกหลาย ๆ องค์กรสนใจที่จะร่วมพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์อาหาร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนเช่นกัน เพราะผลประโยชน์ที่ได้จะไม่เพียงเกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กรและองค์กรเท่านั้น แต่จะเกิดประโยชน์ต่อโลกของเราอีกด้วย

## 2. บทวิเคราะห์

สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและยกระดับสถานที่จำหน่ายเพื่อขอรับรองตามมาตรฐาน “อาหารสะอาด รสชาติอร่อย” (Clean Food Good Taste และ Clean Food Good Taste Plus ) เพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร ได้นำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินรับรองมาตรฐานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานที่จำหน่ายอาหารให้มีการจัดสุขลักษณะที่ดีและลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคและเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (กรมอนามัย, 2564) และแนวทางการพัฒนาโรงอาหารคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย (GREEN Canteen) เพื่อพัฒนารูปแบบและการจัดการให้ครอบคลุมในทุกด้านสิ่งแวดล้อมตามแนวทางของ GREEN ในหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการด้านอาหารและน้ำบริโภคที่สะอาด ปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคที่เกิดจากอาหารและน้ำเป็นสื่อ และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีมีคุณภาพ (ชัยเลิศ กิ่งแก้วเจริญชัย และพลาว์ตร พุทธิรักษ์. 2562)

“มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) ระดับพื้นฐาน” หมายถึง สถานที่จำหน่ายอาหาร มีการพัฒนาและผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร” จำนวน 5 หมวด ดังนี้ หมวด 1 สถานที่จำหน่ายอาหาร (จำนวน 35 ข้อ) หมวด 2 อาหาร กรรมวิธีการทำ ประกอบ หรือปรุง การเก็บรักษา และการจำหน่ายอาหาร (จำนวน 22 ข้อ) หมวด 3 สุขลักษณะของภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้อื่น ๆ (จำนวน 11 ข้อ) หมวด 4 สุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร (จำนวน 6 ข้อ) หมวด 5 ตรวจการปนเปื้อนเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียในอาหาร ภาชนะ อุปกรณ์ มือผู้สัมผัสอาหาร (จำนวน 10 ตัวอย่าง)

“มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste Plus) ระดับดีมาก” หมายถึง ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร” จำนวน 2 หมวด ดังนี้ 1) เกณฑ์การประเมินมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร” อาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) ระดับพื้นฐาน (จำนวน 5 หมวด) 2) เกณฑ์การพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน สถานที่จำหน่ายอาหาร ในระดับก้าวหน้า จำนวน 9 ข้อ

“สถานที่จำหน่ายอาหาร” หมายถึง อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใด ๆ ที่มีที่หรือทางสาธารณะ ที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหาร หรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณไว้สำหรับการบริโภค ณ ที่นั้น หรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม

“ผู้ประกอบการ” หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการ ของสถานที่จำหน่ายอาหารนั้น

“ผู้สัมผัสอาหาร” หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับอาหารตั้งแต่ กระบวนการเตรียม ประกอบ ปิ้ง จัมนำและเสิร์ฟอาหาร รวมถึงการล้าง และเก็บภาชนะอุปกรณ์

“อาหารสด” หมายถึง อาหารที่มีสภาพเป็นของสด เช่น เนื้อสัตว์ ผัก หรือผลไม้

“อาหารประเภทปรุงสำเร็จ” หมายถึง อาหารที่ได้ผ่านการทำ ประกอบหรือปรุงสำเร็จพร้อมที่จะรับประทานได้ รวมทั้งของหวานและเครื่องดื่ม ชนิดต่าง ๆ

“อาหารแห้ง” หมายถึง อาหารที่ผ่านกระบวนการทำให้แห้ง โดยการอบ รมควัน ตากแห้ง หรือวิธีการอื่นใด เพื่อลดปริมาณความชื้นที่มีอยู่ในอาหารลงและเก็บรักษาไว้ได้นานขึ้น

“เครื่องปรุงรส” หมายถึง สิ่งที่ใช้ในกระบวนการปรุงอาหาร ให้มีรูปแบบ รสชาติ หรือกลิ่นรสชวนรับประทาน เช่น เกลือ น้ำปลา น้ำส้มสายชู ซอส รวมทั้งเครื่องเทศ สมุนไพร หรือมีสตาร์ด

แนวทางการพัฒนาโรงอาหารคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย (GREEN Canteen) ประกอบด้วย

G : Garbage การจัดการมูลฝอยทั่วไปในโรงอาหาร โดยใช้หลัก 3Rs : Reduce Reuse Recycle มีการคัดแยกมูลฝอยทั่วไป เช่น มูลฝอย รีไซเคิล มูลฝอยอินทรีย์ไปยังที่พักรวมมูลฝอยอย่างถูกสุขลักษณะ

R : Restroom มีการพัฒนาส้วมมาตรฐานสะอาด เพียงพอ และ ปลอดภัย : การพัฒนาส้วมผู้สัมผัสอาหารในโรงอาหารให้ได้มาตรฐาน

E : Energy มีมาตรการประหยัดพลังงานที่เป็นรูปธรรมเกิดการปฏิบัติ ตามมาตรการที่กำหนดร่วมกันทั้งองค์การ มาตรการประหยัดพลังงาน : การจัดการด้านพลังงานในโรงอาหาร

E : Environment การจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วไปทั้งภายในและภายนอกอาคาร : การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงอาหาร

N : Nutrition การจัดการสุขาภิบาลอาหาร น้ำบริโภค และโภชนาการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย เพื่อสนับสนุนบทบาทของภาคการเงินให้สามารถตอบโจทย์ภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยกระดับความรู้และความชำนาญของบุคลากรภาคการเงิน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และความเข้าใจ รวมทั้งเพิ่มความสามารถด้านการประเมินโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อผลักดันเรื่อง Sustainable Finance อย่างเห็นผลและเป็นรูปธรรม และต้องสามารถให้ความรู้กับคนในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) โดยการวางแผนทางการเงินที่มั่นคงและคล่องตัว ตามกลยุทธ์การจัดการทางการเงินเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความมั่นใจด้านความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร

การมีแผนทางการเงินที่มั่นคงและคล่องตัว ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการ ความจำเป็น และเป้าหมายล่าสุดขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความมั่นใจด้านความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร การมีกลยุทธ์ที่มั่นคงสามารถช่วยให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนี้ 1) การติดตามค่าใช้จ่ายในอดีตและปัจจุบันขององค์กรอย่างแม่นยำ 2) การสร้างกำไรขาดทุน (P&L) 3) การคาดการณ์วางแผนจะใช้จ่ายเงินขององค์กร และ 4) การติดตามการใช้จ่ายในเชิงรุก ทำให้เกิดการเปรียบเทียบอย่างรวดเร็วและเป็นการทบทวนแนวโน้มกับงบประมาณปัจจุบัน เพื่อลดต้นทุนและสร้างรายได้

รายงานทางการเงิน (Financial Statement) เป็นเอกสารที่กิจการจัดทำขึ้นเพื่อให้เห็นภาพสถานะทางการเงินรวมทั้งการเคลื่อนไหวทางการเงินของกิจการ จะประกอบด้วย 3 รายงานหลัก คือ งบดุล (Balance Sheet) งบกำไร-ขาดทุน (Profit-Loss Statement) และงบกระแสเงินสด (Cash flow Statement)

ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการศูนย์อาหารในสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่มีการดำเนินงานด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาล ด้านการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน ให้เป็นสถานที่จำหน่ายอาหารสะอาด ปลอดภัย ใส่ใจสุขภาพ ราคาถูกรสชาติอร่อย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลดีต่อสุขภาพอนามัยของผู้ใช้บริการ ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาและยกระดับสถานที่จำหน่ายอาหารตามมาตรฐานสุขาภิบาล “สถานที่จำหน่ายอาหาร” อาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Tastes) และโรงอาหารคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย (GREEN Canteen) ของกรมอนามัย เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (Ensure sustainable consumption and production patterns) ตามเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

### การดำเนินงานด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาล

ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการดำเนินการมาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) ระดับพื้นฐาน ดังนี้

#### หมวด 1 สถานที่จำหน่ายอาหาร

1.1 บริเวณที่จำหน่ายและบริโภคอาหาร มีการกำกับให้ดูแลความสะอาดพื้น ผืน พาดาน ให้มีความสะอาด ไม่มีเศษอาหาร เศษขยะ คู่มือโต๊ะเก้าอี้ที่ใช้บริโภคอาหาร ไม่ให้ชำรุดและไม่มีคราบสกปรก ตรวจสอบกำจัดและป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค จัดบริการจุดล้างช้อนส้อมส่วนกลาง ห้ามไม่ให้ใช้เมทิลแอลกอฮอล์เป็นเชื้อเพลิงในการปรุงหรืออุ่นอาหาร โดยจัดทำสถานีก๊าซปิโตรเลียมเหลวขนาด 48 กิโลกรัม จำนวน 10 ใบ พร้อมทั้งจัดวางอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยตามจุดต่าง ๆ และกำหนดให้เป็นเขตปลอดบุหรี่ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ

1.2 บริเวณที่เตรียม ปรุง ประกอบอาหาร ดูแลความสะอาดพื้นไม่ชำรุด ไม่ให้มีน้ำขัง ไม่มีเศษอาหาร เศษขยะ ผืน พาดาน ให้มีความสะอาดไม่มีคราบน้ำมัน มีระบบระบายอากาศและเครื่องดูดควันเฉพาะร้านทุกร้าน ห้ามเตรียม ประกอบ หรือปรุงอาหารบนพื้น โดยจัดทำโต๊ะสำหรับเตรียม ประกอบหรือปรุงอาหารให้สูงจากพื้น 60 เซนติเมตร และจัดให้มีจุดทิ้งขยะที่แยกประเภทโดยติดป้ายบ่งชี้ชัดเจน พร้อมทั้งวางระบบระบายน้ำที่เชื่อมต่อกับระบบบำบัดไขมันสำหรับบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของมหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

1.3 บริเวณห้องส้วม จัดให้มีห้องส้วมและอ่างล้างมือ ที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยแยกเป็นสัดส่วนออกจากบริเวณที่เตรียม ปรุง ประกอบ จำหน่าย และบริโภค พร้อมทั้งกำกับดูแลความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่มีคราบสกปรก ที่มีจำนวนเพียงพอ

1.4 ค่าความเข้มของแสงสว่างในบริเวณต่าง ๆ ดำเนินการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างประจำปี โดยใช้อุปกรณ์การตรวจวัดความเข้มแสงที่ได้มาตรฐาน พร้อมดำเนินการแก้ไขตามมาตรฐานกำหนด

#### หมวด 2 อาหาร กรรมวิธีการทำ ประกอบ หรือปรุง การเก็บรักษาและการจำหน่ายอาหาร

2.1 อาหารสด อาหารแห้ง และอาหารปรุงสำเร็จพร้อมบริโภค กำกับดูแลให้ผู้ประกอบกิจการจัดเตรียมเนื้อสัตว์สดที่สะอาดไม่มีกลิ่น หรือลักษณะผิดปกติ โดยจัดเก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซลเซียส เนื้อสัตว์สด ผัก และผลไม้สด ต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ อาหารปรุงสำเร็จพร้อมบริโภคต้องเก็บในภาชนะที่มีฝาปิด และ



วางสูงจากพื้น 60 เซนติเมตร พร้อมทั้งเก็บอาหารสด อาหารแห้ง อาหารปรุงสำเร็จพร้อมบริโภค แยกเป็นสัดส่วน มีการปกปิดและไม่วางบนพื้น

2.2 น้ำดื่ม และน้ำใช้ น้ำดื่มหรือเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุปิดสนิทต้องได้มาตรฐาน มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐาน เช่น มีเลขสารบบอาหาร (อย.) พื้นผิวภายนอกของภาชนะบรรจุต้องสะอาดไม่มีคราบสกปรก น้ำดื่มหรือเครื่องดื่มที่ไม่ได้บรรจุในภาชนะบรรจุปิดสนิท ภาชนะบรรจุต้องสะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับตักโดยเฉพาะ และวางสูงจากพื้น 60 เซนติเมตร พร้อมทั้งจัดให้มีตู้ น้ำดื่มสำหรับไว้บริการส่วนกลาง ที่มีการทำความสะอาดและเปลี่ยนไส้กรองทุก 6 เดือน

2.3 น้ำแข็ง สะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน ภาชนะบรรจุสะอาด มีฝาปิด วางสูงจากพื้น 15 เซนติเมตร ใช้ อุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับตักโดยเฉพาะ และไม่นำอาหารหรือสิ่งของไปแช่รวมในถังน้ำแข็งสำหรับบริโภค

หมวด 3 สุขลักษณะของภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้อื่น ๆ

ภาชนะ อุปกรณ์ จัดเก็บในตู้หรือกล่องที่มีฝาปิด เชียงมีการแยกใช้งานระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ ผัก และผลไม้ ตู้แช่มีขนาดที่เพียงพอ สะอาด สามารถเก็บรักษาความเย็นในการรักษาคุณภาพอาหาร จัดวางเครื่องปรุงใส่ในภาชนะที่มีฝาปิด และใช้บริการล้างภาชนะด้วยเครื่องล้างจานอุตสาหกรรมที่ได้มาตรฐานจากบริษัทเอกชน ที่มีการฆ่าเชื้อและผ่านเครื่องอบความร้อน

หมวด 4 สุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร

กำหนดให้ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารมีสุขลักษณะที่ดี ตัดเล็บสั้น ไม่ทาสีเล็บ ไม่สูบบุหรี่ แต่งกายสะอาด สวมหมวกและผ้ากันเปื้อน ใช้อุปกรณ์ในการหยิบอาหารปรุงสำเร็จพร้อมบริโภค และให้มีการตรวจสอบสุขภาพผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารทุก ๆ ปี และจัดให้มีการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ จากกรมอนามัย

หมวด 5 ตรวจสอบปนเปื้อนเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียในอาหาร ภาชนะ อุปกรณ์ มือผู้สัมผัสอาหาร

กำหนดให้มีการตรวจการปนเปื้อนเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียในอาหาร ภาชนะ อุปกรณ์ มือผู้สัมผัสอาหาร จากการเก็บตัวอย่างจากร้านอาหาร จำนวน 5 ตัวอย่าง เช่น เนื้อสัตว์สด เนื้อสัตว์ลวก เส้นก๋วยเตี๋ยว ผักดิบ อาหารปรุงสำเร็จที่วางจำหน่าย น้ำแข็ง เชียง มีด มือผู้สัมผัสอาหาร และภาชนะส่วนกลาง จาน ชาม ถ้วย ช้อน ส้อม ตะเกียบ โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ในการตรวจ วิเคราะห์ผล และรายงาน ทุก ๆ ปี จำนวนปีละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งให้ผู้ประกอบกิจการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของนักวิชาการสาธารณสุข

**ด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม**

ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการดำเนินการแนวทางการพัฒนาโรงอาหารคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย (GREEN Canteen) ดังนี้

G : Garbage ศูนย์อาหารดำเนินการจัดการมูลฝอยทั่วไปในโรงอาหาร โดยใช้หลัก 3Rs : Reduce Reuse Recycle โดยคัดแยกขยะตามประเภทขยะดังนี้ 1) ขยะเศษอาหาร ดำเนินการโดยจัดบริการจุดทิ้งเศษอาหารก่อนนำภาชนะไปยังจุดบริการล้าง โดยขยะเศษอาหารจะมีการรวบรวมเป็นรายวัน และให้ผู้รับซื้อเข้ามาดำเนินการนำไปเป็นอาหารสัตว์ต่อไป 2) ขยะทั่วไป ดำเนินการจัดวางถังขยะตามพื้นที่ พร้อมทั้งติดป้ายบ่งชี้ประเภทขยะอย่างถูกต้องและชัดเจน โดยให้แม่บ้านดำเนินการตรวจสอบแยกขยะรีไซเคิลออกก่อนอีกครั้ง พร้อมทั้งจัดส่งขยะให้กับมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อดำเนินการส่งต่อไป อปท. กำจัดต่อไป 3) ขยะรีไซเคิล ให้แม่บ้านดำเนินการนำไปยังจุดพักขยะเพื่อรอการจัดจำหน่ายหรือรอนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่อีกครั้ง

R : Restroom ศูนย์อาหารดำเนินการพัฒนาห้องส้วมให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานส้วมสาธารณะระดับประเทศ (HAS) ดังนี้

1. สะอาด (Healthy) หมายถึง ส้วมจะต้องได้รับการดำเนินการให้ถูกหลักสุขาภิบาล เช่น ห้องส้วมและสุขภัณฑ์ทั้งหมดจะต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำสะอาด สบู่ล้างมือ กระดาษชำระเพียงพอ การเก็บกักหรือบำบัดสิ่งปฏิกูลถูกต้องและมีสภาพแวดล้อมสวยงาม ซึ่งจะมีผลดีทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ใช้บริการ

2. เพียงพอ (Accessibility) หมายถึง ต้องมีจำนวนส้วมให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้ รวมถึง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หญิงมีครรภ์ และส้วมต้องพร้อมใช้งานตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ

3.ปลอดภัย (Safety) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะต้องปลอดภัยขณะใช้ส้วม เช่น สถานที่ตั้งส้วม ไม่เปลี่ยวห้องส้วมแยกชายหญิง มีแสงสว่างเพียงพอ

E : Energy ศูนย์อาหารดำเนินการกำหนดมาตรการใช้พลังงาน และสร้างความตระหนักในการใช้พลังงาน ใช้พลังงานทดแทนโดยติดตั้ง Solar Cell และการเปลี่ยนอุปกรณ์แบบประหยัดพลังงาน พร้อมทั้งมีการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้า น้ำประปาและ แก๊สแต่ละเดือนต่อหน่วย และสรุปสาเหตุที่นำไปสู่การบรรลุ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

E : Environment ศูนย์อาหารดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการจัดการน้ำเสีย มีตะแกรงดักเศษอาหาร จัดทำบ่อดักไขมัน และใช้ระบบบำบัดน้ำเสียของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

N : Nutrition ศูนย์อาหารดำเนินการโครงการลดโซเดียมเพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหารได้รับความรู้และความเข้าใจจากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการบริโภคโซเดียมที่มีผลเสียต่อสุขภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหารประกอบอาหารโดยลดปริมาณส่วนประกอบของโซเดียม ตลอดจนการกำหนดเมนูเพื่อสุขภาพประจำร้าน เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคได้ และการจัดการสุขาภิบาลอาหาร น้ำบริโภค และโภชนาการ ตามนโยบายการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสุขภาพดีด้วยนโยบายลดการบริโภคโซเดียม (Healthy University: Low Sodium Policy) ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีและเป็นแบบอย่างให้กับประชาชนด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมหิดล

จากการดำเนินการพัฒนาการปฏิบัติสู่การเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แต่สิ่งที่คณะฯ ได้รับมากกว่านั้นก็คือการบริหารจัดการการใช้พลังงานและทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างจิตสำนึกของทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เกิดความตระหนักและมีความรับผิดชอบต่อการใช้พลังงานและทรัพยากรร่วมกัน ถือว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรที่จะต้องร่วมมือร่วมใจกันช่วยขับเคลื่อนสำนักงานจากนโยบายไปยังการลงมือปฏิบัติ สิ่งนี้จะเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความตระหนักที่เกี่ยวเนื่องกับพลังงานและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความสำเร็จในระยะยาวและมีการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไปอีกด้วย (กนกวรรณ นิมิตศนศิริ และสรารัฐ แพพวง 2564)

### ด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน

ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการดำเนินการภายใต้การกำกับของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหารของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และถือเป็นการจัดสวัสดิการประเภทหนึ่ง โดยยึดหลักการพึ่งพาตัวเอง ที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าไม่ต้องไม่ดำเนินการเพื่อให้ได้กำไร เพื่อลดความเสี่ยง

ต่อการปรับตัวของเศรษฐกิจ และเป็นหลักประกันความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเงิน มีการดำเนินการในลักษณะของ คณะกรรมการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์อาหาร โดยมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการดำเนินการบริหารจัดการ ศูนย์อาหารเพื่อให้บริการแก่บุคลากร โดยมีการจัดหารายได้หลักจากการจัดเก็บค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการภาชนะ ส่วนกลาง ค่าสาธารณูปโภค จากผู้ประกอบการ ซึ่งจัดเก็บรายได้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์การให้เช่าที่ดินและหรืออาคารของมหาวิทยาลัย และที่อยู่ในความปกครองดูแลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 ซึ่งมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 : รายงานแสดงผลการดำเนินงาน (งบกำไรขาดทุน) ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
รายได้จากการดำเนินงาน				
รายได้จากการดำเนินงาน	X,XXX,093.63	X,XXX,954.19	XXX,091.14	X,XXX,054.45
รายได้จากการลงทุน	XXX,725.79	XXX,323.79	0.00	0.00
รายได้จากการบริหารสินทรัพย์	X,XXX,200.00	X,XXX,400.00	XXX,382.26	XXX,477.42
รายได้จากการดำเนินการอื่น	XXX,167.84	XXX,230.40	XXX,708.88	XXX,577.03
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	X,XXX,093.63	X,XXX,954.19	XXX,091.14	X,XXX,054.45
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน				
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	X,XXX,324.55	X,XXX,825.00	XXX,278.30	X,XXX,745.00
ค่าตอบแทน	XX,000.00	X,500.00	0.00	0.00
ค่าใช้จ่าย	X,XXX,080.00	XXX,740.00	XXX,038.30	XXX,820.00
ค่าวัสดุ	XXX,244.55	XXX,585.00	XXX,240.00	XXX,925.00
เงินอุดหนุนอื่น ๆ	XX,000.00	XX,663.00	XX,000.00	XX,000.00
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	X,XXX,324.55	X,XXX,488.00	XXX,278.30	XXX,745.00
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	X,XXX,769.08	XXX,466.19	XXX,812.19	XXX,309.45
อัตรากำไรสุทธิ%	45.85%	24.01%	13.46%	59.42%

จากรายงานแสดงผลการดำเนินงาน (งบกำไรขาดทุน) ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยศูนย์อาหารมีกำไรสุทธิมากที่สุดในปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 59.42 ซึ่งจะเห็นได้ว่าในช่วงปี 2563 – 2564 ศูนย์อาหารมีกำไรสุทธิที่ลดลง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และตาม ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การปฏิบัติงานในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อรองรับประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้ บุคลากร ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน (work from home) การจัดการทำงานที่มีการเหลื่อมเวลา การประชุม ผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ฯลฯ คณะกรรมการศูนย์อาหารจึงมีมติให้จัดเก็บค่า เช่าพื้นที่และค่าบริการภาชนะส่วนกลาง ดังนี้

ตารางที่ 2 : แสดงอัตราการจ้ดเก็บค่าเช่าพื้นที่และค่าบริการภาชนะส่วนกลาง ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

เดือน/ปี	ค่าเช่าพื้นที่	ค่าบริการภาชนะส่วนกลาง	หมายเหตุ
ตุลาคม 2563	ลดลง 30%	ลดลง 50%	
พฤศจิกายน 2563	จัดเก็บปกติ	จัดเก็บปกติ	
ธันวาคม 2563	ลดลง 30%	ลดลง 50%	
มกราคม 2564	งดจัดเก็บ	งดจัดเก็บ	ประกาศปิดศูนย์อาหาร
กุมภาพันธ์ 2564	ลดลง 50%	งดจัดเก็บ	จำหน่ายแบบนำไปปรับปรุทานที่อื่น
มีนาคม 2564	ลดลง 50%	ลดลง 50%	
เมษายน 2564	งดจัดเก็บ	ลดลง 50%	
พฤษภาคม – สิงหาคม 2564	งดจัดเก็บ	งดจัดเก็บ	ประกาศปิดศูนย์อาหาร
กันยายน 2564	ลดลง 70%	งดจัดเก็บ	จำหน่ายแบบนำไปปรับปรุทานที่อื่น
ตุลาคม 2564 - เมษายน 2565	ลดลง 70%	งดจัดเก็บ	ผู้ประกอบการกิจการจัดเตรียมภาชนะแบบนำไปปรับปรุทานที่อื่นเอง
พฤษภาคม - มิถุนายน 2565	ลดลง 70%	จัดเก็บปกติ	
กรกฎาคม 2565	ลดลง 70%	ลดลง 50%	ปิดภาคเรียนการศึกษา
สิงหาคม - กันยายน 2565	จัดเก็บปกติ	จัดเก็บปกติ	

จากตารางแสดงอัตราการจ้ดเก็บค่าเช่าพื้นที่และค่าบริการภาชนะส่วนกลาง ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จะเห็นได้ว่าศูนย์อาหารมีการปรับการจ้ดเก็บค่าเช่าพื้นที่และค่าบริการภาชนะส่วนกลาง ที่มีความหลากหลาย ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ปี 2563 - 2564) เนื่องจากคณะกรรมการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์อาหารใช้กลยุทธ์การจัดการทางการเงินด้วยการติดตามประเมินรายได้และค่าใช้จ่ายเชิงรุก เพื่อสรุปสถานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการวางแผนปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการลดต้นทุนและสร้างรายได้ โดยจะรายงานผลการดำเนินงาน (งบกำไรขาดทุน) ต่อคณะกรรมการพัฒนาและบริหารจัดการศูนย์อาหารทุกครึ่งการประชุม เพื่อให้คณะกรรมการฯ ทราบถึงสถานะการเงินของศูนย์อาหารในปัจจุบัน จึงสามารถพิจารณาแนวทางในการดำเนินการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้อย่างทันท่วงที ทำให้ศูนย์อาหารยังคงสามารถดำเนินการต่อได้ โดยมีการปรับลดค่าเช่าพื้นที่และค่าบริการภาชนะส่วนกลาง เป็นการเยียวยาให้กับผู้ประกอบการและยังคงสามารถประกอบกิจการต่อไปได้ ทั้งนี้คณะกรรมการฯ ได้มีการดำเนินการควบคุมราคากลางในการจำหน่ายอาหารอีกด้วย

ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการปรับรูปแบบวิธีการจัดเก็บรายได้ ดังนี้ รูปแบบเดิม นักวิชาการเงินและบัญชี งานคลังและสินทรัพย์ ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าใช้จ่าย ให้ผู้ประกอบการชำระเงินด้วยวิธี “โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก คณะสังคมศาสตร์ฯ” และสรุปรายรับพร้อมจัดทำหนังสือขออนุมัติถอนเงินออกจากบัญชี เพื่อนำฝากเข้าบัญชีของ “มหาวิทยาลัยมหิดล” รูปแบบใหม่ นักวิชาการเงินและบัญชี งานคลังและสินทรัพย์ ออกใบแจ้งหนี้ในรูปแบบ “ใบนำฝากชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ (Bill Payment Pay-In Slip) QR-Code” แจ้งผู้ประกอบการสแกนชำระเงิน โดยยอดเงินจะถูกโอนเข้าบัญชี “มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยตรง ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน ลดความผิดพลาด ลดความเสี่ยงในการจัดเก็บรักษาเงินสด และสามารถตรวจสอบได้

### 3. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินการพัฒนาและยกระดับสถานที่จำหน่ายอย่างต่อเนื่อง จนผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) ระดับพื้นฐาน และเกณฑ์มาตรฐานสิ่งแวดล้อมระดับประเทศ (HAS) ของกรมอนามัย ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2558 - 2566 โดยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินงานผ่านการประเมินการจัดการสิ่งแวดล้อมในสำนักงานสีเขียว (Green Office) ที่ระดับคะแนนมากกว่า 90 คะแนน ระดับดีเยี่ยม เจริญทอง ในปี 2563 ซึ่งศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เนื่องจากเป็นการดำเนินการภายใต้การกำกับของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

นอกจากนี้ ศูนย์อาหารคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ยังมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 59.42 จากรายได้จากการดำเนินงาน จากการดำเนินงานตามกลยุทธ์การจัดการทางการเงิน ด้วยการติดตามประเมินรายได้และค่าใช้จ่ายเชิงรุก นำมาสรุปแสดงสถานะทางการเงิน จึงสามารถทำการวิเคราะห์และวางแผนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนและสร้างรายได้อย่างมั่นคง ทำให้เกิดเสถียรภาพทางการเงิน ตามแนวทางการบริหารการเงินเพื่อความยั่งยืน

จากการดำเนินการบริหารจัดการศูนย์อาหาร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของคณะฯ ที่มีการดำเนินการด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาลด้านการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน แต่สิ่งที่คณะฯ ได้รับมากกว่านั้นก็คือการจัดสวัสดิการ ที่อำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหารให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษา ได้บริโภคอาหารตามหลักโภชนาการ ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยจากปนเปื้อนจากเชื้อโรค ลดสาเหตุของการเกิดโรคร้ายไข้เจ็บ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการศูนย์อาหาร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

#### การดำเนินงานด้านการดูแลมาตรฐานสุขาภิบาล

พัฒนาและยกระดับให้ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste Plus) ระดับดีมาก โดยต้องผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร” จำนวน 2 หมวด ดังนี้ 1) เกณฑ์การประเมินมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร” อาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) ระดับพื้นฐาน (จำนวน 5 หมวด) 2) เกณฑ์การพัฒนาและยกระดับมาตรฐาน สถานที่จำหน่ายอาหาร ในระดับก้าวหน้า จำนวน 9 ข้อ

#### ด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

สร้างจิตสำนึกของทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้เกิดความตระหนักและมีความรับผิดชอบต่อการใช้พลังงานและทรัพยากรร่วมกัน ตามแนวทางพัฒนาการปฏิบัติสู่การเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

### ด้านการเงินเพื่อความยั่งยืน

ยกระดับความรู้และความชำนาญของนักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และความเข้าใจ รวมทั้งเพิ่มความสามารถด้านการประเมินโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อผลักดันเรื่อง Sustainable Finance อย่างเห็นผลและเป็นรูปธรรม และต้องสามารถให้ความรู้กับคนในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนทางการเงินที่มั่นคงและคล่องตัว ตามกลยุทธ์การจัดการทางการเงินเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความมั่นใจด้านความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร ตามเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป



## รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ นิมิตน์ศิริ, และสรารุช แพพวก. (2564). แนวทางพัฒนาการปฏิบัติสู่การเป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. การประชุมวิชาการระดับชาติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 9(2564), 954-967.
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2564). เกณฑ์มาตรฐานสุขาภิบาลสาธารณะระดับประเทศ (HAS). สืบค้นจาก <https://env.anamai.moph.go.th/th/toilet/205977>
- ชัยเลิศ กิ่งแก้วเจริญชัย, และ พลาวีตร พุทธิรักษ์. (2562). การพัฒนาโรงอาหารคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย (GREEN Canteen) สู่ GREEN For All เพื่อกลุ่มวัยทำงานสุขภาพดี. วารสารสุขาภิบาลอาหารและน้ำ, 10(2), 2-6.
- จิตติกร พุกพูน. (2550). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจาก การกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาพลศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดารณี คงเอียด. (2554). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). ทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/th/news-and-media/news/news-20220823.html>
- พรรณวิไล นิรมิตรถวิล, ชัยยวรรณ์ ขุนทองจันทร์, สิริภรณ์ มูเก็ม, และกษม สุขสุนทรีย์. (2562). คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เรื่อง การจัดร้านค้าสวัสดิการ. สืบค้นจาก [chrome-extension://efaindbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://person.rid.go.th/kmpln2019/upload\\_folder/1568712474259\\_NEW\\_Work\\_Manual.pdf](chrome-extension://efaindbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://person.rid.go.th/kmpln2019/upload_folder/1568712474259_NEW_Work_Manual.pdf)
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). นโยบายส่งเสริมอาหารเพื่อสุขภาพและปลอดภัย พ.ศ. 2564. สืบค้นจาก [https://science.mahidol.ac.th/pdf/mupk-sdgs\\_25640825-13.pdf](https://science.mahidol.ac.th/pdf/mupk-sdgs_25640825-13.pdf)
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์การให้เช่าที่ดินและหรืออาคารของมหาวิทยาลัย และที่อยู่ในความปกครองดูแลของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2561. สืบค้นจาก <https://op.mahidol.ac.th/ga/wp-content/uploads/2022/08/for-rent2561.pdf>
- สยาม อรุณศรีมรกต, และ ยงยุทธ วัชรคุลย์. (2559). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 17 ประการของสหประชาชาติ เพื่อโลกอนาคต. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย, 11(3), 1-7
- สรารุช แพพวก. (2564). งานวิเคราะห์ เรื่อง “การดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อรับการตรวจประเมิน และรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”. สืบค้นจาก <https://repository.li.mahidol.ac.th/handle/123456789/71588>
- สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2564). คู่มือมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร “สถานที่จำหน่ายอาหาร”.
- Financial Management. (2020). สืบค้นจาก [http://wise.co.th/wise/Presentations/Music\\_Business/Business\\_Management/6\\_Financial\\_Management\\_8\\_January\\_2020.pdf](http://wise.co.th/wise/Presentations/Music_Business/Business_Management/6_Financial_Management_8_January_2020.pdf)

Sustainable Finance การเงินเพื่อความยั่งยืนที่ทั่วโลกหันมาเต็มกำลัง กลไกสำคัญสู่อนาคตเศรษฐกิจที่เติบโตในวิกฤติ Climate Change. (2565). Global Compact Network Thailand. สืบค้นจาก <https://globalcompact-th.com/news/detail/1141>

## แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

Guidelines on prevention of sexual harassment for Mahidol university students

### รัฐันท์ กัณสา<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

บทความเรื่องแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอขั้นตอนการดำเนินการหากเกิดเหตุการณ์ล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล แนวทางการช่วยเหลือมหาวิทยาลัยมหิดลที่ถูกล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ แนวทางเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ ซึ่งผู้เขียนศึกษาจากบทความวิจัย และคู่มือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศจากการทำงาน พัฒนาออกมาเป็น ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง เจตนารมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ และแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ มหาวิทยาลัยมหิดล

โดยมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือและป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ ซึ่งมีขั้นตอนกระบวนการในการช่วยเหลือทางวินัยนักศึกษาตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล การช่วยเหลือในการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพใจ รวมไปถึงการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสร้างทัศนคติในการเคารพสิทธิเสรีภาพระหว่างบุคคล แนวทางการนำไปปรับใช้ควรที่จะพัฒนาระบบการทำงานช่วยเหลือเยียวยาผู้ถูกล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศอย่างเป็นรูปธรรมนอกจากนโยบายหรือแนวปฏิบัติ ควรมีการรายงานผล และเก็บรวบรวมสถิติเพื่อพัฒนาแก้ไขปัญหาต่อไป

**คำสำคัญ :** แนวปฏิบัติ, การล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ, มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>1</sup> รัฐันท์ กัณสา นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

Article on Guidelines on Prevention of Sexual Harassment for Mahidol University students, aim to present the steps to take to deal with Sexual Harassment, guidelines for helping victims of sexual harassment and guideline on the prevention of sexual harassment among Mahidol University students. The author studied from the research article and a manual on measures to prevent and solve problems of sexual harassment in the workplace developed into Announcement of Mahidol University on the intention to prevent and solve the problem of sexual harassment and guidelines for the prevention and solution of sexual harassment in Mahidol University.

Universities have an important role to play in helping and preventing sexual harassment. Which has procedures for disciplinary assistance to students according to Mandatory regulations of Mahidol University. Assistance in maintaining physical and mental health Including the development of learning activities to create an attitude of respect for freedom between individuals. Implementation guidelines should develop a concrete remedial system for victims of sexual harassment in addition to policies or guidelines. Results should be reported. and collecting statistics for further development and problem solving.

**Keywords:** GUIDELINES, SEXUAL HARASSMENT, MAHIDOL UNIVERSITY

## บทนำ

ปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในสังคมไทย ในปัจจุบันยังคงเป็นปัญหาที่มีอยู่ในสังคมและยังทวีคูณความรุนแรงที่เกิดขึ้น ข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) ร่วมมือกับองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ประเทศไทย ดำเนินการสำรวจสถานการณ์เด็กและสตรี (MICS) ใน พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรม MICS ทั่วโลก ผลการสำรวจจำนวนผู้หญิง 25,087 คน พบว่า ร้อยละ 1.2 ของผู้หญิงอายุ 15-49 ปี ที่สำรวจ มีความรู้สึกถูกละเมิดหรือถูกคุกคามในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา (ยูนิเซฟ, 2562)

เวทีนำเสนอข้อมูลรายงาน “สถานการณ์ความรุนแรงต่อเด็กและผู้หญิงพิการ” (2565) ได้รายงานผลสำรวจสถานการณ์ความรุนแรงต่อเด็ก และผู้หญิงพิการ ปี 2564 โดยมูลนิธิส่งเสริมความเสมอภาคทางสังคม ร่วมกับ สมาคมส่งเสริมศักยภาพสตรีพิการ พบว่า หญิงไทยถูกล่วงละเมิดจากการถูกทำร้ายร่างกาย จิตใจ สุขภาพ และสังคม ไม่น้อยกว่า 7 คน/วัน และได้อ้างอิงรายงานของสำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติที่พบว่า ประมาณร้อยละ 87 ของคดีการถูกล่วงละเมิดทางเพศไม่ได้รับการรายงาน สอดคล้องกับข้อมูลจากโครงการปลอดภัย และยุติธรรม (Safe and Fair) องค์กรเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาค ระหว่างเพศและเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN WOMEN) ที่ระบุถึงสถานการณ์ความรุนแรงต่อ ผู้หญิงในประเทศไทยว่า ร้อยละ 44 ของผู้หญิงถูกกระทำ ความรุนแรงจากคนในครอบครัวหรือจากคนที่รู้จัก โดย ผู้หญิงที่ประสบความรุนแรงมักไม่กล้าขอความช่วยเหลือ

รายงานข้อมูลจากศูนย์ช่วยเหลือ สังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สายด่วน 1300 ปี 2565 ระบุถึงสถิติผู้มาเข้ารับบริการ สายด่วน 1300 ในช่วงระหว่างปี 2561 – 2565 มีจำนวนผู้หญิงที่ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัว จำนวน 4,581 คน เฉพาะในปี 2565 มีจำนวนถึง 1,024 คน และสัดส่วนความรุนแรงที่เกิดจากบุคคลภายนอก ในช่วงปี 2561 - 2565 มีจำนวน 874 คน คิดเป็นร้อยละ 16.02 (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2565)

สถานการณ์ปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในปัจจุบัน ยังเป็นปัญหาที่น่าเป็นกังวลเพราะยังขาดความช่วยเหลือที่เหมาะสม การสำรวจโดยองค์การเอ็คแพท องค์กรตำรวจอาชญากรรมระหว่างประเทศ (หรืออินเตอร์โพล) และศูนย์วิจัยอินโนเซนติขององค์การยูนิเซฟ พบว่าการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศยังเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกลับไม่มีรายงานเหตุการณ์เกิดขึ้น จาก 47% ของเด็กที่เข้าร่วมการสำรวจดังกล่าว พบว่าอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ ไม่แจ้งเหตุการณ์ที่ถูกกระทำเนื่องจากไม่ทราบว่าจะแจ้งที่ใคร หรือหน่วยงานใดหากตนเองหรือเพื่อนๆ ถูกคุกคามหรือลวนลามทางเพศ (ยูนิเซฟ, 2565)

กระทรวงศึกษาธิการ (2563) ได้เล็งเห็นถึงประเด็นปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในเยาวชนเพื่อให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้รับผลกระทบทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศ จากครู ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน นักศึกษาในสังกัดหรือกำกับกระทรวงศึกษาธิการ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองและช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษาถูกล่วงละเมิดทางเพศ กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีคณะกรรมการเป็นผู้นำกับดูแลปัญหา และสายด่วนการศึกษา 1579 เป็นช่องทางในการร้องเรียน กรณีการเกิดเหตุล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

ในสถานศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ในสังกัดของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม นอกจากจะเป็นสถานที่ด้านการศึกษาแก่นักศึกษาก็ยังควรเป็นสถานที่ ที่บ่มเพาะทัศนคติที่เหมาะสม สร้างสังคมที่ดีให้กับนักศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษารณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้น ประเด็นการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ในสังคม การดูแลนักศึกษาที่ประสบปัญหา รวมไปถึงการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น ควรเป็นสิ่งที่

มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในกระบวนการดูแลนักศึกษาที่ประสบปัญหา นอกจากควรจะมีกระบวนการให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสมแล้วการพัฒนากิจกรรม สร้างจิตสำนึกเพื่อเคารพสิทธิของบุคคล ที่เหมาะสมกับบริบทของนักศึกษา ก็นับเป็นอีกหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญจะช่วยให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และนับเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อนักศึกษาคนหนึ่งที่จะผ่านกระบวนการเรียนรู้ ทั้งทางด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยจนสำเร็จเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ต่อไป

### เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

ด้วย มหาวิทยาลัยมหิดลเข้าร่วมการจัดอันดับ Times Higher Education (THE) คือ องค์กรจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก จากประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นองค์กรแรกที่มีการจัดอันดับข้อมูล เพื่อวัดความสำเร็จของมหาวิทยาลัยทั่วโลก ในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ตามที่องค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (United Nations in Thailand) ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่ประชาคมโลกตกลงร่วมกันที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานด้านการพัฒนา โดยมุ่งหวังจะช่วยแก้ปัญหาที่โลกกำลังเผชิญอยู่ เช่น ความยากจน ความไม่เท่าเทียม สภาวะโลกร้อน และสันติสุข เพื่อเสริมแนวคิด “ไม่เป็นการทิ้งใครไว้ข้างหลัง” คาดว่าจะทำสำเร็จได้ภายในปี ค.ศ. 2030 โดยเข้าร่วมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน (Mahidol Sustainability, 2564)

ประเด็นปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ อยู่ในส่วนของ SDGs เป้าหมายที่ 5 : บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง (Achieve gender equality and empower all women and girls) มีเป้าประสงค์ที่ครอบคลุมประเด็นเรื่องการยุติการเลือกปฏิบัติ และขจัดความรุนแรงทุกรูปแบบต่อผู้หญิงและเด็กหญิง โดยจะต้องยุติการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิงและเด็กหญิงในทุกที่ ขจัดความรุนแรงทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิงและเด็กหญิงทั้งในที่สาธารณะและที่รโหฐาน รวมถึงการค้ามนุษย์ การกระทำทางเพศ และการแสวงประโยชน์ในรูปแบบอื่น รวมถึงการเข้าถึงสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์โดยถ้วนหน้า ในเชิงนโยบาย เป้าหมายนี้เน้นว่าควรมีการดำเนินการปฏิรูปเพื่อให้ผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันในทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และความเสมอภาคทางเพศด้านอื่นๆ ในทุกระดับ (สหประชาชาติ ประเทศไทย, 2566)

### การล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

ความหมายของคำตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2544 ได้ให้ความหมายของคำในหมวดหมู่ของการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ ดังนี้

“ละเมิด” หมายถึง ล่วงเกินหรือฝ่าฝืนจารีตประเพณีหรือกฎหมายที่มีบัญญัติไว้ และ จงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิ

“คุกคาม” หมายถึง แสดงอำนาจด้วยกิริยาหรือวาจาให้หวาดกลัว, ทำให้หวาดกลัว

“เพศ” หมายถึง รูปที่แสดงให้รู้ว่าหญิงหรือชาย

ดังนั้นเมื่อรวมคำและให้ความหมายโดยรวม การล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ จึงหมายถึง การกระทำการหรือพฤติกรรมใดๆ ที่ส่อไปในทางเพศ โดยเป็นการใช้อำนาจในการล่วงเกิน จงใจทำต่อบุคคลอื่น ด้วยกิริยา วาจา ให้หวาดกลัวและไม่พึงปรารถนา ซึ่งอธิบายหมายถึงการกระทำต่างๆ เช่น



“ลวงลาม” หมายถึง ล้วงเกินในลักษณะขู่สาวด้วยการพูดหรือการกระทำเกินสมควร

“แทะโลม” หมายถึง พูดเกี้ยว, พูดเลียบเคียงเกี้ยวพาราสี

“อนาจาร” หมายถึง ความประพฤติชั่ว, ความประพฤติน่าอัปยศ, เป็นฐานความผิดอาญา ที่ผู้กระทำกระทำการ อันควรขายหน้าต่อหน้าธารกำนัล โดยเปลือยหรือเปิดเผยร่างกาย หรือกระทำการลามกอย่างอื่น, ลามก, น่าบัดสี, ทำให้เป็นที่อัปยศ, เป็นที่น่ารังเกียจแก่ผู้อื่นในด้านความดีงาม

“ข่มขืน” หมายถึง บังคับ, ขืนใจ, ขู่เชิญ

“ข่มขืนกระทำชำเรา” เป็นฐานความผิดอาญา ที่ผู้กระทำ ขำเราบุคคลอื่น ไม่ว่าจะผู้กระทำหรือผู้ถูกระทำจะเป็นชายหรือหญิง และจะเป็นคู่สมรสของตนหรือไม่ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยผู้ถูกระทำอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้ผู้ถูกระทำเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) โดยทุกคำที่กล่าวมานั้นคือพฤติกรรมที่แสดงถึงการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ เป็นการแสดงออกถึงลักษณะการใช้อำนาจในทางเพศที่ผู้ถูกระทำไม่พึงประสงค์ในทางเพศ มีทั้งการกระทำที่ดูไม่รุนแรง เช่น แทะโลม ลวงลาม จนถึงการทำรุนแรงอย่างเช่น ข่มขืน แสดงให้เห็นว่าการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศนั้นมีหลายระดับการกระทำที่รุนแรงมากน้อยแตกต่างกันแต่ทุกการกระทำนั้นเข้าข่ายการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศเช่นเดียวกัน ดังนั้นการเข้าใจความหมายของการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับการดำเนินการสร้างแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเพื่อพัฒนาสู่การป้องกันและแก้ไขปัญหาต่อไป

### รูปแบบและพฤติกรรมกรล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

ลักษณะพฤติกรรมที่เข้าข่ายการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ ดวงพร เพชรคง (ม.ป.ป.) ได้อธิบายถึงรูปแบบลักษณะการกระทำไว้ดังนี้

1. ล่วงละเมิดทางเพศด้วยวาจา หมายถึง การกระทำอนาจารต่อบุคคลอื่นด้วยคำพูดเพื่อ ตอบสนองความพึงพอใจของตนเองในเรื่องเพศซึ่งถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่รุนแรง เช่น การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา การพูดเกี้ยวพาราสี ทั้งที่อีกฝ่ายไม่ชอบ การเล่าเรื่องตลกลามก การใช้คำพูดแทะโลมหยาบคายเรื่องเพศ เป็นต้น

2. ล่วงละเมิดทางเพศการกระทำที่ไม่ถูกเนื้อต้องตัว หมายถึง การกระทำอนาจารต่อบุคคลอื่นด้วยการกระทำต่างๆ อาจจะสายตา อวดโชว์ตลอดจนการใช้สื่อต่างๆ เพื่อตอบสนองในความพึงพอใจของ ตนเองเรื่องเพศ เช่น การจ้องมองการแอบดู ถ้ามอง การอวดโชว์อวัยวะเพศ การเผยแพร่สื่อลามก เป็นต้น

3. การละเมิดทางเพศที่เป็นการกระทำอย่างชัดเจน หมายถึง การกระทำอนาจารด้วยการกระทำของตนเองในเรื่องเพศ ซึ่งถือเป็นการกระทำที่รุนแรง เช่น การแตะเนื้อต้องตัวที่ไม่พึงประสงค์ การทำอนาจาร กอด จูบ ลูบ คลำการขอมิเพศสัมพันธ์ หรือบังคับมีเพศสัมพันธ์ อย่างเช่นการข่มขืน

จากการจำแนกการกระทำหรือลักษณะพฤติกรรมที่เข้าข่ายการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ นพวรรณ ปรากฏวงศ์ (2559) ได้สรุปการแบ่งแยกรูปแบบการกระทำการคุกคามทางเพศ จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การคุกคามทางเพศที่มีเงื่อนไขเป็นข้อแลกเปลี่ยน เป็นการนำเงื่อนไขที่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับตัวผู้เสียหายมาเป็นเครื่องต่อรอง หรือข้อแลกเปลี่ยนกับการกระทำที่ไม่เหมาะสมในทางเพศ

2. การคุกคามทางเพศโดยการสร้าง สภาพแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนา เป็นการแสดงพฤติกรรมทางเพศในลักษณะที่ไม่เป็นที่พึงประสงค์แก่ ผู้ถูกคุกคาม เป็นพฤติกรรมที่น่ารังเกียจ โดยอาจมีลักษณะของการข่มขู่ร่วมด้วย เช่น การเล่าเรื่องตลกลามก การพูดหยาบคายในทางเพศ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่ารูปแบบและพฤติกรรมการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศมีหลากหลายรูปแบบและการกระทำแต่ทั้งหมดล้วนส่งผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์กับผู้ถูกระทำ และในปัจจุบันปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศไม่ได้มีเฉพาะในเพศหญิงเท่านั้น สามารถพบได้ใน กลุ่มคน ทุกเพศ และทุกช่วงวัย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. กรณีตัวอย่าง “ร้องเจ้าอาวาสวัดตั้งหนองบัวลำภู ล่วงละเมิดทางเพศเด็กชายจนติดโรค” แม่วัย 38 พร้อมญาติเรียกร้องศูนย์ดำรงธรรม ลูกชายวัย 13 ขวบ ถูกเจ้าอาวาสวัดตั้งในจังหวัดหนองบัวลำภู ล่วงละเมิดทางเพศจนติดโรคขณะเจ้าอาวาสซึ่งไม่มีความจริง เด็กอาจไปชุกชนที่อื่น ยันตนรักเหมือนลูกหลาน แฉมาให้เงินค่ายาไปรักษา (ไทยรัฐออนไลน์, 2558)

2. กรณีตัวอย่าง “สุดซึ้งใจ!! พ่อเห็นจะจะ ลูกสาว 4 ขวบ ถูกญาติวัย 13 ล่วงละเมิดทางเพศ” ผู้ปกครองโร่แจ้งความ ร้องความเป็นธรรม ว่าลูกสาววัย 4 ปี ถูกเด็กชายวัย 13 ซึ่งเป็นญาติกัน ล่วงละเมิดทางเพศ เบื้องต้น จนท.รับแจ้งความรอผลตรวจร่างกาย พร้อมเรียกสอบปากคำ เพื่อหาข้อเท็จจริงตามขั้นตอนกฎหมาย (ไทยรัฐออนไลน์, 2561)

3. กรณีตัวอย่าง “ยอมทำเพราะกลัวตาย! สาวสองน้ำตาดตกถูก 'แท็กซี่ที่นั' ละเมิดทางเพศริมถนน” สาวประเภทสองเตือนภัย ชอบเดินทางคนเดียวตอนกลางคืน โดนแท็กซี่ที่นัข่มขืนกลางทาง บริเวณทางเปลี่ยว ชูถ้าไม่อยากเดินกลับต้องยอม (ไทยรัฐออนไลน์, 2561)

4. กรณีตัวอย่าง “จับแล้ว "ไอ้โอ" หนีตำรวจจับ รับลงมือขืนใจยาย 79 เพราะเมาเหล้าเสพยาบ้า” รวบ "ไอ้โอ" หลังหนีตำรวจหนองเรือ กราบศาลเจ้าปู่สะเดาะกัญแจมือ สารภาพเมาเหล้าเสพยาบ้าจนเกิดอารมณ์ ต้องบุกข่มขืนยายวัย 79 ปี โดยที่หลบหนีการจับกุมได้เพราะอาศัยตอนตำรวจเผลอ (ไทยรัฐออนไลน์, 2564)

จากกรณีตัวอย่างข้าง 1 - 4 จะเห็นได้ว่า การล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศที่พบในสังคมไทยจะมีผู้ถูกระทำหลากหลายไม่ว่าจะเป็น เด็ก คนชรา เพศหญิง เพศชาย บุคคลข้ามเพศ การช่วยเหลือหรือการแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศจึงควรมีแนวทางในการดำเนินการอย่างครอบคลุมกับคนในสังคม ปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทสังคมในวงกว้าง ไม่ใช่แค่เพศใดเพศหนึ่ง นำไปสู่การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศที่เหมาะสม

### **คู่มือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน**

มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี ครั้งแรก เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2558 คณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ (สทพ.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการระดับชาติ จึงมีมติเห็นชอบให้กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทบพวนและปรับปรุงมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2563 เห็นชอบมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน จึงได้ออกมาเป็น คู่มือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดย *กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์* (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2565) โดยมีหลักการสำคัญของมาตรการในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ โดยคำนึงถึงความ

ต้องการของผู้ถูกระทำ มีกระบวนการจัดการปัญหาที่เป็นมิตร ไม่สร้างความอับอายแก่ทั้งผู้กระทำ และผู้ถูกระทำ มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ พยาน และผู้กระทำ หน่วยงาน/องค์กรควรเน้น การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความตระหนักรู้ สร้างวัฒนธรรมการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และไม่ยอมรับการกระทำ ที่เป็น การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ สร้างความเข้าใจกับ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รวมถึงเอกชน ในการดำเนินงานตามมาตรการอย่างถูกต้องและทั่วถึง โดย สำนักงาน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้นำมาเผยแพร่ เพื่อให้กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาได้ปรับใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศไม่ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา

### แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศมหาวิทยาลัยมหิดล

ปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศที่เกิดการร้องเรียนขึ้นในมหาวิทยาลัยมหิดลจากส่วนงานต่างๆ ที่ผ่าน มาพบว่า มีจำนวนปัญหาไม่มาก แต่ปัญหาที่มีความละเอียดอ่อนและส่งผลกระทบต่อจิตใจและสังคมของนักศึกษา หากไม่มี แนวทางการทำงาน แนวปฏิบัติหรือขั้นตอนที่ชัดเจนจะสร้างความสับสนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และสร้างความไม่ เป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกันที่ต้อง รวมไปถึงต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ และแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสมให้กับนักศึกษารับทราบ ดังนั้นจึงเป็นความสำคัญที่มหาวิทยาลัยมหิดลควรมีแผนการดำเนินการที่ถูกต้อง เหมาะสมตรงกับบริบทและครอบคลุมทุกสภาพปัญหา เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

เพื่อยกระดับการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจาก *คู่มือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในการทำงาน* โดย กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ ออกเป็น ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง เจตนารมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคาม ทางเพศและ แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ มหาวิทยาลัยมหิดลลงนามวันที่ 17 มีนาคม 2566 โดยประกาศดังกล่าวจะเป็นนโยบายการดำเนินการของมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการ พัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่ 5 เรื่องของการบรรลุความ เสมอภาคระหว่างเพศและให้อำนาจของผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคน โดยเคารพสิทธิมนุษยชนความเสมอภาค ความเท่า เทียมทางเพศ (ซึ่งหมายรวมถึงเพศสภาพและเพศวิถี) และความหลากหลายของบุคคล โดยมุ่งหวัง ว่าประกาศฉบับนี้จะ ส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างบุคคล สร้างองค์กรที่ปราศจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในมหาวิทยาลัยด้วยการ ปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน และไม่กระทำการใดที่เป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ (กอง กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566)

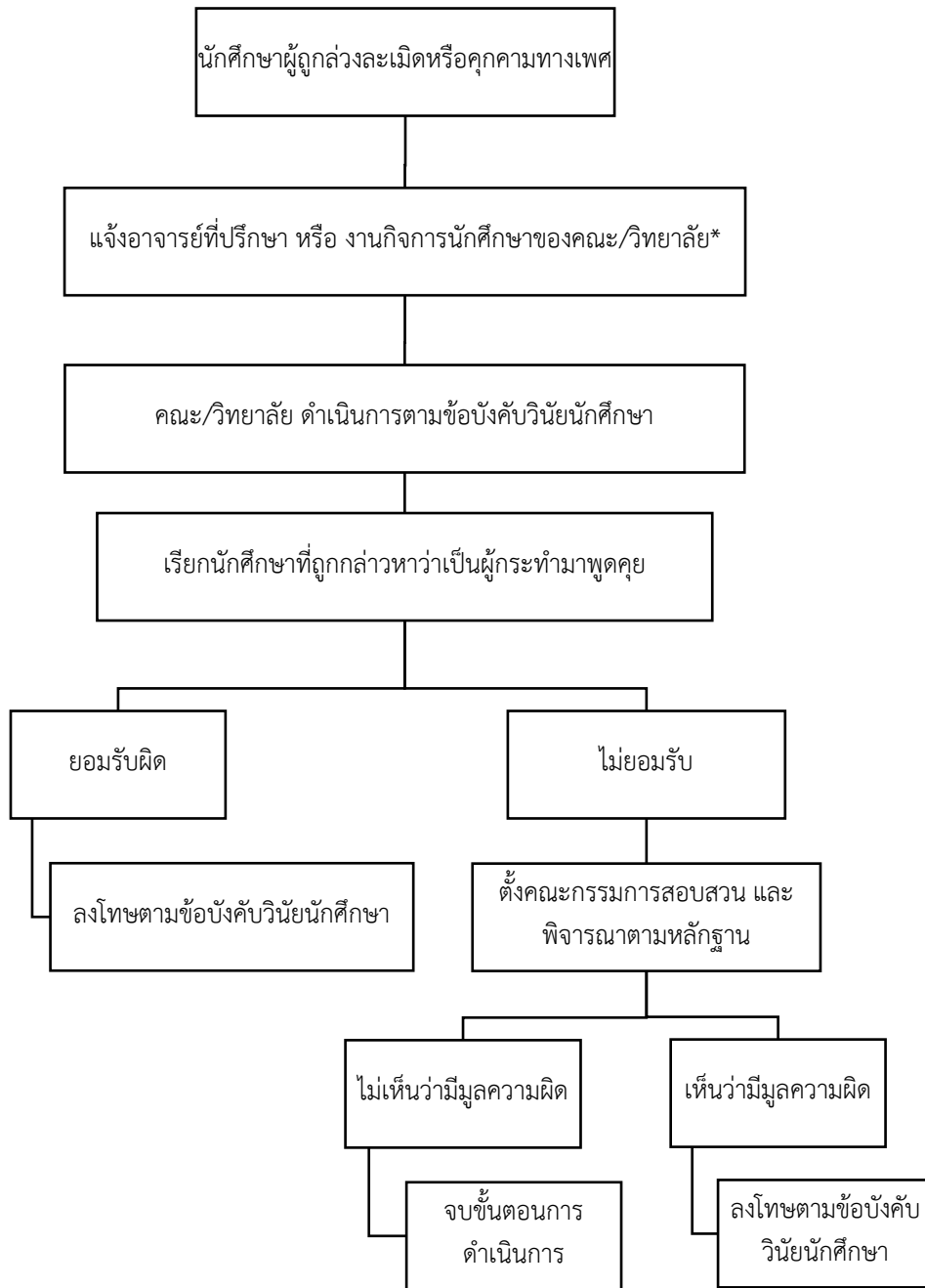
โดยบทความนี้ผู้เขียนต้องการที่จะนำเสนอแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคาม ทางเพศมหาวิทยาลัยมหิดลที่มีการพัฒนาการดำเนินการจากการศึกษา ขั้นตอนการดำเนินการหากเกิดเหตุการณ์ล่วง ละเมิดและคุกคามทางเพศในนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล (กรณีเหตุการณ์นักศึกษากระทำการล่วงละเมิดหรือคุกคามทาง เพศกับนักศึกษา) แนวทางการช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลที่ถูกล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ แนวทางเพื่อ การป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติและขั้นตอนที่ประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดลรับทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อสร้างสังคมแห่งการให้เกียรติ เคารพสิทธิของกันและกัน และลดปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศภายในมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

## แนวทางการดำเนินการกรณีเกิดเหตุล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดล

แบ่งแยกเป็น 2 กรณีดังนี้

### 1. กรณีนักศึกษากระทำกับนักศึกษาภายในคณะ/วิทยาลัยเดียวกัน

จากแผนภาพ 1 การดำเนินการกรณีเกิดเหตุล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดล (กรณีนักศึกษากระทำกับนักศึกษา) และผู้กระทำและผู้ถูกกระทำเป็นนักศึกษาภายในคณะ/วิทยาลัยเดียวกัน นักศึกษาผู้ถูกกระทำสามารถร้องเรียนหรือแจ้งผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษาของตนเองหรืองานกิจการนักศึกษาของคณะ/วิทยาลัยของตน พร้อมด้วยหลักฐานการถูกกระทำล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ จากนั้นทางส่วนงานจะเป็นผู้พิจารณาในการปฏิบัติตามข้อบังคับวินัยนักศึกษา โดยการเรียกนักศึกษาผู้ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำมาสอบถามข้อเท็จจริง หากนักศึกษาผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้กระทำยอมรับผิด จะสามารถส่งลงโทษตามข้อบังคับวินัยนักศึกษา แต่หากนักศึกษาผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้กระทำปฏิเสธข้อกล่าวหา ส่วนงานจะต้องดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาตามหลักฐาน หรือมูลความผิดที่นักศึกษาผู้ถูกกระทำร้องเรียน หากคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเห็นพ้องว่านักศึกษาผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้กระทำ กระทำผิดจริงก็สามารถส่งลงโทษตามข้อบังคับวินัยนักศึกษา ซึ่งการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศถือเป็นความผิดวินัย สามารถลงโทษได้ตั้งแต่ว่ากล่าวตักเตือน หรือทำทัณฑ์บน และหากความผิดร้ายแรงถึงขั้นเสื่อมเสียแก่มหาวิทยาลัยสามารถลงโทษได้สูงสุดถึงพ้นสภาพนักศึกษา แต่นักศึกษาผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้กระทำหากเห็นว่าการพิจารณาไม่เหมาะสมสามารถยื่นอุทธรณ์กลับมาที่มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอีกครั้ง แต่หากคณะกรรมการพิจารณาเห็นแล้วว่าไม่มีมูลความผิด ให้ถือว่าจบกระบวนการ



\*หากไม่มีการดำเนินการให้แจ้ง งานวินัยนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา หรือ สภานักศึกษาตามลำดับต่อไป  
แผนภาพ 1 กรณีผู้กระทำเป็นนักศึกษาภายในคณะ/วิทยาลัยเดียวกัน



\*หากไม่มีการดำเนินการให้แจ้ง งานวินัยนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา หรือ สภานักศึกษาตามลำดับต่อไป  
**แผนภาพ 2 กรณีผู้กระทำเป็นนักศึกษาต่างคณะ/วิทยาลัย**

### 2.กรณีนักศึกษากระทำกับนักศึกษาต่างคณะ/วิทยาลัย

การดำเนินการกรณีเกิดเหตุล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดล (กรณีนักศึกษากระทำกับนักศึกษา) และผู้กระทำและผู้ถูกระทำเป็นนักศึกษาต่างคณะ/วิทยาลัย เริ่มจากนักศึกษาผู้ถูกระทำการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ให้แจ้งรายละเอียดกับอาจารย์ที่ปรึกษาของตน หรืองานกิจการนักศึกษาของคณะ/วิทยาลัย ตนเอง จากนั้นให้ทางกิจการนักศึกษาของคณะตนเอง ทำหนังสือรายงานแจ้งรายละเอียดไปยัง คณะ/ส่วนงานของนักศึกษาที่ถูกลกล่าวหาว่ากระทำการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ จากนั้นทางส่วนงานของนักศึกษาผู้ถูกกล่าวหาจะเป็นผู้พิจารณาในการปฏิบัติตามข้อบังคับวินัยนักศึกษา โดยจะดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยนักศึกษาต่อไป รายละเอียดตาม**แผนภาพที่ 2**

หากนักศึกษาผู้ถูกระทำแจ้งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาหรืองานกิจการนักศึกษาของคณะ/วิทยาลัย ของตนเองแล้ว ยังไม่เกิดการดำเนินการที่เหมาะสม สามารถแจ้งกับทางมหาวิทยาลัยโดยตรงได้ที่ หน่วยวินัยนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อประสานงานกับ คณะ/ส่วนงาน ให้เร่งดำเนินการไม่ให้ล่าช้า ถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่

ช่วยให้คำปรึกษา และดำเนินการช่วยเหลือให้นักศึกษากรณีถูกล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

### แนวทางการช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลที่ถูกล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

ปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศสำหรับนักศึกษาเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและต้องมีการดูแลเอาใจใส่อย่างครอบคลุมประเด็นปัญหา และผลกระทบทุกด้าน กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลมีแนวปฏิบัติให้คำปรึกษาและข้อร้องเรียนกรณีเกิดเหตุการณ์คุกคามทางเพศในนักศึกษา เพื่อป้องกันการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศที่อาจจะเกิดขึ้น

#### 1. ด้านวินัยนักศึกษา (หน่วยวินัยนักศึกษา)

เป็นหน่วยให้คำปรึกษาและข้อร้องเรียน ด้านวินัยนักศึกษาเบื้องต้นกรณีนักศึกษาไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการ กรณีเกิดการกระทำการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เพื่อประสานงานไปยังส่วนงาน หรือกองกฎหมาย ให้ดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

#### 2. ด้านสุขภาพกาย (หน่วยบริการสุขภาพนักศึกษา Mahidol Health)

หน่วยบริการสุขภาพ Mahidol Health ให้คำปรึกษาเบื้องต้น หากถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศกรณีส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น การช้ำช้ำ จะแนะนำให้ไปตรวจ ณ โรงพยาบาลทันที เพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ หรือโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้รับคำแนะนำจากแพทย์และปฏิบัติตัวสังเกตตัวเองต่อไป และติดตามอาการอย่างเหมาะสม รวมทั้ง ให้ความรู้ด้านสุขภาพทางเพศเบื้องต้น การป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และให้บริการอุปกรณ์คุมกำเนิด เช่น ถุงยางอนามัยฟรี ให้กับนักศึกษา

#### 3. ด้านสุขภาพใจ (หน่วยให้คำปรึกษาสุขภาพใจ MU Friends)

หน่วยให้คำปรึกษาสุขภาพใจ MU Friends มีแนวปฏิบัติกรณีที่นักศึกษา มีความรู้สึกไม่สบายใจ รวมถึงกรณีที่ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศกรณีส่งผลกระทบต่อจิตใจ ทั้งในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน โดยการพูดคุยให้คำปรึกษาจากนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษาในเบื้องต้น หากพิจารณาแล้วต้องทำการพบจิตแพทย์เพื่อประเมินหรือรักษา จะแนะนำนักศึกษาพบจิตแพทย์ตามสิทธิสวัสดิการนักศึกษา เพื่อเข้ารับการรักษาจากบุคลากรสาธารณสุข และมีการติดตามจาก MU Friends เป็นระยะ ๆ ต่อไป

### แนวทางเพื่อป้องกันการป้องกันการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

กองกิจการนักศึกษามีส่วนในการช่วยเหลือนักศึกษาและส่งเสริมศักยภาพนักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถ รวมถึงทัศนคติที่เหมาะสม ในการเคารพสิทธิของผู้อื่น และตระหนักในประเด็นปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ โดยส่งเสริมทัศนคตินักศึกษาจากการจัดกิจกรรม รายละเอียดดังนี้

#### กิจกรรมส่งเสริมการรับรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ได้จัดกิจกรรม เสวนา เดือนรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อเด็กและสตรี Sexual Harassment (I can Say) วันพุธที่ 18 พฤศจิกายน 2563 เวลา 13.00 – 16.00 น. ณ ห้อง Mini theater ศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาการโดยผศ.พญ.พลิศราธรรมโชติ จิตแพทย์เด็กและวัยรุ่นนภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี และคุณศิริระ จันท์เจือมาศ เจ้าหน้าที่สื่อสารแผนงานสุขภาพผู้หญิง และความเป็นธรรมทางเพศ มาพูดถึงความหมายและพฤติกรรมการณ์การล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศผลกระทบด้านต่างๆ รวมไปถึงยกตัวอย่างกรณีศึกษาให้เห็นถึงปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ โครงการเสวนาเดือนรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อเด็กและสตรี : Sexual Harassment (I can Say) จะเป็นการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการล่วงละเมิดและ



คุกคามทางเพศให้เกิดขึ้นกับนักศึกษา รวมไปถึงการไม่แน่ใจในกรณีพบเห็นเหตุการณ์การล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศกับบุคคลใกล้เคียง สามารถให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับเหยื่อผู้ถูกระงับ และการไม่ตีตราหรือซ้ำเติมผู้ถูกระงับ โดยมีนักศึกษาเข้าร่วมทั้งสิ้น 37 คน และมีผลสรุปผลกิจกรรม นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเพศหญิง 33 คน เพศชาย 3 คน และไม่ระบุเพศ 1 คน นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.16 และทำกิจกรรมได้มีคำถามความรู้และคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ โดยพบว่านักศึกษามีความรู้เพิ่มมากขึ้นและทัศนคติที่จะเปลี่ยนแปลงสังคมในการแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ โดยการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ไม่ละเมิดสิทธิ์ หรือ แสดงพฤติกรรมล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

### บทสรุป

การกำหนด ที่ประชาคมโลกตกลงร่วมกันที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานด้านการพัฒนา โดย เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 5 บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิงมีเป้าประสงค์ที่ครอบคลุมประเด็นเรื่องการยุติการเลือกปฏิบัติ และขจัดความรุนแรงทุกรูปแบบต่อผู้หญิงและเด็กหญิง รวมถึงการค้ามนุษย์ การกระทำทางเพศ เพื่อยกระดับการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศของกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการพัฒนาออกมาเป็น ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง เจตนาธรรมณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ และ แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งปรับปรุงจากคู่มือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดย กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ดังนั้นมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ที่จะต้องผลักดันให้เกิดมาตรการแก้ไขป้องกันและคุ้มครองผู้เสียหายจากความรุนแรง ทางเพศ โดยต้องมีแนวทางการดำเนินการกรณีเกิดเหตุการณ์ล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ มีแนวทางช่วยเหลือ นักศึกษาอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งทางวินัยนักศึกษา สุขภาพกายและสุขภาพใจ ให้เหมาะสมกับบริบท รวมไปถึงพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้ความรู้แก่นักศึกษา บุคลากร และสังคม เกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศและความเท่าเทียมทางเพศ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการให้เกียรติ และเคารพสิทธิผู้อื่น เพื่อไม่ให้ใช้อำนาจในทางการสร้างปัญหา จัดทำนโยบายที่เหมาะสมในการดำเนินการเพื่อเป็นมาตรฐานป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์การคุกคามทางเพศเกิดขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. สร้างความตระหนักยังเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรเกิดขึ้นในสังคมมหาวิทยาลัย ควรมีการพัฒนาการเรียนรู้อยู่ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งกิจกรรม การเรียนการสอน สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อต่อยอดความรู้ สู่การเปลี่ยนทัศนคติให้เหมาะสมในเรื่องพฤติกรรม ความรุนแรง หรือปัญหาการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ
2. การพัฒนาระบบการทำงานช่วยเหลือเยียวยาผู้ถูกล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ อย่างเป็นทางการนอกจากนโยบายหรือแนวปฏิบัติ ควรมีศูนย์ คณะกรรมการหรือองค์กร ที่คอยช่วยเหลือนักศึกษา เป็นจุดรับแจ้งประสานงาน และดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ควรมีการติดตาม การดำเนินการ มีการรายงานผล และเก็บรวบรวมสถิติเพื่อพัฒนาแก้ไขปัญหาคต่อไป
3. ควรมีคู่มือเรียนรู้แก้ปัญหาของผู้ถูกระงับ เพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือนักศึกษาในการรับมือกับการเผชิญปัญหาหากตกอยู่ในสภาวะเป็นผู้ถูกระงับการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศ

## รายการอ้างอิง

- Mahidol Sustainability. (2564). Who we are. Mahidol Sustainability <https://sustainability.mahidol.ac.th/about/who-we-are>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). ศธ.ตั้งศูนย์คุ้มครองและช่วยเหลือนักเรียนนักศึกษาซึ่งถูกล่วงละเมิดทางเพศ <https://www.moe.go.th/ศธ-ตั้งศูนย์คุ้มครองและ/>
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2565). รายงาน ผลการประเมินสถานการณ์ ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ปี 2565. <https://www.nhrc.or.th/NHRCT-Work/Situation.aspx>
- ดวงพร เพชรคง. (ม.ป.ป.). การล่วงละเมิดทางเพศ: บทความใช้เพื่อการนำออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา รายการเจตนารมณ์กฎหมาย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. นพวรรณ ปรากฏวงศ์. (2560). ทักษะของนักศึกษาต่อการคุกคามทางเพศในสถานศึกษา (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ไทยรัฐออนไลน์. (7 พฤศจิกายน 2558). ร้องเจ้าอาวาสวัดตั้งหนองบัวลำภู ล่วงละเมิดทางเพศเด็กชายจนติดโรค. <https://www.thairath.co.th/news/local/537660>
- ไทยรัฐออนไลน์. (4 พฤศจิกายน 2561). สุดซึ้งใจ! พ่อเห็นจะจจะ ลูกสาว 4 ขวบ ถูกญาติวัย 13 ล่วงละเมิดทางเพศ. <https://www.thairath.co.th/news/local/central/1411198>
- ไทยรัฐออนไลน์. (14 พฤษภาคม 2561). ยอมทำเพราะกลัวตาย! สาวสองน้ำตาตกถูก 'แท็กซี่หื่น' ละเมิดทางเพศริมถนน. <https://www.thairath.co.th/news/society/1281011>
- ไทยรัฐออนไลน์. (16 มีนาคม 2564). จับแล้ว "ไอ้โอ" หนีตำรวจจับ รับลงมือขืนใจยาย 79 เพราะเมาเหล้าเสพยาบ้า. <https://www.thairath.co.th/news/crime/2051532>
- ยูนิเซฟ ประเทศไทย. (2562). การสำรวจสถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย พ.ศ. 2562. <https://www.unicef.org/thailand/th/reports/การสำรวจสถานการณ์เด็กและสตรีในประเทศไทย-พศ-2562>
- ยูนิเซฟ ประเทศไทย. (2565). รายงานหยุดยั้งอันตรายในประเทศไทย. <https://www.unicef.org/thailand/th/press-releases/รายงานหยุดยั้งอันตรายในประเทศไทย>
- สยามรัฐออนไลน์. (2565). เวทีนำเสนอข้อมูลรายงาน “สถานการณ์ความรุนแรงต่อเด็กและผู้หญิงพิการ”. <https://siamrath.co.th/n/358956>
- สหประชาชาติ ประเทศไทย. (2566). เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนใน ประเทศไทย ความเท่าเทียมทางเพศ. <https://thailand.un.org/th/sdgs/5>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2564). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. <https://dictionary.orst.go.th/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม. (2565). คู่มือมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงาน. <https://www.ops.go.th/th/personnel-services/personnel-gender-equality/item/6799-2022-06-24-03-34-00>

## แนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาเพื่อความเป็นพลเมืองโลก

GUIDELINE FOR STRENGTHENING PUBLICS MINDS OF STUDENTS FOR GLOBAL CITIZENSHIP

จุฬารักษ์ เครือจันทร์<sup>1</sup> สุชาติดา จันทร์วัน<sup>2</sup> และ รุ่งพร เหมือนแดง<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอหลักการ แนวทางการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยมีขอบเขตการศึกษาแนวทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รวมถึงศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา และอินเทอร์เน็ต รวมถึงการสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนวทางการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการดำเนินงานในสถาบันการศึกษาจะเริ่มจากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ลงสู่การปฏิบัติโดยกำหนดเป็นรายวิชาการเรียนการสอนควบคู่กับการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์การเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง และควรมีแนวทางในการดำเนินงานเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านนโยบายและการสนับสนุนที่มีเป้าหมายแผนการดำเนินงาน สิ่งสนับสนุนในการเรียนและกิจกรรม มีหน่วยงานรับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และมีขั้นตอนรวมถึงช่องทางรับการสนับสนุนที่ชัดเจน 2) ด้านรูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสม และ 3) ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่มีจำนวนกิจกรรมหลากหลายให้เลือกเข้าร่วม

**คำสำคัญ :** จิตสาธารณะ, แนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะ, พลเมืองโลก

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา (ผู้ชำนาญการพิเศษ) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>3</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

This academic article aims to present the principles of the guidelines for promoting the public minds in university. The scope of the study is limited to the operational guidelines of universities in Thailand, then exploring related concepts, theories, research papers, textbooks, and the Internet, also including interviews and inquiries of relevant people to propose the guidelines for promoting the public minds to Mahidol University students. The results of this study provided the implementation for educational institutions starting from the policy, vision, mission, and strategy of the university put into practice by setting it as course syllabus and course outline along with organizing extra-curricular activities that allow students to practice and experience via experiential learning. The guidelines for promoting the public minds of Mahidol University students consist of 3 aspects: 1) the university policy and support with goals and action plans, activity and learning facilities, an organization responsible or involved in the operation, and support channels 2) appropriate teaching models and 3) different types of extra-curricular activities for students to choose from in the university.

**Keywords:** PUBLIC MINDS, GUIDELINE FOR STRENGTHENING PUBLICS MINDS, GLOBAL CITIZENSHIP

## บทนำ

เป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ของแผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564 – 2570 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 – 2570 คือ “อุดมศึกษาสร้างคน สร้างปัญญา ปลูกฝังคุณธรรม เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพคน (Capacity Building) มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Development) ควบคู่กับการสร้างความตระหนักรู้เรื่องผลกระทบของกิจกรรมมนุษย์ที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Ecological Footprint) รวมถึงการมุ่งเสริมสร้างความเป็นพลเมืองที่มีวิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย เคารพกฎหมาย และใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต และมีทักษะที่สำคัญ เช่น การคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ การเข้าใจมิติสัมพันธ์ การเปิดกว้าง ความเคารพในความหลากหลาย การเข้าใจในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น สังคมและสิ่งแวดล้อม การมีมนุษยสัมพันธ์ ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะด้านดนตรี การตอบสนองของร่างกายตามการเคลื่อนไหว การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมหลักคิดที่ถูกต้อง โดยสอดแทรกการปลูกฝังวินัย คุณธรรม จริยธรรม จิตสาธารณะ และการสืบสานศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศให้แก่บัณฑิต

จิตสาธารณะ หมายถึง ความตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือสังคม ต้องการไปแก้วิกฤตการณ์ โดยรับรู้สิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่และความรับผิดชอบ สำนึกถึงพลังของตนเองที่สามารถร่วมแก้ไขปัญหาได้ และลงมือกระทำ เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยการเรียนรู้และแก้ปัญหาาร่วมกันกับคนในสังคม (สมพงษ์ ณะคุณ และคณะ: 2563) ในปัจจุบันเรามักจะได้เห็นและรับรู้เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดจากการขาดจิตสำนึกสาธารณะของคนในสังคมเพิ่มมากขึ้น เช่น การลักลอบทิ้งสารเคมี สารพิษ น้ำเสียของโรงงานอุตสาหกรรม การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ และปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นในช่วงเทศกาลวันสงกรานต์ในพื้นที่ท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร และในสถานศึกษาเองก็มักพบปัญหาการทิ้งขยะไม่เป็นที่ และไม่คัดแยกขยะก่อนทิ้ง การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อตกลงร่วมการกัน เช่น การขับขี่ยานยนต์บนถนนคนเดิน ไม่ช่วยรักษาสาธารณะสมบัติของส่วนรวม เช่น ไม่ปิดไฟหรือปิดเครื่องปรับอากาศเมื่อใช้ห้องชมรมเสร็จแล้ว การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาเพื่อแลกรับชั่วโมงการร่วมกิจกรรมหรือมีการให้ค่าตอบแทนเท่านั้น และการวางเฉยต่อเหตุการณ์ที่ตนไม่ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิไลลักษณ์ ลังกา และคณะ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาและสำรวจสถานการณ์คุณธรรมด้วยดัชนีชี้วัดคุณธรรม พบว่าดัชนีชี้วัดคุณธรรมด้านจิตสาธารณะของคนไทยช่วงอายุ 13-24 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาในรายมิติ พบว่า จิตอาสาเป็นมิติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาวิถีพฤติกรรมที่ยังควรเร่งปรับปรุงเป็นประเด็นของการหลีกเลี่ยงการเป็นอาสาสมัคร เพราะมีความคิดว่าเป็นการกระทำที่ไม่คุ้มกับเวลาที่สูญหายไป และในเรื่องของสำนึกสาธารณะประเด็นการจัดการขยะ เห็นว่าเป็นเรื่องหรือหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นถึงการขาดสำนึกจิตสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้นจิตสาธารณะจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันและเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา สถาบันการศึกษามีหน้าที่โดยตรงในการขัดเกลา และพัฒนาให้นักศึกษาได้มีคุณธรรมและจริยธรรม ปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกที่ดีงามในการทำจิตสาธารณะ นอกเหนือจากความรู้ ทักษะทางด้านวิชาการ (นฤมล จิตรเอื้อและนรินทร์ สังข์รักษา: 2560)

มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะสร้างนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของโลก (Global Citizen) มีคุณลักษณะเป็นผู้รู้แจ้งหรือรู้สึกในศาสตร์หรืออาชีพของตน และรู้กว้างในทักษะการใช้ชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การแยกแยะสิ่งใดถูกหรือผิด มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น มีจิตสาธารณะ ปรับตัว

ได้ดีพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สื่อสารได้ดีมีประสิทธิภาพ หมั่นพัฒนาตนเอง และเป็นผู้นำในการแก้ปัญหาทุกระดับ หรือคุณสมบัติ Global Professional เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติอย่างเต็มที่ ภายใต้พระราชดำรัสของสมเด็จพระบรมราชชนก “True success is not in the learning but in its application to the benefit of mankind” ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ (บรรจง มไหสวริยะ: <https://mahidol.ac.th/th/welcome/>) ประกอบกับคำขวัญของมหาวิทยาลัยให้พึงปฏิบัติต่อผู้อื่น เหมือนดังปฏิบัติต่อตนเองและถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง จะเห็นว่าในปัจจุบันจิตสาธารณะเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่สถาบันการศึกษาต่างก็นำมากำหนดเป็นคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อผลิตบัณฑิตในฐานะพลเมืองของชาติและพลเมืองโลกที่ควรมีความตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ เคารพและยอมรับในความแตกต่างทางความคิดและวัฒนธรรม มีจิตสาธารณะ ยึดมั่นในคุณธรรมและความยุติธรรม และมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมืองที่ดีของสังคมที่คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ดังนั้นคุณธรรมด้านจิตสาธารณะจึงเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อบุคคลและได้รับการเสริมสร้างจากสถาบันการศึกษา ซึ่งจิตสาธารณะจะมีความยั่งยืนได้ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายในสังคม ที่ช่วยกันสร้างให้เป็นวัฒนธรรม และจะให้เกิดความต่อเนื่องนั้นต้องพัฒนาบุคคลให้เกิดการรับรู้และเรียนรู้การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (มูท่าหมัด สาแลบิง, 2562)

#### ความหมายและความสำคัญของจิตสาธารณะ

มีผู้ได้ให้ความหมายและความสำคัญของจิตสาธารณะไว้หลากหลาย แตกต่างกันไป ดังนี้

พิเชษฐ์ ศรีสุข และคณะ (2558 : 70) ได้ให้ความหมายของจิตสาธารณะว่าหมายถึง การตระหนักรู้ตนในการกระทำดี คิดดี และพูดดี มุ่งผลเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ทั้งในระดับบุคคล สังคม วัฒนธรรม ประเทศชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเคารพสิทธิเสรีภาพ รับฟังความคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสารจากผู้อื่น และรู้จักเลือกหาแนวทางในการเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

จิตรา สุขเจริญ (2562) ได้กล่าวว่า จิตสาธารณะเป็นความสำคัญในการปลูกจิตสำนึกให้ผู้คนรู้จัก การเสียสละการร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อสังคมและส่วนรวม อีกทั้งจะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม การช่วยกันพัฒนาคุณภาพชีวิต อันจะเป็นหลักการในการดำเนินชีวิต เป็นการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขกับสังคมอย่างได้ผลเป็นเชิงประจักษ์ได้

วิไลลักษณ์ ลังกา และคณะ (2564) ให้ความหมายจิตสาธารณะ หมายถึงการตระหนักหรือการกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น องค์กร และสังคมด้วยความสมัครใจ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เอาใจใส่ดูแลรักษาสาธารณสมบัติ และช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

มบุญพงศ์ ชัยพันธุ์ และคณะ (2565) ให้ความหมายจิตสาธารณะ หมายถึงการตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่กระทำบางอย่างเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม ถือเป็นหน้าที่ในการดูแลรักษาสมบัติส่วนรวม มีการใช้สิ่งของส่วนรวมอย่างรับผิดชอบ ไม่ยึดครองของส่วนรวมมาเป็นของตัวเอง และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ของส่วนรวม

สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2566) ให้ความหมาย จิตอาสา หรือจิตสาธารณะว่าเป็นจิตของคนที่รู้จักความเสียสละ ความร่วมมือ ร่วมใจ ในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม



จากการศึกษาความหมายและความสำคัญของจิตสาธารณะ สรุปได้ว่า จิตสาธารณะ คือการตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ กฎระเบียบ ข้อตกลงการอยู่ร่วมกันทั้งในระดับตนเอง ผู้อื่น และสังคม การเคารพและยอมรับความแตกต่างบนพื้นฐานประชาธิปไตย การมองเห็น มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ดังนั้นจิตสาธารณะจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่บุคคลควรจะได้รับ การปลูกฝังและพัฒนาเพื่อให้เป็นพลเมืองที่มีความพร้อมอยู่ในสังคมด้วยความเอื้ออาทร เห็นคุณค่าของเพื่อนมนุษย์ และพร้อมที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความรับผิดชอบและมองเห็นถึงประโยชน์ของส่วนรวม

### จิตสาธารณะกับความเป็นพลเมืองโลก

องค์การศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) มีนโยบายส่งเสริมแนวคิดพลโลกศึกษา (Global Citizenship Education: GCED) เข้าไปสู่หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อปลูกฝังให้ผู้เรียนมีค่านิยม ทักษะคิด และพฤติกรรมที่สนับสนุนการเป็นพลเมืองโลกที่มีความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และความมุ่งมั่นต่อสันติภาพ สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ: 2565)

แผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 กำหนดเป้าหมายด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัย ให้เป็นคนดี เก่งและมีคุณภาพ มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีการพัฒนาที่รอบด้านและมีสุขภาพที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น รวมถึงจิตสาธารณะเป็นหนึ่งในคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สำคัญของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ต้องการให้ผู้เรียนได้รับการปลูกฝังและพัฒนาเพื่อเติบโตเป็นพลเมืองไทยและพลเมืองโลกที่มีคุณภาพ ซึ่งครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุคุณลักษณะดังกล่าว (ปัญญา รุ่งเรือง: 2562) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2567) ได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ มุ่งพัฒนาให้คนไทยมีทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับโลกยุคใหม่ ทั้งทักษะในด้านความรู้ ทักษะทางพฤติกรรม และคุณลักษณะตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม และเร่งรัดการเตรียมพร้อมกำลังคนให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและเอื้อต่อการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ภาคการผลิตและบริการ เป้าหมายที่มีศักยภาพและผลิตภาพสูงขึ้น รวมทั้ง ให้ความสำคัญกับการสร้างหลักประกันและความคุ้มครองทางสังคมที่สามารถส่งเสริมความมั่นคงในชีวิต

ดังนั้น จิตสาธารณะจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลในฐานะพลเมืองโลก ครอบครัวยุคใหม่ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานในสังคม จึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยบ่มเพาะทั้งด้านวิชาการและทักษะคิด ความมีเหตุมีผล ความเสียสละ และมองเห็นประโยชน์ส่วนรวม ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในการอยู่ร่วมกันในสังคมโลก เพื่อผลิตบัณฑิตก่อนออกสู่สังคมโลก โดยสอดคล้องกับแนวคิดของปรีดี ประทุมสุรธรณ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อการพัฒนาความเป็นพลเมืองโลก : การเรียนรู้แบบบูรณาการสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาความเป็นพลเมืองโลกที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนประกอบด้วย 1) การจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน 2) การมีส่วนร่วมของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน 3) การเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศในการเรียนรู้ และ 4) การพัฒนาศักยภาพครูและผู้บริหาร และสอดคล้องกับแนวคิดของสุนีย์ บันโนะ และวลัยพร ศิริภิมย์ (2561) (อ้างอิงได้ศึกษาการบริหารโรงเรียนในการเสริมสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองโลกของนักเรียนที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดทำหลักสูตรที่เสริมสร้าง



จิตสำนึกความเป็นพลเมืองโลกของนักเรียน 2) การจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่สะท้อนการเสริมสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองโลก และ 3) การมีส่วนร่วมของพ่อแม่และผู้ปกครองในการเสริมสร้างจิตสำนึกในการเป็นพลเมืองโลกของนักเรียน

### แนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาในสถาบันการศึกษา

การพัฒนาจิตสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องปลูกฝังหรือเสริมสร้างไว้ตั้งแต่ในวัยเด็ก เพื่อให้เขาได้รับประสบการณ์ที่เพียงพอเป็นพื้นฐานที่สามารถนำไปพัฒนาตนเอง โดยในการปลูกฝังนั้น ควรให้เด็กได้มีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญของจิตสาธารณะ (พิเชษฐ ศรีสุข และคณะ: 2558) ดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงควรมีแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษา ซึ่งมีผู้ศึกษาและเสนอแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาไว้หลากหลาย ดังนี้

รังสรรค์ ลิงเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างจิตสาธารณะ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นตามกระบวนการพัฒนาจิตสาธารณะทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นการรับรู้ 2) ขั้นการตอบสนอง 3) ขั้นการเห็นคุณค่า และ 4) ขั้นการจัดระบบและสร้างอุปนิสัย สามารถใช้เสริมสร้างจิตสาธารณะ ด้านการรู้จัก ด้านเจตคติ และด้านพฤติกรรมให้แก่ศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ได้ อย่างเป็นระบบ และพบว่ากิจกรรมประเภท การสัมผัสต้นแบบ การสัมผัสความจริง การลงมือปฏิบัติ การถอดบทเรียน และการถ่ายทอดประสบการณ์ สามารถเสริมสร้างจิตสาธารณะให้กับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้

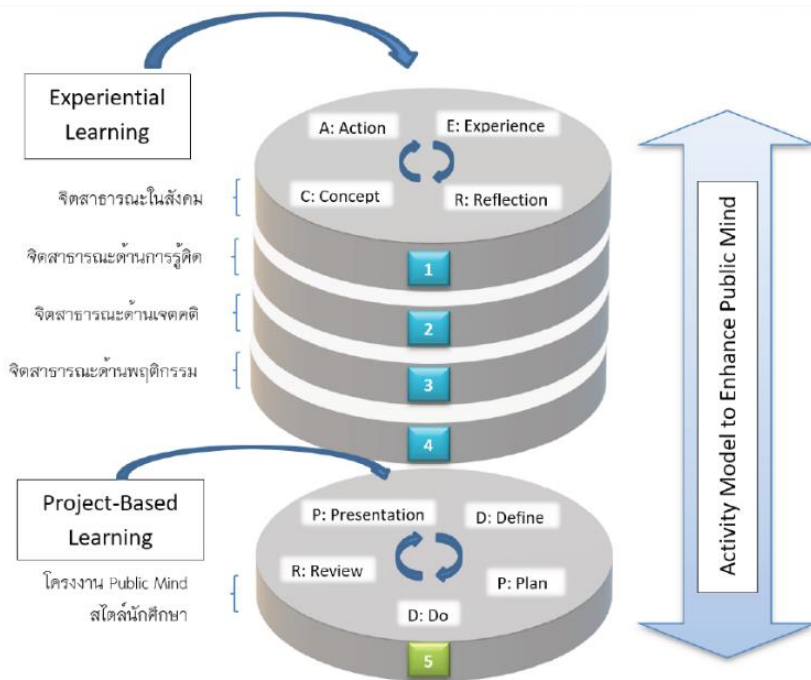
นฤมล จิตรเอื้อและนรินทร์ สังข์รักษา (2560) ได้ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า มีแนวทางในการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาให้สูงขึ้น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการอบรมเลี้ยงดูจากสถาบันครอบครัว ในการอบรม สั่งสอน ปลูกฝัง ส่งเสริม และการเป็นต้นแบบที่ดีที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 2) ด้านการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา ควรมีอัตลักษณ์มุ่งเน้นจิตสาธารณะอย่างชัดเจน ควรกำหนดกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์เป็นกิจกรรมที่บังคับให้นักศึกษาเข้าร่วม และสร้างกิจกรรมที่หลากหลายให้นักศึกษาได้เลือกเข้าร่วมตามความสนใจอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เป็นผู้ร่วมคิดและจัดกิจกรรม และสร้างแรงจูงใจด้วยการกล่าวยกย่อง การให้รางวัลเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมและเห็นคุณค่าจากสิ่งที่ได้กระทำ ส่วนการเรียนการสอนควรมีการสอดแทรกเรื่องคุณธรรมจริยธรรม การประพฤติตนที่เหมาะสม การนำเทคนิคการสอนที่หลากหลายมาใช้รวมถึงอาจารย์ควรเป็นต้นแบบที่ดีให้กับนักศึกษา 3) ด้านเหตุผลเชิงคุณธรรมและจริยธรรม สถาบันศาสนาควรสอนเน้นหลักธรรมพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคมให้รู้จักหน้าที่ของตนเอง การเมตตา ให้อภัย ซื่อสัตย์สุจริต และการมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม 4) ด้านการเรียนรู้พฤติกรรมด้วยตนเองและจากผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่ต่อยอดมาจากการได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัว และการอบรมสั่งสอนจากสถาบันการศึกษา จนเกิดเป็นนิสัยที่แสดงออกในทางที่ดี คิดดี ทำดี และมีเหตุผล 5) ด้านการรับรู้ความมีคุณค่าและความสามารถของตนเอง เมื่อปฏิบัติตนเป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะอย่างต่อเนื่อง จนเกิดการยอมรับจากชุมชนและสังคม

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาภาคใต้และประเทศ มุ่งสร้างบัณฑิตที่มีสมรรถนะทางวิชาการและวิชาชีพ ซื่อสัตย์ มีวินัย ใฝ่ปัญญา จิตสาธารณะและทักษะในศตวรรษที่ 21 สามารถประยุกต์ความรู้บนพื้นฐานประสบการณ์จากการปฏิบัติ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2566) เจตน์สุภภูมิ สังพันธ์และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการ

เสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า รูปแบบการเสริมสร้างจิตสาธารณะแบ่งเป็น 4 รูปแบบคือ 1) เข้าร่วมชมรมจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์อย่างต่อเนื่อง 2) สอดแทรกในกิจกรรมการเรียนการสอน 3) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดีในการเรียน การสอน การทำกิจกรรมในมหาวิทยาลัย และ 4) ใช้ตัวแบบที่ดีจากอาจารย์ รุ่นพี่ และเพื่อน ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักศึกษาให้มีจิตสาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยนักศึกษามีการสร้างจิตสาธารณะจากปัจจัยด้านการสนับสนุนจากเพื่อนและสถาบันการศึกษาเป็นส่วนใหญ่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและพัฒนาครู และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์ให้มีอัตลักษณ์และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ตลอดจนการสร้างโอกาสทางการศึกษา โดยร่วมมือกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2566) ปภัส ฉัตรยาลักษณ์ และจุฑารัตน์ เปลวทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างจิตสาธารณะตามหลักการเรียนรู้แบบ Active Learning สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่ารูปแบบกิจกรรมการเสริมสร้างจิตสาธารณะตามหลักการเรียนรู้แบบ Active Learning มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดสามารถนำไปใช้ได้จริงกับในบริบทของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ประกอบด้วย 1) แนวคิดพื้นฐาน 2) หลักการและเหตุผล 3) วัตถุประสงค์ โดยกำหนดคุณลักษณะพฤติกรรมจิตสาธารณะที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียนสอดคล้องกับองค์ประกอบการมีจิตสาธารณะ 3 ด้าน ได้แก่ การรู้จัก ด้านเจตคติ และด้านพฤติกรรม การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการวัดประเมินผล 4) โครงสร้างรูปแบบและแผนจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 แผน รวม 30 ชั่วโมง ใช้เวลา 9 สัปดาห์ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างจิตสาธารณะตามหลักการเรียนรู้แบบ Active Learning สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



ที่มา: ปภัส ฉัตรยาลักษณ์ และจุฑารัตน์ เปลวทอง (2563)

แสงอาทิตย์ เจ้งวัฒนพงศ์และคณะ (2564: 63-76) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมลักษณะนิสัยด้านจิตอาสาของนักเรียนสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหาร พบว่า สภาพปัจจุบันของการดำเนินงานมีความต้องการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนด้านส่งเสริมลักษณะนิสัยด้านจิตอาสาอยู่ในระดับมากที่สุด และรูปแบบการพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมลักษณะนิสัยด้านจิตอาสาของนักเรียนมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายการบริหาร 2) ด้านวัตถุประสงค์การบริหาร 3) ด้านลักษณะกิจกรรม และ 4) ด้านหลักการจัดการเรียนรู้ และผลจากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนากิจกรรมดังกล่าว เพื่อประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสรุปได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมลักษณะนิสัยด้านจิตอาสาของนักเรียนสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร ในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหาร



ที่มา: แสงอาทิตย์ เจ้งวัฒนพงศ์, เสวณีย์ สิกขาบัณฑิต และปัญญา ธีระวิทยาเลิศ (2564)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำหนดอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยคือ สร้างสรรค์ศาสตร์แห่งแผ่นดิน เพื่อการกินดีอยู่ดีของชาติและของประชาคมโลก พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ที่ก้าวหน้าทันสมัย มีคุณธรรมและจริยธรรมตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีจิตสำนึกสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ(มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2566) จินตนา กาญจนวิสุทธิ์ (2564) ได้ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์พบว่าแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็น 4 ระดับคือ 1) ระดับผู้บริหาร ควรกำหนดนโยบาย แหล่งงบประมาณ และจัดตั้งหน่วยงานโดยมีผู้รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางดำเนินกิจกรรมและสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกในการสร้างและปลูกฝังจิตสาธารณะให้นักศึกษา 2) ระดับอาจารย์ ควรเป็นผู้สร้างทัศนคติด้านจิตสาธารณะให้นักศึกษา โดยสอดแทรกเนื้อหาในการเรียนการสอนและสร้างกิจกรรมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงผ่านการบอกเล่าเรื่องราวที่ได้ที่ตนได้พบเจอและเรียนรู้ 3) ระดับนักศึกษา ควรมีการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริงจากการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในระดับครอบครัว สถานศึกษา และหน่วยงานในสังคมที่หลากหลายและต่อเนื่อง และ 4)ระดับผู้ปกครอง ควรอบรม ส่งเสริม เลี้ยงดู สั่งสอนด้วยความรัก ความปรารถนาดี ชี้ให้เห็นสิ่งผิดและสิ่งถูก สร้างเครือข่ายครอบครัว ส่งเสริมการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม รวมถึงรักษาสีงแวดล้อม และสาธารณะสมบัติ

วิไลลักษณ์ ลังการและคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาและสำรวจสถานการณ์คุณธรรมด้วยดัชนีชี้วัดคุณธรรม พบว่า แนวทางการส่งเสริมคุณธรรมด้านจิตสาธารณะของกลุ่มคนไทยช่วงอายุ 13-24 ปี คือ หน่วยงานที่

เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน และสถาบันครอบครัวควรเร่งส่งเสริมจิตอาสาผ่านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ชุมชนและสังคมด้วยความสมัครใจโดยผ่านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้เด็กก่อน หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่บังคับเด็กและเยาวชนให้ปฏิบัติเปิดโอกาสสร้างการมีส่วนร่วมในการเลือกออกแบบกิจกรรมตามกลุ่มสนใจ

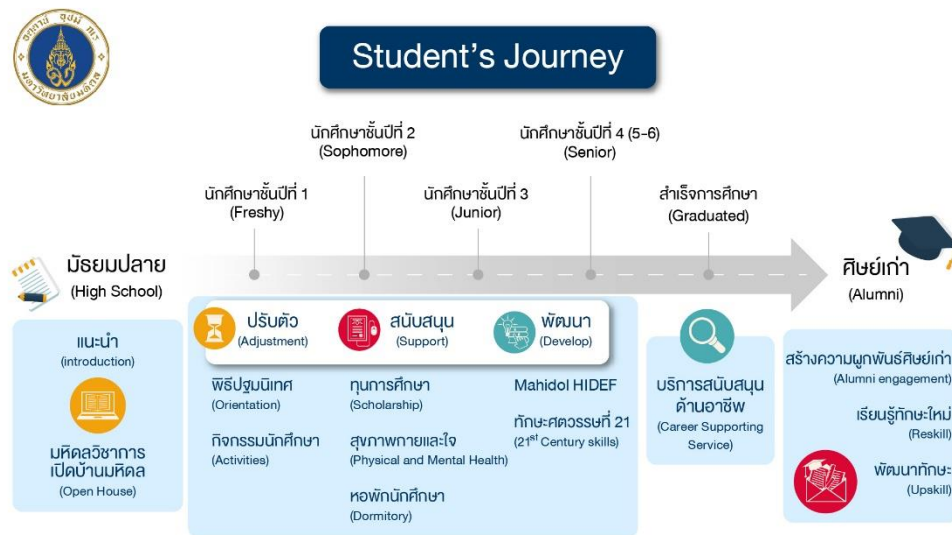
จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาดังกล่าวข้างต้นพบว่าแนวทางการดำเนินงานในสถาบันการศึกษาจะเริ่มจากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ลงสู่การปฏิบัติโดยกำหนดเป็นรายวิชาการเรียนการสอนควบคู่กับการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์การเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งวิธีการหรือรูปแบบการดำเนินงานขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสถานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎี ทังกุลลา และอัญญรัตน์ เจริญคำ (2563: 62) ที่ว่าสถาบันการศึกษามีส่วนช่วยผลักดันการมีจิตสาธารณะของเยาวชนให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม ควรมีการบูรณาการกิจกรรมที่ส่งเสริมจิตสาธารณะในรายวิชา กิจกรรมนอกห้องเรียน

เพื่อให้มหาวิทยาลัยมหิดลมีแนวทางการในการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาเพื่อความเป็นพลเมืองโลก ผู้เขียนบทความจึงได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานส่งเสริมจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่า พันธกิจของมหาวิทยาลัยมหิดลคือการสร้างความเป็นเลิศด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์และนวัตกรรมบนพื้นฐานของคุณธรรม เพื่อสังคมไทย และประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ และค่านิยมหลัก (Core Values) ที่มุ่งเน้นคือ Altruism คือการมุ่งผลเพื่อผู้อื่น โดยแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563 - 2566 ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 Innovative Education and Authentic Learning เพื่อผลิตบัณฑิตให้มี Global Talents ด้วยการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและกระบวนการจัดกิจกรรมนักศึกษาให้ตอบสนองต่อการเป็น Global Citizen และ Global Talents (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566) 2) ด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหิดลมีปรัชญาการศึกษาคือ จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ทุกหลักสูตรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรใหม่ ให้มีการศึกษาแบบ Outcome-based Education (กองบริหารการศึกษา, 2566) คือการบริหารหลักสูตรและการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ผลลัพธ์ และการประเมินผล (จิตติมา ญาณวงษา, สมเกียรติ อินทสิงห์, สุณีย์ เงินยวง และน้ำผึ้ง อินทะเนตร, 2564) มีการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการชีวิต เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการ และพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปในระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนารายวิชา เพื่อสนองต่อความต้องการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในปัจจุบันและอนาคตให้แก่ผู้เรียนพัฒนาและออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ รวมถึงออกแบบกระบวนการวัดและประเมินผลเพื่อสร้าง Next Generation Skill ตลอดจนติดตามการพัฒนา Soft Skill Future Skills ของบัณฑิต บริหารและส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยของนักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลภายนอกที่ต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะ (Reskill Upskill) ให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) กำหนดเป้าหมายของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (General Education) คือผู้เรียนเป็นผู้ตระหนักรู้ถึงการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหา สามารถสร้างโอกาสและคุณค่าให้ตนเองและสังคม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและของโลก ดำรงตนเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง มีจริยธรรมและยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง รู้คุณค่าและรักษาชาติกำเนิด ร่วมมือร่วมพลังเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน และเป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของสังคม (ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการชีวิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566) และ 3) ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยฝ่ายพัฒนานักศึกษาได้กำหนดเป็นนโยบายการพัฒนานักศึกษาตามวงจรชีวิตของนักศึกษา

(Student's Life cycle) ตั้งแต่ก่อนเริ่มศึกษา ขณะศึกษา และหลังจบการศึกษา ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดกิจกรรม การสนับสนุนเพื่อให้สามารถเรียนและใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข และการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและมีความพร้อมในการออกไปประกอบอาชีพเป็นเป็นพลเมืองโลกที่มีความความรับผิดชอบต่อสังคม ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 นโยบายการพัฒนานักศึกษาตามวงจรชีวิตของนักศึกษา (Student's Life cycle)



คิดแปลงจาก ศึกษาระบบและนโยบายด้านกิจการนักศึกษา, รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, มีนาคม 2564

ที่มา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรืออากาศโท ทันตแพทย์ชัชชัย คุณาวิศรุต (2564)

2. สัมภาษณ์นักศึกษาที่เป็นผู้นำหรือเป็นสมาชิกในชมรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 7 ชมรม ชมรมละ 2 คน รวมจำนวน 14 คน โดยคำถามปลายเปิดถามเกี่ยวกับความคิดเห็นถึงแนวทางเสริมสร้างจิตสาธารณะให้แก่ นักศึกษา ใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการสนับสนุน ด้านการเรียนการสอน และด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร สรุปความเห็นของผู้รับการสัมภาษณ์ได้ว่า 1) ด้านนโยบายและการสนับสนุน เป็นส่วนสำคัญที่จะบอกได้ว่า มหาวิทยาลัยมีเป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างไร มีสิ่งสนับสนุนในการเรียนและกิจกรรมนักศึกษาอย่างไร มีหน่วยงานใดบ้างที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนิน งานมีขั้นตอนและช่องทางรับการสนับสนุนอย่างไร ซึ่ง ควรมีการสื่อสารให้นักศึกษาได้รับรู้ตั้งแต่แรกเริ่มเข้าศึกษา รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน เพื่อมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนและสร้างความตระหนักด้านจิตสาธารณะให้แก่เยาวชนตาม บทบาทหน้าที่ของตน สอดคล้องกับจินตนา กาญจนวิสุทธิ์ (2564) ที่เสนอแนวทางในการเสริมสร้างจิตสาธารณะว่า ฝ่ายผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการสร้างเสริมความเข้มแข็งจากภายในสู่ภายนอก อาทิ จัดตั้งศูนย์กิจกรรมรวมทั้งสร้าง เครือข่ายทางสังคมส่งเสริมการจัดกิจกรรมสาธารณะโดยบูรณาการในรายวิชาต่าง ๆ 2) ด้านรูปแบบการเรียนการสอน ที่เหมาะสมคือการได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง โดยร่วมกันคิดร่วมกันทำเป็นกลุ่ม จากโจทย์หรือกรอบการเรียน และวัตถุประสงค์ในรายวิชา รวมถึงกำหนดการวัดประเมินผลแบบสะท้อนความรู้สึกที่ได้รับจากการลงมือทำกิจกรรม นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มและต่างกลุ่ม สอดคล้องกับศุภวรรณ์ เล็กวิไล และ เรียม ศรีทอง (2562) ที่ว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการเสริมสร้างจิตสาธารณะที่สำคัญ ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม การลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และ 3) ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร มีจำนวน



กิจกรรมที่หลากหลายให้เลือกเข้าร่วม และมีกิจกรรมหลักของมหาวิทยาลัยที่เป็นกิจกรรมประจำปีต่อเนื่อง โดยการนำองค์ความรู้ของหน่วยงานมาบูรณาการร่วมกันตามความต้องการของสังคม ในรูปแบบกิจกรรมบริการวิชาการ จิตอาสาหรือบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน การมองเป้าหมายร่วมกัน เกิดความตระหนักและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและช่วยเหลือสังคม

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนักศึกษา จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา และอินเทอร์เน็ต รวมถึงการสัมภาษณ์สอบถามความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้อง พบว่าแนวทางการดำเนินงานในสถาบันการศึกษาจะเริ่มจากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ลงสู่การปฏิบัติโดยกำหนดเป็นรายวิชาการเรียนการสอนควบคู่กับการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์การเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งวิธีการหรือรูปแบบการดำเนินงานขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสถานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎี ดังกุลา และอัญญรัตน์ เริงคำ (2563: 62) ที่ว่าสถาบันศึกษามีส่วนช่วยผลักดันการมีจิตสาธารณะของเยาวชนให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม ควรมีการบูรณาการกิจกรรมที่ส่งเสริมจิตสาธารณะในรายวิชา กิจกรรมนอกห้องเรียนและผู้เข้าเสนอแนวทางการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล และควรมีแนวทางในการดำเนินงานเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

- 1) ด้านนโยบายและการสนับสนุน เป็นส่วนสำคัญที่จะบอกได้ว่ามหาวิทยาลัยมีเป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างไร มีสิ่งสนับสนุนในการเรียนและกิจกรรมนักศึกษาอย่างไร มีหน่วยงานใดบ้างที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน มีขั้นตอนและช่องทางรับการสนับสนุนอย่างไร ซึ่งควรมีการสื่อสารให้นักศึกษาได้รับรู้ตั้งแต่แรกเริ่มเข้าศึกษา รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ชุมชน เพื่อมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน และสร้างความตระหนักด้านจิตสาธารณะให้แก่เยาวชนตามบทบาทหน้าที่ของตน
- 2) ด้านรูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมคือการได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง โดยร่วมกันคิดร่วมกันทำเป็นกลุ่ม จากโจทย์หรือกรอบการเรียนรู้และวัตถุประสงค์ในรายวิชา รวมถึงกำหนดการวัดประเมินผลแบบสะท้อนความรู้สึกที่ได้รับจากการลงมือทำกิจกรรมนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มและต่างกลุ่ม สอดคล้องกับ ศุภวรรณ์ เล็กวิไล และ เรียม ศรีทอง (2562) ที่ว่าปัจจัยที่เอื้อต่อการเสริมสร้างจิตสาธารณะที่สำคัญ ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม การลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และ
- 3) ด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร มีจำนวนกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือกเข้าร่วม และมีกิจกรรมหลักของมหาวิทยาลัยที่เป็นกิจกรรมประจำปีต่อเนื่อง โดยการนำองค์ความรู้ของหน่วยงานมาบูรณาการร่วมกันตามความต้องการของสังคม ในรูปแบบกิจกรรมบริการวิชาการ จิตอาสาหรือบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน การมองเป้าหมายร่วมกัน เกิดความตระหนักและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและช่วยเหลือสังคม

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายการประสานความร่วมมือระหว่างฝ่ายกิจการนักศึกษา และศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการชีวิต เพื่อพัฒนาและออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ ออกแบบกระบวนการวัด และประเมินผลในบริบทของมหาวิทยาลัยมหิดล ให้เป็นแนวทางในการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม
2. มหาวิทยาลัยควรมีแนวปฏิบัติหรือกำหนดกิจกรรมกลางที่สร้างเสริมจิตสาธารณะเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์ของนักศึกษา ศิษย์เก่า และสถาบันการศึกษาให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. นักศึกษาควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน จิตอาสา หรือบำเพ็ญประโยชน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นเสริมความมีจิตสาธารณะ จนเกิดเป็นพฤติกรรมที่ดีในอนาคต
2. ฝ่ายกิจการนักศึกษาควรออกแบบกิจกรรมให้ตรงตามความต้องการของสังคมและชุมชน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรมอย่างแท้จริง



## รายการอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ (2562). เปิดผลสำรวจปชช. สังคมไทย ร่วมใจ สร้างจิตสาธารณะ. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/politics/839912>.
- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2564). โครงสร้างหน่วยงาน งานส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา. สืบค้นจาก [https://dsa.su.ac.th/ksu/?page\\_id=5709](https://dsa.su.ac.th/ksu/?page_id=5709).
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563-2566 ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564 กองแผนงานมหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://mahidol.ac.th/th/plan63-66/>.
- จิตรา สุขเจริญ. (2562). การเสริมสร้างจิตสาธารณะในเด็ก Knowledge Boromarajonani Chon Buri วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. สืบค้นจาก <http://164.115.41.60/knowledge/?p=714>.
- จินตนา กาญจนวิสุทธิ. (2564). แนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ปีที่ 47 (ฉบับที่1), 99-118.
- เจตน์สุภชัย สังกพันต์และคณะ. (2562). รูปแบบการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, ปีที่ 14 (ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2562), 63.
- เจ้าอธิการ สมพงษ์ สุจิตโต. (2561). การประยุกต์ใช้จิตสาธารณะของพุทธบริษัทตามหลักพุทธธรรม. วารสารวิจัยวิชาการ The Journal of Research and Academics, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2561), 63. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/178124>.
- ชนิกานต์ ปัทม. (2561). พฤติกรรมจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์, ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐิติมา ญาณะวงษา, สมเกียรติ อินทสิงห์, สุนีย์ เงินยวง และน้ำผึ้ง อินทะเนตร. (2564). หลักสูตรที่เน้นผลลัพธ์: แนวทางใหม่สำหรับหลักสูตรอุดมศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, ปีที่ 15 (ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2564), 279.
- ทรวงศ์ จักขุพา. (2561). เสนอแนวทางการสร้างจิตสาธารณะในเยาวชน, จิตสาธารณะ (Public mind). สืบค้นจาก <https://slideplayer.in.th/slide/16652618/>.
- ปรีดี ประทุมสุวรรณ. (2562). การศึกษาเพื่อการพัฒนาความเป็นพลเมืองโลก : การเรียนรู้แบบบูรณาการสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. วารสารการบริหารและนวัตกรรมการศึกษา.
- ปัญญา รุ่งเรือง. (2562). จิตสาธารณะ: แนวคิดพื้นฐานและการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปลูกฝังจิตสาธารณะให้แก่ผู้เรียน. งานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. สืบค้นจาก <https://bic.moe.go.th/index.php/gallery/2021-08-29-21-34-25/320-issues-and-trends-in-education-5-4-61>
- พิเชษฐ์ ศรีสุข และคณะ. (2558). จิตสาธารณะ : คืบความยั่งยืนสู่มนุษยชาติ. วารสารวิชาการแพรวกาพาสินธุ์, ปีที่ 2 (ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2558), 70.
- มนูญพงศ์ ชัยพันธ์, สุดใจ เขียนภักดี และ อนุสรณ์ นามประดิษฐ์. จิตสาธารณะกับวิถีชีวิตของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21 วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, ปีที่ 8 (ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565), 424-435.

- มูท่าหมัด สาแลบิง. (2562). เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง จิตสาธารณะและความรับผิดชอบต่อสังคม คณะมนุษยศาสตร์ละสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. สืบค้นจาก <https://bba.rmutsv.ac.th/fba2013/sites/default/files/News/2562/08/240825622.pdf>.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2559). การเสริมสร้างจิตสาธารณะ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิไลลักษณ์ ลังกา. (2565). รายงานการวิจัย การพัฒนาและสำรวจสถานการณ์คุณธรรมด้วยดัชนีชี้วัดคุณธรรม.
- ศุภวรรณ เล็กวิไล และ เรียม ศรีทอง. (2562). รูปแบบการเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับนักศึกษาครู. วารสารบัณฑิตวิจัยวิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).
- ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการชีวิต มหาวิทยาลัยมหิดล. (2566). หมวดวิชาศึกษาทั่วไป (General Education). สืบค้นจาก <https://lifelong.mahidol.ac.th/>.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2562). บทสรุปผู้บริหาร รายงานการประเมินภายนอก รอบการประเมินที่ 4 ของมหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://aqa2.onesqa.or.th/management>.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). พม.Poll : "สังคมไทยร่วมมือ สร้างจิตสาธารณะ" ครั้งที่ 3 ปี 62. สืบค้นจาก <https://tspo3.m-society.go.th/index.php/th/2019-10-07-07-38-51/poll-2/2019-10-21-07-34-26/148-2019-07-08-03-36-56>.
- แสงอาทิตย์ เจ้งวัฒนพงศ์, เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต และ ปัญญา ธีระวิทยาเลิศ. (2564). รูปแบบการพัฒนากิจกรรมที่ส่งเสริมลักษณะนิสัยด้านจิตอาสาของนักเรียนสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานครในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารและคณะ. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, ปีที่ 6 (ฉบับที่ 5), 66.
- หทัยภัทร ตังกุลลา และอัญญรัตน์ เชิงคำ. (2563). รูปแบบการสร้างจิตอาสาอย่างสร้างสรรค์เพื่อความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563), 62.
- อนุชิต จุรีเกษ และ ดร.ม.ล. สรสิริ วรวรรณ. (2559). การสร้างจิตสำนึกต่อการเป็นพลเมืองโลกที่ดี. สืบค้นจาก <https://www.trueplookpanya.com/education/content/50214>.
- UNESCO. (2021). Global citizenship education. Retrieved from <https://en.unesco.org/themes/gced>.

## การดูแลและการเข้าถึงบริการสุขภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลแบบองค์รวม ในศตวรรษที่ 21

Holistic Care and Access to Mahidol University Student Health Services in the 21<sup>st</sup>

กนกรัตน์ นพโสภณ<sup>1</sup> และ เพชรต์ คุณาพันธ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่องการดูแลและการเข้าถึงบริการสุขภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลแบบองค์รวม ในศตวรรษที่ 21 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดูแลและบริการสุขภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และเพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพใจ ข้อมูลในการศึกษาและสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลทุกชั้นปี ผลการสำรวจและศึกษาข้อมูลพบว่า ในปัจจุบันนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล มีการเข้ารับบริการด้านการรักษาพยาบาล เป็นจำนวนมากต่อปีการศึกษา หากศึกษารายละเอียดจะพบว่า มากกว่า 26,871 ครั้ง โดยใช้เงินไปมากกว่า 16 ล้านบาท สำหรับสุขภาพใจมีนักศึกษาเข้ารับการรักษาด้านสุขภาพใจจำนวนกว่า 2,510 คน ในปี 2565 ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้มหาวิทยาลัยต้องติดตามการใช้ชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพราะพบว่านักศึกษากลุ่มดังกล่าวประสบปัญหาทั้งด้านการใช้ชีวิต และด้านการเรียน ซึ่งหากมหาวิทยาลัยมีทีมอาจารย์ที่ปรึกษาด้านการเรียนอย่างต่อเนื่องนั้น จะสามารถช่วยให้นักศึกษาเหล่านี้กลับมาใช้ชีวิตอย่างปกติสุขได้ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ด้านหน่วยสุขภาพนักศึกษาและการเข้าถึง พบว่าหน่วยสุขภาพย่อมมีความสำคัญกับนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาเข้ารับบริการเป็นจำนวนมากในกรณีที่นักศึกษาเจ็บป่วยเล็กน้อย หากในอนาคต มหาวิทยาลัยมหิดล มีการผลักดันการดูแลสุขภาพนักศึกษาแบบองค์รวมแล้ว จำนวนนักศึกษาที่เจ็บป่วยและเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และหน่วยบริการสุขภาพอาจมีจำนวนลดลง หากนักศึกษาได้รับการดูแลด้านสุขภาพแบบองค์รวมต่อไป สุขภาพองค์รวมไม่ได้หมายถึงการไม่มีโรคหรือการไม่เจ็บป่วย แต่เป็นการที่บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขภายใต้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม จิตวิญญาณ และจิตปัญญา การสร้างสมดุลให้กับองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้นักศึกษาใช้ชีวิตอย่างมีความสุขได้ การให้ความสำคัญด้านสุขภาพทั้งชีวิตของนักศึกษาระหว่างศึกษา และหลังจบการศึกษาให้นักศึกษาให้เห็นความสำคัญของร่างกายตนเองโดยเน้นให้เชื่อมโยงกันทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม ปัญญาหรือจิตวิญญาณ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องสมดุลกันและก่อให้เกิดการพัฒนาในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

**คำสำคัญ :** การดูแล/การเข้าถึงบริการ/สุขภาพแบบองค์รวม

<sup>1</sup> นางสาวกนกรัตน์ นพโสภณ นักวิชาการศึกษา งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> นายเพชรต์ คุณาพันธ์ นักวิชาการศึกษา งานพัฒนานักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## Abstract

Academic article Holistic Care and Access to Mahidol University Student Health Services in the 21st Century Objectives: To study the guidelines for health care and service for Mahidol University students. to have a healthy body and to promote holistic health care, both physical and mental health. This information is for Mahidol University students of all years. results of the survey and study found that Currently, Mahidol University students have access to medical treatment services a large amount per academic year Looking for a detailed study, it will be found that more than 26,871 times, spending more than 16 million baht. For mental health, more than 2,510 students received mental health counseling in 2022. In which these students, the university must constantly monitor their lives. because it was found that the aforementioned group of students faced problems in life and learning If the university has a team of academic advisors on an ongoing basis, will be able to help these students return to normal life in a society that is constantly changing Unit for Student Health and Access It was found that the sub-health unit was important to students because a large number of students attended services in cases where students were slightly ill. Details as shown in the table, if in the future Mahidol University, There is already a push for holistic student health care. The number of students who were sick and admitted to hospitals and health service units may decrease in number if students continue to receive holistic health care Holistic health does not mean an absence of disease or absence of illness. But that a person can live happily supervised under 5 diverse licensed holistic aids comprised of physical health. Contribute to society, spirituality, and intellectual mind. Students are asked to memorize their bodies before, during, and after the study, emphasizing the physical, mental, social, intellectual, or spiritual connections. These need to be interchangeable and require further requests 21.

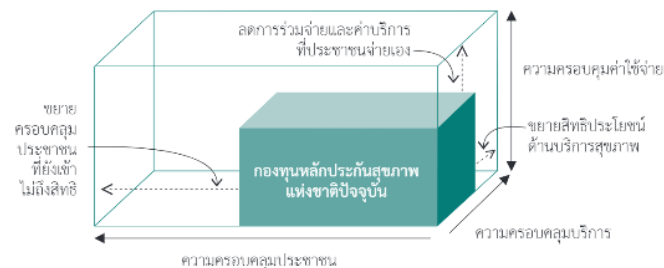
**Keywords:** CARE/SERVICES ACCESS/HOLISTIC HEALTH

## บทนำ

สุขภาพเป็นปัจจัยสนับสนุนความเป็นมนุษย์ ซึ่งการมีสุขภาพดีของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ทั้งการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ และการสร้างหลักประกันสุขภาพ คือ การให้สิทธิประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นโดยไม่มีอุปสรรคทางการเงิน ซึ่งการได้รับการดูแลจากสถานพยาบาลที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งส่งผลต่อการเสริมสร้างศักยภาพพหุมนุษย์ให้มีความพร้อมขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

องค์การอนามัยโลกพิจารณาการขับเคลื่อนเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Health Coverage, UHC) ใน 3 มิติ คือความครอบคลุมของประชาชน (Covered population) ความครอบคลุมของบริการสุขภาพ (Covered services) และความครอบคลุมค่าใช้จ่ายสุขภาพ (Covered costs) (ที่มา : World Health Report 2010, WHO)

รูปที่ 1 มิติการขยายระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า



ที่มา : สำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

จากสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ทำให้พฤติกรรมในด้านสุขภาพของคนในสังคมเปลี่ยนไป Telehealth หรือ Telemedicine จะเป็นบริการทางการแพทย์และการดูแลสุขภาพที่เข้ามามีบทบาทภายหลังจากการระบาดของโรค Work from home อาจกลายเป็นเรื่องปกติ ที่อาจส่งผลให้เกิดโรคต่าง ๆ ตามมา ไม่ใช่โรคที่เกิดจากเชื้อไวรัสแต่จะเป็นโรคเครียด โรคซึมเศร้า โรคออฟฟิศซินโดรม โรคจอประสาทตาเสื่อม เป็นต้น

ทั้งนี้เป็นที่ทราบกันดีว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกอย่างรุนแรงและเป็นวงกว้าง ทำให้โลกเข้าสู่ภาวะถดถอยอย่างมาก ธุรกิจประเภทที่ปรับตัวได้จะยังคงอยู่รอดและสามารถเติบโตต่อไป และหลังจากผ่านพ้นวิกฤตนี้ไป จะทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่เรียกว่า “New Normal” หรือ New Norm ขึ้น ซึ่งก็หมายถึง “ความปกติใหม่” นั่นคือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนในการใช้ชีวิตประจำวัน และการขับเคลื่อนทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะออนไลน์

วันสุขภาพจิตโลก ซึ่งตรงกับวันที่ 10 ตุลาคมของทุกปี องค์การยูนิเซฟ และกรมสุขภาพจิต ได้แสดงความห่วงใยต่อสุขภาพจิตของเด็กและเยาวชนในประเทศไทย หลังจากที่เกิดวิกฤตโควิด 19 ส่งผลให้วัยรุ่นจำนวนมากต้องเผชิญกับความเครียด ความกังวล และภาวะซึมเศร้าอย่างต่อเนื่อง ผลการประเมินสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นไทยโดยกรมสุขภาพจิตพบว่า ร้อยละ 28 ของเด็กและวัยรุ่นมีภาวะเครียดสูง, ร้อยละ 32 มีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคซึมเศร้า ในขณะที่อีกร้อยละ 22 มีความเสี่ยงที่จะฆ่าตัวตาย โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากเด็กและวัยรุ่นอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 183,974 คนที่เข้ามาประเมินสุขภาพจิตตนเองผ่านแอปพลิเคชัน Mental Health Check-in ของกรมสุขภาพจิตในช่วง 18 เดือนของการ

ระบาดของโควิด 19 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 การสำรวจโดยยูนิเซฟเมื่อปีที่แล้วยังพบว่า เด็กและเยาวชนจำนวน 7 ใน 10 คนมีสุขภาพจิตที่ย่ำแย่ลง ซึ่งเป็นผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่กังวลกับรายได้ของครอบครัว การเรียน การศึกษาและการจ้างงานในอนาคต

นางคยองซัน คิม ผู้อำนวยการองค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย กล่าวว่า “เด็กและวัยรุ่นในประเทศไทยและทั่วโลกกำลังเผชิญกับปัญหาด้านสุขภาพจิตมากขึ้นเรื่อย ๆ และเราเชื่อว่าเป็นเพียงยอดภูเขาน้ำแข็ง แม้ว่าผลกระทบด้านสุขภาพจิตในเด็กและเยาวชนจะเป็นเรื่องสำคัญและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของเด็กในระยะยาว แต่ประเด็นสุขภาพจิตมักถูกละเลย หรือถูกมองข้าม หรือแม้กระทั่งถูกปกปิดไว้ เนื่องจากสุขภาพจิตยังเป็นเรื่องที่ถูกละเลยหรือเรื่องน่าอาย แต่ในความเป็นจริงเรื่องของสุขภาพจิตควรได้รับการดูแลใส่ใจอย่างจริงจัง และถูกหยิบยกมาพูดถึงให้เป็นเรื่องปกติ เพื่อส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนที่เผชิญปัญหาด้านสุขภาพจิตได้รับการสนับสนุนและเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้สะดวกขึ้นและรวดเร็วขึ้น”

ยูนิเซฟได้เผยแพร่รายงาน The State of the World’s Children 2021; On My Mind: promoting, protecting and caring for children’s mental health ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเด็กอย่างน้อย 1 ใน 7 คนทั่วโลกได้รับผลกระทบจากมาตรการล็อกดาวน์ ในขณะที่เด็กอีกมากกว่า 1,600 ล้านคนต้องเผชิญกับการเรียนรู้ที่หยุดชะงักลง รายงานฉบับดังกล่าวยังเตือนว่าเด็กและเยาวชนอาจจะต้องเผชิญกับผลกระทบด้านสุขภาพจิตจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ต่อไป อีกหลายปีรายงานฉบับดังกล่าวยังระบุว่า ที่จริงแล้วแม้แต่ช่วงก่อนการแพร่ระบาดเด็กและเยาวชนเหล่านี้ต่างต้องแบกรับภาระทางสุขภาพจิตที่แทบไม่เคยถูกกล่าวถึง จากการประเมินพบว่า เด็กอายุ 10-19 ปี กว่า 1 ใน 7 คนทั่วโลกมีความป่วยทางจิตที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ และวัยรุ่นเกือบ 46,000 คนเสียชีวิตจากการฆ่าตัวตาย ซึ่งเป็น 1 ใน 5 สาเหตุหลักของการเสียชีวิตในวัยรุ่น

ในประเทศไทย การฆ่าตัวตายยังเป็นสาเหตุอันดับต้น ๆ ของการเสียชีวิตของวัยรุ่น ข้อมูลจากกรมสุขภาพจิตระบุว่าเด็กและเยาวชนอายุ 10-29 ปี ราว 800 คนฆ่าตัวตายสำเร็จใน พ.ศ. 2562 ในขณะที่ข้อมูลจากสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กรมสุขภาพจิต ระบุว่า เด็กและวัยรุ่นอายุ 10-19 ปีกว่า 10,000 คนได้โทรเข้าสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เพื่อขอรับคำปรึกษา โดยปัญหาสุขภาพจิตสำหรับวัยรุ่นที่พบมากที่สุดคือ ความเครียดและความวิตกกังวล ปัญหาความรัก และภาวะซึมเศร้า

พญ.อัมพร เบญจพลพิทักษ์ อธิบดีกรมสุขภาพจิต กล่าวว่า “ การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ทำให้วิถีชีวิตของเด็กและวัยรุ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เด็กจำนวนหนึ่งอาจไม่สามารถปรับตัวกับการเรียนรู้รูปแบบใหม่ได้จนเกิดผลกระทบต่อการศึกษาและพัฒนาการได้หลายด้าน ทั้งผลกระทบที่มีต่อผู้ปกครองและครอบครัวก็ทำให้การเลี้ยงดูทำได้ไม่เต็มศักยภาพ ไม่สามารถใช้เวลาที่มีคุณภาพกับเด็กได้เพียงพอ ปฏิสัมพันธ์ภายในครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปจากการเจ็บป่วย การเว้นระยะห่างทางสังคม การงดกิจกรรมนอกบ้าน และการสวมหน้ากากอนามัย สำหรับในเด็กวัยรุ่นนั้นพบว่ามีความเครียดสูงมากขึ้น เข้าสังคมลดลง ติดจอและเกมออนไลน์มากขึ้น ปัญหาทะเลาะเบาะแว้งและความรุนแรงในครอบครัว จนนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตและการฆ่าตัวตายในบางรายอีกด้วย ทั้งนี้ กรมสุขภาพจิตจะติดตามเด็กและเยาวชนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น และทำงานอย่างบูรณาการร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเยาวชน รวมไปถึงยูนิเซฟที่ร่วมกันช่วยเหลือสุขภาพจิตของเด็กและเยาวชนไทยเป็นอย่างดีเสมอมา”

ปัจจุบันนักศึกษาขาดความรู้และความตระหนักในสุขภาพจิต และสุขภาพกาย ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศไทย ทำให้นักศึกษาประสบปัญหาด้านสุขภาพอย่างสิ้นเชิง การขาดแคลนทรัพยากรด้านสุขภาพใจ และการขาดสถานพยาบาลที่ดูแลอย่างครอบคลุม เท่าเทียม รวมทั้งการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการออกกำลังกายอย่างยั่งยืนและเป็นประจำ ซึ่งส่งผลให้เด็กและเยาวชนจำนวนมากพลาดโอกาสที่จะได้รับการ



ส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตที่ดีหรือได้รับการช่วยเหลือเมื่อเผชิญปัญหาทางสุขภาพจิต จากฐานข้อมูลของสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ พบว่า ประเทศไทยมีจิตแพทย์เด็กและวัยรุ่นให้บริการในหน่วยงานของรัฐเพียงประมาณ 200 คน เท่านั้นเมื่อเทียบกับประชากรวัยรุ่น 15 ล้านคน

องค์การยูนิเซฟ และกรมสุขภาพจิต ได้ทำงานร่วมกับภาคีต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการช่วยเหลือด้านสุขภาพสำหรับเด็กและวัยรุ่น และมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติเชิงลบต่อปัญหาสุขภาพจิตผ่านการพูดคุย การลดการตีตรา และการสร้างเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสุขภาพจิตให้แก่เด็ก วัยรุ่น รวมถึงพ่อแม่ ผู้ปกครองและสังคมโดยรวม

ใน พ.ศ. 2563 ยูนิเซฟ กรมสุขภาพจิต และจ็อกซ์ (JOOX) ได้ออกแคมเปญ “The Sound of Happiness” หรือ “ฟัง x เล่า = ความสุข” เพื่อส่งเสริมให้วัยรุ่นมีทักษะในการจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ที่กระทบต่อสุขภาพจิตของพวกเขา ผ่านพ็อดแคสต์และเพลง โครงการนี้ยังมุ่งลดทัศนคติเชิงลบในสังคมที่มีต่อปัญหาสุขภาพจิต และส่งเสริมให้เยาวชนกล้าเปิดอกพูดถึงปัญหาด้านสุขภาพจิตกับเพื่อน ครอบครัว หรือคนที่พวกเขาไว้ใจ

นางคิมกล่าวเสริมว่า “ยูนิเซฟมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกับกรมสุขภาพจิต ภาคการศึกษา และภาคีต่าง ๆ ของเรา เพื่อให้เด็กและวัยรุ่นได้เติบโตและเรียนรู้ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย เปี่ยมไปด้วยความรัก และเอื้อต่อการมีสุขภาพจิตที่ดี และเมื่อโตก็ทำตามที่ได้ก ๆ ต้องการการสนับสนุนด้านสุขภาพจิตจากผู้เชี่ยวชาญ เราต้องสร้างความมั่นใจว่าพวกเขาจะสามารถเข้าถึงบริการทางสุขภาพจิตที่มีคุณภาพ เป็นมิตร และทันที่”

ทั้งนี้ สุขภาพใจ สุขภาพจิต และสุขภาวะทางใจ นั้น หมายถึงภาวะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งโดยธรรมชาติภาวะทางจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงตามสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว การดำเนินชีวิตที่มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ สามารถปรับตัวต่อความต้องการของตนเอง

มหาวิทยาลัยมหิดลตระหนักถึงการดูแลและบริการนักศึกษาตลอดปีการศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนด้านสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการออกกำลังกาย ห้องฟิตเนส และพื้นที่ภายนอกเพื่อการออกกำลังกายซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการพัฒนาสุขภาพร่างกายของนักศึกษาให้แข็งแรง และการสร้างจิตสำนึกให้นักศึกษาทุกคนตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ และการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลมีการส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษาให้แข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดจนจบการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศว่าเป็น Healthy University เรื่องสุขภาพจึงถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญ โดยมหาวิทยาลัยมีบริการหน่วยบริการสุขภาพนักศึกษาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นให้แก่นักศึกษา โดยหน่วยบริการสุขภาพนักศึกษากระจายตามพื้นที่และวิทยาเขตต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมการเรียนการสอนของนักศึกษา รวมไปถึงการให้การปรึกษาปัญหาด้านต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา ซึ่งมีสถานที่ตั้งและเวลาให้บริการดังนี้

## บริการสุขภาพทางกาย

### มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

1.หน่วยสุขภาพศาลายา ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา ให้บริการเวลา 08.30 – 20.00 น.

2.คลินิกวิทยาศาสตร์การกีฬา ให้บริการตรวจรักษาอาการบาดเจ็บทางด้านกล้ามเนื้อเบื้องต้น ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา ให้บริการเวลา 08.30 – 16.30 น.

## บางกอกน้อย

1.หน่วยสุขภาพคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้บริการตรวจรักษา ตั้งอยู่ที่ ชั้น 4 อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ให้บริการเวลา 08.00 – 16.00 น.

## พญาไท

1.หน่วยบริการสุขภาพบุคลากร คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้บริการตรวจรักษา ตั้งอยู่ที่ ชั้น 2 อาคาร 1 โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้บริการเวลา 08.00 – 16.00 น.

2.หน่วยบริการสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์ ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 ตึกชีววิทยาใหม่ คณะวิทยาศาสตร์ ให้บริการเวลา 09.00 – 16.00 น.

3.หน่วยบริการสุขภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น ตั้งอยู่ที่ ชั้น 11 อาคารเฉลิมพระเกียรติ คณะทันตแพทยศาสตร์ ให้บริการเวลา 12.00 – 13.00 น.

4.สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ ให้บริการยาโดยเภสัชกร ตั้งอยู่ที่ คณะเภสัชศาสตร์ ให้บริการเวลา 08.30 – 16.30 น.

## วิทยาเขตกาญจนบุรี

1.หน่วยสุขภาพวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคาร one stop service หอพักนักศึกษาวิทยาเขตกาญจนบุรี ให้บริการเวลา 08.30 – 20.00 น. เบอร์โทรศัพท์ 0 3458 5068

## บริการสุขภาพทางใจ

### มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

1.ศูนย์ให้คำปรึกษาและนันทนาการ MU Friends ให้บริการคำปรึกษาสุขภาพทางใจ ตั้งอยู่ที่ ชั้น 3 ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ให้บริการเวลา 09.00 – 16.00 น. เบอร์โทรศัพท์ 0 2849 4538 Hotline 0 8874 7385

2.คลินิกวัยทีน (Adolescent Clinic) ให้บริการคำปรึกษาสุขภาพทางใจ ตั้งอยู่ที่ ชั้น 4 อาคารปัญญาวัฒนา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว ให้บริการเวลา 08.30 – 16.30 น. เบอร์โทรศัพท์ 09 4461 2407 (สามารถแอดไลน์ด้วยเบอร์ได้)

### สถานพยาบาลในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล

- 1.โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 2.ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 3.โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
- 4.โรงพยาบาลรามาธิบดีจ๊กรินทร์อุบลินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
- 5.โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน
- 6.ศูนย์การแพทย์มหิดลบำรุงรักษ์ วิทยาเขตนครสวรรค์

## สถานพยาบาลเครือข่าย มหาวิทยาลัยมหิดล

- 1.โรงพยาบาลพุทธมณฑล จ.นครปฐม
- 2.โรงพยาบาลไทรโยค จ.กาญจนบุรี
- 3.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขาทอง จ.นครสวรรค์
- 4.โรงพยาบาลพยุหะคีรี จ.นครสวรรค์
- 5.โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จ.นครสวรรค์
- 6.โรงพยาบาลอำนาจเจริญ จ.อำนาจเจริญ

## แหล่งเรียนรู้ข้อมูลสุขภาพในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

1.หน่วยปฏิบัติการฉุกเฉิน มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา (Mahidol ERT) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคารหอพักนักศึกษาบ้านลีลาวดี (หอ 10)

2.Mahidol University BLS Training Center เป็นสถานที่ให้บริการทดสอบการฝึกปฏิบัติการทำ CPR (Cardiopulmonary Resuscitation) และใช้งานเครื่อง AED (Automatic External Defibrillator) ให้แก่นักศึกษาและบุคลากรที่สนใจ ตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคารหอพักนักศึกษาบ้านลีลาวดี (หอ 10)

## แบบคัดกรอง

ภาวะ / โรคซึมเศร้า (แบบทดสอบภาวะซึมเศร้า (Patient Health Questionnaire: PHQ-9) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี) \*การประเมินนี้เป็นการประเมินระดับภาวะซึมเศร้าในขั้นต้น ส่วนการวินิจฉัยนั้นจำเป็นต้องพบแพทย์เพื่อซักประวัติ ตรวจร่างกาย รวมถึงส่งตรวจเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อยืนยันการวินิจฉัยที่แน่นอน รวมถึงเพื่อแยกโรคหรือภาวะ อื่น ๆ เนื่องจากภาวะซึมเศร้าเป็นสาเหตุต่าง ๆ ได้มากมาย เช่น โรคทางจิตเวชอื่น ที่มีอาการซึมเศร้าร่วมด้วย โรคทางร่างกายเช่นโรคไทรอยด์ โรคแพ้ภูมิตัวเอง หรือเป็นจากยาหรือสารต่างๆ

กรณีที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง นักศึกษาสามารถติดต่อด้านหมายเพื่อพูดคุยกับนักจิตวิทยา หรือผู้ให้การปรึกษา ได้ที่ศูนย์ให้คำปรึกษา ม.มหิดล (MU Friends) ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ชั้น 3

## กิจกรรมพัฒนานักศึกษาทั้งกายและใจ

### กิจกรรมการเมตตากรุณาต่อตนเอง (Self-compassion)

“ไม่ต้องใจร้ายกับตัวเองมากนักก็ได้นะ”

self-compassion นี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ ๆ คือ

1. **ใจดีกับตัวเอง (self-kindness)** คือ การที่เราปฏิบัติกับตัวเอง เหมือนกับที่เราปฏิบัติกับเพื่อนที่เรารักคนหนึ่ง หลายครั้งเวลาที่เพื่อนเราทุกข์ หรือทำอะไรผิด เราพร้อมที่จะยกโทษให้ บอกว่าไม่เป็นไร และให้กำลังใจ แต่กับตัวเองบางครั้งก็เป็นการยากเหลือเกิน ที่เราจะบอกคำว่า “ไม่เป็นไร” กับตัวเอง

2. **เห็นความเป็นมนุษย์ในตัวเรา (common humanity)** ความเป็นมนุษย์ในที่นี้ หมายถึง ความไม่สมบูรณ์แบบ (to be imperfect) เพราะบนโลกใบนี้ไม่มีทุกคนสมบูรณ์แบบ และทุกคนเคยมีทำผิดพลาด หรือมีข้อผิดพลาด หากเราเห็นได้ว่า ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์แบบนี้เป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกคนต้องมี เวลาที่เราทุกข์ หรือเรารู้สึกว่าเราไม่ดีพอ หากเรายอมรับความจริงได้ ใจเราก็จะสบายขึ้นไม่น้อย

3. การมีสติรู้อยู่กับปัจจุบัน (mindfulness) การมีสติ คือการกลับมาตระหนักรู้อยู่กับกายใจในปัจจุบันขณะ ทำให้เราเห็นได้ว่า ความทุกข์ที่ผ่านเข้ามา เป็นเพียงสิ่งที่ผ่านมา และผ่านไป หลายครั้งความทุกข์ที่เกิดขึ้นกลายเป็นอดีตไปแล้ว แต่สิ่งที่ทำให้เราทุกข์ คือ ความคิดของเราที่วนเวียนอยู่กับเรื่องที่ทำให้เราทุกข์อยู่อย่างนั้น เช่น เราถูกคนอื่นต่อว่า เมื่อวานนี้ เรื่องที่เคียดแค้นมันก็จบไปตั้งแต่เมื่อวานนี้ แต่สิ่งที่ทำให้เราทุกข์ เพราะว่า เรายังคิดถึงเรื่องนั้นซ้ำไปซ้ำมา คนอื่นว่าเราครั้งเดียว แต่ที่เหลือเป็นครั้งที่ฉายภาพนั้นซ้ำไปซ้ำมาในหัวเรา

4.

#### ห้องออกกำลังกายของนักศึกษา

ห้องปิงปอง ห้องฟิตเนส ห้องสควอช ลานกระบอก สถานที่ตั้งอยู่ชั้น 3 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดลมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

สนามกีฬา ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น สนามวอลเลย์บอล ฟุตบอล บาสเกตบอล และพื้นที่อื่น ๆ โดยรอบ

มหาวิทยาลัยมหิดล มุ่งผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม พร้อมออกไปเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ โดยมหาวิทยาลัยมหิดลได้กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ไว้ 8 ความท้าทาย ซึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและนักศึกษาอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการบริการยุคใหม่ใน Generation Z คือความคาดหวัง เป้าหมาย และการดำเนินชีวิตของบุคลากร และนักศึกษารุ่นใหม่ อีกทั้ง Disruptive Change คือ การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง

#### ความท้าทายเชิงกลยุทธ์



รูปที่ 2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหิดล

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563 – 2566 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564)

### ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์



### รูปที่ 3 ความได้เปรียบของมหาวิทยาลัยมหิดล

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563 – 2566 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564)

การดูแลและการเข้าถึงบริการสุขภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลแบบองค์รวม ในศตวรรษที่ 21 มหาวิทยาลัยมหิดลได้เปรียบสถาบันการศึกษาอื่นเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและโรงพยาบาลขนาดใหญ่หลายแห่ง ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างต่อเนื่อง มีคณาจารย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีความหลากหลายทางวิชาการและเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งทุกส่วนงานให้ความร่วมมือในการสนับสนุนส่งเสริมการดูแลและบริการด้านสุขภาพของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้การดูแลและการเข้าถึงบริการสุขภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลแบบองค์รวม ในศตวรรษที่ 21 ดำเนินการโดยงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ร่วมกับงานพัฒนานักศึกษา กองกิจการนักศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ดูแลบริการสวัสดิการนักศึกษา อีกทั้งพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมุ่งเน้นการสร้างนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะของ Global Citizen คือ เข้าใจความแตกต่างในสังคม สามารถปรับตัวใช้ชีวิตในสังคมโลกได้ ทั้งในแง่มุมมอง วิถีคิด จิตใจ รวมทั้งทำดีและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิต และส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้การรู้จักเชื่อมโยงเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบรอบทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการชวนฝึก ทบทวน และยอมรับในความแตกต่างหลากหลาย รวมถึงความหมายของการมีชีวิตอยู่และการเป็นส่วนหนึ่งของโลกใบนี้ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยยังพัฒนานักศึกษาตามนโยบายโดยรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ภายใต้ทักษะ MAHIDOL HIDEF ซึ่งตัว H = Health Literacy: ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับภาวะสุขภาพอนามัย และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิต พัฒนาคุณภาพชีวิต ดำรงตนให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพที่ดี และเหมาะสมกับบุคคล เข้าใจถึงวิธีการป้องกัน การแก้ไข การส่งเสริมสุขภาพอนามัย ปฏิบัติตนให้ห่างไกลจากภาวะเสี่ยงจากโรคภัยไข้เจ็บที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ เฝ้าระวังทางด้านสุขภาพอนามัยทั้งส่วนบุคคล ส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งทางสุขภาพแก่ครอบครัวและนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของประชาชนและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป อีกทั้งการพัฒนานักศึกษาในปัจจุบันต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและความเป็นพลเมืองโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษามีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21<sup>st</sup> Century Skills) โดยมีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของความเจริญก้าวหน้าของสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาอย่างยั่งยืนต่อไป



รูปที่ 4 การประเมินโอกาสของมหาวิทยาลัยมหิดล

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563 – 2566 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564)

ผู้เขียนได้วิเคราะห์จากภาระงานและกิจกรรมในการดูแลและบริการนักศึกษาด้านสุขภาพนักศึกษาพบว่า การดูแลสุขภาพนักศึกษาแบบองค์รวมเป็นสิ่งสำคัญในการเรียน การใช้ชีวิตของนักศึกษา คือการมีสุขภาพที่ดี ทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีภูมิคุ้มกันในการเรียน การใช้ชีวิต โดยต้องพัฒนาและดูแล นักศึกษาควบคู่กันไป อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่แค่การพัฒนาการศึกษา แต่ต้องพัฒนาร่างกายและจิตใจ สุขภาพนักศึกษา แข็งแรง และสามารถดำรงอยู่ในสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 อธิบายว่า การดูแล หมายถึง (1) ก. เอาใจใส่ให้เป็นไปด้วยดี เช่น พ่อแม่ดูแลลูก พยาบาลดูแลคนไข้ (2) ก. ปกป้องรักษา, ปกครอง, เช่น เขามีหน้าที่ดูแลนักเรียนไทยในต่างประเทศ. แม่ค้าของ "ดูแล" คือ ดู

การดูแล หมายถึง การเอาใจใส่ ปกป้องรักษาให้การดูแลรักษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

การเข้าถึงบริการสุขภาพ ทางกายภาพหมายถึง ความสามารถของผู้ป่วยที่จะไปถึงการดูแลทางการแพทย์ ความง่ายของการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ความพอเพียงของบริการทางการแพทย์ ที่ตั้ง ของแหล่งดูแลสุขภาพ การเดินทาง และความสามารถในการจ่ายการดูแล (Persinger, 2000)

การเข้าถึงบริการสุขภาพ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทางเข้าของบริการสุขภาพของประชาชนที่จะได้รับการดูแลรักษาในระบบสุขภาพ (Rosen, Florin and Dixon, 2011) เป็นมิติที่พรรณนา ถึงศักยภาพและทางเข้าที่แท้จริงของระบบ การให้บริการกลุ่มประชากร (Aday Andersen, 1974) และเป็นบริการที่เพียงพอทุกเวลาทุกสถานที่เมื่อผู้ป่วยต้องการ โดยจุดสำคัญในการเข้าสู่ระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสมตามความจำเป็นนั้นได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน (Bodenheimer, 1970 ; Freaborn and Greenlick 1973) การให้บริการสุขภาพของบุคคลตามความเป็นจริง ทุกสิ่งจะต้องมีความสะดวกต่อการใช้บริการของบุคคลนั้น (Anderden, 1995) มีความพอเหมาะระหว่างผู้ใช้บริการและระบบบริการสุขภาพ (Penchansky and Thomas, 1981)



การเข้าถึงบริการตามแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Adersen, 1981) ได้จำแนกระหว่าง ศักยภาพการเข้าถึง (Potential access) และการเข้าถึงที่แท้จริง (Realized access) ศักยภาพการเข้าถึงนั้นได้กล่าวถึง โอกาสของการเข้าถึงระบบสุขภาพว่าเป็นความพร้อมเพียงของบริการ (Availability of services) ส่วนการเข้าถึงที่แท้จริง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมเพียงของบริการและการใช้บริการอย่างแท้จริง การเข้าถึงบริการสุขภาพที่แท้จริงเป็น ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลโดยรอบแนวคิดพื้นฐานของการศึกษาการเข้าถึงบริการสุขภาพของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1974) มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ประการ ได้แก่

1. นโยบายสาธารณสุข (Health Policy) แนวคิดนโยบายสาธารณสุขส่วนใหญ่มีมุ่งเน้นการเข้าถึงบริการ สุขภาพเป็นเป้าหมายสำคัญ จุดประสงค์ของแนวคิดนโยบายนี้จะเน้นทางด้านงบประมาณ การศึกษา อัตรากำลัง และโครงการจัดการสุขภาพใหม่
2. ลักษณะของระบบบริการสุขภาพ (Characteristics of health delivery system) ได้แก่ ระบบการ ให้บริการ ความพร้อมเพียง การกระจายทรัพยากร และความครอบคลุมของการให้บริการ
3. ลักษณะของประชากรของผู้ใช้บริการ (Characteristics of population) ได้แก่ ปัจจัยนำ เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพ และการเจ็บป่วย ปัจจัยสนับสนุน เช่น รายได้ การประกันสุขภาพ แหล่งบริการในชุมชน และระยะทาง ปัจจัยความต้องการ ได้แก่ การรับรู้ภาวะสุขภาพ การประเมินการ เจ็บป่วย
4. การใช้บริการสุขภาพ (Utilization of health services) เช่น ชนิดของสถานบริการ จุดประสงค์และเวลาที่ ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Consumer satisfaction) เป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากประสบการณ์ ในการไปใช้บริการในแต่ละครั้ง

สรุปได้ว่า การเข้าถึงบริการสุขภาพ หมายถึง การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพที่มีความเพียงพอ ได้มาตรฐาน ทุก เวลา ทุกสถานที่ และมีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมทุกครั้ง

พจนานุกรมการสาธารณสุขไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2559 ให้ความหมายของสุขภาพองค์รวมคือ การมองสุขภาพที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันทั้งชีวิต มากกว่าการเน้นแค่ความเจ็บป่วย หรือการจัดการกับส่วนหนึ่งของร่างกาย โดยพิจารณาที่ ตัวคนทั้งคน ความเกี่ยวเนื่องของร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ รวมถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่ ปฏิสัมพันธ์กับคนคนนั้น

สุขภาพองค์รวมเป็นปรัชญาเพื่อการมีสุขภาพที่ดีโดยจะพิจารณาถึงองค์ประกอบของร่างกายได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ และจิตปัญญา พร้อมทั้งศึกษาถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านี้ เพื่อสร้างสมดุลให้กับ ชีวิตที่มีความสุข

ศตวรรษที่ 21 หมายถึง คริสต์ศตวรรษที่ 21 คือคริสตศตวรรษแรกของคริสต์สหัสวรรษที่ 3 และเป็น คริสต์ ศตวรรษปัจจุบัน เริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 2001 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม ค.ศ. 2100 หรือเรียกว่า ยุค 2001 คือ เรียกตามปีเริ่มต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21

ในศตวรรษที่ 21 มีความซับซ้อน กล่าวคือ มุ่งเน้นในคุณภาพเนื้องาน การนำทรัพยากรทางเทคโนโลยีมาใช้ และ ความพยายามทุ่มเทในระดับบุคคลมากขึ้น ความสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมืออย่างทุ่มเทในระดับบุคคลและ ด้วยรูปแบบการทำงานเป็นทีม เป็นการรวมพลังให้เกิดความสำเร็จอย่างสูงสุด ดังนั้น การทำงานเป็นทีมแบบร่วมมือรวม พลังจึงกลายเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาในศตวรรษที่ 21 ภาพรวมขององค์กร ประกอบด้วยทีมย่อยในแต่ละกลุ่มงาน

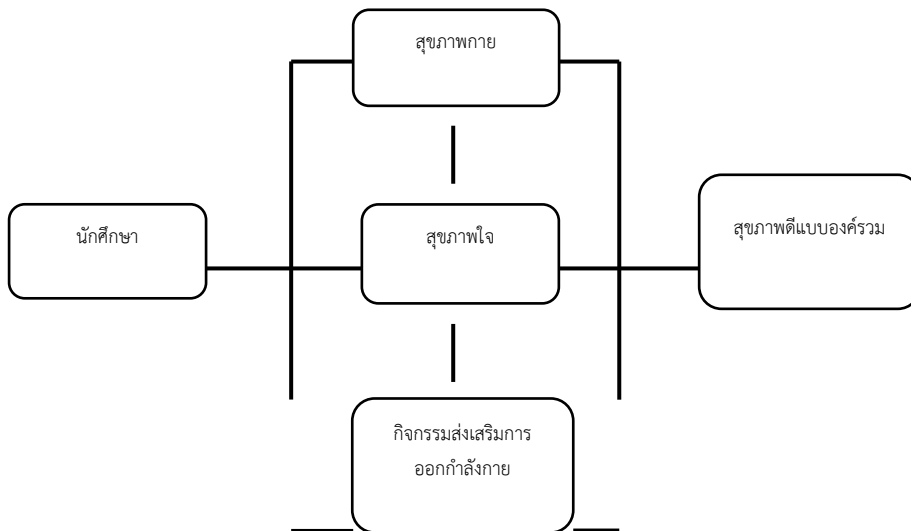
และทีมงานในทุกระดับมีความร่วมมือและประสานพลังกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงไม่ได้ให้ความสำคัญเฉพาะความสามารถส่วนบุคคลแต่ครอบคลุมไปถึงการที่บุคคลนั้นสามารถปรับตัวและทำงานเป็นทีม สามารถเกื้อหนุนความสำเร็จของทีมได้ การทำงานเป็นทีมมีผลต่อคุณภาพของงาน ผลผลิต การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน การร่วมแรงร่วมพลังมากเท่าไรความสำเร็จยิ่งมากขึ้น ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่าสุขภาพองค์รวม คือการที่นักศึกษามีความสุขภาพดี แข็งแรง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยมีร่างกายที่แข็งแรงไม่เจ็บป่วย มีสุขภาพใจที่เข้มแข็งพร้อมเผชิญสิ่งต่าง ๆ รอบตัว และปรับสมดุลในชีวิตได้อย่างปกติสุข

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดูแลและการเข้าถึงบริการสุขภาพนักศึกษาวิทยาลัยมหิดลแบบองค์รวม ในศตวรรษที่ 21 เป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการเรียนการสอนให้นักศึกษา หากนักศึกษามีสุขภาพที่แข็งแรง มีสุขภาพใจที่ดี

### วิธีดำเนินการ

#### กรอบแนวคิด



รูปที่ 4 กรอบแนวคิดของผู้เขียนบทความ

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ทุกชั้นปี ปี 2564– 2565 จากทุกส่วนงาน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้เขียนได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากการบริการด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจในการให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล และการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพนักศึกษา นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2564 – ปีการศึกษา 2565

## สรุปผล

ในปัจจุบันนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล มีการเข้ารับบริการด้านการรักษาพยาบาล เป็นจำนวนมากต่อปี การศึกษา หากศึกษารายละเอียดจะพบว่า มากกว่า 26,871 ครั้ง โดยใช้เงินไปมากกว่า 16 ล้านบาท สำหรับสุขภาพใจมี นักศึกษาเข้ารับการรักษาด้านสุขภาพใจจำนวนกว่า 2,510 คน ในปี 2565 ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้มหาวิทยาลัยต้องติดตาม การใช้ชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพราะพบว่านักศึกษากลุ่มดังกล่าวประสบปัญหาทั้งด้านการใช้ชีวิต และด้านการเรียน ซึ่งหาก มหาวิทยาลัยมีทีมอาจารย์ที่ปรึกษาด้านการเรียนอย่างต่อเนื่องนั้น จะสามารถช่วยให้นักศึกษาเหล่านี้กลับมาใช้ชีวิตอย่าง ปกติสุขได้ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ด้านหน่วยสุขภาพนักศึกษาและการเข้าถึง พบว่าหน่วยสุขภาพย่อย มีความสำคัญกับนักศึกษาเนื่องจากนักศึกษาเข้ารับบริการเป็นจำนวนมากในกรณีที่นักศึกษาเจ็บป่วยเล็กน้อย รายละเอียดตามตารางดังนี้ หากในอนาคต มหาวิทยาลัยมหิดล มีการผลักดันการดูแลสุขภาพนักศึกษาแบบองค์รวมแล้ว จำนวนนักศึกษาที่เจ็บป่วยและเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และหน่วยบริการสุขภาพอาจมีจำนวนลดลง หาก นักศึกษาได้รับการดูแลด้านสุขภาพแบบองค์รวมต่อไป

### ตารางที่ 1 สถิตินักศึกษาใช้บริการ หน่วยสุขภาพนักศึกษา

ประเภทของการบริการ	ปีการศึกษา (จำนวนครั้ง)		
	2563	2564	2565
- หน่วยสุขภาพนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	3,219	541	119
- หน่วยสุขภาพนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	5,894	5,975	4,244
- หน่วยสุขภาพนักศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์	97	78	77
- หน่วยสุขภาพนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์	844	503	445
- หน่วยสุขภาพนักศึกษา วิทยาเขตกาญจนบุรี	1,849	2,390	1,327
- หน่วยสุขภาพนักศึกษา ศาลายา	1,765	1,658	4,383
- คลินิกการพยาบาลและการผดุงครรภ์	0	0	33
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>13,668</b>	<b>11,145</b>	<b>10,628</b>

### ตารางที่ 2 กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ

ลำดับ	ชื่อกิจกรรม / โครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วม(คน)	
		เป้าหมาย	เข้าจริง
<b>ปีงบประมาณ 2564</b>			
1	โครงการแนะนำการใช้เครื่องออกกำลังกายและวิธีการเล่นที่ถูกต้อง	20,000	15,029
2	กิจกรรม Challenge Exercise at Home และกิจกรรมแชร์การออกกำลังกายที่บ้าน MU Exercise at Home	100	123
3	โครงการ มือใหม่หัดวิ่ง By อาจารย์ต้น	100	345
4	โครงการจิตอาสา พัฒนา สนามกีฬาโรงช้างบ้านมหิดล	100	111
5	โครงการ Live ชมรมกีฬา สนทนา ภาษา Sports	60	61
6	โครงการสาระสุขภาพออนไลน์ Office Syndrome มาได้ไง ทั้งที่อยู่บ้าน	200	1004
7	โครงการชുമบ้า เพื่อสุขภาพใจ กาย -By ครูโตโต้	200	984

8	โครงการโยคะเพื่อสุขภาพ ออนไลน์ By ครูหนุ่ม	200	572
		<b>20,960</b>	<b>18,229</b>
<b>ปีงบประมาณ 2565</b>			
1	โครงการสาระสุขภาพออนไลน์ เรื่อง Plank แปลงร่าง เสริมสร้างกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวสำคัญอย่างไร	200	500
2	โครงการสาระสุขภาพออนไลน์ เรื่อง กิจกรรมบำบัดเครียด เรียนออนไลน์ก็ต้องเรียน“WFH ก็ต้องทำกิจกรรมบำบัดช่วยได้”	200	673
3	โครงการสาระสุขภาพออนไลน์ เรื่อง กินได้ ต้องออกกำลังกายให้เป็น ออกกำลังกายอย่างไร กิน“เท่าไร” ถึงจะเหมาะสม”	200	799
4	โครงการ Easy everyday Yoga (พื้นฐานการฝึกโยคะเพื่อสุขภาพง่ายๆ ได้ทุกวัน)	200	600
5	โครงการ สาระสุขภาพออนไลน์ เรื่อง ออกกำลังกายกำลังปัง ร่างกายปังจะอย่างไร	200	480
6	โครงการส่งมอบความรักด้วยไอเดียการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	30	30
7	โครงการ สาระสุขภาพออนไลน์ เรื่อง ลดเวทหนา ปีบเวทคอด พิธแอนด์เฟิร์มที่บ้านได้ by อาจารย์ ต้น.	200	510
8	โครงการ เสวนา เรื่อง เตรียมตัวสอบอย่างไรไม่ให้เครียด กิจกรรมบำบัดเรียนดีไม่มีซึมเศร้า :	200	366
9	โครงการ บรรยาย เรื่อง ลดน้ำหนักอย่างไร ไม่ให้พังทั้งกายและใจ	200	647
10	โครงการ แนะนำการใช้เครื่องออกกำลังกายและวิธีการเล่นที่ถูกต้อง ปีการศึกษา 2565	20000	23000
11	โครงการ สาระสุขภาพออนไลน์ เรื่อง IF ภู่วิธีและปลอดภัย ลดไซส์ ลดโรค	200	483
12	โครงการ ยิงจุดโทษชิงแชมป์ มหาวิทยาลัยมหิดล ครั้งที่ 1	200	243
13	โครงการ Mahidol University Volleyball league ครั้งที่ 1	200	312
14	โครงการ เริ่มฝึกวิ่งอย่างไรให้ได้ 10 K	40	47
15	โครงการ สถานีสุขภาพดี	200	300
16	โครงการ ชมรมกีฬาอาสาสอนกีฬาน้องๆ นักเรียน	100	200
		<b>22,570</b>	<b>29,190</b>

จากตาราง พบว่ามหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความสำคัญด้านสุขภาพนักศึกษา และจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง และหลากหลาย เพื่อให้ให้นักศึกษามีสุขภาพที่ดี และส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยสุขภาพชั้นนำของโลก โดยมีองค์ประกอบของสุขภาพองค์รวม

สุขภาพองค์รวมไม่ได้หมายถึงการไม่มีโรคหรือการไม่เจ็บป่วย แต่เป็นการที่บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ภายใต้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม จิตวิญญาณ และจิตปัญญา การสร้างสมดุลให้กับองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้เราใช้ชีวิตอย่างมีความสุขได้

### สุขภาพกาย

เมื่อมีความเจ็บป่วยหรือมีความผิดปกติเกิดขึ้นกับร่างกาย เราจะสามารถสังเกตถึงความผิดปกติเหล่านี้ได้ง่ายที่สุด กิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพกายที่ดี ได้แก่

-นอนหลับอย่างเพียงพอ

-ดื่มน้ำในปริมาณที่เหมาะสมเพื่อให้ร่างกายขาดน้ำ

- รับประทานอาหารเช้าที่มีประโยชน์ และไม่รับประทานของหวานหรือดื่มเครื่องดื่มที่มีน้ำตาลมากเกินไป
- เลี่ยงการรับประทานอาหารแปรรูป
- ออกกำลังกายให้เหมาะสมกับวัยเพศและสภาพร่างกายอย่างน้อยวันละ 30 นาที
- งดสูบบุหรี่และดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมในอนาคต การให้ความสำคัญด้านสุขภาพทั้งชีวิตของนักศึกษาระหว่างศึกษา และหลังจบการศึกษาให้นักศึกษาให้เห็นความสำคัญของร่างกายตนเองโดยเน้นให้เชื่อมโยงกันทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม ปัญญา หรือจิตวิญญาณ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องสมดุลกันและก่อให้เกิดการพัฒนาในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

### ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. การดูแลนักศึกษาในอนาคต ควรดูแลนักศึกษาทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ ควบคู่กันเพื่อการมีสุขภาพที่ดีแบบยั่งยืน
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้เขียน เห็นว่าควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมและสุขภาพของนักศึกษา เพื่อจัดการดูแลและบริการนักศึกษาให้ตรงตามพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงของนักศึกษา อีกทั้งกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ ควรให้นักศึกษาได้มีการออกแบบกิจกรรมด้านส่งเสริมสุขภาพอย่างยั่งยืน
3. การจัดกิจกรรมนอกชั้นเรียน เสริมสร้างด้านสุขภาพกาย และใจ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้
4. การส่งเสริมทักษะด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจให้นักศึกษา
5. ส่งเสริมทักษะการเข้าสังคม โดยพัฒนาแนวคิด และส่งเสริมความตระหนักรู้ของนักศึกษาให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยมุ่งให้นักศึกษาเข้าใจตนเองถึงสภาพอารมณ์ หรือจิตใจของตนเอง โดยใช้สติในการดำเนินชีวิต และส่งเสริมกิจกรรมให้นักศึกษาต่างสาขาวิชาทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันภายในมหาวิทยาลัยเช่น กิจกรรมจิตอาสา กิจกรรมกีฬาเพื่อสุขภาพ กิจกรรมอาสาสมัครต่าง ๆ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยฝึกนักศึกษาให้ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เห็นมุมมองวิถีคิดของเพื่อนนักศึกษา และเรียนรู้วิธีปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การเปลี่ยนมุมมองวิถีคิดด้านการใช้ชีวิตให้แก่นักศึกษาโดยให้นักศึกษาได้เห็นการใช้ชีวิตหลากหลายรูปแบบ และการอยู่อย่างไรให้มีความสุขบนพื้นฐานของชีวิตจริงเป็นต้น
6. ควรมีการศึกษาการบริการด้านการรักษาพยาบาลสำหรับนักศึกษาเพื่อปรับปรุงการบริการให้ตอบโจทย์การบริการแบบมาตรฐาน
7. พัฒนาอาจารย์ นักกิจกรรมนักศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแล และบริการนักศึกษา นักศึกษาให้มีความพร้อมทั้งแนวคิด ความรู้ ทักษะ เจตคติ มีคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาในอนาคต
9. ด้านการบริหารจัดการ สุขภาพกายและสุขภาพใจ ผู้มีหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการบริการและการพัฒนา นักศึกษาควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้การดูแลนักศึกษา ตลอดจนการบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพนักศึกษาพัฒนาไปอย่างยั่งยืน ทั้งอัตรากำลังคน งบประมาณ และกรอบการบริหารจัดการที่ชัดเจน

## บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : นิยมวิทยา.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษรเจริญทัศน์ อจท.จำกัด.).
- วิจารณ์ พาณิช. (2556). การสร้างการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล, 2556.
- Aday,L.A.& Anderson, R. M. (1981). Equity of Access to Medical care : A conceptual and Empirical Overview. *Medical care*, 7, 122-130.
- Andersen, R. (1995) Revisiting the behavioral model and access to medical care Does it matter *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 1-10.
- Bodenheimer, T.S. 1970. Patterns of America ambulatory care. *Inquiry* 8 (September. 1970), 26. Bonn, C.P. 1999. *Health System Statistics*.
- Freaborn, D.K. and Greenlick., M.R. (1973). "Evaluation of performance of ambulatory care systems: Research requirements and opportunities", *Medical Care*.
- Penchansky, R. and Thomas, J.W. (1981) The concept of access: Definition and relationships to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19, 127-140.
- Persinger, Michael A., S. G. Tiller, and S. A. Koren. "Experimental simulation of a haunt experience and elicitation of paroxysmal electroencephalographic activity by transcerebral complex magnetic fields: induction of a synthetic "ghost"?." *Perceptual and Motor S* Aday Andersen, 1974)
- Rosen, Florin & Dixon, 2001 *Access to Health care Taking Forward the Finding from the Scoping Dxercise. Report of a Rapid A Appraisal of Stakeholder*,7,34-35.
- World Health Organization [WHO]. (2010). Birth defects. *Secretariat Report*, 10(63), 1-6.
- World Health Organization [WHO]. (2011). *Guideline: Vitamin A supplementation in pregnant women*. Geneva: World Health Organization.
- WHO. (2004). *Promoting Mental Health. Concepts, Emerging Evidence, Practice*. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [www.who.int/mental\\_health/evidence/promoting](http://www.who.int/mental_health/evidence/promoting)





80<sup>th</sup> Anniversary  
SILPAKORN UNIVERSITY  
Creative Art and Science for All



คณะวิทยาการจัดการ  
Faculty of Management Science

# Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566