

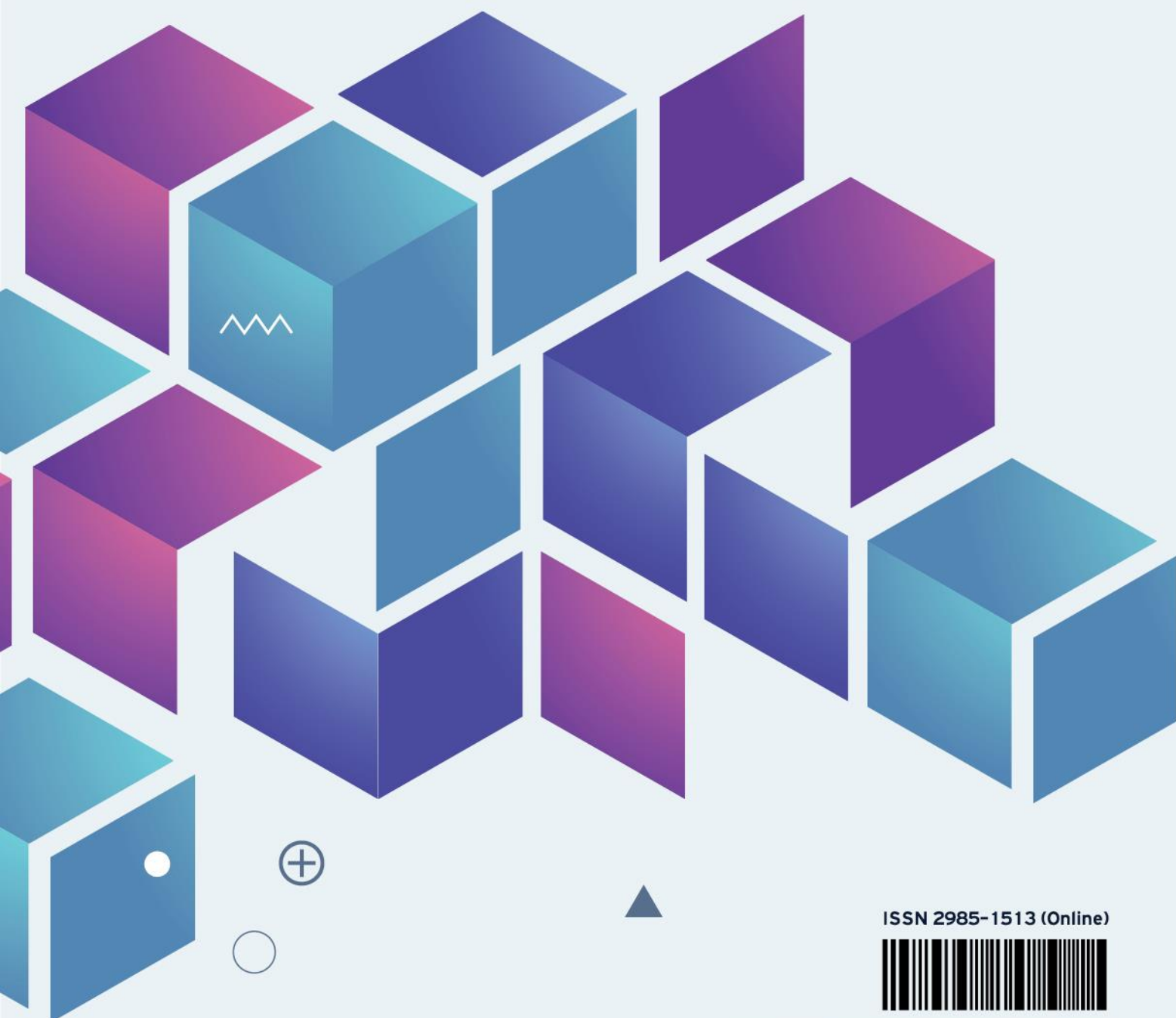
วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

Sripatum Chonburi Academic Journal



ปีที่ 21 ฉบับที่ 4

ตุลาคม - ธันวาคม 2568



ISSN 2985-1513 (Online)



<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SPUCJ>



เจ้าของ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
79 หมู่ 1 ต.คลองตำหรุ อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000
โทรศัพท์ 0 3814 6123
โทรสาร 0 3814 6011

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์กาญจนา มณีแสง
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติชาย อีสรัมย์
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

บรรณาธิการบริหาร

ดร. บุษบา ชัยจินดา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ประภัสสร คำสวัสดิ์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูวดล บัวบางพลู
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ดร. กิตติศักดิ์ แป้นงาม
สำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษา นครนายก
ดร. พรนับพัน วงศ์ตระกูล
มูลนิธิเพื่อทักษะแห่งอนาคต
ดร. พิษณุ ทองอยู่เย็น
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
อาจารย์ชาติรี วงษ์แก้ว
นักวิชาการอิสระ

ฝ่ายศิลปกรรม

นายธีระ แสงศิริสายันท์กุล

ฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์

อาจารย์อดิศักดิ์ ภิญญาคง
นายสิทธิพงษ์ พุทธวงษ์

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

นางกุสุมา ถาวรปัญญา

ฝ่ายเลขานุการ

นางสาวรัศมีพร พยุงพงษ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความทางวิชาการ
และผลงานวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ใน
สาขาวิชาการศึกษา กฎหมาย และการปกครอง
บริหารธุรกิจ การบัญชี ศิลปศาสตร์ สื่อสารมวลชน รวมถึง
เทคโนโลยีเพื่อสังคมของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
ทั้งในและนอกสถาบัน

2. เพื่อเป็นเครือข่ายแลกเปลี่ยนผลงานทางวิชาการ
ระหว่างคณะ ทั้งในและนอกสถาบัน

3. เพื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในด้านคุณภาพ
ทางวิชาการตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา

กำหนดออก

ปีละ 4 ฉบับ (มกราคม-มีนาคม,
เมษายน-มิถุนายน, กรกฎาคม-กันยายน
และตุลาคม-ธันวาคม)

สำนักงาน

สำนักงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
โทรศัพท์ 0 3814 6123 ต่อ 2507
โทรสาร 0 3814 6011
e-Mail: journalspuc@gmail.com



ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (peer reviewers)

1. ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา	สัจจนันท์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ศาสตราจารย์ ดร. งามอาจ	นัยพัฒน์	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา
3. ศาสตราจารย์สุชาติ	เถาทอง	มหาวิทยาลัยบูรพา
4. รองศาสตราจารย์ ดร. ครรชิต	มาลัยวงศ์ ราชบัณฑิต	ราชบัณฑิตยสถาน
5. รองศาสตราจารย์ ดร. กัลยา	ตันศิริ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์	วิภาวิน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
7. รองศาสตราจารย์ ดร. อนุพงษ์	อินฟ้าแสง	มหาวิทยาลัยธนบุรี
8. รองศาสตราจารย์ ดร. ศรีวรรณ	ยอดนิล	มหาวิทยาลัยบูรพา
9. รองศาสตราจารย์ ดร. สุพจน์	บุญวิเศษ	มหาวิทยาลัยบูรพา
10. รองศาสตราจารย์ ดร. ทนงค์ดี	โสวจิตต์สกุล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
11. รองศาสตราจารย์ ดร. สุริย์มาศ	สุขกลี	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
12. รองศาสตราจารย์ ดร. จรัสดาว	อินทรทัศน์	นักวิชาการอิสระ
13. รองศาสตราจารย์ ดร. จิตภา	พรยิ่ง	มหาวิทยาลัยทักษิณ
14. รองศาสตราจารย์ ดร. อ้นวิวิ	วิเชียรพันธ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
15. รองศาสตราจารย์ ดร. เยาวนารถ	พันธุ์เพ็ญ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
16. รองศาสตราจารย์ระเปียบ	สุภาวีรี	มหาวิทยาลัยศิลปากร
17. รองศาสตราจารย์ลัดดา	ศุขปรีดี	มหาวิทยาลัยบูรพา
18. รองศาสตราจารย์กาญจนา	มณีแสง	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร	ศรีจำปา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวรรณิ	ยหะกร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชฎาพรรณ	นิมนวล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรัชย์	สุขสกุลชัย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อลิสา	ทรงศรีวิทยา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมพันธ์	จันทร์ดี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิภาวี	หัตถกรรม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิไล	เอื้อปิยฉัตร	มหาวิทยาลัยบูรพา
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์	อุสาหะ	มหาวิทยาลัยบูรพา
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เอกวิทย์	มณีธรร	มหาวิทยาลัยบูรพา
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชา	คนกาญจน์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรสวัสดิ์	ศิริศาสนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูวดล	บัวบางพลู	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา	มีศิลป์วิทย์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ	อุสาหะ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราพร	ระโหลฐาน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาริชาติ	คุณปลื้ม	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี



36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรพงษ์	จันทร์งาม	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรเพชร	ชลศักดิ์ตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ณัฐวัฒน์ บัวทอง		มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงกมล	อุ้นจิตติ	มหาวิทยาลัยบูรพา
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีย์	รังสีโยภาส	นักวิชาการอิสระ
41. ดร. พิมพนิต	คอนดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
42. ดร. ธนัช	ทัฬหมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
43. ดร. นริศ	สวัสดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
44. ดร. สุจินดา	ขจรรุ่งศิลป์	สถาบันอาศรมศิลป์
45. ดร. กิตติศักดิ์	แป้นงาม	สำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษานครนายก
46. ดร. บวรวิทย์	เป็รื่องวงศ์	ศาลยุติธรรม
47. ดร. ศศิวุฒม์	วงษ์มณฑา	มหาวิทยาลัยบูรพา
48. ดร. สิรินธร	สินจินดาวงศ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม



บทบรรณาธิการ

ในยุคที่ความรู้และข้อมูลวิชาการกลายเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี การเข้าถึงงานวิจัยถือเป็นหัวใจของการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ระบบ Open Access (OA) ได้ปรากฏขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงข้อมูลวิชาการที่จำกัดอยู่ในวงแคบและมักมีค่าใช้จ่ายสูง อย่างไรก็ตามการเกิดขึ้นของ OA ก็ไม่ได้หมายความว่าความเป็นธรรมทางวิชาการจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เพราะหลายประเด็น เช่น ค่า Article Processing Charge (APC) ที่สูง อาจกลายเป็นอุปสรรคของนักวิจัยจากประเทศกำลังพัฒนา วารสารนานาชาติบางแห่งเรียกเก็บค่า APC หลักหลายพันดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคใหญ่สำหรับนักวิจัยจากประเทศกำลังพัฒนา ข้อมูลจาก UNESCO และ SciELO ชี้ให้เห็นว่านักวิจัยจากแอฟริกา ลาตินอเมริกา และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มักไม่สามารถตีพิมพ์ในวารสารระดับสูงได้ เพราะค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ผลกระทบที่ตามมา ได้แก่ การเลือกตีพิมพ์เฉพาะในวารสารที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อการเผยแพร่ความรู้ การเกิด “research gap” ระหว่างนักวิจัยจากประเทศร่ำรวยและประเทศกำลังพัฒนา และการสะท้อนตัวตนของนักวิจัยในระบบวิชาการโลกอย่างไม่สมดุล ขณะเดียวกันแนวคิด Diamond Open Access ก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่เสนอการเข้าถึงฟรีทั้งผู้เขียนและผู้อ่าน เพื่อแก้ไขปัญหา ค่า APC วารสารรูปแบบนี้จะไม่เก็บเงินทั้งผู้เขียนและผู้อ่าน ค่าใช้จ่ายในการผลิตวารสารถูกสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย หน่วยงานวิจัยหรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร แต่ก็มีข้อจำกัดที่ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนภายนอก หากงบประมาณขาดวารสารอาจหยุดทำงาน บางครั้งการบริหารจัดการยังไม่มีอาชีพเท่ากับวารสารเชิงพาณิชย์ ความน่าเชื่อถืออาจถูกตั้งคำถามหากไม่มีระบบ peer review ที่เข้มแข็ง อย่างไรก็ตาม Diamond OA ก็ถือได้ว่าเป็นทางเลือกที่เป็นไปได้ในการลดความเหลื่อมล้ำ แต่ต้องมีโครงสร้างสนับสนุนที่มั่นคงและมาตรฐานคุณภาพสูง

สำหรับวารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี เล่มนี้ ได้เข้าสู่ ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 ประกอบด้วยบทความจากหลากหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็น ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการศึกษา กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว และเทคโนโลยี ทั้งนี้วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี พร้อมที่จะทำหน้าที่เป็นพื้นที่ทางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากหลากหลายสาขา เพื่อร่วมขับเคลื่อนสังคมแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างสมดุลต่อไป

รองศาสตราจารย์ประภัสสร คำสวัสดิ์

หัวหน้ากองบรรณาธิการ



สารบัญ

บทบรรณาธิการ

บทความวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

สุกาญจนา ทองประเสริฐ, ฐิติมา วงศ์อินตา..... 1-14

การปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าของแผนกจัดซื้อ:

กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่ง

กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภัทรกันย์ กำจัดภัย..... 15-32

การพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย”

ทัศไนย นิธิประทีป..... 33-44

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสตรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย

อนรรักษ์ ทองขาว, สยานนท์ สหุพันธ์, พรรณภัทร แซ่โง้ว..... 45-54

การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์และกลยุทธ์การสื่อสารที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่ง

ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต, ชลธิศ ดาราวงษ์, บุญเกียรติ วิสุทธิภาศ..... 55-72

การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง

กาญจนา วัฒนผล, อีรพงศ์ แก่นอินทร์, นริศ แก้วสินวล..... 73-85

ENGLISH LANGUAGE TEACHING IN THAILAND: EXPLORING THAI UNIVERSITY STUDENTS' VOICES TOWARDS THE USE OF NON-STANDARD ENGLISH IN AN ENGLISH CLASSROOM

Bair Pittpant..... 86-97

ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

ชญาณิศา วงษ์พันธุ์, แสงเดือน รตินธร, วัชรภรณ์ อรานุเวชภัณฑ์, สุกัญญา ศรีสง่า..... 98-114

ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1

ดาวประกาย นันทพรหม, กัญกร เอี่ยมพญา, สรรเสริญ หุ่นแสน, อำนาจ บุญประเสริฐ, ณัฐพล ชื่นอารมณ..... 115-132



A STUDY OF CHINESE VOCABULARY LEARNING STRATEGIES AMONG STUDENTS
MAJORING IN CHINESE, FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES,
THAKSIN UNIVERSITY

Patthama Deelin, Kannika Theerawut..... 133-153

มาตรการทางกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ

รุจิรา ยะหา, สุระทิน ชัยทองคำ..... 154-164

FORECASTING TOURIST ARRIVALS IN GUILIN CITY USING STATISTICAL
TECHNIQUES

Lijun Wang, Napawan Netpradit, Richeng Huang..... 165-186

ระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ลัดดาวรรณ มือนันต์, นงเยาว์ สอนจะโปะ, ศุภวัฒน์ แซ่วี..... 187-196

การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าเพื่อลดความสูญเปล่าและเพิ่มความแม่นยำ
ของข้อมูลสินค้าคงคลัง: กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

จิราวรรณ เนียมสกุล..... 197-212

บทความวิชาการ

ความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ในระบบการบินยุคใหม่: การวิเคราะห์ความเสี่ยง
และแนวทางป้องกัน

จิตลดา ปิยะทัต..... 213-223

รูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัด
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ฐาปนา ถาวร, ศักดิ์ชัย นิรัญทวี..... 224-236

การกำหนดมาตรการทางกฎหมายสำหรับปัญญาประดิษฐ์

ชัชพงศ์ เชื้อดี..... 237-247

การผลิตภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้หรือเรียนรอด” เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในเป้าหมาย
การศึกษาที่เท่าเทียม

เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง, รัตนาวดี ถาวรทรัพย์, ศณัญญา สีนพรม, อภิสิทธิ์ คชชา..... 248-259



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY THAT AFFECTING TO CUSTOMER SATISFACTION
OF BTS SKYTRAIN IN PATHUM WAN DISTRICT, BANGKOK

สุกาญจนา ทองประเสริฐ*, ฐิติมา วงศ์อินตา

Suganjana Thongprasert*, Thitima Wonginta

สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Logistics, Burapha University

*Corresponding Author e-Mail: 63920375@go.buu.ac.th

(Received: 2025, May 15; Revised: 2025, July 1; Accepted: 2025, July 22)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง และการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที แบบสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ตัดสินใจที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว และใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 15.01-18.00 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301-400 บาท และพบอีกว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังในทุก ๆ ด้าน จึงสรุปได้ว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ; รถไฟฟ้าบีทีเอส

ABSTRACT

This research aimed 1) to investigate the behavioral patterns of BTS Skytrain users in the Pathum Wan District, Bangkok, and 2) to analyze the dimensions of service quality that influence customer satisfaction among BTS Skytrain users in the same area. The research sample, selected using purposive and quota sampling methods, consisted of 400 regular BTS Skytrain users in the Pathum Wan District. Data were collected through an online questionnaire (via Google Forms) and analyzed using a statistical software platform. The statistical methods employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples *t* test, *F* test, and one-way ANOVA.

The findings indicated that users continued to utilize the BTS Skytrain service in the Pathum Wan District primarily due to its convenience. The majority of respondents reported traveling for leisure or tourism purposes, most frequently using the service Monday through Friday between 15:01 and 18:00, with usage exceeding 10 times per week and an average weekly expenditure of 301–400 baht. The analysis of service quality dimensions—tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—revealed that satisfaction after using the service exceeded expectations in all areas. Based on these findings, it was concluded that BTS Skytrain users were generally satisfied with the service quality in the Pathum Wan District. The results of hypothesis testing indicated that differences in gender and average monthly income significantly affected user satisfaction with BTS Skytrain service quality at the .05 level of significance.

Keywords: service quality; customer satisfaction; BTS Skytrain

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศไทย โดยอาศัยอยู่รวมกันอย่างแออัด และหนาแน่นส่งผลให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ อาทิ ปัญหาขยะล้นเมือง ปัญหามลพิษทางอากาศ ปัญหาฝนตกน้ำท่วมขัง และ ปัญหาเรื่องที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวันจนกลายเป็นปัญหาวิถีชีวิตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนั่นคือปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากประชากรในกรุงเทพมหานครมีการใช้รถส่วนบุคคลจำนวนมากในการเดินทาง รวมถึงมีเวลาในการเข้างานหรือเลิกงานที่ใกล้เคียงกันในทุก ๆ องค์กร ส่งผลให้การเดินทางไปทำงานหรือ



เดินทางกลับบ้านจึงเกิดการจราจรที่ติดขัดนานนับหลายชั่วโมงอยู่บ่อยครั้ง โดยในปี พ.ศ.2565 บริษัท INRIX หรือบริษัทผู้พัฒนาระบบการวิเคราะห์การคับขี้และการเดินทาง ได้เผยแพร่ผลการวิเคราะห์ INRIX 2022 Global Traffic Scorecard (INRIX, Online, 2022) กล่าวว่ากรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ทำให้ผู้คนเสียเวลาบนท้องถนนมากที่สุดเป็นอันดับ 2 ของทวีปเอเชีย และเป็นอันดับที่ 32 ของโลก โดยต้องสูญเสียเวลาไปบนถนนรวมแล้วทั้งสิ้น 67 ชั่วโมงต่อปี หรือประมาณ 2.93 วัน ดังนั้นจึงไม่เป็นที่แปลกใจมากนัก เมื่อผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะหาหนทางที่จะหลีกเลี่ยงจากปัญหาดังกล่าว จนกระทั่งปัจจุบันผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะมากขึ้น โดยเฉพาะรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลือกหนึ่งที่สามารถลดความเสี่ยงในการเผชิญปัญหาการจราจรหนาแน่นในการเดินทางบนท้องถนนได้เป็นอย่างดี

รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย ดำเนินการบริหารงานโดย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ออนไลน์, 2561) และยังเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งรถไฟฟ้าบีทีเอสสามารถให้บริการผู้โดยสารได้มากกว่า 1,000 คนต่อขบวน ในขณะที่การเดินทางโดยรถยนต์ ต้องใช้รถยนต์จำนวนมาก ถึง 250 คัน เพื่อขนส่งผู้โดยสารในจำนวนที่เท่ากัน นอกจากนี้รถไฟฟ้าบีทีเอสมีการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครรวมไปถึงปริมณฑล ซึ่งเป็นศูนย์รวมของธุรกิจการค้า แหล่งท่องเที่ยวชั้นนำ และย่านที่พักอาศัย โดยสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส และศึกษาคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเป็นแนวทางในการรองรับผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการหลีกเลี่ยงปัญหาจราจรติดขัด โดยผู้วิจัยนำทฤษฎีแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, pp. 12-14) มาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลพื้นฐานคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสจากผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินคุณภาพการบริการจากผู้ให้บริการจะบ่งบอกถึงระดับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในด้านต่าง ๆ ว่าอยู่ในระดับใด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561, หน้า 46) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งได้นำทฤษฎีแนวทางการวัดคุณภาพการบริการ พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นอย่างมากในการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อยกระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ทันสมัย รวดเร็ว



ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแนวทางดังกล่าวมาใช้ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ที่มีการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสถึง 2 เส้นทาง ได้แก่ สายสีลมและสายสุขุมวิท ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต ดังนั้นจึงเหมาะสมที่จะเป็นเขตพื้นที่กรณีศึกษาในดำเนินการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

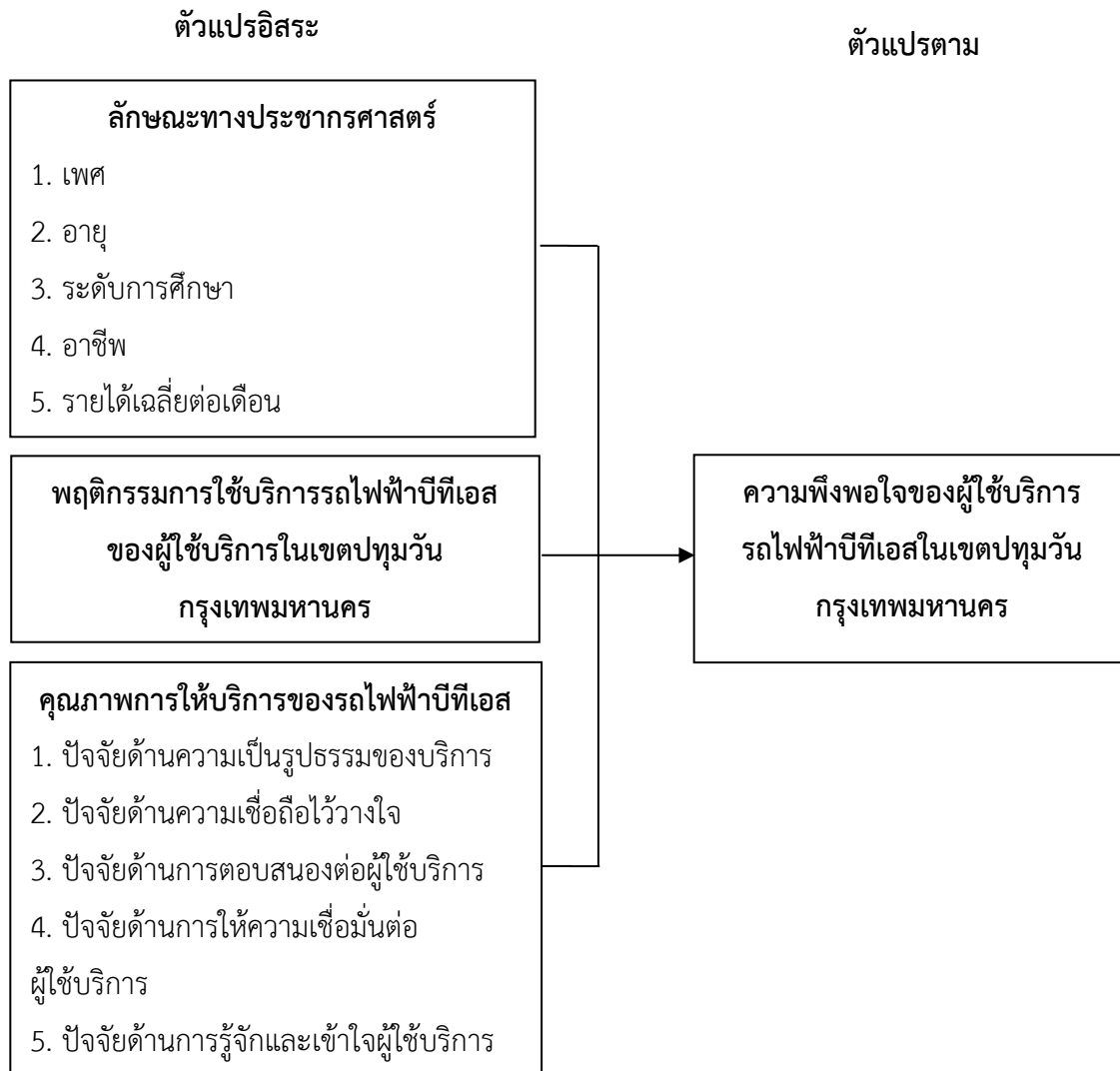
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นประจำ และเนื่องจากกลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่ ทำให้ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณโดยสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (Cochran, 1977, p. 76) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวน 385 คน เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ลักษณะข้อคำถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบให้เลือกตอบ (check list) ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นการประเมินทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยการพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวในการประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ ที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1967, pp. 90-95) ซึ่งคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด โดยแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) จากอาจารย์ที่ปรึกษา การทดสอบ (pilot test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ทำการประเมินโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าไม่ต่ำกว่า .50

การเก็บรวมข้อมูล จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสหรือบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ ณ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสที่อยู่ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 5 สถานี ได้แก่ สถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีราชดำริ สถานีชิดลม และสถานีเพลินจิต เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งขอความร่วมมือสแกน QR Code เข้าร่วมตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการครบทุกสถานีที่เปิดให้บริการในเขตพื้นที่ปทุมวัน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสภายในเขตพื้นที่อย่างทั่วถึง และได้แบ่งเก็บข้อมูลเป็นสถานีละ 80 คน เท่านั้น รวมทั้งสิ้น 400 คน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เท่าเทียมกันในทุก ๆ สถานีภายในเขตพื้นที่ และเพื่อป้องกันการได้รับข้อมูลที่มากเกินไป สำหรับสถานีที่มีผู้ให้บริการในจำนวนมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Likert, 1967, pp. 90-95) ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึงระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึงระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึงระดับน้อย 1.00-1.80 หมายถึงระดับน้อยที่สุด และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t test) แบบสองกลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบค่าเอฟ (F test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย



ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี รองลงมา 31-40 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมานักเรียนหรือนักศึกษา และมากกว่าครึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดหมายในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ไปพักผ่อน หรือท่องเที่ยว และเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในการเดินทาง เพราะความสะดวกสบาย ซึ่งใช้สายสุขุมวิทเป็นสายหลักในการใช้บริการ และใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ในช่วงเวลา 15.01-18.00 น. เป็นประจำ โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301-400 บาท ซึ่งผู้ใช้บริการตัดสินใจจะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคต

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
ตารางที่ 1 ผลสรุปความคาดหวังในคุณภาพการบริการและความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส	ความพึงพอใจ (P)		ความคาดหวัง (E)		ค่าความแตกต่าง (P – E)
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.44	3.83	0.64	0.44
ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.41	0.44	4.34	0.85	0.07
ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.41	0.42	3.97	0.59	0.44
ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.75	0.37	4.45	0.83	0.30
ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.61	0.48	4.39	0.82	0.22
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	0.31	4.19	0.66	0.30

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดให้ P แทน ระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ และ E แทน ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ซึ่งหาก P มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า E หมายความว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสพึงพอใจในการใช้บริการ (ค่าความแตกต่างมีผลเป็นบวก) แต่หาก E มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า P หมายความว่าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไม่พึงพอใจในการใช้บริการ (ค่าความแตกต่างมีผลเป็นลบ)

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ (E) สรุปได้ว่าปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม



ของบริการ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังที่มากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, $SD=0.83$) เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการที่จะได้รับบริการจากพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสุภาพ มีการสื่อสารที่ดี รวมไปถึงมีความรู้และทักษะในการให้บริการ อีกทั้งความสามารถในด้านภาษา รองลงมาปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.82$) และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.85$) และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.59$) และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.64$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ (P) สรุปได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด ($\bar{X}=4.75$, $SD=0.37$) เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับบริการจากพนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องกริยามารยาท การดูแลเอาใจใส่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ของพนักงานรถไฟฟ้าบีทีเอส ดังนั้นจึงเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยตรง และเป็นที่น่าพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ รองลงมาปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.61$, $SD=0.48$) และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.44$) และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.42$) และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.44$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการนั้น ไม่มีค่าความแตกต่างที่ติดลบ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวังในทุก ๆ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผู้ใช้บริการนั้นคาดหวัง โดยความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งเรียงจากค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการจากมากไปน้อย อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.44 อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.44 อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.30 อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.22 และอันดับสุดท้าย ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.07



ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		p	ผลการทดสอบ
	t	F		
เพศ	-3.25*	-	.00	แตกต่าง
อายุ	-	0.47	.79	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	-	0.67	.56	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	-	0.90	.46	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	5.73*	.00	แตกต่าง

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย และลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายผลว่าผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ได้มีการตัดสินใจที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อไปในอนาคต เนื่องจากผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายในการใช้บริการเพื่อไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว ซึ่งใช้สายสุขุมวิทเป็นสายหลักและจะใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ในช่วงเวลา 15.01-18.00 น. เป็นประจำ โดยมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 301-400 บาท ทั้งนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมีความสำคัญอย่างมากในการนำผลสรุปดังกล่าว มาวิเคราะห์ วางแผน และปรับกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ยุทธวิธีที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการรองรับการให้บริการจากผู้โดยสาร สอดคล้องกับ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค จะช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มรายได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค



จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในปัจจุบันดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสร้างลักษณะทางกายภาพ หรือปรับสภาพแวดล้อมโดยรอบให้สวยงามอย่างสม่ำเสมอให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสรู้สึกถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่าความเป็นรูปธรรมของบริการต้องมีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น สอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561, หน้า 46) ที่พบว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้โดยตรง ทั้งด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง สัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในสถานี และเครื่องสแกนบัตรเข้าออกรถไฟฟ้า

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรสร้างความเชื่อถือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสไว้วางใจที่จะใช้บริการ เช่น ความตรงต่อเวลาของการเปิด-ปิดการให้บริการ และการเดินรถ ระบบรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงอัตราค่าโดยสารกับระยะทาง และคุณภาพที่ได้รับจากการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ เกิดจากความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2563, หน้า 140) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกร ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากระบบรถไฟฟ้ามีความทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัยและเชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการ



ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพยายามสร้างความสะดวกสบายให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้ให้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างทันท่วงที ถูกต้อง และแม่นยำ โดย ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ สอดคล้องกับ ญัตติวรัตน์ แก้วเมือง (2565, หน้า 86) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากรถไฟฟ้าบีทีเอสมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และมีช่องทางการร้องเรียนให้คำแนะนำที่หลากหลาย ทำให้ผู้ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย

ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการ ใช้บริการที่สูงกว่าความคาดหวัง กล่าวคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสควรให้ความสำคัญกับความสามารถ และทักษะในการให้บริการของ พนักงาน ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี และใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่าความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึง ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ สอดคล้องกับ ศิริชัย สมิตธิปริชาวณิช และปัญญา ศรีสิงห์ (2563, หน้า 192) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำในการเดินทาง และมีความสามารถในการสื่อสาร เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหลังจากการให้บริการที่สูงกว่า ความคาดหวัง กล่าวคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของปัจจัยดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอสควรสนับสนุน และพัฒนามาตรการรองรับการให้บริการจากสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เพื่อให้สามารถใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากที่สุด รวมไปถึงการ กำหนดอัตราค่าโดยสารให้มีความเหมาะสมกับแต่ละประเภทบุคคล เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดพึงพอใจอย่าง ต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 23) กล่าวว่า การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการในแต่ละประเภท สอดคล้องกับ ศิริชัย สมิตธิปริชาวณิช และ



ปัญญา ศรีสิงห์ (2563, หน้า 192) ที่พบว่าปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากอัตราค่าโดยสารของผู้โดยสารแต่ละประเภทมีความเหมาะสมกัน เช่น ราคาสำหรับผู้สูงอายุ

จากการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและอภิปรายผลว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับ พรหมศิริ ปานเจริญ (2561, หน้า 47) ที่พบว่าเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ ศิริยุญา คลื่นแก้ว (2564, หน้า 72) ที่ศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม พบว่าผู้ตอบที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลทำให้ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน เนื่องจากผู้บริการไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุเท่าใด มีระดับการศึกษาเท่าใด และประกอบอาชีพใด ต่างก็ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความสะดวกสบายและเข้าถึงได้ง่าย ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือของพนักงาน จากการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับจำนวนที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้า เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอ กับผู้โดยสาร โดยเฉพาะช่วงชั่วโมงเร่งรีบ ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการบริหารจัดการความถี่ในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารมีจำนวนมากเกินไปต่อขบวน
2. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับอัตราค่าโดยสาร ควรกำหนดให้สอดคล้องกับคุณภาพที่ให้บริการและระยะทาง ซึ่งอาจจะหาแนวทางหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้โดยสารหันมาใช้บัตรแบบเติมมากขึ้น เพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษสูงสุดในด้านราคาของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
3. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการจำหน่ายบัตรโดยสาร โดยเฉพาะสถานีสยาม สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสถานีชิดลม เนื่องจากมีผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวหนาแน่นตลอดทั้งวัน ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาแนวทางในการจำหน่ายบัตรโดยสารให้ทั่วถึงผู้โดยสาร เช่น การเพิ่มโต๊ะจำหน่ายบัตรโดยสารชั่วคราว การสนับสนุนให้ผู้โดยสารใช้บัตรแบบเติม



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยในด้านพื้นที่ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตอื่น ๆ อาจจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มากขึ้น อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการควบคุมดูแลการให้บริการ
2. ควรทำการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ เพื่อส่งเสริมระบบขนส่งสาธารณะของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผลการศึกษาก่อเกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางและสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการควบคุมดูแลการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- ณัฐวรรณ์ แก้วเมือง. (2565). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561). **ประวัติความเป็นมา** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bts.co.th/info/info-history.html> [2566, 7 กรกฎาคม].
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์**, 4(2), หน้า 41-51.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนใต้ดินจากสถานีท่าพระถึงสถานีวัดมังกรในกรุงเทพมหานคร. **วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย**, 4(2), หน้า 135-146.
- ศิริชัย สมิตธิปรีชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสมาคมนักวิจัย**, 25(3), หน้า 186-199.
- ศิริกัญญา คลื่นแก้ว. (2564). **ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับมาตรฐาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.



INRIX. (2022). *INRIX 2024 Global Traffic Scorecard* (Online). Available:

<https://inrix.com/scorecard/> [2023, July 6].

Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York:

McGraw-Hill.

Parasuraman, A.B.L.L, Zeithaml, V. A, & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า
ของแผนกจัดซื้อ: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่ง

IMPROVING THE ORDER STATUS TRACKING PROCESS

IN THE PURCHASING DEPARTMENT: A CASE STUDY OF AN ENGINE
MANUFACTURING COMPANY

กนกวรรณ สกุลทรงเดช*, ภัทรกันย์ กำจัดภัย

Kanokwan Sakunsongdej*, Pattarakon Kumjadpai

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Logistics and Supply Chain Management, School of Logistics and Supply Chain,

Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author e-Mail: kanokwan.8k8d@gmail.com

(Received: 2025, June 10; Revised: 2025, August 13; Accepted: 2025, August 15)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ 2) ปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวเพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าภายใน วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบกรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกจัดซื้อ จำนวน 7 คน โดยวิธีการเจ้าน้อยอย่างครบถ้วน และรายการสั่งซื้อ จำนวน 10 รายการจาก 300 รายการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งรายการสั่งซื้อตามมูลค่าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมูลค่าสูง 50 รายการ เลือก 4 รายการ กลุ่มมูลค่าปานกลาง 150 รายการ เลือก 4 รายการ และกลุ่มมูลค่าต่ำ 100 รายการ เลือก 2 รายการ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วย แบบคอมพิวเตอร์สุ่มในแต่ละกลุ่มเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 2) แบบบันทึกการสังเกตการทำงาน 3) แบบวิเคราะห์สาเหตุปัญหาด้วย fishbone diagram 4) แบบวิเคราะห์การปรับปรุงตามหลักการ ECRS การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา การวิเคราะห์ ECRS และการเปรียบเทียบเวลาดำเนินงาน

ผลการศึกษาพบปัญหาหลักคือ ลูกค้าภายในไม่สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อด้วยตนเองได้ ต้องสอบถามพนักงานจัดซื้อทุกครั้ง ซึ่งพนักงานแต่ละคนมีรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การค้นหาข้อมูลใช้เวลานานและกระบวนการซับซ้อน ผู้วิจัยนำหลักการ ECRS มาปรับปรุงกระบวนการ โดยในส่วนของ



simplify เป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ผลการวิจัยพบว่าก่อนปรับปรุงใช้เวลาเฉลี่ย 160.77 นาทีต่อรายการ หลังปรับปรุงใช้เวลา 131.37 นาทีต่อรายการ ลดเวลาได้ 29.40 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.29 การปรับปรุงนี้ช่วยลดเวลาทำงานของพนักงานจัดซื้อและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การปรับปรุงกระบวนการ; หลักการ ECRS; การตรวจสอบสถานะ

ABSTRACT

This research aimed to 1) study and analyze the problems in the product order status checking process of the Purchasing Department in an engine manufacturing company, and 2) improve the process to reduce data search time and enhance service efficiency for internal customers. The study employed an action research methodology with a case study approach. The sample included all seven employees of the Purchasing Department using complete enumeration, and 10 purchase orders selected from a total of 300 orders using stratified random sampling. The 300 orders were categorized into three groups by value: high-value (50 orders, 4 selected), medium-value (150 orders, 4 selected), and low-value (100 orders, 2 selected), with samples drawn using computer-assisted simple random sampling within each group. Research instruments consisted of 1) structured interview forms, 2) work observation recording forms, 3) problem cause analysis using a Fishbone Diagram, and 4) process improvement analysis based on ECRS principles. Data were analyzed using descriptive statistics, content analysis, root cause analysis, ECRS analysis, and operational time comparison. The study revealed key problems: internal customers could not independently check order status and had to rely on purchasing staff, while inconsistent recording methods among staff caused time-consuming and complicated data searches. To address these issues, the researcher applied ECRS principles, focusing on the “Simplify” aspect by implementing an information system. The results showed that before improvement, the process took an average of 160.77 minutes per item, which was reduced to 131.37 minutes per item after improvement, saving 29.40 minutes per item, equivalent to an 18.29% improvement. This enhancement reduced staff workload and significantly increased internal customer satisfaction.

Keywords: process improvement; ECRS; order status checking



บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว องค์กรธุรกิจทั่วโลกได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Chopra & Meindl, 2001, p. 75) โดยเฉพาะในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การติดตามสถานะการสั่งซื้อ และการสื่อสารกับผู้จัดจำหน่าย ได้ช่วยลดเวลา ต้นทุน และข้อผิดพลาดในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ (วนิดา สิงห์น้อย, ออนไลน์, 2564; Benton & McHenry, 2020, pp. 25-30) นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ มาใช้ ไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ยังเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันโดยรวมขององค์กรด้วย เทคโนโลยีการผลิตขั้นสูงและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับสมรรถนะของห่วงโซ่อุปทาน (Tirastittam, Jermstittiparsert, Waiyawuththanapoom & Aunyawong, 2020, p. 291; Wisedsin, Jermstittiparsert, Thitrat & Aunyawong, 2020, p. 411) ยิ่งไปกว่านั้น การบูรณาการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะการจัดการห่วงโซ่อุปทานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Pintuma, Khaengkhan, Waiyawuththanapoom & Aunyawong, 2020, p. 341)

อุตสาหกรรมการผลิตเครื่องยนต์เป็นหนึ่งในสาขาที่มีความซับซ้อนสูงในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากต้องจัดหาชิ้นส่วนและวัตถุดิบจากผู้จัดจำหน่ายหลายรายทั่วโลก มีกระบวนการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสากลต่างๆ (Christopher, 2016, pp. 237-253) ดังนั้นการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาความต่อเนื่องของการผลิต การบริหารสินค้าคงคลัง และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Blanchard, 2021, pp. 151-167)

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าหรือความไม่แน่นอนในการติดตามสถานะการสั่งซื้อ อาจส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อแผนการผลิต ต้นทุนการดำเนินงาน และความพึงพอใจของลูกค้าในท้ายที่สุด (Guerra, Online, 2024) โดยเฉพาะในสภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นและความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีระบบติดตามที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Inbound Logistics, Online, 2023)

จากการศึกษาเบื้องต้นในบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่ง พบว่าแผนกจัดซื้อประสบปัญหาสำคัญในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหลายประการ ประการแรกคือ การขาดระบบการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันส่งผลให้การทำงานไม่สม่ำเสมอและเกิดความสับสน ประการที่สอง พบความไม่สอดคล้องในการบันทึกข้อมูลระหว่างพนักงานทำให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างยากลำบาก และประการสุดท้ายคือ การขาดจุดตรวจสอบที่สำคัญตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (high risk vendor assessment) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าภายในองค์กรไม่สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อด้วยตนเองได้ ต้อง



พึงพาการสอบถามจากพนักงานจัดซื้อทุกครั้ง ซึ่งพนักงานจัดซื้อใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลจากระบบต่าง ๆ เช่น SAP ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน การรอคอย และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้งาน

แม้ว่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในหลายอุตสาหกรรม แต่การศึกษาเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อในอุตสาหกรรมเครื่องยนต์โดยใช้หลักการ ECRS ยังมีอยู่จำกัดโดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทยที่มีลักษณะการดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างจากต่างประเทศ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยได้นำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาเป็นเครื่องมือการปรับปรุงกระบวนการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง การจัดลำดับใหม่ให้เหมาะสม และการทำให้กระบวนการเรียบง่ายขึ้น (Womack & Jones, 2003, pp. 3-4; กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภาลธิณี ผกาวัน และธนวัฒน์ เพิ่มพูน, 2566, หน้า 64) การประยุกต์ใช้หลักการนี้ในการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ จึงเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Barnes, 2018, p. 293)

ผู้วิจัยทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้า และปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ ซึ่งจะส่งผลให้ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ (Hammer & Champy, 2009, p. 181-187) ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ซับซ้อน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์

วิธีการดำเนินวิจัย

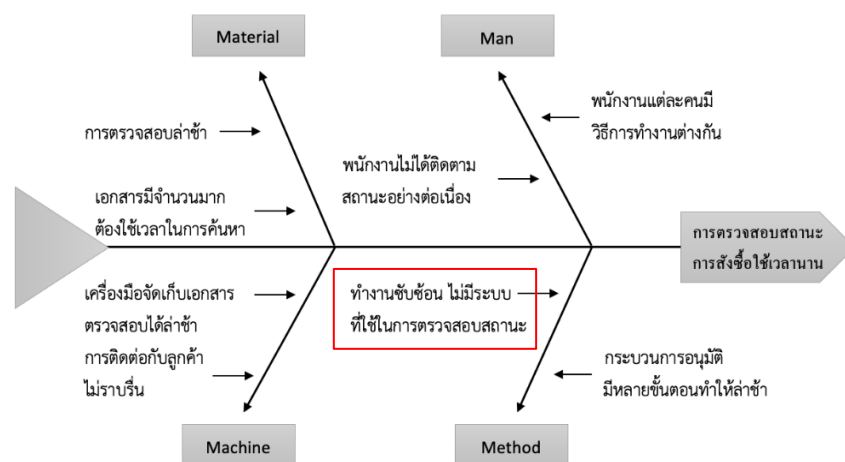
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 7 คน รายการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมด 300 รายการ ผู้วิจัยใช้วิธีการเจเนอรัลเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยในประชากร โดยไม่ต้องสุ่มตัวอย่าง (Saunders, Lewis & Thornhill, 2019, p. 288) วิธีการนี้เหมาะสำหรับกรณีที่ประชากรมีขนาดเล็ก และทุกหน่วยมีความสำคัญต่อการศึกษา (Kumar, 2019, p. 242) สำหรับพนักงานแผนกจัดซื้อทั้ง 7 คน เนื่องจากมีจำนวนจำกัดและทุกหน่วยมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ศึกษา



สำหรับรายการสั่งซื้อสินค้า ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยแบ่งรายการสั่งซื้อทั้งหมด 300 รายการ ตามมูลค่าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมูลค่าสูง (>100,000 บาท) จำนวน 50 รายการ เลือก 4 รายการ กลุ่มมูลค่าปานกลาง (10,000-100,000 บาท) จำนวน 150 รายการ เลือก 4 รายการ และกลุ่มมูลค่าต่ำ (<10,000 บาท) จำนวน 100 รายการ เลือก 2 รายการ รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 10 รายการ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) แบบคอมพิวเตอร์สุ่มในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของรายการสั่งซื้อในทุกระดับมูลค่า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ประเภท ดังนี้ 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับพนักงานแผนกจัดซื้อ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ปัญหาในกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง 2) แบบบันทึกการสังเกตการทำงาน สำหรับการสังเกตและจับเวลากระบวนการทำงาน จำนวน 10 รายการสั่งซื้อตัวอย่าง เป็นระยะเวลา 4 เดือน ครอบคลุมขั้นตอนการทำงานทั้งหมด 13 ขั้นตอน 3) แบบวิเคราะห์สาเหตุปัญหา ใช้เทคนิค fishbone diagram วิเคราะห์ปัญหาตามหมวดหมู่ 4M (man, method, machine, material) และ 4) แบบวิเคราะห์การปรับปรุงตามหลักการ ECRS สำหรับการประยุกต์หลักการ Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify ในการปรับปรุงกระบวนการ

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังก้างปลา (fishbone diagram)

จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาด้วยแผนผังก้างปลาข้างต้น ดังภาพที่ 1 ได้เลือกแก้ปัญหาที่วิธีการ (method) เป็นสาเหตุหลัก โดยมีสาเหตุรองคือ พนักงานแต่ละคนมีวิธีการทำงานต่างกันทำให้การตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อใช้เวลานาน ซึ่งอยู่ในระดับปรับปรุงง่าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้หาแนวทางในการลดขั้นตอนของกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนด้วยหลักการ ECRS และจัดทำระบบที่ใช้ในการ



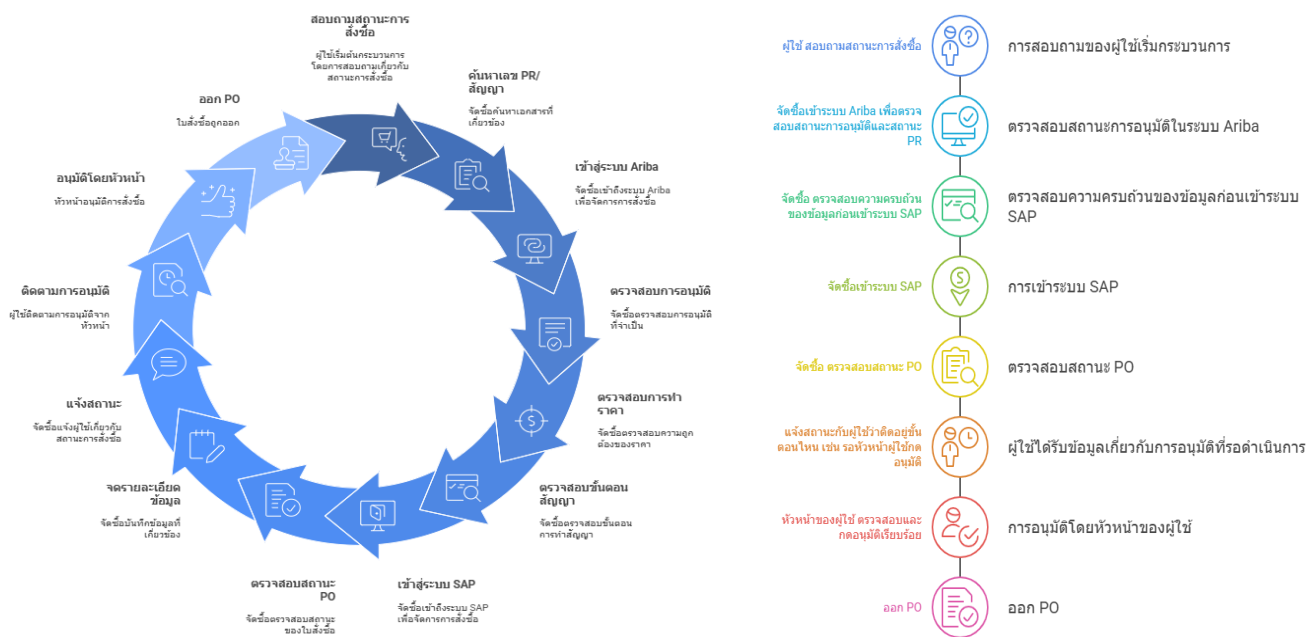
ตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษากระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2568 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2568 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ และเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุง 2) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้เทคนิค fishbone diagram ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และประยุกต์ใช้หลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ในการจำแนกประเภทกิจกรรมเป็น Value Added (VA), Non-Value Added but Necessary (NNVA) และ Non-Value Added (NVA) และ 3) การเปรียบเทียบผลลัพธ์เปรียบเทียบจำนวนขั้นตอน เวลาดำเนินงาน และประสิทธิภาพของกระบวนการก่อนและหลังการปรับปรุง โดยใช้แผนภูมิกระบวนการ (process flow chart) ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานก่อนปรับปรุงมีทั้งหมด 13 ขั้นตอน และหลังปรับปรุงมีขั้นตอนทำงาน 8 ขั้นตอน แสดงในภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

จากการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าของแผนกจัดซื้อในบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ พบว่ากระบวนการดังกล่าวมีความซับซ้อนและใช้เวลาในการดำเนินงานมาก



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

โดยเฉพาะการที่ลูกค้าไม่สามารถตรวจสอบสถานะด้วยตนเองได้ ต้องพึ่งพาการสอบถามจากพนักงานจัดซื้อทุกครั้ง ซึ่งพนักงานแต่ละคนมีรูปแบบการบันทึกและค้นหาข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 เวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	จำนวนครั้ง/การค้นหา 1 คำสั่งซื้อ ที่ทำการศึกษาเวลา (นาที)										เวลารวม	เวลาเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	User สอบถามสถานะการสั่งซื้อ	75.00	75.10	75.30	75.40	75.20	75.30	75.20	75.40	75.50	74.50	751.90	75.190
2	จัดซื้อค้นหาเลข PR หรือเลขสัญญา	5.00	5.30	5.20	5.40	5.30	5.10	5.30	5.10	5.20	5.10	52.00	5.20
3	จัดซื้อเข้าระบบ Ariba	3.00	3.20	3.10	3.40	3.30	3.50	3.20	3.10	3.20	3.40	32.40	3.24
4	จัดซื้อตรวจสอบการอนุมัติ Publish	7.00	6.90	7.30	7.40	8.00	7.10	7.20	7.40	7.30	7.50	73.10	7.31
5	จัดซื้อตรวจสอบการทำราคา	7.00	6.80	7.30	7.40	6.90	7.10	7.20	7.60	7.20	7.30	71.80	7.18
6	จัดซื้อตรวจสอบขั้นตอนการทำสัญญา	7.00	7.30	7.10	7.60	7.40	8.00	7.20	8.50	7.50	7.20	74.80	7.48
7	จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.00	2.60	2.90	3.10	3.40	3.20	3.00	2.90	3.40	3.20	30.70	3.07
8	จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.00	6.90	7.20	7.40	7.10	7.30	6.80	7.00	6.90	7.20	70.80	7.08
9	จัดรายละเอียดข้อมูล	3.00	3.20	3.40	3.10	2.90	3.40	2.60	2.90	3.30	3.20	31.00	3.10
10	แจ้งสถานะกับ User ว่าติดอยู่ขั้นตอนไหน เช่น รอหัวหน้า User กดอนุมัติ	4.00	3.90	3.80	4.10	4.30	4.00	4.50	4.30	4.10	3.90	40.90	4.09
11	User รับทราบและติดตามการอนุมัติจากหัวหน้าตนเอง	20.00	19.80	20.50	21.00	20.40	20.30	19.80	20.00	21.50	20.00	203.30	20.33
12	หัวหน้าของ User ตรวจสอบและกดอนุมัติเรียบร้อย	10.00	9.80	10.50	11.00	10.40	9.50	10.30	10.00	11.50	10.20	103.20	10.32
13	ออก PO	7.00	7.20	6.50	8.00	7.50	7.30	7.50	7.00	6.80	7.00	71.80	7.18
รวม		158.00	158.00	160.10	164.30	162.10	161.10	159.80	161.20	163.40	159.70	1607.70	160.77



จากตารางที่ 1 พบว่าเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง) โดยมีกระบวนการทั้งหมด 13 ขั้นตอน โดยผู้วิจัยจับเวลา จำนวน 10 ครั้งในทุกขั้นตอนโดยมีเวลาในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า รวมทั้งหมด 1,607.70 นาที เวลาเฉลี่ยคือ 160.77 นาที

ตารางที่ 2 การปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการ flow process chart								
ขั้นตอนการทำงาน		เวลา (นาที)	สัญลักษณ์					วิเคราะห์ กิจกรรม
1	user สอบถามสถานะการสั่งซื้อ	75.19	○	➡	●	□	▽	NNVA
2	จัดซื้อค้นหาเลข PR หรือ เลขสัญญา	5.20	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
3	จัดซื้อเข้าระบบ ariba	3.24	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
4	จัดซื้อตรวจสอบการอนุมัติ publish	7.31	○	➡	⌋	■	▽	NNVA
5	จัดซื้อตรวจสอบการทำราคา	7.18	○	➡	⌋	■	▽	VA
6	จัดซื้อตรวจสอบขั้นตอนการทำสัญญา	7.48	○	➡	⌋	■	▽	NNVA
7	จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.07	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
8	จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.08	○	➡	⌋	■	▽	VA
9	จดรายละเอียดข้อมูล	3.10	●	➡	⌋	□	▽	NVA
10	แจ้งสถานะกับ user ว่าติดอยู่ขั้นตอน ไหน เช่น รอหัวหน้า user กดอนุมัติ	4.09	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
11	user รับทราบและติดตามการอนุมัติ จากหัวหน้าตนเอง	20.33	○	➡	●	□	▽	NVA
12	หัวหน้าของ user ตรวจสอบและกด อนุมัติเรียบร้อยแล้ว	10.32	○	➡	⌋	■	▽	NNVA
13	ออก PO	7.18	●	➡	⌋	□	▽	VA
รวม		160.77	6	0	2	5	0	
คำอธิบายสัญลักษณ์			● ปฏิบัติงาน	➡ เคลื่อนย้าย	● รอคอย	■ ตรวจสอบ	▽ เก็บรักษา	

จากตารางที่ 2 กระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ (ก่อนปรับปรุง) โดยหลังจากที่นำวิธีลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจาก 13 กิจกรรม พบว่ามีกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (VA) ทั้งหมด 3 กิจกรรม กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ทั้งหมด 8 กิจกรรม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (NVA) ทั้งหมด 2 กิจกรรม ใช้เวลาเฉลี่ยในการทำงาน 160.77 นาที จากนั้นนำไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนการจัดการเอกสารด้วยหลัก ECRS ดังตารางที่ 3

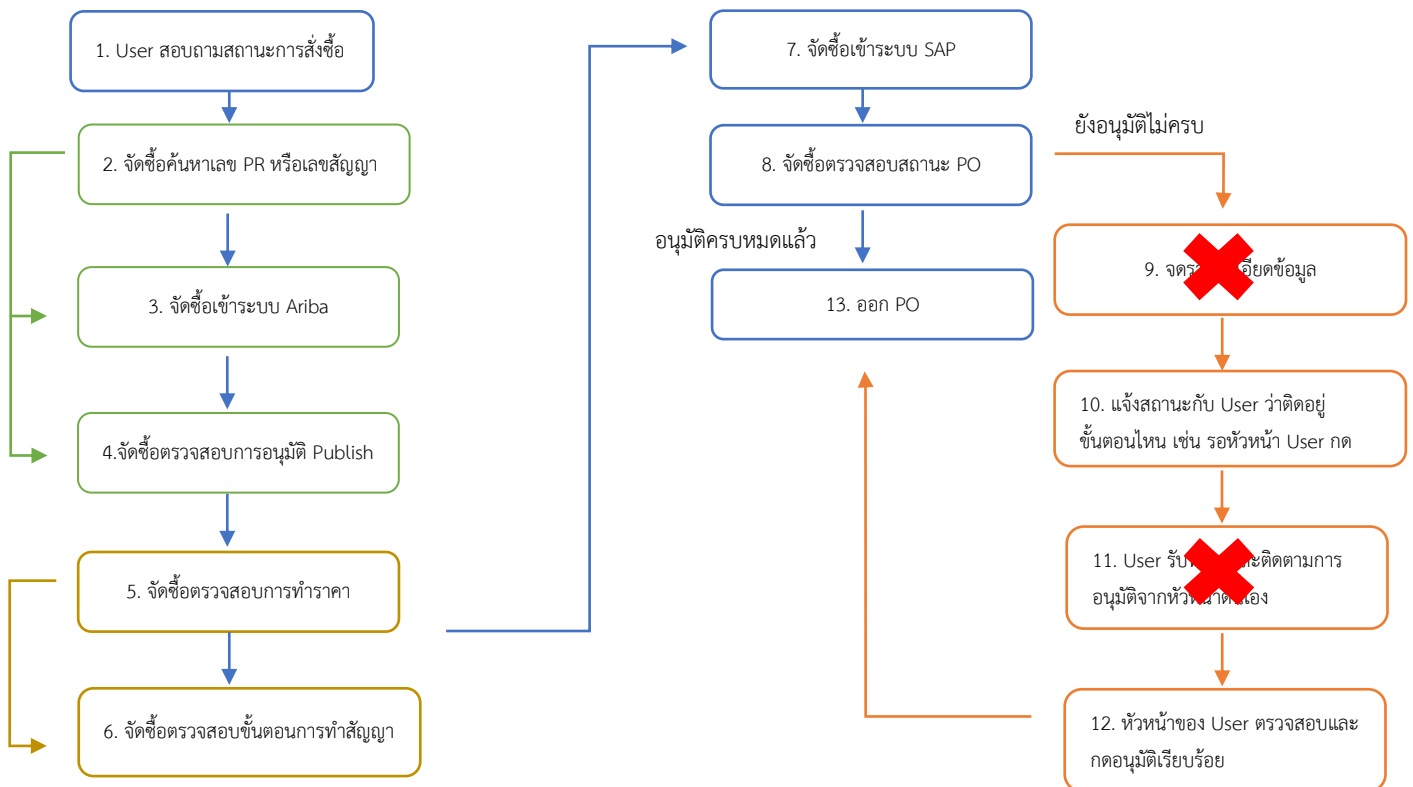


วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

จากการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าของแผนกจัดซื้อ พบว่ามีจุดที่สามารถปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพได้หลายประการดังนี้

1) ผู้วิจัยได้นำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งส่งผลให้สามารถลดเวลาในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ผลการดำเนินการปรับปรุงสามารถจำแนกตามหลักการ ECRS ดังนี้



ภาพที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

จากภาพที่ 3 แสดงการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าด้วยหลักการ ECRS โดยการตัดขั้นตอนออกไป 2 ขั้นตอนและรวมขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถลดกระบวนการทำงานจาก 13 ขั้นตอน เหลือเพียง 8 ขั้นตอน โดยสรุปได้ในตารางที่ 3

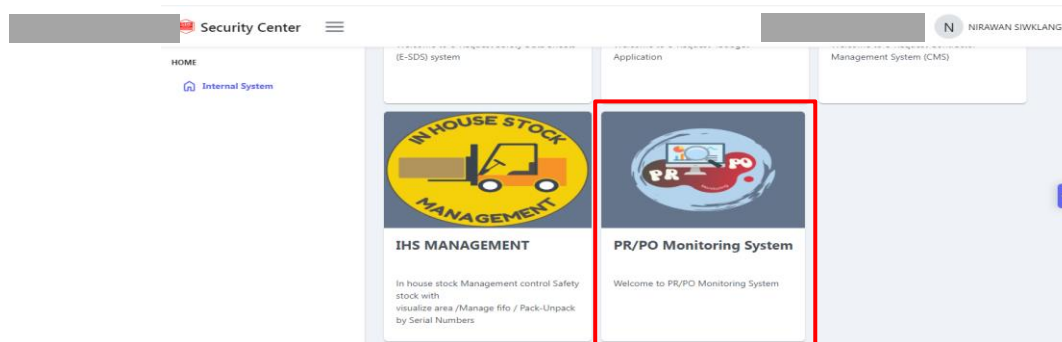


ตารางที่ 3 การปรับปรุงตามหลักการ ECRS

การปรับปรุงตามหลัก ECRS	รายละเอียดการปรับปรุง
การตัดขั้นตอน (Eliminate)	ตัดขั้นตอนที่ 9 และ 11
การรวมขั้นตอน (Combine)	รวมขั้นตอนที่ 2-4 เป็นการตรวจสอบสถานะการอนุมัติ และขั้นตอนที่ 5-6 เป็นการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนเข้าระบบ SAP
การจัดขั้นตอนใหม่ (Rearrange)	ย้ายขั้นตอนที่ 10 ให้เกิดขึ้นทันทีหลังขั้นตอนที่ 8
การจัดกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้น (Simplify)	การปรับเปลี่ยนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ PR/PO monitoring system ขององค์กรที่จะแสดงสถานะการอนุมัติต่าง ๆ ในระบบให้แล้วโดยที่ไม่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลในหลายๆแพลตฟอร์ม

จากตารางที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าด้วยหลักการ ECRS พร้อมทั้งกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานรวบรวมขั้นตอนในกระบวนการทำงานให้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ โดยการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นผ่านระบบ PR/PO monitoring system ขององค์กรที่จะแสดงสถานะการอนุมัติต่างๆ ในระบบให้แล้วโดยที่ไม่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลในหลายๆแพลตฟอร์ม

2) นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำเว็บไซต์ที่นำมาใช้งานเฉพาะภายในองค์กร มีชื่อเรียกว่า “ระบบ PR/PO monitoring system” ที่นำมาปรับปรุงให้ตรงกับหลักการ ECRS ในขั้นตอนการจัดกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้น (Simplify) โดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

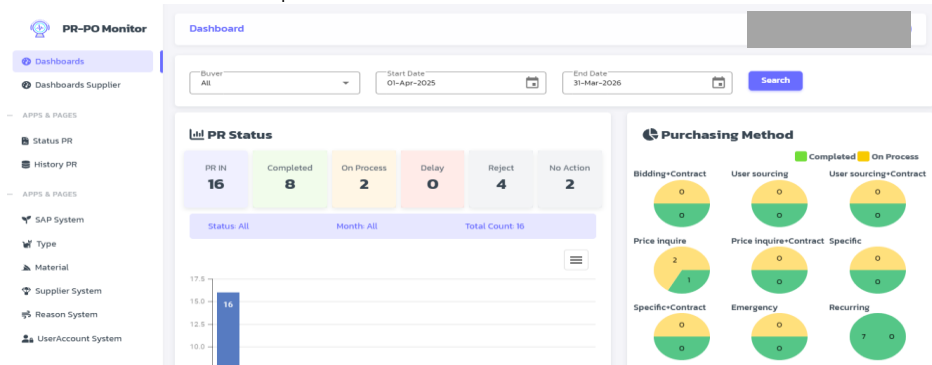


ภาพที่ 4 กดเลือก PR/PO monitoring system

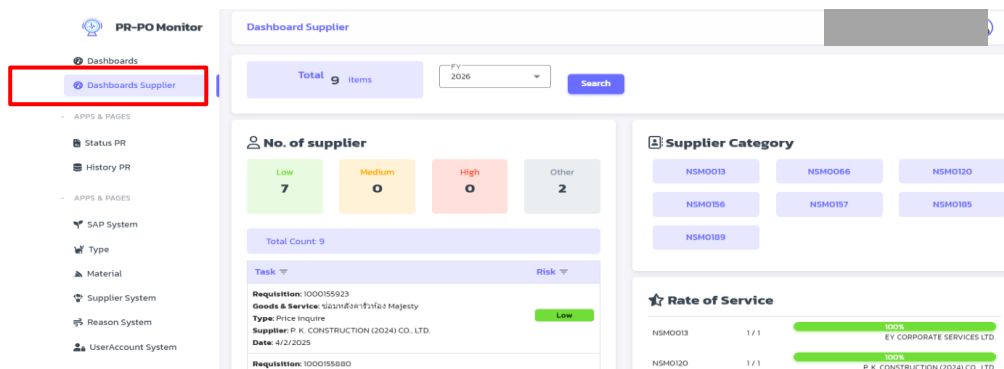


วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568



ภาพที่ 5 เมื่อเข้ามาแล้วระบบจะขึ้น dashboard ที่แสดงจำนวน PR ทั้งหมดที่มีอยู่ในแต่ละ process



ภาพที่ 6 ถ้ากดไปที่ dashboard supplier ระบบจะขึ้น dashboard ที่แสดงข้อมูลระดับความเสี่ยงของคู่ค้า ที่มีการใช้งานว่าเป็นความเสี่ยงระดับไหน ถ้าระดับความเสี่ยงสูงก็จะต้องมีการทำสัญญา

The table displays the following data:

PR No.	Item	Goods & Service	Total Value	Changed	Target	Buyer	Status	Action
100015580	10		150,800	02-04-2025	09-04-2025	100	Completed	
100015581	10		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015581	20		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015581	30		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015581	40		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015583	10		240,000	02-04-2025	29-04-2025	106	Completed	

ภาพที่ 7 คลิกไปที่ status PR เพื่อจะเข้าไปเช็คสถานะของการสั่งซื้อโดยระบบจะขึ้น PR ที่มีอยู่ทั้งหมดในทุก status (completed/reject/on process/need action)



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

PR No.	Item	Goods & Service	Need Action	Target	Buyer	Status	Action
1000155880	10		180800 02-04-2025	09-04-2025	100	Completed	
1000155891	10		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
1000155891	20		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
1000155891	30		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
1000155891	40		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	

ภาพที่ 8 การใช้สถานะของการสั่งซื้อเราต้องกดเลือก status ที่เป็น on process

PR No.	Item	Goods & Service	Total Value	Changed ..	Target	Buyer	Status	Action
1000155886	10		60000	03-04-2025	30-04-2025	100	On process	
1000156017	10		74400	04-04-2025	01-05-2025	104	On process	

ภาพที่ 9 ระบบจะแสดง PR ที่อยู่ในขั้นตอน on process ขึ้นมาและต้องกดตรงไอคอนสีฟ้าเพื่อเข้าไปดูสถานะของการสั่งซื้อว่าอยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว

Step
1. 1std. lead time
2. Candidate Supplier and Final Price
3. User & PS Process
4. Ariba (Pricing/Sourcing)
5. Contract Request (CRW)
6. Contract Nego (CW)
7. Approve Contract
8. DocuSign
9. SAP (PO)

ภาพที่ 10 ระบบจะแสดงขั้นตอนในกระบวนการสั่งซื้อทั้งหมด 9 ขั้นตอนสามารถกดเช็คในแต่ละขั้นตอนได้ว่าการอนุมัติถึงขั้นตอนไหนแล้ว



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ภาพที่ 11 จากตัวอย่าง PR นี้จะเห็นได้ว่าการสั่งซื้อนี้มีการออกเลข PO แล้ว
แต่ยังต้องรอ manager ของ user อนุมัติก่อนสถานะของการสั่งซื้อนี้จะเสร็จสมบูรณ์

จากภาพที่ 4-11 แสดงขั้นตอนการใช้งานระบบ PR/PO monitoring system ที่นำมาใช้ใน
กระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้า หลังจากการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ ทำให้กระบวนการ
ทำงานลดลง ลดเวลาการค้นหาข้อมูลจากหลายแพลตฟอร์ม สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้ทันที และ
สามารถตรวจสอบขั้นตอนที่ไม่เคยมีจุดตรวจสอบ เช่น ระดับความเสี่ยงของคู่ค้า เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ไม่
สอดคล้องกับนโยบายบริษัท ผู้วิจัยทำการจับเวลาหลังจากการปรับปรุงตามหลักการ ECRS แสดงผลดังตารางที่ 4
และตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 4 เวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	จำนวนครั้ง/การค้นหา 1 คำสั่งซื้อ ที่ทำการศึกษาเวลา (นาทีก)										เวลารวม	เวลาเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	user สอบถาม สถานะการสั่งซื้อ	75.00	75.10	75.30	75.40	75.20	75.30	75.20	75.40	75.50	74.50	751.90	75.19
2	จัดซื้อเข้าระบบ ariba เพื่อตรวจสอบสถานะการ อนุมัติและสถานะ PR	10.00	10.30	10.20	10.40	10.30	10.10	10.30	10.10	10.20	10.10	102.00	10.20
3	จัดซื้อตรวจสอบความ ครบถ้วนของข้อมูลก่อน เข้าระบบ SAP	14.00	14.20	14.10	14.40	14.30	14.50	14.20	14.10	14.20	14.40	142.40	14.24
4	จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.00	2.60	2.90	3.10	3.40	3.20	3.00	2.90	3.40	3.20	30.70	3.07
5	จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.00	6.90	7.20	7.40	7.10	7.30	6.80	7.00	6.90	7.20	70.80	7.08
6	แจ้งสถานะกับ user ว่า ติดอยู่ขั้นตอนไหน เช่น รอหัวหน้า user กด อนุมัติ	4.00	3.90	3.80	4.10	4.30	4.00	4.50	4.30	4.10	3.90	40.90	4.09
7	หัวหน้าของ user ตรวจสอบและกดอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว	10.00	9.80	10.50	11.00	10.40	9.50	10.30	10.00	11.50	10.20	103.20	10.32
8	ออก PO	7.00	7.20	6.50	8.00	7.50	7.30	7.50	7.00	6.80	7.00	71.80	7.18
รวม		130.00	130.00	130.50	133.80	132.50	131.20	131.80	130.80	132.60	130.50	1313.70	131.37

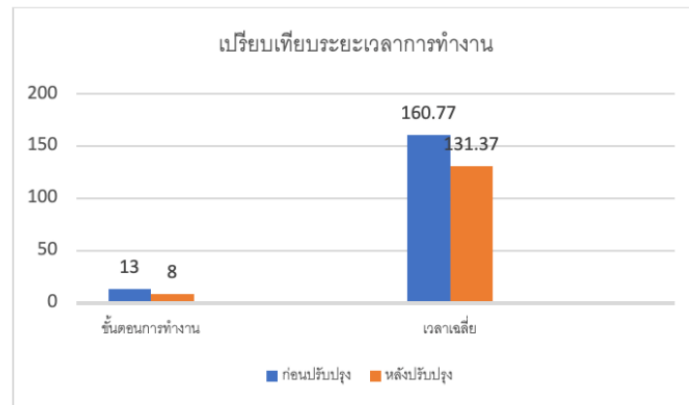


จากตารางที่ 4 พบว่าเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง) มีกระบวนการ 8 ขั้นตอน หลังปรับปรุงใช้เวลาทั้งหมด 1,313.70 นาที เวลาเฉลี่ย 131.77 นาที

ตารางที่ 5 การปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการ flow process chart						
ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	สัญลักษณ์				
1 user สอบถามสถานะการสั่งซื้อ	75.19	○	→	●	□	▽
2 จัดซื้อเข้าระบบ ariba เพื่อตรวจสอบสถานะการอนุมัติและสถานะ PR	10.2	○	→	□	■	▽
3 จัดซื้อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนเข้าระบบ SAP	14.24	○	→	□	■	▽
4 จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.07	●	→	□	■	▽
5 จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.08	○	→	□	■	▽
6 แจ้งสถานะกับ user ว่าติดอยู่ขั้นตอนไหนเช่น รอหัวหน้า user กดอนุมัติ	4.09	●	→	□	■	▽
7 หัวหน้าของ user ตรวจสอบและกดอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	10.32	○	→	□	■	▽
8 ออก PO	7.18	●	→	□	■	▽
รวม	131.37	3	0	1	4	0
คำอธิบายสัญลักษณ์		● ปฏิบัติงาน	→ เคลื่อนย้าย	□ รอคอย	■ ตรวจสอบ	▽ เก็บรักษา

จากตารางที่ 5 พบว่าในขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง) หลังจากให้นำวิธีการลดความสูญเปล่าด้วยหลัก ECRS มาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ จาก 13 ขั้นตอนเหลือเพียง 8 ขั้นตอน พบว่ามีกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (VA) ทั้งหมด 3 กิจกรรม กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ทั้งหมด 5 กิจกรรม ทำให้กระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า ใช้เวลาเฉลี่ยในการทำงาน 131.37 นาที สามารถลดระยะเวลาในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าได้ถึง 29.40 นาที



ภาพที่ 12 การเปรียบเทียบเวลาของกระบวนการทำงานก่อนและหลังปรับปรุง

จากภาพที่ 12 กราฟแสดงการเปรียบเทียบเวลาของกระบวนการทำงานก่อนและหลังปรับปรุงจะเห็นได้ว่าการนำหลักการ ECRS มาช่วยในการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการของแผนกจัดซื้อ ทำให้สามารถลดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นจาก 13 ขั้นตอน เหลือเพียง 8 ขั้นตอน และลดเวลาในการทำงานจาก 160.77 นาที เหลือเพียง 131.37 นาที

ตารางที่ 6 สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ก่อนและหลังการปรับปรุง)

รายละเอียด	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ลดลง	ลดลง %
กระบวนการทำงาน	13 ขั้นตอน	8 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	38.46
เวลาการทำงาน (เฉลี่ย)	160.77 นาที	131.37 นาที	29.40 นาที	18.29

จากตารางที่ 6 พบว่าหลังจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานทำให้กระบวนการทำงานลดลง 5 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 38.46 ระยะเวลาในการทำงานลดลง 29.40 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.29

อภิปรายผล

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าและบริการในแผนกจัดซื้อ ผู้วิจัยได้มีการปรึกษาร่วมกับพนักงานภายในแผนก รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผลจากการวิเคราะห์พบว่ามีขั้นตอนบางประการที่ซ้ำซ้อน ไม่จำเป็น หรือสามารถควรรวมกันได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการทำงานโดยรวม เมื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ผู้วิจัยนำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบสารสนเทศ เพื่อออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวทาง



ดังกล่าวสอดคล้องกับ กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภาลณี ผกาวัน และธนวัฒน์ เพิ่มพูน (2566, หน้า 64) ที่ศึกษา การปรับปรุงกระบวนการจัดการเอกสารในแผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักรของบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และ ศิริรัตน์ แจ่มรักษสกุล, คุณากร วิวัฒนาวงศ์ และวิศ ลิ้มลาวัลย์ (2567, หน้า 26) ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานของแผนกจัดซื้อในธุรกิจค้าปลีก ผลลัพธ์จากการปรับปรุงกระบวนการในครั้งนี้ พบว่าสามารถลดจำนวน ขั้นตอนการทำงานจากเดิม 13 ขั้นตอน เหลือเพียง 8 ขั้นตอน ลดลงจำนวน 5 ขั้นตอน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.64 ขณะเดียวกัน ระยะเวลาในการดำเนินงานก็ลดลงจาก 160.77 นาที เหลือ 131.37 นาที ลดลงทั้งสิ้น 29.40 นาที หรือคิดเป็นร้อยละ 18.29 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจากการปรับปรุงกระบวนการตาม แนวทางที่นำเสนอ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Nisa, Hisjam & Helmi (Online, 2021) ที่แสดงให้เห็นว่าการ ประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ในการปรับปรุงวิธีการทำงานสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสีย และ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาคการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. เมื่อการปรับปรุงกระบวนการเสร็จสิ้นแล้ว องค์กรควรดำเนินการจัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมพนักงานเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศและกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ โดยการอบรมควรครอบคลุมทั้งเนื้อหาเชิงทฤษฎีและการฝึก ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีทักษะในการปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานต้องมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงกระบวนการได้รับการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ และสามารถให้ คำแนะนำหรือปรับปรุงเพิ่มเติมได้ทันเวลาที่หากพบปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังหน่วยงานหรือบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อ เปรียบเทียบกระบวนการทำงานและศึกษาความแตกต่างของปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม จะช่วยให้ สามารถระบุความแตกต่างของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละบริบท รวมถึงความหลากหลายของแนวทาง แก้ไขที่ใช้ จริง นอกจากนี้การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบยังช่วยให้สามารถระบุ ปัจจัยความสำเร็จร่วม (common success factors) หรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practices) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในวงกว้าง เพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อของอุตสาหกรรมได้ต่อไป

2. ควรประเมินผลกระทบระยะยาวของการปรับปรุงกระบวนการ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า การลด ต้นทุนการดำเนินงานหรือการลดข้อผิดพลาดในการจัดซื้อ เพื่อให้เห็นภาพรวมของประสิทธิผล ที่นำไปสู่การ ประหยัดเวลาและทรัพยากร การประเมินผลในมิติที่กว้าง และยาวนานขึ้น จะช่วยให้เห็นผลลัพธ์การปรับปรุง



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

อย่างแท้จริง และพิสูจน์ถึงผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment: ROI) ของการปรับปรุงได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภาลินี ผกาวัน และธนวัฒน์ เพิ่มพูน. (2566). การปรับปรุงกระบวนการจัดการเอกสารของแผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักร กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 9(3), หน้า 64-83.
- วนิดา สิงห์น้อย. (2564, 5 สิงหาคม). *E-Office สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ช่วยทำงานในยุค 4.0* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.scimath.org/article-technology/item/12413-e-office-4-0> [2567, 10 มิถุนายน].
- ศิริตัน แจ่มรักษสกุล, คุณากร วิวัฒนากรวงศ์ และวิศ ลิ้มลาวัลย์. (2567). การปรับปรุงกระบวนการทำงานของแผนกจัดซื้อในบริษัทค้าปลีก. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 6(3), หน้า 26-35.
- Barnes, D. (2018). *Operations management: An international perspective*. London: Bloomsbury.
- Benton, W.C., & McHenry, L.F. (2020). *Purchasing and supply chain management*. London: Sage.
- Blanchard, D. (2021). *Supply chain management best practices*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2001). Strategy, planning, and operation. *Supply Chain Management*, 15(5), pp. 71-85.
- Christopher, M. (2016). *Logistics and supply chain management*. London: Pearson.
- Guerra, S. (2024, July 23). *How predicting delivery delays increases customer satisfaction in e-commerce* (Online). Available: <https://www.sendcloud.com/predicting-delivery-delays-customer-satisfaction/> [2025, June 10].
- Hammer, M., & Champy, J. (2009). *Reengineering the corporation: Manifesto for business revolution*. Michigan: Zondervan.
- Inbound Logistics. (2023, December). *Supply chain monitoring: What it is, why it matters* (Online). Available: <https://www.inboundlogistics.com/articles/supply-chain-monitoring/> [2025, June 9].



- Kumar, R. (2019). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners* (5th ed.). London: Sage.
- Nisa, A.K., Hisjam, M., & Helmi, S.A. (2021). *Improvement of work method with eliminate, combine, re-arrange, and simplify (ECRS) concept in a manufacturing company: A case study* (Online). Available: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1096/1/012016> [2025, August 2].
- Pintuma, S., Khaengkhan, M., Waiyawuththanapoom, P., & Aunyawong, W. (2020). Moderating effect of information sharing on the relationship of supply chain management capabilities and business performance: A study of the food industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), pp. 341-351.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Tirastittam, P, Jermstittiparsert, K., Waiyawuththanapoom, P., & Aunyawong, W. (2020). Strategic leadership, organizational innovativeness and the firm supply performance: The mediating role of information technology capability. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), pp. 291-299.
- Wisedsin, T., Jermstittiparsert, K., Thitrat, P., & Aunyawong, W. (2020). Role of advanced manufacturing technology, human capital and employee empowerment to enhance manufacturing industry supply chain performance. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), pp. 411-418.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. New York: Simon & Schuster.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย”

DEVELOPMENT OF BOARD GAMES FOR LEARNING ENGLISH VOCABULARY “PLANTS IN THAILAND”

ทัศนัย นิธิประทีป*

Tassanai Nitiprateep*

โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Piboonbumpen Demonstration School, Faculty of Education, Burapha University

*Corresponding Author e-Mail: Tassanai@go.buu.ac.th

(Received: 2025, February 26; Revised: 2025, August 23; Accepted: 2025, August 27)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับพรรณไม้ในโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา 2) พัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์พรรณไม้ ผู้วิจัยดำเนินการตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา แบ่งเป็น 4 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบอร์ดเกมจากเอกสารและผู้เชี่ยวชาญด้านบอร์ดเกม ระยะที่ 2 การพัฒนาและออกแบบโมเดล ระยะที่ 3 สร้างต้นแบบบอร์ดเกมคำศัพท์พฤกษศาสตร์พรรณไม้ไทย ระยะที่ 4 ประเมินประสิทธิภาพบอร์ดเกมคำศัพท์พฤกษศาสตร์พรรณไม้ไทย เครื่องมือที่ใช้ประเมินผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ฉบับ 1) แบบประเมินค่าความสอดคล้องด้านคำศัพท์ 2) แบบประเมินค่าความสอดคล้องด้านกฎและกติกาการเล่นบอร์ดเกม 3) แบบประเมินค่าความสอดคล้องด้านตารางร่างบอร์ดเกม หาประสิทธิภาพของบอร์ดเกมด้วยแบบประเมินผู้ทรงคุณวุฒิด้านความเหมาะสมของบอร์ดเกม จำนวน 1 ฉบับคือ แบบประเมินความเหมาะสมของบอร์ดเกมมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คำศัพท์พรรณไม้ภาษาอังกฤษ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใช้ได้ มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ .75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44 และ 2) ผลการพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย” ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40

คำสำคัญ: บอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้; คำศัพท์พรรณไม้; สวนพฤกษศาสตร์ในโรงเรียน



ABSTRACT

This research aimed to 1) study the English vocabulary related to plants found at "Pi boonbumpen" Demonstration School, Burapha University, and 2) develop a board game to facilitate learning this vocabulary. The study employed a Research and Development (R&D) methodology and was conducted in four distinct phases: 1) An initial investigation into foundational information about board games was carried out, using academic documents and consultations with board game experts. 2) The conceptual model for the board game was developed and designed. 3) A prototype of the Thai botanical vocabulary board game was created. 4) The effectiveness of the prototype was evaluated. Three content validity assessment forms were used to gather expert feedback: one for vocabulary, another for the game's rules, and a third for the game board layout. The overall suitability of the board game was then evaluated by a panel of experts using a 5-point Likert scale. The statistical analyses used in the research included the percentage, mean, and standard deviation.

The findings indicated that: 1) The study on English vocabulary related to Thai plants showed that the overall appropriateness was at satisfactory level. The Item-Objective Congruence (IOC) index had an average score of .75, with a standard deviation 0.44, and 2) The development of a board game for learning English vocabulary on the topic "Plants in Thailand" was rated at the highest level of effectiveness. The average score was 4.71, with a standard deviation of 0.40

Keywords: board games for learning; botanical variety vocabulary; school botanical garden

บทนำ

โลกาภิวัตน์ทำให้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและการทำงานมากขึ้น การเรียนรู้คำศัพท์จึงเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาทักษะทางภาษา การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศย่อมได้เปรียบในการทำกิจการการค้า ธุรกิจต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยกำลังพัฒนาตัวเองไปสู่ความก้าวหน้าให้ทันอารยประเทศจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ในหลาย ๆ ช่วยพัฒนาผู้เรียนให้มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นดีขึ้น เรียนรู้และเข้าใจความแตกต่างของภาษาและวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง มีเจตคติที่ดีต่อการใช้ภาษาต่างประเทศ และใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้ รวมทั้งเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและกว้างขึ้นพร้อมมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 1-3)

บอร์ดเกม เป็นสื่อการเรียนรู้ยุคใหม่เพื่อแก้ปัญหาการเรียนภาษา บอร์ดเกมเป็นเครื่องมือที่สร้างความสนุกสนาน ท้าทาย และส่งเสริมการมีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนจดจำคำศัพท์ได้ดีขึ้นและนำไปใช้



ในชีวิตประจำวันได้จริง ครูผู้สอนจึงควรพัฒนาความรู้ด้านคำศัพท์ให้กับนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเพราะความรู้เรื่องคำศัพท์มีประโยชน์ต่อทักษะด้านการพูด การฟัง การเขียน และการอ่านเพื่อความเข้าใจการเรียนรู้ การสอนภาษาอังกฤษเน้นหลักให้ผู้เรียนได้นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่สังคมแห่งการแข่งขันในอนาคต การสอนภาษาต่างประเทศโดยทั่วไปเริ่มต้นจากสอนคำศัพท์ คำศัพท์เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างความหมายที่มีความสำคัญในการสื่อสาร (ธีรวิรา ปลาตะเพียนทอง, 2562, หน้า 1-4); กิ่งกาญจน์ บุณสินวัฒนกุล, 2562, หน้า 46) หากผู้สอนต้องการผลิตสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษา ผู้สอนจำเป็นต้องคำนึงถึงลักษณะของประเภทเกมการศึกษา ตลอดจนการเชื่อมโยงความรู้ หรือทักษะ กระบวนการต่าง ๆ ที่ผู้สอนกำหนด จึงจะทำให้สื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษามีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ การนำเกมประเภทต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาจะทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และทักษะต่าง ๆ เช่น ความรู้ในเชิงวิธีการ (procedural knowledge) คือผู้เรียนจะได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างใดอย่างหนึ่ง บอร์ดเกมเป็นเกมรูปแบบหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษา และเป็นสื่อการเรียนรู้ในการพัฒนาพุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัยให้กับผู้เรียนได้ทุก ระดับชั้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถการเรียนรู้ คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาใช้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่การเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่บอกเล่าถึงพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ สรรพคุณและลักษณะตามท้องถิ่น ผ่านตัวบอร์ดเกม ซึ่งเป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับเยาวชนเพื่อปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์พรรณไม้ โดยบอร์ดเกมจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มีความสนุกสนาน ซึ่งเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการช่วยจดจำคำศัพท์พฤกษศาสตร์ได้ดีหรือนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับพรรณไม้ในโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา
2. พัฒนaborดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์พรรณไม้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา (research and development) แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R1) ศึกษา วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A)

ระยะที่ 1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบอร์ดเกมจากเอกสาร ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ บอร์ดเกม และการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาที่สอง เพื่อให้เข้าใจทฤษฎีและแนวคิดที่รองรับศึกษาและคัดเลือกคำศัพท์ รวบรวมคำศัพท์ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับพรรณไม้ที่พบในโรงเรียนสาธิต "พิบูลบำเพ็ญ"



ตรวจสอบความถูกต้องของคำศัพท์ และชื่อสามัญคัดเลือกคำศัพท์ที่เหมาะสมสำหรับการนำมาสร้างเป็นบอร์ดเกม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าพรรณไม้และชื่อสามัญของพรรณไม้ที่เป็นภาษาอังกฤษ
2. ตรวจสอบความถูกต้องชื่อสามัญของพรรณไม้ที่นิยมใช้กันทั่วไป (สำนักงานหอพรรณไม้, 2557, หน้า 20-23, 57-66, 81-107)
3. หาความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อนำมาวิเคราะห์ ตีความหมายออกมาเป็นรูปภาพ และคำอธิบายคำศัพท์
4. วิเคราะห์กฎ, กติกา และรูปแบบของบอร์ดเกมเพื่อการศึกษา วิธีการเล่นบอร์ดเกมแต่ละประเภท (ธิตี ชีระเสียร, ออนไลน์, 2563)
5. ค้นคว้า วิเคราะห์ลักษณะ รูปทรง รูปแบบ ขนาดของบอร์ดเกมแต่ละชนิด เพื่อหาแนวทางสร้างกฎ กติกาและวิธีการเล่นบอร์ดเกม (Hinebaugh, 2009, pp. 9-25)
6. ศึกษาแนวทางการออกแบบ รวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านบอร์ดเกมเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนา Development (D1) : design and development การพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ

ระยะที่ 2 การพัฒนาและออกแบบต้นแบบ

1. ออกแบบและสร้างร่างต้นแบบ พัฒนาบอร์ดเกมโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่รวบรวมในระยะที่ 1 ประกอบด้วย 1) ด้านคำศัพท์และบัตรภาพ 2) ด้านกฎและกติกาการเล่นบอร์ดเกม 3) ด้านตารางบอร์ดเกม
2. สร้างเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพของต้นแบบ ประกอบด้วย แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (คำศัพท์) กฎกติกา และองค์ประกอบของบอร์ดเกม การออกแบบกระดาน บัตรภาพ
3. ตรวจสอบคุณภาพต้นแบบ นำบอร์ดเกมต้นแบบและแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้แก่ 1) แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญด้านคำศัพท์และบัตร guess what จำนวน 100 ข้อ 2) แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญด้านกฎและกติกาการเล่นบอร์ดเกม จำนวน 10 ข้อ 3) แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญด้านร่างตารางบอร์ดเกม แบ่งตารางเป็น 4 แบบ ดังนี้ 3.1) แบบแผ่นอะคริลิคสี่เหลี่ยมจัตุรัส ขนาด 50 ซม. x 50 ซม จำนวน 5 ข้อ ค่า IOC มีค่า .93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่า 0.12 3.2) แบบแผ่นอะคริลิคสี่เหลี่ยมจัตุรัส ขนาด 100 ซม. x 50 ซม จำนวน 5 ข้อ ค่า IOC มีค่า .87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่า 0.23 3.3) แบบแผ่นไม้สี่เหลี่ยมจัตุรัส ขนาด 50 ซม. x 50 ซม จำนวน 5 ข้อ ค่า IOC มีค่า .87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่า 0.23 และ 3.4) แบบแผ่นไม้สี่เหลี่ยมจัตุรัส ขนาด 100 ซม. x 50 ซม จำนวน 5 ข้อ IOC มีค่า .80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่า 0.35



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

จากผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญได้แบบที่ 1 แผ่นอะคริลิคสี่เหลี่ยมจัตุรัส ขนาด 50 ซม. x 50 ซม. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและออกแบบบอร์ดเกมเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบบอร์ดเกมที่คุณเชี่ยวชาญแนะนำ

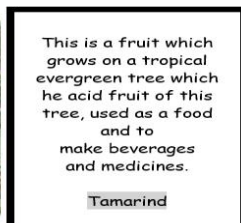
ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย Research (R2): implementation นำสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นไปใช้

ระยะที่ 3 การสร้างและประเมินประสิทธิภาพของต้นแบบบอร์ดเกมคำศัพท์พฤกษศาสตร์พรรณไม้ไทย นำต้นแบบที่ปรับปรุงจากระยะที่ 2 มาสร้างเป็นชิ้นงานจริง ดังนี้

1. ได้คำศัพท์พรรณไม้ จำนวน 54 คำ มีจำนวนตัวอักษร 4-12 ตัวอักษร
2. บัตรคำใบ้ Guess What จำนวน 54 ใบ ขนาดกว้าง 8 x ยาว 13.5 ซม. ด้านหน้าเป็นรูปภาพและคำใบ้ ด้านหลังเป็นคำศัพท์พรรณไม้ ตามภาพประกอบต่อไปนี้

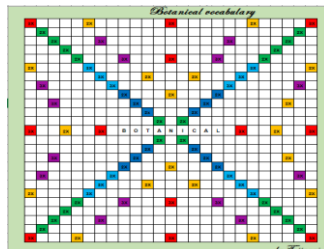


ภาพที่ 1 การ์ดปริศนา guess what ด้านหน้า



ภาพที่ 2 การ์ดปริศนา guess what ด้านหลัง

3. กระดานบอร์ดเกม ขนาดสี่เหลี่ยมจัตุรัส วัสดุเป็นแผ่นพลาสติก ขนาดช่อง 2 ซม. x 2 ซม. แนวนอน 25 ช่อง และแนวตั้ง 25 ช่อง ขอบนอกข้างละ 3 ซม.



ภาพที่ 3 ร่างตารางบอร์ด

4. ตัวเบี้ย ตัวอักษร A-Z จำนวน 553 ตัวอักษร ด้านหน้าเป็นตัวพิมพ์ใหญ่ ขนาด 2 ซม x 2 ซม.



ภาพที่ 4 ตัวเบี้ย



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

5. กล่องเก็บตัวอย่าง ขนาด ยาว 14.5 ซม. x กว้าง 14 ซม. x สูง 12 ซม. มี 3 ชั้น จำนวน 2 กล่อง



ภาพที่ 5 กล่องเก็บตัว

6. ใบคะแนน Score card ขนาด 8 ซม. x 23 ซม. จำนวน 25 ใบ

Botanical Vocabulary	
Score Card	
Name	Level
	Date
Common name	Score

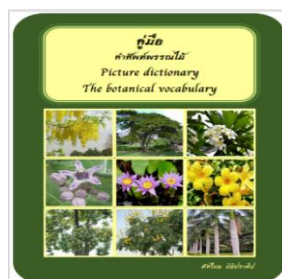
ภาพที่ 6 ใบคะแนน score card

7. นาฬิกาจับเวลา 1 อัน ทรงกลม หมุนทางด้านซ้ายเพื่อจับเวลา



ภาพที่ 7 นาฬิกาจับเวลา

8. สมุดคู่มือคำศัพท์พรรณไม้ ขนาด กว้าง 15 ซม. x 21 ซม. จำนวน 67 หน้า



ภาพที่ 8 สมุดคู่มือคำศัพท์พรรณไม้



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

9. กระดิ่งสีทอง ทรงกลมเพื่อใช้แจ้งเตือนว่าหมดเวลา



ภาพที่ 9 กระดิ่งสีทอง

10. กฎและกติกาการเล่นบอร์ดเกม เทคนิควิธีการเล่นเกม กติกาการเล่นได้ 6 ข้อ ดังนี้

- 1) ผู้เล่นจับกลุ่มกับเพื่อน 2-3 คน จะได้รับการคิดคะแนน (score card) กลุ่มละ 1 ใบ
- 2) ผู้เล่นหลับตาแล้วจับตัวอักษรในกล่องขึ้น มาคนละ 1 ตัว เพื่อดูว่าผู้ใดจะได้เป็นผู้ที่ได้เริ่มเล่นก่อน โดยมีหลัก คือ เรียงตามตัวอักษร ตั้งแต่ตัวว่าง (blank) A-Z
- 3) ผู้เล่นทีมแรกหยิบภาพคำศัพท์ 1 ใบ มีเวลา 2 นาที ในการเติมคำศัพท์จากจุดเริ่มต้นคำ botanical ผู้เล่นสามารถใช้ตัวอักษรเรียงต่อคำศัพท์จากจุดเริ่มต้นตัวอักษร botanical ที่ให้มาได้
- 4) มีเวลา 2 นาทีในการช่วยกันเรียงตัวอักษรของคำศัพท์ สามารถเรียงได้หมด แต่ถ้าไม่ได้ให้ข้ามผู้เล่นทีมถัดไป และนำการ์ดที่ตอบไม่ได้สอดใต้กองบัตรคำใบ้
- 5) เล่นไปจนบัตรภาพหมดใครได้คะแนนมากที่สุดเป็นผู้ชนะ กรณีที่หมดเวลาเล่น (time out) ก็สามารถคิดคะแนนได้หรือบัตรภาพหมดเร็วให้คิดคะแนนได้
- 6) วิธีการนับคะแนนให้นับตามตัวเลขที่ปรากฏบนชิ้นตัวอักษร กรณีที่ต่อคำศัพท์จากตัวอักษรที่ผู้เล่นคนอื่นต่อไม่นำมานับคะแนน

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา Development (D2): evaluation ประเมินประสิทธิผลบอร์ดเกมคำศัพท์ พุทธศาสน์พรรณไม้ไทย

ระยะที่ 4 การนำบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นไปใช้ นำต้นแบบที่สำเร็จจากระยะที่ 3 ให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินประสิทธิผล ดังนี้

1. นำบอร์ดเกมต้นแบบให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของบอร์ดเกมคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย” จำนวน 3 คน โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้องเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 121) ประกอบด้วย 1) ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านกติกาการเล่นบอร์ดเกม เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดเพื่อแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

2. นำผลจากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 คน มาวิเคราะห์หาค่าความเหมาะสมของบอร์ดเกมคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย”

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



ผลการวิจัย

การศึกษาคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับพรรณไม้ในโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา และพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์พรรณไม้ ดำเนินการวิจัยเป็น 4 ระยะ มีผลการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลจากการศึกษาคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย” คำศัพท์จำนวน 100 คำ หลังจากผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อคัดกรองความเหมาะสม ผลสรุปว่ามีคำศัพท์ที่เหมาะสมสำหรับใช้ในบอร์ดเกมจำนวน 54 คำ โดยมีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) โดยเฉลี่ยเท่ากับ .75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับที่ใช้ได้

ระยะที่ 2 ผลประเมินจากแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ องค์ประกอบ 3 ด้าน ของการพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย” ร่างตารางบอร์ดเกม ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลประเมินของผู้เชี่ยวชาญ องค์ประกอบ 3 ด้านของการพัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย”

ข้อ	รายการความสอดคล้อง	ค่าความสอดคล้อง	แปลความหมาย
1	ด้านคำศัพท์และบัตรภาพ guess what	.67-1	ใช้ได้
2	ด้านกฎและกติกาการเล่นบอร์ดเกม	.67-1	ใช้ได้
3	ด้านร่างตารางบอร์ดเกม	.67-1	ใช้ได้
ค่าความสอดคล้อง		.67-1	ใช้ได้

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ที่มีต่อความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย” โดยรวมมีค่าความสอดคล้องอยู่ในช่วงคะแนน .67-1 สามารถนำไปใช้ได้

ระยะที่ 3 ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของบอร์ดเกมคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่อง “พรรณไม้ในประเทศไทย” จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน โดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านกติกาการเล่นบอร์ดเกม



ตารางที่ 2 ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสมของบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้
คำศัพท์ภาษาอังกฤษ “เรื่องพรรณไม้ในประเทศไทย”

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ	4.62	0.49	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (บอร์ดเกม)	4.83	0.22	เห็นด้วยมากที่สุด
3. กติกาการเล่นบอร์ดเกม	4.60	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71	0.40	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสมของบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ “เรื่องพรรณไม้ในประเทศไทย” ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.71, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.40) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.49) ด้านวัสดุและอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย=4.83, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.22) และด้านกติกาการเล่นบอร์ดเกม อยู่ในระดับเห็นด้วยระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.60, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.55)

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า บอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ “เรื่องพรรณไม้ในประเทศไทย” ในระยะที่ 1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญความเหมาะสมด้านคำศัพท์โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใช้ได้ มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) เท่ากับ .75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คำศัพท์ภาษาอังกฤษชื่อสามัญของพรรณไม้แต่ละชนิดที่มีกระบวนการสร้างเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและมีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญได้คำศัพท์จำนวน 54 คำ มีจำนวนตัวอักษร 4-12 ตัวอักษร จัดทำเป็นบัตรรูปภาพและคำใบ้ประกอบไปด้วยรูปภาพพรรณไม้และคำใบ้ที่เป็นรูปภาพและประโยคอธิบายคำศัพท์พรรณไม้ จะช่วยให้ผู้เล่นสามารถเลือกกระดานการเล่นตามความสามารถและรูปภาพที่สื่อให้รู้ชนิดของพรรณไม้ รูปภาพประกอบและประโยคที่อธิบายความหมายของคำศัพท์ที่ทำให้ผู้เล่นคาดเดาคำศัพท์ได้ง่ายและช่วยพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษและฝึกคิดวิเคราะห์สอดคล้องกับแนวคิดของ Alderson (2000, p. 125) ที่ว่าทักษะการอ่านมีความสำคัญจะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งเพราะทักษะที่สำคัญในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง

2. จากผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่าการประเมินค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาด้านคำศัพท์และบัตรภาพ ค่า IOC เท่ากับ .75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับใช้ได้ ด้านกฎและกติกา IOC เท่ากับ .70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35 อยู่ในระดับใช้ได้ ด้านร่างตารางบอร์ดเกมได้รับค่า IOC เท่ากับ .93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.12 อยู่ในระดับใช้ได้



3. จากผลการวิจัยต้นแบบที่สำเร็จจากระยะที่ 3 ต้นแบบนำไปใช้ใน ระยะที่ 4 การนำบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินประสิทธิภาพพบว่าผลการประเมินผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสมของบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ “เรื่องพรรณไม้ในประเทศไทย” โดยรวมเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.71, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.40) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผลการประเมินผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสมของบอร์ดเกมฯ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวัสดุและอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย=4.83, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.22) ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.49) และด้านกติกาการเล่นบอร์ดเกม มีคุณภาพในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.60, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.55) ผู้วิจัยได้พัฒนาบอร์ดเกมเพื่อการเรียนรู้คำศัพท์พรรณไม้ในโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” จากแนวความคิดสร้างเกมจะเห็นได้ว่าการผสมผสานแนวคิดต่าง ๆ เช่น การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (active learning) การจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน (game-base-learning) โดยอาศัยหลักเกณฑ์การเล่นคล้ายกับการเล่น crossword และสอดแทรกคำศัพท์พรรณไม้เพื่อให้ผู้เล่นเกิดการเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งเกมเป็นสื่อการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่นักเรียนให้ความสนใจ เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนสูง ผู้เรียนได้รับความสนุกสนานและจะเกิดการเรียนรู้ได้จากการเล่นเกม (ทิตินา แคมมณี, 2551, หน้า 368-369) สอดคล้องกับธีรภาพ แซ่เซี่ยง (2560, หน้า 41-42) ที่ศึกษาใช้บอร์ดเกมประเภทวางแผนเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ซึ่งช่วยพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณโดยการใช้เกมเพื่อทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Gardner, 1999, pp. 25-28) บอร์ดเกมส่งเสริมให้ผู้เล่นหรือผู้เรียนสามารถศึกษาและเล่นได้ด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นจุดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ของบอร์ดเกม ทำให้ผู้เล่นเกมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กิจกรรมนอกห้องเรียน นำไปใช้ในห้องสมุดหรือพิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับพืชพรรณธรรมชาติสามารถนำบอร์ดเกมนี้ไปวางไว้เพื่อเป็นกิจกรรมให้ผู้เยี่ยมชมได้เรียนรู้ควบคู่กับการเยี่ยมชม
2. ควรนำบอร์ดเกมนี้ไปใช้เป็สื่อการเรียนการสอนเสริมในรายวิชาภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับพรรณไม้
3. สามารถใช้บอร์ดเกมนี้เป็นกิจกรรมเสริมในงานวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันวิทยาศาสตร์ หรือจัดเป็นกิจกรรมในชมรมภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการและสร้างความสนใจให้นักเรียน



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงทดลอง โดยการนำบอร์ดเกมไปทดลองใช้กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเปรียบเทียบกับนักเรียนที่เรียนด้วยวิธีปกติ เพื่อยืนยันประสิทธิภาพของการใช้บอร์ดเกมในการเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้คำศัพท์ได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
2. ควรพิจารณาพัฒนาบอร์ดเกมนี้ให้อยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันหรือเกมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงและรองรับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล
3. วิจัยเพิ่มเติมเพื่อขยายชุดคำศัพท์ให้ครอบคลุมพรรณไม้ชนิดอื่น ๆ หรืออาจพัฒนาบอร์ดเกมในหัวข้ออื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น สัตว์ ภูมิประเทศ หรือสิ่งของที่อยู่ในชีวิตประจำวัน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**.

กรุงเทพฯ: ครูสภา ลาดพร้าว.

กึ่งกาญจน์ บุณณสินวัฒนกุล. (2561). **การพัฒนาสื่อการเรียนรู้บอร์ดเกมการศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถการเรียนรู้ในรายวิชาพัฒนาการแบบเรียนภาษาไทยและความสุขในการเรียนรู้ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทิตนา แคมมณี. (2551). **ศาสตร์การสอนองค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตติ ธีระเชียร. (2563). **13 บอร์ดเกมน่าเล่นสำหรับมือใหม่” ความสนุกที่จับต้องได้** (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: [https:// www.starfishlabz.com/blog/67-13-บอร์ดเกม-น่าเล่น-สำหรับ-มือใหม่-ความสนุกที่จับต้องได้](https://www.starfishlabz.com/blog/67-13-บอร์ดเกม-น่าเล่น-สำหรับ-มือใหม่-ความสนุกที่จับต้องได้) [2565, 14 เมษายน].

ธีรภาพ แซ่เจี๋ย. (2560). **การใช้บอร์ดเกมประเภทวางแผนเพื่อพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ในโรงเรียนขนาดใหญ่**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการเรียนรู้และนวัตกรรมการศึกษา, คณะวิทยาการการเรียนรู้และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีรวัรา ปลาตะเพียนทอง. (2562). **การพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ด้านคำศัพท์และความคงทนโดยใช้เทคนิคช่วยจำร่วมกับสมุดภาพ คำศัพท์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาล นครปฐม**. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.



สำนักงานหอพรรณไม้. (2557). *ชื่อพรรณไม้แห่งประเทศไทย เต็ม สมิตินันท์ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.*

2557. กรุงเทพฯ: สำนักงานหอพรรณไม้ สำนักวิจัยการอนุรักษ์ป่าไม้และพันธุ์พืช กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.

Alderson, C.J. (2000). *Assessing Reading*. London: Cambridge University Press.

Gardner, H. (1999). *Intelligence reframed: Multiple intelligences for the 21st century*. New York, Basic Books.

Hinebaugh, J.P. (2009). *A Board Game Education*. New York: Rowman & Littlefield Education.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

**ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอรี่และเพสทรี
ของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย**

**SATISFACTION IN SERVICE QUALITY OF SERVICE USERS OF PRIVATE
TRANSPORT COMPANIES FOR DELIVERING BAKERY AND PASTRY
IN THAILAND**

อนุรักษ์ ทองขาว^{*1}, สยานนท์ สหุณันต์², พรรณภัทร แซ่ท้าว³

Anurak Tongkaw^{*1}, Sayanon Sahunan², Phannaphat Saethow³

^{*1}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ออนไลน์) สาขาวิชาการเป็นผู้นำธุรกิจการบริการยุคใหม่
วิทยาลัยดุสิตธานี ศูนย์การศึกษาเมืองพัทยา

^{2, 3}คณะกรรมการจัดการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี ศูนย์การศึกษาเมืองพัทยา

^{*1}Master of Business Administration (Online Program), Next-Gen Hospitality Business
Leadership, Dusit Thani College, Pattaya

^{2, 3}Faculty of the Hospitality Management, Dusit Thani College, Pattaya

^{*1}Corresponding Author e-Mail: Anurak.to@dtc.ac.th

(Received: 2025, August 4; Revised: 2025, September 19; Accepted: 2025, September 27)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอรี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการขนส่งเบเกอรี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยจำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และผ่านการตรวจสอบความเที่ยงโดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคคือ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการขนส่งเบเกอรี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ที่ “พึงพอใจ” ในทุก ๆ มิติ และ 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอรี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยในด้าน การตอบสนองต่อผู้บริการที่รวดเร็ว น้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยควรพัฒนาบุคลากร



ให้มีความพร้อมและเต็มใจในการให้ข้อมูลต่าง ๆ และพัฒนากระบวนการ และเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกรณีเร่งด่วน สำหรับการขนส่งสินค้าประเภทเบเกอรี่และเพสทรี

คำสำคัญ: เบเกอรี่และเพสทรี; การขนส่ง; คุณภาพการให้บริการ

ABSTRACT

This research aims to study the level of satisfaction and compare the satisfaction in the service quality of service users of private transport companies for delivering bakery and pastry in Thailand. This research was survey research by collecting data from 400 service users of private transport companies for delivering bakery and pastry in Thailand using stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire that was reviewed by three experts and tested for reliability with a Cronbach's alpha coefficient of .98. The data analysis, according to the objectives of this research, included mean, standard deviation, *F* test, one-way ANOVA of variance, and multiple comparisons test.

The research results found that: 1) The service users of private transport companies for delivering bakery and pastry in Thailand have a satisfaction level of satisfied with the service quality in every dimension. and 2) The service users were satisfied with the service quality of bakery and pastry delivery services provided by private transport companies in Thailand, in terms of the responsiveness, which was the least satisfying. Therefore, private transport companies in Thailand should develop their personnel to be ready and willing to provide various information and develop processes and technologies for the needs of users in urgent cases for delivering bakery and pastry in Thailand.

Keywords: bakery and pastry; delivering; service quality

บทนำ

เบเกอรี่ (bakery) คืออาหารประเภทขนมปัง ซึ่งมีส่วนผสมระหว่างแป้ง ยีสต์ หรือเบกกิ้งโซดา อาจมีการผสมผลไม้และน้ำตาล เช่น บรียอช ขนมปังฝรั่งเศส ขนมปังปอนด์ ครั้วชองต์ เพรดเซล และเพสทรี (pastry) คือเป็นขนมอบที่มีส่วนผสมของแป้ง น้ำตาล ไข่ นม และไขมัน ซึ่งแป้งของเพสทรีจะมีความกรอบร่วนมากกว่าขนมปัง เช่น ชูครีม แป้งพาย มาการอง เค้ก บราวน์ มิลเฟย (Le Cordon Bleu Dusit, Online, 2021) ในปัจจุบันตลาดของอาหารประเภทเบเกอรี่มีแนวโน้มที่จะมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นทั่วโลก โดยคาดว่าจะเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 6 ในช่วงปี พ.ศ.2564-2568 เนื่องจากเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ มีความสะดวกในการรับประทาน และจัดว่าเป็นอาหารคอมฟอร์ทฟู้ด หรืออาหารที่รับประทานแล้วช่วยให้



รู้สึกสบายใจ มีความสุขอึดอ้อม และปลอดภัย (DPO International, ออนไลน์, 2568) ธุรกิจเบเกอร์รี่และเพสทรีนั้นมีทั้งรูปแบบที่เปิดร้าน และรูปแบบที่สามารถสั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีความสะดวกในการสั่งซื้อและการขนส่ง จากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ที่ผ่านมามีผู้บริโภคที่มีความนิยมสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลักส่งผลให้การแข่งขันในตลาดโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน (สถาพร โอภาสานนท์, ออนไลน์, 2563) ทำให้มีบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยเปิดให้บริการจำนวนมาก

การวิจัยครั้งนี้สนใจศึกษาบริษัทขนส่งภาคเอกชนที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย 3 บริษัท คือ เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส (J&T express) เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (kerry express) และแฟลช เอ็กซ์เพรส (flash express) (เถาเป่าพวย, ออนไลน์, 2564) ซึ่งในปัจจุบันยังพบปัญหาในการใช้บริการบริษัทขนส่งภาคเอกชนในการขนส่งสินค้าเบเกอร์รี่และเพสทรีอยู่บ่อยครั้ง เช่น สินค้าหมดอายุ สินค้าขึ้นราคาก่อนถึงมือผู้รับจากการส่งที่ล่าช้า เสียหายแตกหัก สินค้าถูกแกะก่อนถึงมือผู้รับ (ทุเคย์ ปิซิว, ออนไลน์, 2564) และจากงานวิจัยของ ธนภัทร์ ทองน้อย, ปองพล บุญสงค์ และประจักษ์ เฉิดโฉม (2567, หน้า 54-57) ที่พบว่าเคอรี่เอ็กซ์เพรสในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ควรพัฒนาเรื่องคุณภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้ความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น เอกนรี ทุมพล, นันทน์ภัส สว่างการ, ชวลวิทย์ โตจิต และอาภัสรา ไชยคาม (2566, หน้า 410-411) ที่พบว่าแฟลช เอ็กซ์เพรส ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการบริหารจัดการด้านเวลาในการให้บริการที่ครอบคลุมทุกอาชีพ ให้สามารถเข้าใช้บริการในทุก ช่วงเวลา และจิตติสุตา จันทร์อ่อน (2568, หน้า 173-174) ที่พบว่าเจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ลูกค้า จัดสถานที่ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ สร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า

ดังนั้นจากข้อมูลงานวิจัยและงานวิชาการต่าง ๆ ที่ผ่านมามีการขนส่งสินค้าประเภทของเบเกอร์รี่และเพสทรีผ่านบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย ยังคงต้องพัฒนาการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาในหลากหลายมิติที่อยู่ในคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ การพัฒนาเรื่องคุณภาพของพนักงานและความสมบูรณ์ของสินค้าก่อนถึงมือผู้รับเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว การพัฒนาให้มีการบริการที่ครอบคลุมช่วงเวลาที่เหมาะสมกับทุกอาชีพเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล และการพัฒนาการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากที่กล่าวมาข้างต้นสิ่งที่ควรพัฒนาในการขนส่งสินค้าประเภทของเบเกอร์รี่และเพสทรีผ่านบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย นั้นเป็นเหตุให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญที่สามารถใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทของเบเกอร์รี่และเพสทรีได้อย่างตรงจุดและเหมาะสม ซึ่งมิติของคุณภาพการให้บริการที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติที่สะท้อนคุณภาพของการให้บริการขนส่งเอกชนในการส่งสินค้าเบเกอร์รี่และเพสทรีคือ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 2) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (assurance) 3) ความเป็นรูปธรรม

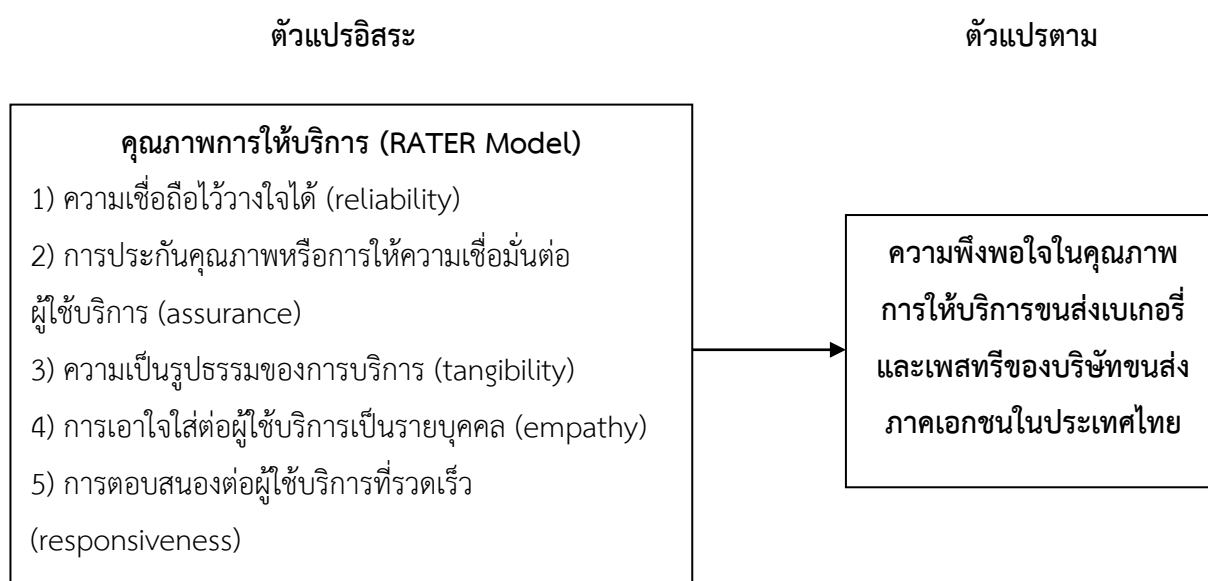


ของการบริการ (tangibility) 4) การเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล (empathy) และ 5) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการที่รวดเร็ว (responsiveness) หรือเรียกว่า “RATER Model” (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, pp. 12-23) การวิจัยนี้ใช้การเชิงสำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้บริการและผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะนำมาซึ่งองค์ความรู้ที่สามารถชี้นำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย เพื่อให้ธุรกิจการขนส่งและธุรกิจเบเกอร์รี่และเพสทรี มีการเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละมิติของคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการขนส่งขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความ



เชื่อมั่น 95% จากตารางของยามาเน (Yamane, 1967, pp. 886-887) ได้ขนาดตัวอย่าง 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามบริษัทการขนส่งเอกชนในประเทศไทย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะครบถ้วนตามบริษัทที่เลือกใช้จาก 3 บริษัท ได้แก่ เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส (J&T express) เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (kerry express) และแฟลช เอ็กซ์เพรส (flash express) จนครบ และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส 148 คน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส 166 คน และแฟลช เอ็กซ์เพรส 86 คน ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจแบบมาตรวัด 5 ระดับ ซึ่งเป็นข้อคำถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย และเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการพิจารณาความพึงพอใจประยุกต์ใช้จากเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2556, หน้า 100) ดังนี้ 4.50-5.00 หมายถึงผู้ให้บริการพึงพอใจอย่างยิ่ง 3.50-4.49 หมายถึงผู้ให้บริการพึงพอใจ 2.50-3.49 หมายถึงผู้ให้บริการไม่แน่ใจ 1.50-2.49 หมายถึงผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ และ 1.00-1.49 หมายถึงผู้ให้บริการไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ในการประเมินคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ในทุกมิติของคุณภาพการให้บริการทุกข้อคำถามได้ค่า IOC มีค่ามากกว่า .50 และสำหรับการประเมินความเที่ยงใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) จากการทดลองเก็บข้อมูลกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชคือ .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่านช่องทางแพลตฟอร์มเฟสบุ๊คในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเบเกอร์รี่และเพสทรี ช่วงเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2567 โดยในการเก็บข้อมูลมีการชี้แจงขอบเขตการวิจัย รายละเอียดต่าง ๆ ของการวิจัย และมีช่องทางในการติดต่อสอบถามผู้วิจัยเพิ่มเติมตามหลักจริยธรรมการวิจัยตามที่ได้การรับรองจริยธรรมวิจัยจากมหาวิทยาลัยรังสิต เอกสารรับรองเลขที่ COA. NO. RSUERB2024-042

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าเอฟ (F test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison test) กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.30 รองลงมาเพศชาย และ LGBTQ ส่วนใหญ่อายุ 22-25 ปี ร้อยละ 36.80 รองลงมา 26-29 ปี 18-21 ปี 30-33 ปี และ 33 ปี ขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 30.80 รองลงมา 10,001-20,000 บาท น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป การศึกษาส่วนใหญ่ไม่เกินประถมศึกษา ร้อยละ 31.30 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป



พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนครั้งที่ใช้ต่อสัปดาห์ส่วนใหญ่ 3-5 ครั้ง ร้อยละ 51.20 รองลงมามากกว่า 5 ครั้ง และไม่เกิน 2 ครั้ง และจำนวนชั้นที่ส่งต่อครั้งส่วนใหญ่ 3-6 ชั้น ร้อยละ 40.50 รองลงมาไม่เกิน 2 ชั้น 7-10 ชั้น และมากกว่า 10 ชั้น

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการเปรียบเทียบเชิงซ้อนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์และเพสตรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	F	p
1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.31 ^a	0.56	พึงพอใจ		
2. การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.80 ^{bc}	0.66	พึงพอใจ		
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.73 ^{cd}	0.61	พึงพอใจ	77.53*	.00
4. การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล	3.68 ^{cd}	0.62	พึงพอใจ		
5. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว	3.64 ^e	0.63	พึงพอใจ		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	0.66	พึงพอใจ		

* $p < .05$ และ a, b, c, d, และ e เป็นลำดับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการทดสอบเชิงซ้อนด้วยวิธี Duncan

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่กล่าวว่าเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์และเพสตรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับพึงพอใจ ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.56$) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=3.80$, $SD=0.66$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.61$) การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X}=3.68$, $SD=0.62$) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.64$, $SD=0.63$)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละมิติของคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์และเพสตรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ($F=77.53^*$, $p=.00$) พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย 1 มิติของคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างจากมิติอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ จากนั้นทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเชิงซ้อนด้วยวิธี Duncan เมื่อตรวจสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (test of homogeneity of variances) (Levene statistic=8.78, $p=.00$) แล้วพบว่าไม่มีความเท่ากันของความแปรปรวน จึงใช้วิธีของ Duncan ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในมิติของความ



เชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล และการตอบสนองต่อผู้ให้บริการที่รวดเร็วตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยอยู่ในระดับที่พึงพอใจนั้น แสดงได้ว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน 5 มิติของคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย ดังนี้ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุดคือ บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ การขนส่งมีมาตรฐานของกระบวนการขนส่ง และการขนส่งมีมาตรฐานการดำเนินการในระดับสากล 2) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการคือ การขนส่งมีการแจ้งการรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการดูแลสินค้า มีการให้คำมั่นสัญญาในการดูแลสินค้า 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการคือ การขนส่งแหล่งให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน มีการแจ้งกระบวนการหรือขั้นตอน การจัดส่งที่ชัดเจน และติดตามได้ง่าย มีศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ที่ดี 4) การเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคลคือ การขนส่งมีความใส่ใจต่อสินค้า และมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการที่ดี และ 5) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการที่รวดเร็วคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้ข้อมูลต่าง ๆ และมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ พนักงานให้บริการทันทีที่ผู้ให้บริการขอความช่วยเหลือ การมีระบบหรือ กระบวนการต่าง ๆ ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการกรณีเร่งด่วน สอดคล้องกับ ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสฐนิธิกิจ (2564, หน้า 26-27) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้ให้บริการขนส่งในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากแฟรช เอ็กซ์เพรส จำกัด มุ่งให้ความสำคัญกับการบริการและมีการตอบสนองที่รวดเร็วเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และจากผลการวิจัยนี้การที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในบริบทของการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรี เนื่องจากแต่ละบริษัทการขนส่งนั้นมีนโยบายต่าง ๆ ที่พยายามสร้างความพอใจให้กับผู้ให้บริการที่ดี รวมทั้งปัจจุบันมีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงเพื่อให้ได้ฐานผู้ให้บริการหรือส่วนแบ่งทางการตลาดที่ดี จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ดี อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยนี้ยังไม่มีมิติของคุณภาพการให้บริการด้านใดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่งในการขนส่งสินค้าประเภทเบเกอร์รี่และเพสทรี และมีความจำเป็นต้องหาวิธีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ มิติต่อไป

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละมิติของคุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย พบว่ามิติของคุณภาพการให้บริการที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดสามอันดับ หรือเป็นมิติของคุณภาพการให้บริการที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วน อันดับแรก การตอบสนองต่อผู้ให้บริการที่รวดเร็ว และรองลงมาการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล และความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการขนส่ง



เบเกอร์และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทย ต้องเร่งพัฒนาเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความพร้อมของพนักงาน การพัฒนาระบบ การใช้เทคโนโลยี หรือกระบวนการต่าง ๆ ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการกรณีเร่งด่วน 2) การพัฒนาการดูแลสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง 3) การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนและกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ใช้ได้ง่ายและติดตามได้ง่ายมากขึ้น สอดคล้องกับ ปณิธาน คำนี และศิริ ศรีโยธิน (2566, หน้า 101) ที่พบว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ควรพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการสนับสนุนด้านการจัดอบรมบุคลากรในองค์กร พัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองจนนำไปสู่การให้บริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้นไป และสอดคล้องกับ ทิพย์มณฑา เหล่ากสิการ และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ (2564, หน้า 45-46) ที่พบว่าเจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส ควรพัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ทักษะการสื่อสาร และควรเน้นการพัฒนาการให้บริการและการดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง จากผลการวิจัยนี้ที่ศึกษาในบริบทของการขนส่งเบเกอร์และเพสทรีที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมานั้นแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมในการให้บริการ และการมีกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพดีขึ้น จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจการขนส่งต่อไป ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการขึ้นนโยบายต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจการขนส่งสินค้าและธุรกิจเบเกอร์และเพสทรีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจการขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยควรมีนโยบายในการพัฒนาการขนส่งเบเกอร์และเพสทรี ดังนี้

1. การอบรมความพร้อมของพนักงานในการให้บริการเกี่ยวกับเบเกอร์และเพสทรี การพัฒนาระบบการขนส่งเบเกอร์และเพสทรีโดยเฉพาะ และการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน เช่น ช่องทางพูดคุยออนไลน์ตลอดเวลาสำหรับสินค้าเบเกอร์และเพสทรี หรือมีการแสดงการดำเนินการขนส่งพร้อมมีภาพถ่ายของสินค้าเป็นระยะ ๆ ในระบบออนไลน์
2. การอบรมพนักงานในการดูแลสินค้าเบเกอร์และเพสทรี เช่น อุณหภูมิที่เหมาะสมในการจัดเก็บ ความชื้นที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง การป้องกันการกระแทกที่เหมาะสม และการอบรมการให้บริการด้วยหัวใจการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ
3. การอบรมการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาระบบการแจ้งเตือน การประชาสัมพันธ์การแจ้งการประกันสินค้าที่ชัดเจน และการพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้เข้าถึงและใช้งานได้ง่าย



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการที่คุณภาพการให้บริการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรีของบริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศไทยว่าจะมีอิทธิพลต่อสิ่งใด เช่น การตัดสินใจในการใช้บริการ การบอกปากต่อปาก การกลับมาใช้บริการซ้ำ ภาพลักษณ์ของการขนส่งในมิติของการขนส่งเบเกอร์รี่และเพสทรี

บรรณานุกรม

- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิจิภา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด. *วารสารศิลปการจัดการ*, 5(1), หน้า 17-29.
- เถาเป่าทูยู. (2568, 22 เมษายน). *รวม 15 บริษัทขนส่งในประเทศไทยส่งไวการันตีความมีอาชีพ* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.taobao2you.com/15-shipping-company/> [2568, 24 กรกฎาคม].
- ทิพย์มณฑา เหล่ากลีการ และชินโสณ วิสิฐนิจิภา. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการขนส่งสินค้า และพัสดุระหว่าง เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส และเคอรี่ เอ็กซ์เพรส. *วารสารศิลปการจัดการ*, 5(1), หน้า 45-57.
- ทุเคย์ ปิชีวิ. (2564, 27 กรกฎาคม). *“พัสดุล้น ส่งช้า” เช็กสถานะขนส่งไทย วิกฤตโควิดที่กระทบหนักกว่าทุกระลอก* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://workpointtoday.com/thai-express-business-status01/> [2567, 10 ตุลาคม].
- ธนภัทร์ ทองน้อย, ปองพล บุญสงค์ และประจักษ์ เฉิดโฉม. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น*, 11(2), หน้า 41-60.
- ธิติสุดา จันทร์อ่อน. (2568). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส. *วารสารสังคมพัฒนศาสตร์*, 8(3), หน้า 164-175.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปภินดา คำณิ และศิริระ ศรีโยธิน. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งสินค้าของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(1), หน้า 101-114.
- สถาพร โอภาสานนท์. (2563). *การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤต โรคระบาด* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.tbs.tu.ac.th/wp-content/uploads/2020/04/การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด.pdf> [2567, 31 ตุลาคม].
- เอกนรี ทุมพล, นันทน์ภัส สว่างการ, ชวัลวิทย์ โตจิต และอาภัสรา ไชยคาม. (2566). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 9(1), หน้า 403-412.



DPO International. (2568). *เทรนด์เบเกอรี่* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://dpointernational.com/wp-content/uploads/2023/01/GLOBAL-MARKET-TRENDS-2022-BAKERY-TH-Translation.pdf> [2568, 18 กันยายน].

Le Cordon Bleu Dusit. (2021). *Bakery vs. Pastry* (Online). Available:

<https://www.instagram.com/p/CWdOVLfsrt-/> [2025, July 24].

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-37.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์และกลยุทธ์การสื่อสารที่มีผลต่อความจงรักภักดี
ของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สตรีมมิ่ง

INFLUENCER MARKETING AND COMMUNICATION STRATEGIES
THAT AFFECT CUSTOMER LOYALTY IN PURCHASING PRODUCTS
VIA LIVE STREAMING

ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต*, ชลธิศ ดาราวงษ์, บุญเกียรติ วิสิทธิ์ภาศ

Chanin Phumbandit*, Chonlatis Darawong, Boonkiat Wisittigars

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การตลาดดิจิทัล วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Master of Business Administration, Digital Marketing, Graduate College of Management,

Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author e-Mail: phumbandit22@gmail.com

(Received: 2025, May 29; Revised: 2025, October 5; Accepted: 2025, October 11)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์และกลยุทธ์การสื่อสารที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สตรีมมิ่ง ผ่านตัวแปรการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม โดยเลือกศึกษาจากอินฟลูเอนเซอร์ประเภทอาหาร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ที่ติดตามมาโครอินฟลูเอนเซอร์ประเภทอาหาร จำนวน 200 คน และเมกะอินฟลูเอนเซอร์ จำนวน 200 คน รวมเป็น 400 คน ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม เก็บข้อมูลออนไลน์ทั้งหมดโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีคำถามคัดกรองในเบื้องต้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานคือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลการวิจัยพบว่าการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ ด้านที่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมมากที่สุดคือ การให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน ส่วนกลยุทธ์การสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมมากที่สุดคือ ด้านเนื้อหาที่น่าสนใจ และประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ กลยุทธ์การสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมแตกต่างกัน และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ด้านการติดตามสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีมากที่สุด



คำสำคัญ: การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์; กลยุทธ์การสื่อสาร; ความจงรักภักดี

ABSTRACT

The objectives of this research were to study influencer marketing and communication strategies that affect customer loyalty in purchasing products via live streaming through para-social interactions. The study was conducted using food influencers. The sample consisted of 200 food macro-influencers and 200 mega-influencers who had purchased products through Facebook Live, totaling 400 people. This study employed a quantitative research approach using a survey research design. The participants were selected through simple random sampling using computer-generated selection, and data were collected entirely online using a questionnaire as the research instrument. Preliminary screening questions were included at the beginning of the questionnaire. The statistical methods used to analyze the data included descriptive statistics, such as mean and standard deviation, and inferential statistics, specifically multiple regression analysis using the enter method.

The results of the research revealed that in influencer marketing, the aspect that has the most influence on para-social interactions is entertainment and humor. The communication strategy that has the greatest influence on para-social interactions is the content presented. Additionally, different types of influencers have varying effects on the relationship between influencer marketing, communication strategies, and para-social interactions. Furthermore, among the factors of para-social interaction, continuous social media following has the most significant influence on customer loyalty.

Keywords: influencer marketing; communication strategies; loyalty

บทนำ

ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาสื่อออนไลน์ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โลกออนไลน์เปรียบเสมือนพื้นที่ขนาดใหญ่ที่ให้ร้านค้า หรือแบรนด์ต่าง ๆ ลงมาแข่งขันกันทำการตลาดอย่างเข้มข้น โดยงานวิจัยของ Austion (Online, 2022) พบว่าผู้บริโภคจำนวนกว่าร้อยละ 80 ซื้อสินค้าและบริการด้วยการตอบสนองกับเนื้อหาที่น่าสนใจผ่านสื่อสังคม ทำให้ให้นักการตลาดได้นำเอาเครื่องมือบนสื่อออนไลน์มาผนวกเข้ากับกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ (influencer marketing) มากำหนดกลยุทธ์การตลาดในยุคสังคมออนไลน์ และได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก



โดยร้อยละ 37 ของผู้บริโภคกล่าวว่าพวกเขาเชื่อเหล่าอินฟลูเอนเซอร์มากกว่าแบรนด์ด้วยซ้ำไป (Rocket, Online, 2022) โดยในปี พ.ศ.2567 ประเทศไทยมีอินฟลูเอนเซอร์กว่า 9 ล้านคน หมวดหมู่ของอินฟลูเอนเซอร์ที่ได้รับความนิยมสามารถแบ่งเป็น 6 หมวดด้วยกันคือ อาหาร ท่องเที่ยว ความงามและแฟชั่น ครอบครัว สัตว์เลี้ยง และอสังหาริมทรัพย์ (Saiophas, Online, 2024)

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่างานวิจัยส่วนหนึ่งจะทำการศึกษาถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ของอินฟลูเอนเซอร์ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าทั้งในและต่างประเทศ (Suksarnamonkul, Chotikunakorn & Arunchoknumlap, 2023, pp.132-135; อัญญาวิ บุญยะสิทธิ์, 2565, หน้า 29-40; อัญชิษฐา ถกลวิโรจน์, 2564, หน้า 75-76; สุพิชญา ชื่นจิต, 2563, หน้า 34-52) และมีการศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารการสร้างตัวตนของอินฟลูเอนเซอร์ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (ปรัชญา เปี่ยมการุณ, 2566, หน้า 110-114) นอกจากนี้หากพิจารณาถึงความสำคัญของอินฟลูเอนเซอร์แต่ละประเภท จะพบว่า กลยุทธ์การตลาดของอินฟลูเอนเซอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของอินฟลูเอนเซอร์ และประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ด้วยเช่นกัน (Masuda, Han & Lee, 2022, pp. 1-8) โดย อัญชิษฐา ถกลวิโรจน์ (2564, หน้า 37-73) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพและความงาม บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก: ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ในฐานะตัวแปรกำกับ พบว่าปัจจัยคุณค่าการให้ข้อมูลและปัจจัยคุณลักษณะของอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม โดยแมคโครอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมในปัจจัยด้านคุณค่าด้านการให้ข้อมูลมากกว่าไมโครอินฟลูเอนเซอร์

นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะอินฟลูเอนเซอร์ที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ผ่านการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม (Liu, Wang, Jian & Sun, 2023, pp. 8-10; Ko & Wu, 2017, p. 82) โดย Ko & Wu (2017, pp. 81-82) ในประเทศจีนได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ฟังเกิดการจงรักภักดีต่อยูทูบเบอร์ด้านความงาม พบว่าคุณลักษณะด้านการเป็นคนเปิดเผย ความคล้ายคลึง ความเชี่ยวชาญ และมีความใกล้เคียงกับผู้ชมของตัวยูทูบเบอร์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมและก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากถูกนำมาใช้ในการตลาดมาอย่างยาวนาน แต่ยังไม่ค่อยมีการศึกษาในบริบทของไทยเกี่ยวกับการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ที่ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมและก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยของอินฟลูเอนเซอร์ และกลยุทธ์การสื่อสารของอินฟลูเอนเซอร์ที่ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ เนื่องจากการถ่ายทอดสด (live stream) กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และเฟซบุ๊กเป็นสื่อสังคมที่คนไทยใช้งานมากที่สุด โดยเน้นไปที่อินฟลูเอนเซอร์สายอาหารซึ่งกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (Saiophas, Online, 2024) และจากการสำรวจพบว่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นเรื่องยอดนิยมในหมู่ผู้ซื้อ



ออนไลน์เป็นอย่างมาก (ชัยพร อุดมชนะโชค, ออนไลน์, 2565) โดยจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของอิทธิพลในอินฟลูเอนเซอร์แต่ละประเภท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตลาดอินฟลูเอนเซอร์ที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การสื่อสารของอินฟลูเอนเซอร์ที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ (ผ่านเฟซบุ๊กส่วนตัวหรือเฟซบุ๊กแฟนเพจของอินฟลูเอนเซอร์)
4. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ กลยุทธ์การสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์

สมมติฐานของการวิจัย

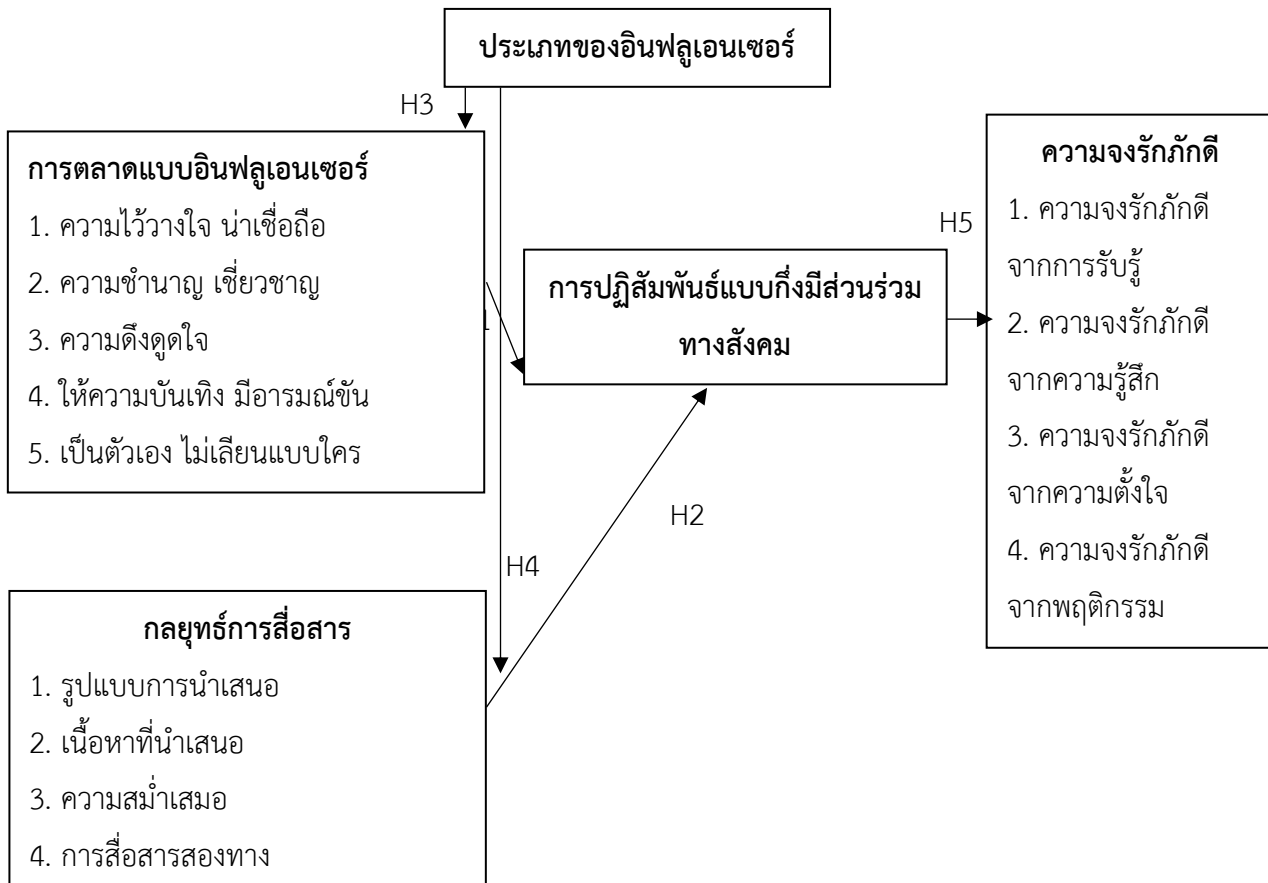
1. การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่ง
2. กลยุทธ์การสื่อสารส่งผลทางบวกต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่ง
3. ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์กับการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่ง
4. ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่ง
5. การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมส่งผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่ง



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) แบบเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและวัดผลเพียงครั้งเดียว (cross sectional) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่เป็นผู้ใช้งานเฟซบุ๊กติดตามอินฟลูเอนเซอร์สายอาหารประเภทมาโครอินฟลูเอนเซอร์ เมกะอินฟลูเอนเซอร์ และเคยซื้อสินค้าจากอินฟลูเอนเซอร์สายอาหารผ่านช่องทางเฟซบุ๊กไลฟ์ ทั้งผ่านเฟซบุ๊กส่วนตัวหรือเฟซบุ๊กแฟนเพจของอินฟลูเอนเซอร์อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมา คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร่



ยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นผู้ที่ติดตามและเคยซื้ออาหารกับมาโครอินฟลูเอนเซอร์ จำนวน 200 คน และไม่เคยอินฟลูเอนเซอร์ จำนวน 200 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสารทฤษฎี และผลจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษามี 7 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเพื่อใช้คัดกรองกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยข้อแรกเป็นคำถามถึงการติดตามอินฟลูเอนเซอร์ประเภทอาหารบนเฟซบุ๊ก และข้อที่สองประสพการณ์การซื้อสินค้าในขณะที่อินฟลูเอนเซอร์ที่ติดตามไลฟ์ขายสินค้า หากมีคำตอบว่า ไม่เป็นการจบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ระบุชื่อเพจหรือบัญชีเฟซบุ๊กของอินฟลูเอนเซอร์ที่ติดตาม รวมถึงสินค้าที่ได้ทำการซื้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) ส่วนที่ 4 การตลาดอินฟลูเอนเซอร์ โดยสอบถามคุณสมบัติอินฟลูเอนเซอร์ จำนวน 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 5 กลยุทธ์การสื่อสาร ดัดแปลงจากแบบสอบถามนันทน์ภัส เจริญศิลป์วรโชติ (2564, หน้า 61-64) จำนวน 14 ข้อ ส่วนที่ 6 การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ดัดแปลงจากแบบสอบถาม Aw, Tan, Chuah, Ooi & Hajli (2023, pp. 80-90) จำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 7 ความจงรักภักดี ดัดแปลงจาก Oliver (1999, pp. 38-41) จำนวน 15 ข้อ ลักษณะข้อคำถามส่วนที่ 4 ถึง ส่วนที่ 7 เป็นมาตรประเมินค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต 5 ระดับ ดังนี้ 5 หมายถึงระดับมากที่สุด 4 หมายถึงระดับมาก 3 หมายถึงระดับปานกลาง 2 หมายถึงระดับน้อย 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) หลักในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องในทุกข้อคำถามนั้น เมื่อวิเคราะห์แล้วถ้ามีค่าระหว่าง 0-1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50-1 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .50 จะพิจารณาปรับปรุง แก้ไขหรืออาจตัดทิ้ง (Rovinelli & Hambleton, 1976, p. 20) ได้ค่า IOC=.89 จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน รูปแบบออนไลน์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของข้อคำถามแต่ละตัวแปร ได้แก่ การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ กลยุทธ์การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ความจงรักภักดี พบว่าระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .74-.95 ซึ่งสูงกว่า .70 ที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994, p. 250) ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำลิงก์แบบสอบถามไปสอบถามในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยเน้นไปที่เฟซบุ๊กที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเก็บข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 465 คน และได้ทำการคัดกรองเบื้องต้น จนได้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตามมาโครอินฟลูเอนเซอร์ ประเภทอาหาร จำนวน 200 คน



และเมกะอินฟลูเอนเซอร์ จำนวน 200 คน รวมเป็น 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตามอินฟลูเอนเซอร์ประเภทอื่นได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเวลา ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2567-วันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2568

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551, หน้า 25) ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึงระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึงระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึงระดับน้อย 1.00-1.80 หมายถึงระดับน้อยที่สุด และ 2) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) คือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) ด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (enter method) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัย

ข้อมูลประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.20 มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.80 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.80 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.50 อาหารที่ซื้อจากช่องทางเพชบุรีไลฟ์มากที่สุดคือ อาหารแห้ง น้ำพริก คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาอาหารสำเร็จรูป คิดเป็นร้อยละ 15.30

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตลาดอินฟลูเอนเซอร์

ปัจจัยการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์	กลุ่มที่ 1 มาโคร		กลุ่มที่ 2 เมกะ		เฉลี่ยรวม	
	$n=200$		$n=200$		$N=400$	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ	4.63	0.60	4.72	0.51	4.68	0.56
2. ด้านความชำนาญ เชี่ยวชาญ	4.67	0.56	4.70	0.52	4.69	0.54
3. ด้านความดึงดูดใจ	4.72	0.55	4.74	0.48	4.73	0.52
4. ด้านการให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน	4.74	0.53	4.72	0.51	4.73	0.52
5. ด้านเป็นตัวของตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร	4.67	0.61	4.69	0.55	4.68	0.58
ค่าเฉลี่ยรวม	4.68	0.51	4.72	0.45	4.70	0.48

จากตารางที่ 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$, $SD=0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความดึงดูดใจ



กับการให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน ($\bar{X}=4.73$, $SD=0.52$) รองลงมาด้านความชำนาญ เชี่ยวชาญ ($\bar{X}=4.69$, $SD=0.54$) ด้านความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.68$, $SD=0.56$) และด้านเป็นตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร ($\bar{X}=4.68$, $SD=0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสาร

ปัจจัยกลยุทธ์การสื่อสาร	กลุ่มที่ 1 มาโคร		กลุ่มที่ 2 เมกะ		ค่าเฉลี่ยรวม	
	$n=200$		$n=200$		$N=400$	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	4.67	0.57	4.58	0.52	4.67	0.54
2. ด้านเนื้อหาที่น่าสนใจ	4.66	0.57	4.69	0.53	4.67	0.55
3. ด้านความสม่ำเสมอ	4.63	0.65	4.70	0.51	4.66	0.58
4. ด้านการสื่อสารสองทาง	4.62	0.67	4.71	0.54	4.66	0.61
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	0.58	4.69	0.48	4.67	0.54

จากตารางที่ 2 พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$, $SD=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านรูปแบบการนำเสนอ ($\bar{X}=4.67$, $SD=0.54$) รองลงมาด้านเนื้อหาที่น่าสนใจ ($\bar{X}=4.67$, $SD=0.55$) ด้านความสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.66$, $SD=0.58$) และด้านการสื่อสารสองทาง ($\bar{X}=4.66$, $SD=0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม

การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม	กลุ่มที่ 1 มาโคร		กลุ่มที่ 2 เมกะ		ค่าเฉลี่ยรวม	
	$n=200$		$n=200$		$N=400$	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ทานต้องการที่จะเจอตัวจริงของอินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้	4.17	1.07	4.19	0.92	4.18	0.99
2. ทานต้องการที่จะเห็นการนำเสนอของอินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้ในเร็ววัน	4.51	0.81	4.62	0.65	4.54	0.73
3. ทานมีการติดตามสื่อสังคมออนไลน์อื่นของอินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้อย่างต่อเนื่อง	4.54	0.80	4.66	0.57	4.57	0.70



การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วม ทางสังคม	กลุ่มที่ 1 มาโคร		กลุ่มที่ 2 เมกะ		ค่าเฉลี่ยรวม	
	$n=200$		$n=200$		$N=400$	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
4. อินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้ให้ความรู้สึกเหมือน กับเพื่อน ๆ ของท่าน	4.51	0.82	4.58	0.69	4.51	0.76
5. อินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้จะเข้ากันได้ดีกับกลุ่ม เพื่อนในไลฟ์หรือเพื่อนของท่าน	4.48	0.87	4.56	0.74	4.50	0.81
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50	0.80	4.59	0.65	4.54	0.73

จากตารางที่ 3 พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, $SD=0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีการติดตามสื่อสังคมออนไลน์อื่นของอินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, $SD=0.70$) รองลงมาท่านต้องการที่จะเห็นการนำเสนอของอินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้ในเร็ววัน ($\bar{X}=4.54$, $SD=0.73$) อินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้ให้ความรู้สึกเหมือนกับเพื่อน ๆ ของท่าน ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.76$) อินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้จะเข้ากันได้ดีกับกลุ่มเพื่อนในไลฟ์หรือเพื่อนของท่าน ($\bar{X}=4.50$, $SD=0.81$) ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อคือ ท่านต้องการที่จะเจอตัวจริงของอินฟลูเอนเซอร์ท่านนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.99$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีของลูกค้า	กลุ่มที่ 1 มาโคร		กลุ่มที่ 2 เมกะ		ค่าเฉลี่ยรวม	
	$n=200$		$n=200$		$N=400$	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการจงรักภักดีจากการรับรู้	4.46	0.86	4.55	0.71	4.50	0.79
2. ด้านความจงรักภักดีจากความรู้สึก	4.50	0.84	4.54	0.72	4.52	0.78
3. ด้านความจงรักภักดีจากความตั้งใจ	4.50	0.87	4.54	0.73	4.52	0.80
4. ด้านความจงรักภักดีจากพฤติกรรม	4.50	0.84	4.55	0.74	4.52	0.79
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48	0.83	4.54	0.69	4.52	0.76



จากตารางที่ 4 พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, $SD=0.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยที่สูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีจากความรู้สึก ($\bar{X}=4.52$, $SD=0.78$) รองลงมาด้านความจงรักภักดีจากพฤติกรรม ($\bar{X}=4.52$, $SD=0.79$) ด้านความจงรักภักดีจากความตั้งใจ ($\bar{X}=4.52$, $SD=0.80$) และด้านการจงรักภักดีจากการรับรู้ ($\bar{X}=4.50$, $SD=0.79$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์กับการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม

การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย	<i>t</i>	<i>p</i>
คะแนนมาตรฐาน (<i>B</i>)				
(ค่าคงที่)	-0.89		-4.03*	.00
1. ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ	0.28	0.21	4.38*	.00
2. ความชำนาญเชี่ยวชาญ	0.21	0.15	2.94*	.00
3. ความดึงดูดใจ	-0.09	-0.06	-1.12	.26
4. การให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน	0.40	0.28	4.62*	.00
5. เป็นตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร	0.37	0.30	5.11*	.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 5 พบว่าการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมฝั่งแตกต่างกัน โดยการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ ด้านที่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมมากที่สุดคือ การให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน เป็นตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และความชำนาญเชี่ยวชาญ

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของกลยุทธ์การสื่อสารกับการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม

กลยุทธ์การสื่อสาร	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย	<i>t</i>	<i>p</i>
คะแนนมาตรฐาน (<i>B</i>)				
(ค่าคงที่)	-0.69		-3.71*	.00
1. ด้านรูปแบบที่น่าสนใจ	0.08	0.06	0.84*	.40



กลยุทธ์การสื่อสาร	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย	t	p
คะแนนมาตรฐาน (6)				
2. ด้านความสม่ำเสมอ	0.60	0.46	6.84*	.00
3. ด้านความสม่ำเสมอ	0.28	0.23	3.73*	.00
4. ด้านการสื่อสารสองทาง	0.15	0.13	2.11*	.04

* $p < .05$

จากตารางที่ 6 พบว่ากลยุทธ์การสื่อสารส่งผลทางบวกต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง โดยกลยุทธ์การสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมมากที่สุดคือ ด้านเนื้อหาที่น่าสนใจ ด้านความสม่ำเสมอในการสื่อสาร และการสื่อสารสองทาง

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม

ตัวแปร	การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม					
	โมเดล 1			โมเดล 2		
	unstandardized coefficients		standardized coefficients	unstandardized coefficients		standardized coefficients
	B	std.error	Beta	B	std.error	Beta
(ค่าคงที่)	-0.91	0.22		-1.42	0.29	
ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ	0.27	0.06	0.21*	0.43	0.08	0.33*
ความชำนาญเชี่ยวชาญ	0.21	0.07	0.15*	0.39	0.09	0.29*
ความดึงดูดใจ	-0.09	0.08	-0.07	0.14	0.11	0.10
การให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน	0.40	0.08	0.29*	0.12	0.12	0.09
เป็นตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร	0.37	0.07	0.30*	0.19	0.10	0.15
ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์	0.06	0.04	0.04	1.34	0.43	0.92*
ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				-0.36	0.12	-1.17*
ความชำนาญเชี่ยวชาญ * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				-0.27	0.14	-0.89*



ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปร	การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม					
	โมเดล 1			โมเดล 2		
	unstandardized coefficients		standardized coefficients	unstandardized coefficients		standardized coefficients
	B	std.error	Beta	B	std.error	Beta
ความตั้งใจ* ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				-0.42	0.16	-1.37*
การให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				0.43	0.17	1.42*
เป็นตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				0.34	0.14	1.12*
Adjusted R2		0.63			0.66	
R2 Change		0.64			0.66	
F		115.22			70.17	
F change		115.22			70.17	

* $p < .05$

จากตารางที่ 7 พบว่าประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์กับการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สตรีมมิ่ง โดยพบว่าการที่มีตัวแปรกำกับทำให้สามารถอธิบายอธิบายการแปรผันของการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม สำหรับมาโครและเมกะอินฟลูเอนเซอร์ ได้ดีมากขึ้นกว่าเดิม โดยเมกะอินฟลูเอนเซอร์ มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ รวมถึงมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และความชำนาญเชี่ยวชาญ มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และความตั้งใจ มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และการให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และการเป็นตัวเอง ไม่เลียนแบบใคร มากกว่าอิทธิพลของมาโครอินฟลูเอนเซอร์



ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อความสัมพันธ์
ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม

ตัวแปร	การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม					
	โมเดล 1			โมเดล 2		
	unstandardized coefficients		standardized coefficients	unstandardized coefficients		standardized coefficients
	B	std.error	Beta	B	std.error	Beta
(ค่าคงที่)	-0.70	0.19		-0.90	0.24	
ด้านรูปแบบการนำเสนอ	0.09	0.10	0.06	0.34	0.13	0.26*
เนื้อหาที่น่าสนใจ	0.60	0.09	0.46*	0.14	0.14	0.11
ความสม่ำเสมอ	0.28	0.08	0.22*	0.43	0.10	0.34*
การสื่อสารสองทาง	0.14	0.07	0.12*	0.25	0.09	0.21*
ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์	0.04	0.04	0.03	0.69	0.37	0.47
ด้านรูปแบบการนำเสนอ * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				-0.35	0.20	-1.15
เนื้อหาที่น่าสนใจ * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				0.69	0.18	2.24*
ความสม่ำเสมอ* ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				-0.28	0.15	-0.93
การสื่อสารสองทาง * ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ (มาโคร = 0)				-0.19	0.14	0.62
Adjusted R2			0.67			0.69
R2 Change			0.68			0.69
F			165.34			98.71
F change			165.34			98.71

* $p < .05$

จากตารางที่ 8 พบว่าประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ส่งผลทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ของลูกค้าซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง โดยพบว่าเมกะอินฟลูเอนเซอร์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และเนื้อหาที่น่าสนใจ มากกว่าอิทธิพลของมาโครอินฟลูเอนเซอร์



ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมกับความจงรักภักดีของ
ลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง

การปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย	t	p
คะแนนมาตรฐาน (B)				
(ค่าคงที่)	0.18		1.47	.14
1. การได้เจอตัวจริง	0.06	0.08	2.57*	.01
2. ความต้องการที่จะเห็นการนำเสนอเสมอ	0.18	0.18	3.06*	.00
3. การติดตามสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	0.28	0.26	5.05*	.00
4. การให้ความรู้สึกเหมือนกับเพื่อน	0.29	0.29	4.88*	.00
5. การเข้ากันได้ดีกับกลุ่มเพื่อน	0.14	0.14	2.47*	.01

* $p < .05$

จากตารางที่ 9 พบว่าการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมส่งผลทางบวกต่อความจงรักภักดี
ของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีมากที่สุดคือ การ
ปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ด้านการติดตามสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง การให้ความรู้สึก
เหมือนกับเพื่อน และการได้เจอตัวจริง

อภิปรายผล

1. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่พบว่าการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์แล้วพบว่า ด้านการให้
ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่าน
ช่องทางไลฟ์สดริมมิ่งมากที่สุดนั้น สอดคล้องกับ Lou & Kim (2019, pp. 1-10) ที่พบว่าการรับรู้ถึงคุณค่าด้าน
การให้ความบันเทิง เป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอินฟลูเอนเซอร์และ
ผู้ติดตาม นอกจากนี้การให้ความบันเทิงของอินฟลูเอนเซอร์จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทาง
สังคม ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคที่รับชมการไลฟ์สดริมมิ่งไม่ได้คาดหวังเพียงข้อมูลผลิตภัณฑ์
หรือแรงจูงใจในการซื้อเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับ “ประสบการณ์ทางอารมณ์” ระหว่างการรับชม การที่
อินฟลูเอนเซอร์สามารถสื่อสารด้วยอารมณ์ขัน มีบุคลิกที่เป็นกันเอง ซึ่งช่วยให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลาย และเกิด
ความรู้สึกมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์ ดังนั้นนักการตลาดควรให้ความสำคัญกับการเลือกอินฟลูเอนเซอร์ที่มี
ความสามารถในการสร้างความบันเทิงอย่างเป็นธรรมชาติ มีบุคลิกเป็นมิตร และสื่อสารด้วยอารมณ์ขันในระดับ
ที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความผูกพันในระยะยาว และเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจซื้อซ้ำ



2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่พบว่ากลยุทธ์การสื่อสารด้านเนื้อหาที่นำเสนออิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง มากที่สุดนั้น สอดคล้องกับ นันทน์ภัส เจริญศิลป์วรโชติ (2564, หน้า 37-50) ที่พบว่าเนื้อหาหลักที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญคือ ด้านการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานอ้างอิง และมีการทดลองสินค้าแสดงให้เห็นจริง อีกทั้งต้องมีเทคนิคการพูดที่น่าสนใจ น่าเสียงน่าฟัง และทำความเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ที่มีความทันสมัย มีรูปแบบการนำเสนอที่แปลกใหม่ น่าติดตามอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของเนื้อหาด้วยเช่นกัน อินฟลูเอนเซอร์ที่เข้าใจผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง ควรสื่อสารอธิบายคุณลักษณะและคุณค่าของสินค้าได้ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งจะช่วยให้เกิดความผูกพันทางสังคมระหว่างแบรนด์กับผู้บริโภค และเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจซื้ออย่างยั่งยืน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่พบว่า ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์เป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์กับการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง โดยเมกะอินฟลูเอนเซอร์ ซึ่งมีผู้ติดตามมากกว่า ส่งผลมากกว่ามาโครอินฟลูเอนเซอร์ สอดคล้องกับ อัญชิษฐา ถกลวิโรจน์ (2564, หน้า 61-70) ที่พบว่าอินฟลูเอนเซอร์ประเภทแมโครอินฟลูเอนเซอร์ ซึ่งมีผู้ติดตามมากกว่ามีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ในปัจจัยด้านคุณค่าด้านการให้ข้อมูลมากกว่าไมโครอินฟลูเอนเซอร์ ดังนั้นนักการตลาดควรเลือกประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ทางการตลาด

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแสดงได้ว่าการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคมของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง ได้แก่ การได้เจอตัวจริง ความต้องการที่จะเห็นการนำเสนอ การติดตามสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง การให้ความรู้สึกเหมือนกับเพื่อน และการเข้ากันได้ดีกับกลุ่มเพื่อน สามารถร่วมพยากรณ์ความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิ่ง สอดคล้องกับ Ko & Wu. (2017, pp. 84-85) ที่พบว่าคุณลักษณะด้านการเป็นคนเปิดเผย ความคล้ายคลึง และมีความใกล้เคียงกับผู้ชมของตัวยูทูปเบอร์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ในการไลฟ์สดริมมิ่ง ควรให้ความสำคัญกับการสร้าง “ความสัมพันธ์แบบเพื่อน” ระหว่างอินฟลูเอนเซอร์และผู้ชมมากกว่าการสื่อสารเชิงขายโดยตรง โดยเฉพาะการนำเสนอในรูปแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ชมมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น หรือรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน จะช่วยเสริมสร้างความภักดีของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์ ด้านการให้ความบันเทิง มีอารมณ์ขัน ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และ



ก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด โดยความมีชีวิตชีวา สนุกสนาน ของอินฟลูเอนเซอร์เป็นสิ่งที่ผู้ซื้อสนใจ ดังนั้น อินฟลูเอนเซอร์ควรให้ความสนใจในการสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน เพื่อให้การไลฟ์ขายสินค้าน่าสนใจยิ่งขึ้น

2. กลยุทธ์การสื่อสารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผ่านช่องทางไลฟ์สดริมมิง ด้านเนื้อหาที่น่าสนใจในระดับดีมาก โดยการนำเสนอที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ถือเป็นสิ่งที่อินฟลูเอนเซอร์ควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิด ปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม และก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 กลุ่มคือ เฉพาะเมกะอินฟลูเอนเซอร์และไมโครอินฟลูเอนเซอร์ประเภทอาหารเท่านั้น โดยในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการขยายการศึกษาอินฟลูเอนเซอร์นอกเหนือจากประเภทอาหาร และมีผู้ติดตามเป็นจำนวนอื่น ๆ ให้มีความหลากหลาย เพื่อจะทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาให้ผู้ติดตามซื้อสินค้ามีความจงรักภักดีต่อไป

2. ควรพิจารณาตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยการตลาดดิจิทัล ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดบูรณาการ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้ามากที่สุด

บรรณานุกรม

- ชัยพร อุดมชนะโชค. (2565, 28 กันยายน). *Food Influencer อินฟลูเอนเซอร์ที่ธุรกิจร้านอาหารขาดไม่ได้* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://maxideastudio.com/blog/who-is-food-influencer-instagram/> [2568, 15 มกราคม].
- นันท์นภัส เจริญศิลป์วรโชติ. (2564). *คุณลักษณะของ Influencer กลุ่มความงามที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค*. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์, คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรัชญา เปี่ยมการุณ. (2566). การเรียนรู้ด้านสื่อและการสื่อสารของอินฟลูเอนเซอร์ในกลุ่มเจนเอเรชั่นแซต. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 11(1), หน้า 107-118.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ. (2551). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- สุพิชญา ชื่นจิต. (2563). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อกลุ่มผู้มีอิทธิพลทางความคิดบนสื่อออนไลน์กับแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแฟชั่นแบรนด์หรู*. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

อัญชิษฐา ถกลวิโรจน์. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ**

และความงาม บนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก: ประเภทของอินฟลูเอนเซอร์ในฐานะตัวแปรกำกับ.

การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการตลาด, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญญาวิ บุญยะสิทธิ์. (2565). **ความน่าเชื่อถือต่ออินฟลูเอนเซอร์ การเปิดรับสื่อ และแนวโน้มการตัดสินใจ**

ซื้อผลิตภัณฑ์ด้านการศึกษา. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Austin. (2022, May 3). **37% of Consumers Trust Social Media Influencers Over Brands** (Online). Available: <https://www.prnewswire.com/news-releases/37-of-consumers-trust-social-media-influencers-over-brands-301538111.html> / [2024, January 4].

Aw, E., Tan, G., Chuah, S., Ooi, K., & Hajli, N. (2023). Be my friend! Cultivating parasocial relationships with social media influencers: findings from PLS-SEM and fsQCA. **Information Technology & People**, 36(1), pp. 66-94.

Ko, H., & Wu, W. (2017). Exploring the determinants of viewers' loyalty toward beauty YouTubers: a parasocial interaction perspective. In **Proceedings of the 2017 International Conference on Education and Multimedia Technology** (pp. 81-86) Singapore: Association for Computing Machinery.

Liu, W., & Wang, Z., Jian, L., & Sun, Z. (2023). How broadcasters' characteristics affect viewers' loyalty: the role of parasocial relationships. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**. 36(1), pp. 1-14.

Lou, C., & Kim, H.K. (2019). Fancying the New Rich and Famous? Explicating the Roles of Influencer Content, Credibility, and Parental Mediation in Adolescents' Parasocial Relationship, Materialism, and Purchase Intentions. **Frontiers in Psychology**, 10(1), pp. 1-14.

Masuda, H., Han, S.H., & Lee, J. (2022). Impacts of Influencer Attributes on Purchase Intentions in Social Media Influencer Marketing: Mediating Roles of Characterizations. **Technological Forecasting and Social Change**, 174(1), pp. 1-14.

Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). The Assessment of Reliability. **Psychometric theory**, 3, pp. 248-292.

Oliver, R.L. (1999). Whence consumer loyalty. **Journal of Marketing**, 63(4), pp. 33-44.



- Rocket. (2022, November 24). *Influencer Marketing คืออะไร มารู้จักการตลาดแบบอินฟลูเอนเซอร์* (Online). Available: <https://www.rocket.in.th/blog/influencer-marketing/> [2025, January 29].
- Rovinelli, R., & Hambleton, R. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. In *Paper presented at the annual meeting of AERA, San Francisco*. Eric Document # ED121845. (pp. 19-23), San Francisco: Educational Research Association.
- Saiophas, P. (2024, January 1). *เปิดลิสต์ Top Influencers ทั้ง 6 หมวด ที่ต้องมีในแพลนปี 2024* (Online). Available: <https://www.twfdigital.com/blog/2024/01/top-6-influencers-category-for-2024/> [2024, November 22].
- Suksarnamonkul, N., Chotikunakorn, N., & Arunchoknumlap, P. (2023). Conceptual Review of The Influence of Influencer Marketing on Purchase Intention. *Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University*, 3(3), pp. 132-145.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษา
จังหวัดตรัง

THE OPERATIONS OF VOCATIONAL EDUCATION INSTITUTIONS
UNDER THE OFFICE OF TRANG VOCATIONAL EDUCATION

กาญจนา วัฒนแปลง, ธีรพงศ์ แก่นอินทร์, นริศ แก้วสินวล *

Kanjana Wattanaplaeng, Therapong KaenIn, Narit Kaewsinuan *

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

Master of Education Program, Major in Educational Administration,

Faculty of Education and Social Sciences, Southern College of Technology

*Corresponding Author e-Mail: narit27@gmail.com

(Received: 2025, September 4; Revised: 2025, October 10; Accepted: 2025, October 16)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู 2) เปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ขนาดสถานศึกษา เพศผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง จำนวน 187 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของสถานศึกษาและการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับสลากจากรายชื่อครูในแต่ละสถานศึกษา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60-1 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครูโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายฝ่ายพบว่าฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา ฝ่ายแผนงานความร่วมมือ อยู่ในระดับดีมาก และฝ่ายบริหารทรัพยากร อยู่ในระดับดี 2) ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของ



สถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ขนาดสถานศึกษา เพศผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสูงกว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี ขึ้นไป ตามตัวแปรเพศของผู้บริหาร โดยรวมพบว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศหญิงมีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสูงกว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าครูส่วนหนึ่งรับรู้ว่าสถานศึกษาได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา ขาดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อผู้เรียน และครูมีภาระหน้าที่งานนอกเหนือจากงานสอนเกินความจำเป็น ทำให้กระทบกับการจัดการเรียนการสอน ผู้เรียน สถานศึกษาควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น และลดกิจกรรม ภาระงานที่ไม่จำเป็น

คำสำคัญ: การดำเนินงาน; สถานศึกษาอาชีวศึกษา; อาชีวศึกษาจังหวัดตรัง

ABSTRACT

This study aimed to investigate the operations of vocational education institutions as perceived by teachers, to compare the operations of vocational education institutions as perceived by teachers in relevance to their gender, educational level, job position, work experience, institution size, administrators' gender and work experience, and to identify problems and suggestions related to the operations of vocational education institutions. The sample consisted of 187 teachers under Office of Trang Vocational Education. The sample size was determined using Krejcie and Morgan's table at a 95% confidence interval. Stratified random sampling was conducted based on the proportion of schools, followed by simple random sampling using a lottery method to select teachers from each school. The data collection instrument was a five-point rating scale questionnaire with a consistency index ranging from .60-1 and the overall coefficient alpha of .96. The data analysis statistics included percentage, mean, standard deviation, independent samples *t* test, *F* test, one-way ANOVA, multiple comparisons using the LSD method and content analysis.

The findings revealed that: 1) the overall operations of vocational education institutions as perceived by teachers were found at very good levels. When considering each department, it was found that the Academic Affairs departments, Student Affairs and Development, and Planning and Cooperation were at very good levels, while the Resource



Management department was at a good level; 2) the overall comparison of vocational education institution operations as perceived by teachers in relevance to their gender, educational level, job position, work experience, institution size, administrators' gender and work experience, showed no significant differences. However, in terms of work experience, it was found that, overall, teachers with less than 10 years of work experience had a higher perception of the vocational education institution operations compared to those with 21 years or more of work experience. Regarding administrators' gender, it was found that, overall, female administrators had a significantly higher perception than male administrators, at a significance level of .05. 3) Problems and suggestions indicated that, according to some teachers' perceptions, small-sized colleges were allocated insufficient budgets for managing the institution, lacked modern media, materials, equipment, and teaching tools, which were inadequate for the number of students. In addition, teachers had duties beyond their teaching that were unnecessary, which affected the quality of teaching and learning.

Keywords: operations; Vocational Education Institutions; Vocational Education in Trang Province

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสื่อสารทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 มาตรา 8 ได้กำหนดรูปแบบ การจัดการศึกษาอาชีวศึกษา มี 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การศึกษาในระบบ 2) การศึกษานอกระบบ 3) การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน กับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2552, หน้า 3-4)

การอาชีวศึกษาเป็นกระบวนการศึกษา เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา การจัดหลักสูตรอาชีวศึกษาตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 ในมาตรา 6 มาตรา 7 มาตรา 8 และมาตรา 9 ให้จัดตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนดคือ 1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 3) ปริญญาสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ.2552 ซึ่งในข้อ 8 กำหนดให้สถานศึกษาแบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายบริหารทรัพยากร ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา และฝ่ายวิชาการ ในการบริหารสถานศึกษาทั้ง 4 ฝ่าย ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับประสิทธิผลของสถานศึกษานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง



ในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในสถานศึกษานั้น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2552, หน้า 2-4)

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีการจัดการศึกษา จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย วิทยาลัยเทคนิคตรัง วิทยาลัยการอาชีพตรัง วิทยาลัยการอาชีพปะเหลียน วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด วิทยาลัยการอาชีพกันตัง วิทยาลัยสารพัดช่างตรัง และวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีตรัง (สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง, 2567, หน้า 12-15) มีหน้าที่จัดการศึกษาด้านวิชาชีพ มีการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมให้ครอบคลุมตามภารกิจงานจากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษามีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการดำเนินงานของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานศึกษาและเพื่อให้บรรลุตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ขนาดสถานศึกษา เพศผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ครูที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาแตกต่างกัน
2. ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา แตกต่างกัน
3. ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศ และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหารต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาแตกต่างกัน



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นครูสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2567 จำนวน 360 คน (สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง, 2567, หน้า 12-15) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 187 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified random sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) และวิธีจับสลาก (lottery) จากรายชื่อครูของแต่ละสถานศึกษาให้ครบตามกำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน ขนาดสถานศึกษา เพศผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู จำแนกเป็น 4 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารทรัพยากร 2) ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ 3) ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา และ 4) ฝ่ายวิชาการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้ 5 หมายถึงการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก 4 หมายถึงการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 3 หมายถึงการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 หมายถึงการดำเนินงานอยู่ในระดับควรปรับปรุง 1 หมายถึงการดำเนินงานอยู่ในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีวุฒิการศึกษาดั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์บริหารการศึกษาหรือบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์ (Index of Item-objective Congruence: IOC) พบว่าอยู่ระหว่าง .60-1 มีค่า IOC เท่ากับ .95 สามารถนำไปใช้ได้ และนำไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach (1990, pp. 202-204) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรังเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ผ่านระบบ My-Office ของแต่ละสถานศึกษาโดยเก็บข้อมูลในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2567 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2568 จากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 187 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 174 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.05

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552, หน้า



75) ดังนี้ 4.50-5.00 หมายถึงการดำเนินงานในระดับดีมาก 3.50-4.49 หมายถึงการดำเนินงานในระดับดี 2.50-3.49 หมายถึงการดำเนินงานในระดับปานกลาง 1.50-2.49 หมายถึงการดำเนินงานในระดับควรปรับปรุง 1.00 -1.49 หมายถึงการดำเนินในระดับควรปรับปรุงอย่างยิ่ง 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (independent samples t test) การทดสอบค่าเอฟ (F test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (least significant difference test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 และ 3) การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 174 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 85.06 มีตำแหน่งหน้าที่ ข้าราชการครู ร้อยละ 48.85 ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 41.38 ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดเล็ก ร้อยละ 66.09 ผู้บริหารมีเพศชาย ร้อยละ 64.94 และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 56.32

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู โดยรวมและรายฝ่าย

การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ฝ่ายบริหารทรัพยากร	4.44	0.55	ดี	4
2. ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ	4.51	0.56	ดีมาก	3
3. ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา	4.51	0.51	ดีมาก	2
4. ฝ่ายวิชาการ	4.56	0.56	ดีมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50	0.51	ดีมาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.50$, $SD=0.51$) เมื่อพิจารณารายฝ่ายพบว่ามี 3 ฝ่ายอยู่ในระดับดีมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ฝ่ายวิชาการ ($\bar{X}=4.56$, $SD=0.56$) รองลงมาฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.51$) และฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.56$) และมี 1 ฝ่ายอยู่ในระดับดีคือ และฝ่ายบริหารทรัพยากร ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.55$)



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงาน
อาชีวศึกษาจังหวัดตรัง ตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสิทธิภาพในการทำงาน
ขนาดสถานศึกษา เพศผู้บริหาร และประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหาร โดยรวม

ข้อมูลทั่วไป	การดำเนินงานของ สถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามการรับรู้ของครู		<i>p</i>	ผลการทดสอบ
	<i>t</i>	<i>F</i>		
เพศ	2.44	-	.12	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	0.81	-	.36	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งหน้าที่	-	0.82	.44	ไม่แตกต่างกัน
ประสิทธิภาพในการทำงาน	-	3.56*	.03	แตกต่างกัน
ขนาดสถานศึกษา	-	0.26	.76	ไม่แตกต่างกัน
เพศของผู้บริหาร	4.28*	-	.04	แตกต่างกัน
ประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหาร	1.62	-	.20	ไม่แตกต่างกัน

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู
สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง ตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ขนาดสถานศึกษา
และประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน ส่วนประสิทธิภาพการทำงานและเพศผู้บริหาร
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู
ตามตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 10 ปี	10-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป
		4.62	4.44	4.40
น้อยกว่า 10 ปี	4.62		.18	.22*
10-20 ปี	4.44			.04
21 ปี ขึ้นไป	4.40			

* $p < .05$



จากตารางที่ 3 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรประสพการณ์ในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 1 คู่ คือครูที่มีประสพการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสูงกว่า ครูที่มีประสพการณ์ในการทำงาน 21 ปี ขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามตัวแปรเพศของผู้บริหารโดยรวม

เพศผู้บริหาร	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
ชาย	113	4.45	0.59	4.28*	.04
หญิง	51	4.61	0.31		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรเพศของผู้บริหาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศหญิงมีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสูงกว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศชาย

ข้อเสนอแนะการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาพบว่า 1) ปัญหาการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู มีดังนี้ วิทยาลัยสถานศึกษาขนาดเล็กได้รับจัดสรรงบประมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อการพัฒนา บริหารจัดการในสถานศึกษาขาดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ทันสมัย และครุภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อผู้เรียน ครูมีภาระหน้าที่งานนอกเหนือจากงานสอนเกินความจำเป็น ต้องทำงานเอกสาร การประเมินผล งานกิจกรรม และงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสอน ทำให้รบกวนเวลาการเรียนการสอนของครูและนักเรียน อีกทั้งมีเวลาในการเตรียมการสอนหรือพัฒนาวิชาชีพน้อยลง และ 2) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู มีดังนี้ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม และการสนับสนุนงบประมาณในการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น ควรจัดสรรวัสดุการเรียนการสอนให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และควรลดภาระงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสอน เช่น การทำเอกสาร การประเมินผลที่ซับซ้อน หรือการจัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ครูสามารถใช้เวลาในการเตรียมการสอนและพัฒนาตนเองได้มากขึ้น

อภิปรายผล

1. การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายฝ่าย พบว่า ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน นักศึกษา และฝ่าย



วิชาการ อยู่ในระดับดีมาก และฝ่ายบริหารทรัพยากร อยู่ในระดับดี ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานภายในสถานศึกษา มีนโยบายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายฝ่ายต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กลุณยเนศ จันดาอาจ และวานิช ประเสริฐพร (2564, หน้า 233) ที่พบว่าแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามมาตรฐานอาชีวศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และทรศนันท์ ถนัดคำ (2562, หน้า 129) ที่พบว่าแนวทางพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ขนาดสถานศึกษา เพศผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรเพศ พบว่าครูที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะครูเพศหญิงและเพศชายมีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเหมือนกัน สอดคล้องกับ กลุณยเนศ ไกรสี (2558, หน้า 145) ที่พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปร ระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายในสถานศึกษาอาชีวศึกษาไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ กลุณยเนศ ไกรสี (2558, หน้า 147) ที่พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรตำแหน่งหน้าที่ พบว่าครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับมอบหมายหน้าที่ภาระงาน ในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนมีโอกาสในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ได้รับข้อมูลข่าวสารฝ่ายต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้การรับรู้ของครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันทำให้มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ธวัช แบนขุนทด (2560, หน้า 91) ที่พบว่าครูที่มีตำแหน่งหน้าที่การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะการบริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูและพนักงานราชการ วิทยาลัยสารพัดช่าง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน



2.4 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า โดยรวม ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสูงกว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์การทำงานของครูมีการรับรู้และมีการปฏิบัติงานตามการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ต่างกัน ซึ่งต่างจาก จิรวิญญา จตุรพรโอภากุล (2562, หน้า 68) ที่พบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน

2.5 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรขนาดสถานศึกษา พบว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาทุกขนาดได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้ครูมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษา ทำให้ครูที่ปฏิบัติงานในแต่ละสถานศึกษา มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิรวิญญา จตุรพรโอภากุล (2562, หน้า 68) ที่พบว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ขนาดต่างกัน มีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.6 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรเพศของผู้บริหาร พบว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อการดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเพศหญิงและเพศชาย มีการบริหารสถานศึกษาตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนโยบายจากสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาเช่นเดียวกัน ทำให้ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีการรับรู้การบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ทรรคนันท์ ถนัดคำ (2562, หน้า 134) ที่พบว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีเพศต่างกัน มีการรับรู้การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.7 การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษาตามการรับรู้ของครู ตามตัวแปรประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร พบว่าครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารงานต่างกันมีการรับรู้การดำเนินงานของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำให้การรับรู้ของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ประสบการณ์ การทำงานของผู้บริหารต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ทรรคนันท์ ถนัดคำ (2562, หน้า 134) ที่พบว่าครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา ที่ประสบการณ์การทำงานของผู้บริหารต่างกัน มีการรับรู้การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าสถานศึกษา ขาดสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ทันสมัย และครุภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อผู้เรียน ครูมีภาระหน้าที่งานนอกเหนือจากงานสอนเกินความจำเป็น ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาได้รับจัดสรรงบประมาณน้อยไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบริหารจัดการ สอดคล้องกับ ธวัช



แบบขุนทด (2560, หน้า 92) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ควรจัดระบบการจัดแผนการเรียน ครอบคลุมบุคลากรทุกแผนกวิชา และจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ 2) ควรส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ จุดมุ่งหมาย และหลักเกณฑ์ของการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างทั่วถึง และ 3) สถานศึกษาควรจัดให้มีโรงอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการที่ดี มีระบบเครือข่ายการแนะแนวอาชีพร่วมกับหน่วยงานภายนอก และส่งเสริม สนับสนุนการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพต่าง ๆ แก่นักเรียนนักศึกษา และสอดคล้อง วรรณคดี (2562, หน้า 137-138) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า 1) ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนกลยุทธ์และสื่อสารทำความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ควรตระหนักถึงบทบาทและภารกิจหน้าที่ในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร 3) พัฒนาบุคลากรให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการสถานศึกษา สร้างบรรยากาศ การบริหารงานภายในตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ดีและมีบรรยากาศที่น่าอยู่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ฝ่ายบริหารทรัพยากรควรมีการมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดความรู้ความสามารถของบุคลากร และควรพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
2. ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือสถานศึกษาควรมีการจัดทำแผนการสร้างองค์ความรู้การพัฒนานวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ สนับสนุนงบประมาณอย่างเต็มที่ในการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพต่าง ๆ และวัสดุฝึกแก่นักเรียนนักศึกษา เพื่อส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูและผู้เรียน
3. ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษาควรมีการจัดสวัสดิการฝ่ายต่าง ๆ เช่น พยาบาล น้ำดื่ม ให้แก่นักเรียนนักศึกษาอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ และการจัดให้มีโรงอาหารที่ให้บริการอาหารแก่นักเรียนนักศึกษาที่มีคุณภาพและถูกต้องตามหลักโภชนาการที่ดี
4. การดำเนินงานฝ่ายวิชาการ ควรมีการจัดให้มีห้องสมุด และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองที่ทันสมัย สนับสนุน ส่งเสริม สื่อ เทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้ครูและนักเรียนได้พัฒนาตนเอง ก้าวทันต่อสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลของสถานศึกษาอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง เพื่อเป็นข้อมูลเชิงลึกในการบริหารสถานศึกษา
2. ศึกษาความสัมพันธ์การบริหารงานเชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษากับประสิทธิผลของการดำเนินงานสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา



3. ศึกษาวิจัยและพัฒนาารูปแบบการบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่พึงประสงค์เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

- กฤษณะ ไกรสี. (2558). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- กฤษณะ จันดาอาจ และวานิช ประเสริฐพร. (2564). แนวทางการบริหารสถานศึกษาตามมาตรฐาน อาชีวศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร**, 6(6), หน้า 233-246.
- จิรภิญญา จตุพรโอภากุล. (2562). **คุณภาพการปฏิบัติงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ทรรศนันท์ ถนัดคำ. (2562). **แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธวัช แบนขุนทด. (2560). **ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการบริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู และพนักงานราชการวิทยาลัยสารพัดช่าง สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2552). **ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ.2552**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2552). **พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา 2551**. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง. (2567). **รายงานผลการดำเนินงานสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2567**. ตรัง: สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดตรัง.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, pp. 607-610.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ENGLISH LANGUAGE TEACHING IN THAILAND: EXPLORING THAI UNIVERSITY STUDENTS' VOICES TOWARDS THE USE OF NON-STANDARD ENGLISH IN AN ENGLISH CLASSROOM

Bair Pittpunt*

Bachelor of Arts, English, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

*Corresponding Author e-Mail: bair.pittpunt@gmail.com

(Received: 2025, June 4; Revised: 2025, October 18; Accepted: 2025, October 25)

ABSTRACT

Given the diversity of the English language nowadays, the issues regarding the use of non-standard English in English language teaching have been argued whether it is acceptable or not. Therefore, it is interesting to conduct a study on voices towards the use of non-standard English. This study, then, sought to investigate Thai university students' voices towards the use of non-standard English and understand how it had impacts on them. This study employed a qualitative approach to explore the voices and its impacts. Thirty Thai university students who enrolled in English for Airline Business course were selected as participants. To collect in-depth data, the semi-structured individual interview was employed as a main research instrument. Thematic analysis was utilised to organise data while interpretive analysis was employed to interpret data.

The findings showed that the participants had three main different levels of acceptability of the use of non-standard English including highly acceptable, moderately acceptable, and poorly acceptable. Moreover, the findings revealed that there were five main impacts of the use of non-standard English including boosting confidence, enhancing fluency in speaking English, creating confusion among Thai students, causing embarrassment, and raising awareness on diversity of English which was a new category emerging from this study. The findings also contribute to the understanding of the voices towards the use of non-standard English in the context studied. This study is hoped to provide those in higher education with useful ideas in designing appropriate courses which might benefit students and English language teaching in Thailand.

Keywords: English language teaching in Thailand; students' voices; non-standard English



INTRODUCTION

Given the diversity of the English language nowadays, the issues regarding the use of standard English and non-standard English have been argued. Standard English represents the globally recognized form of the language, characterized by adherence to grammatical conventions, and is regarded as the formal or official mode of communication. In contrast, non-standard English refers to the informal variant of the language, which varies based on geographical and social contexts. Non-standard English nowadays has been adopted and used in every part of the world, both in native English speakers (NES) and non-native English speakers (NNES) countries and the use of non-standard English is found in many domains such as tourism, entertainment, the Internet, and even education (Nishanthi, 2018, p. 872). Although the widespread use of non-standard English seems bringing pedagogical changes to today's English language teaching (ELT), standard English employing NES models still widely dominate in many English as a lingua franca (ELF) countries.

In Thailand, this NES-dominance models focus on the use of standard British and American English in language education, native-like linguistic imitations as the correct and valid way to use English, and teachers from NES countries as the best role models in ELT (Baker, 2012, pp. 22-23). Moreover, from the researcher's direct experiences as a university lecturer, English language teaching in Thailand have still focused on the accuracy of standard English grammar and recognised mainly on the English linguistic practices of the UK and US. In fact, this does not correspond to a wide variety of English nowadays. The number of studies on ELF, especially those on students' voices, is insufficient. Even though previous studies from Rajprasit & Marlina (2019, p. 30), Ambele & Boonsuk (2020, p. 213) and Jeharsae, Chaweewan & Boonsuk (2023, p. 510) shed light on voices of Thai learners towards English language teaching such as teaching materials, classroom environments, and teachers' performance, they suggest that there is still a particular need to focus on learners' voices towards the use of non-standard English in ELT classrooms. These situations have led the researcher to interests and investigations of Thai university students' voices towards the use of non-standard English in an English classroom, in this case English for Airline Staff classroom. Therefore, the conceptual framework of this study involved the study of Thai university students' voices towards the use of non-standard English in an English classroom



which might lead to new knowledge and benefits to English language teaching and relevant contexts.

RESEARCH OBJECTIVES

To investigate the voices of Thai university students towards the use of non-standard English in their classrooms and seek to explore its impacts.

RESEARCH METHODOLOGY

Research participants Employing a convenient sampling, the participants of this study included 30 English major students who enrolled in English for Airline Business course taught by the researcher. All of them were 3rd year university students who enrolled in various English courses taught by both NES and NNEST lecturers. Although they shared some similarities such as educational backgrounds, there were some differences such as their genders, their personal backgrounds, and their challenges they experienced in ELF classrooms where non-standard English and standard English were used.

Research instrument This study employed a qualitative approach using semi-structured interview as a main research instrument. This approach allowed the researcher to gain in-depth data from the participants. Richards (2003, pp. 47-48) notes that “interviews form the mainstay of qualitative research. They can provide an effective way to elicit in-depth personal information, explain motivations and attitudes, and gain an understanding of personal perspectives in a way that is difficult to achieve through surveys, or from observation”. The questions used in the interview were reviewed and revised by a research supervisor and the Research Ethic Committee to ensure the appropriateness and intelligibility of the contents. The questions were adjusted to be broader to allow the participants to be able to express their point of views. The questions are as follows:

1. Can you tell me about yourself?
2. What is your opinion about the use of non-standard English in the classrooms?
3. How would you rate your acceptability of the use of non-standard English in the classroom? (Highly acceptable, moderately acceptable, acceptable, poorly acceptable, and unacceptable)
4. How does the use of non-standard English have impacts on you?



5. Do you have anything else to share with me?

Data collection In the first class of English for Airline Business course, students were explained about the research project and their rights as participants. Information sheets and consent forms written in Thai were sent to them through LINE application. The consent forms were later returned to the researcher after signed. Thirty students out of 47 students agreed to participate in this research project. Throughout the course, participants were exposed to a variety of English through class activities including role-playings, making airline announcements, group discussions, grooming, and job interviews.

After the course was finished in week 15, the researcher contacted participants for individual interviews. All the interviews were conducted in Thai since the participants could understand the interview questions easily and express their opinions fully and freely through Thai. Audio-recording was used during the interviews to record conversations between the participants and the researcher. It was expected for each interview to be not over 30 minutes in order not to exhaust both the participants and the researcher. However, the duration was flexible and they could extend it. During the interviews, the researcher established a good rapport with the participants and avoided interruption and leading questions. This way, it allowed participants to give more in-depth answers which were relevant to the study. Some answers led to new areas which were useful for this study. The researcher was aware that his role as the participants' lecturer might obstruct them to express their true feelings in the interviews. Therefore, the researcher tried to position himself as one of their friends to make them feel relaxed and unthreatened. They were also informed that the answers they gave either positive or negative would not affect their scores or any benefits they should have received. The researcher took ten days to complete all interviews with the participants. The length of the interviews ranged from 15 to 26 minutes.

Data analysis Interpretive analysis was employed as a method to examine the interview data. This approach seeks to grasp the significance of the participants' experiences, enabling the creation of a detailed description or comprehensive narrative regarding the phenomenon being studied. According to Bhattacharjee (2012, p. 35), interpretive analysis can yield different interpretations based on the various perspectives that a researcher brings to the study. Additionally, this research utilised Guest, MacQueen & Namey's (2012, p. 49) thematic analysis which involves six main steps including 1) familiarising with data, 2) producing



initial codes, 3) looking for themes, 4) reviewing themes, 5) labelling themes, and 6) writing a report. The interview recordings were transcribed verbatim.

RESEARCH RESULT

This section is divided into two main parts of the findings based on two main research questions, including Thai university students' voices towards the use of non-standard English (RQ1) and the impacts of the use of non-standard English on them (RQ2).

Voices towards the use of non-standard English

Based on the questions associating with participants' voices and acceptability of the use of non-standard English, the data showed five levels of acceptability as presented in Table 1.

Table 1. Levels of acceptability of the use of non-standard English

Levels of acceptability	Frequency	Percentage (%)
Highly acceptable	18	60.00
Moderately acceptable	9	30.00
Acceptable	0	0.00
Poorly acceptable	3	10.00
Unacceptable	0	0.00
Total	30	100.00

Table 1 presents levels of acceptability of the use of non-standard English. It reveals that the majority of participants had 'highly acceptable' level towards the use of non-standard English as it was reported by 18 participants or 60%. This is followed by 'moderately acceptable' level which was reported by nine participants or 30.00%. 'Poorly acceptable' level is the least reported level which was reported by three participants or 10.00%. Overall, it can be said that the participants of this study accepted the use of non-standard English but they had different levels of acceptability. Below are example extracts showing how participants viewed the use of non-standard English in their English for Airline Business classroom.



Extract 1: Highly acceptable

“I strongly agree with the use of non-standard English in your classroom. I like it. I like that I do not have to worry about grammar. I think the use of non-standard English is highly acceptable. I enjoyed it.”

(Student 11, individual interview, 2024, October 10)

Extract 2: Moderately acceptable

“I think it is not good and it is not bad to use non-standard English in your classroom. It might be because of the nature of your course which is about airline business and real-life communication. But I do believe that it is better to use standard English so that we can get used to it. For me, it is moderately acceptable.”

(Student 10, individual interview, 2024, October 10)

Extract 3: Poorly acceptable

“I think I am more comfortable to use standard English. I believe if I learn standard English and follow its rules, I can do better in exams. And it is good for tests like TOEIC. I have to say non-standard English is poorly acceptable in this classroom. The accuracy of English grammar will help me get good scores.

(Student 23, individual interview, 2024, October 4)

Impacts of the use of non-standard English

Adopting thematic analysis, five main themes associating with how non-standard English had impacts on the participants emerged from the data as presented in Table 2.

Table 2. Impacts of the use of non-standard English

Impacts of the use of non-standard English	Frequency	Percentage (%)
Boosting confidence	27	90.00
Enhancing fluency in speaking English	27	90.00
Raising awareness on diversity of English	30	100.00
Creating confusion among Thai students	9	30.00
Causing embarrassment	3	10.00



Table 2 shows the impacts of the use of non-standard English which affected the participants. These include boosting confidence, enhancing fluency in speaking, raising awareness on diversity of English, creating confusion among Thai students, and causing embarrassment. It reveals that ‘raising awareness on diversity of English’ is the most reported impact which was reported by all participants or 100.00%. This is followed by ‘boosting confidence’ and ‘enhancing fluency in speaking English’ which were reported by 27 participants or 90.00%. ‘Creating confusion among Thai students’ is one of the impacts reported by nine participants or 30.00%. Lastly, ‘causing embarrassment’ is the least reported impact which was reported by three participants or 10%. Interestingly, although participants perceived the impacts of the use of non-standard English differently, either positive or negative impacts, all of them mutually reported that the use of non-standard English in the classroom raised their awareness on diversity of English. Below are example extracts showing how the use of non-standard English had impacts on participants.

Extract 4: Boosting confidence

“I think using non-standard English is easy and boost up my confidence when I have to communicate in English. Although my English is not perfect and it is non-standard English, I am now more confident using it. I remember you always say English is just a language not a measurement of our intelligence.”

(Student 6, individual interview, 2024, October 1)

Extract 5: Enhancing fluency in speaking English

“I feel that I have become more fluent in speaking English. I can use English freely. I do not have to worry about grammar. I just have to speak. I am more comfortable with non-standard English.”

(Student 8, individual interview, 2024, October 1)

Extract 6: Raising awareness on diversity of English

“To be honest, although I disagree with the idea of using non-standard English, I do feel that it reflects the diversity of English. I kind of like it. I can experience new ways of speaking English and various accents. It is quite funny when my friends speak English with weird accents.”

(Student 17, individual interview, 2024, October 3)



Extract 7: Creating confusion among Thai students

“I think it causes confusion among students in your class. But it is not a big deal for me. I do get what my friends want me to do when they speak English using non-standard English. It is not terrible to use non-standard English. However, I do feel that they should learn how to pronounce words properly. “

(Student 13, individual interview, 2024, October 2)

Extract 8: Causing embarrassment

“I personally feel that speaking English in a non-standard English way is quite wrong. It is embarrassing. I feel embarrassed for those who use the language wrong. They are making themselves look stupid. Many people might look down on them. It seems like they are not well educated. I don’t want to be like them. I have been trying my best to use standard English so that when I communicate with foreigners they would be impressed by my English. I mean the standard one.”

(Student 27, individual interview, 2024, October 5)

DISCUSSION

In the discussion of the participants’ voices towards the use of non-standard English in their English for Airline Business classroom, the majority of participants reported that they highly accepted it. They shared the similar voices that the use of non-standard English made them feel more relaxed in using English, specially speaking. This is similar to Stoimcheva-Kolarska’s (2020, pp. 13-14) study on the impact of relaxed learning environment on English language learning. The study revealed that relaxed learning atmosphere led to positive feedback and fruitful educational and life-long learning. The participants who reported that the use of non-standard English was moderately acceptable tended to agree that the use of non-standard English should be flexible and they were tolerant of it. In the light of flexibility and tolerance of using non-standard English, Shao (2021, p. 112) points out that learners can be flexible and tolerate in order to be able to communicate according to the contexts in which they find themselves. This also supports Sa-idi & Pittpunt (2024, pp. 78-79) who investigated the needs of English skills and intercultural competence among Thai student trainees at a Thai airport. The participants in this study pointed out that the use of English, especially speaking, should be flexible in intercultural communication in order to negotiate



mutual understanding among them since passengers were from different cultural and linguistic backgrounds. Finally, the participants who perceived that the use of non-standard English was poorly acceptable highly focused on the norms of standard English and the accuracy of English grammar since they believed it was beneficial for her exams and international standardised tests. This is in line with the study of Chaengjaroen (2024, pp. 2-3) which stated that Thai university students were encouraged to acquire high skills and knowledge of English and pass any standardised English tests in order to meet a graduation requirement.

In the discussion of impacts of the use of non-standard English on the participants, the participants who reported that using non-standard English boosted their confidence shared the similar idea that they did not have to worry about the accuracy of English grammar. This supports Stoimcheva-Kolarska's (2020, pp. 15-16) study which revealed that language learners who experienced relaxed environments tended to be more confident and do better in their language acquisition. The participants who reported that using non-standard English enhanced their fluency in speaking English agreed that not having to focus on English grammar made them more fluent in speaking and created the flow of their conversations. Due to the notion of English grammar, Ambele & Boonsuk (2020, pp. 212-213) stated that, as a result of an excessive focus on English grammar, there is an absence of student confidence and fluency in having communication in English wherein they feel nervous and become embarrassed if they make grammatical errors. Therefore, allowing them to move beyond the English grammar and use non-standard English helps enhance the fluency in speaking English. Raising awareness on diversity of English was the most reported impact which was reported by all participants. It reflects that the participants of this study were aware of a variety of English, standard English and non-standard English. This is in line with the study of Rininggayuh, Dewi & Isnaeni (2024, pp. 128-129) which reported that using social media such as YouTube and TikTok in English language teaching and learning significantly improved students' English speaking skills and helped raised awareness among them since there are various English accents spoken in the countries so that they were able to focus more on intelligibility than the English accent in communication. It should be noted that raising awareness on diversity of English was a new category emerging from this study which has expanded from the related studies conducted by Rajprasit & Marlina



(2019, p. 30), Ambele & Boonsuk (2020, p. 213) and Jeharsae, Chaweewan & Boonsuk (2023, p. 510). The participants who reported that the use of non-standard English could create confusion among them when communicating using English were concerned about mispronunciation and wrong sentence structures. This is evidenced in Jeharsae, Chaweewan & Boonsuk's (2023, p. 507) study which stated that non-standard English patterns frequently employed by Thai students caused confusion and misunderstanding among them. The confusion and misunderstanding regarding non-standard forms of verb tenses and subject-verb disagreement in English might stem from the absence of verb tense features in the Thai language. Finally, the participants reporting that using non-standard English caused embarrassment reported that using non-standard English presented negative images of the speakers including low educational backgrounds and social status. Kirkpatrick (2008, p. 28) stated that, for generations, speakers who have better English skills were perceived as well-educated and came from upper middle classes families.

RECOMMENDATIONS

Recommendations for applying research findings

This study might provide those in higher education such as lecturers, academic staff, and educational practitioners with useful ideas in implementing and designing appropriate contents and students' performance evaluation for the English language and airlines-related courses. The findings might be useful for the researcher of this study in designing appropriate contents for his English for Airline Business course. Also, this study documents voices of Thai university students towards the use of non-standard English. In this era where there is a wide variety of English, it is important to pay attention to the notion of non-standard English in English language teaching. This might include the understanding of students' voices, levels of acceptability of non-standard English, and impacts of the use of non-standard English. A variety of English should be introduced to higher education courses. Those courses should be customised and matched with the needs of students so that they can be able to exposed themselves to diverse English used by speakers from different linguistic and cultural backgrounds. Therefore, the integration of the findings in this study should be taken into consideration and incorporated into English and airline related courses taught at universities.



Recommendations for future research

This research primarily involved 30 participants, which limits the ability to generalise findings due to the small sample size and singular research setting. A larger participant pool may yield different levels of acceptability regarding the use of non-standard English and its effects. Nonetheless, it is anticipated that the results will be applicable to other English courses and related contexts, allowing for the transfer of research insights to similar scenarios. Consequently, conducting additional studies that replicate this research design in varied contexts, such as different English language classrooms, hotels, and tourism settings, could prove highly beneficial. Future research should involve a broader range of participants and diverse field sites, as this may lead to varied outcomes. The emergence of new data will be advantageous for relevant contexts and will enhance the understanding of students' perspectives on non-standard English, facilitating the application of these insights within their own environments.

REFERENCES

- Ambele, E.A., & Boonsuk, Y. (2020). Voices of learners in Thai ELT classrooms: A wake-up call towards teaching English as a lingua franca. *Asian Englishes*, 23(2), pp. 201-217.
- Baker, W. (2012). English as a Lingua Franca in Thailand: Characterisations and implications. *English in Practice*, 1(1), pp. 18-27.
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social science research: principles, methods, and practices*. Florida, FL: Open University Press.
- Chaengjaroen, S. (2024). The study of the English preparation course to enhance students' English proficiency for the standardized test "Your Score is High; my Score is Low. How to Make it Higher?". *English Language Teaching*, 17(8), pp. 1-9.
- Guest, G., MacQueen, K.M., & Namey, E.E. (2012). *Applied Thematic Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jeharsae, F., Chaweewan, T., & Boonsuk, Y. (2023). Is non-standard English a 'Broken Language' or 'Linguistic Innovation?': Exploring higher education ELF linguistic features in Thailand's deep South. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 17(1), pp. 489-513.



- Kirkpatrick, A. (2008). English as the official working language of the Association of Southeast Asian Nations (ASEAN): Features and strategies. *English today*, 24(2), pp. 27-34.
- Nishanthi, R. (2018). Importance of English language in today's world. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 3(1), pp. 871-874.
- Rajprasit, K., & Marlina, R. (2019). An attempt to raise Thai students' awareness of World Englishes in a General English Program. *Indonesian JELT: Indonesian Journal of English Language Teaching*, 14(1), pp. 19-34.
- Richards, K. (2003). *Qualitative inquiry in TESOL*. Basingstoke, HA: Palgrave Macmillan.
- Rininggayuh, E., Dewi, I.A.S., & Isnaeni, L.N.W. (2024). The Effectiveness of TikTok as A Media for Enhancing English Speaking Skills: A Systematic Literature Review. *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 18, pp. 124-133.
- Sa-idi, A., & Pittpunt, B. (2024). Needs analysis of English skills and intercultural competence in intercultural communication of Thai student trainees at a Thai airport. *Southeast Bangkok Journal (Humanities and Social Sciences)*, 10(1), pp. 67-81.
- Shao, M. (2021). Tolerance for Non-Standard English in EFL classroom. *Adult and Higher Education*, 3(4), pp. 109-113.
- Stoimcheva-Kolarska, D.L. (2020). The impact of a relaxed and fun learning environment on the second language learning. *Online Submission*, 2(1), pp. 9-17.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการ
ธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

THE RELATIONSHIP BETWEEN THAI TOURISTS' BEHAVIOR
AND THE SERVICE QUALITY OF LANNA SPA BUSINESSES
IN CHIANG MAI PROVINCE

ชญานิศา วงษ์พันธุ์^{*1}, แสงเดือน รตินธร², วัชรภรณ์ อรานูเวชภณ³, สُبัญชา ศรีสง่า⁴
Chayanisa Wongphan^{*1}, Saengduen Ratinthorn², Watcharaporn Aranuvechphun³,
Subuncha Srisanga⁴

^{*1}การจัดการการท่องเที่ยวและเรือสำราญ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²ศิลปะการประกอบและออกแบบอาหาร (หลักสูตรนานาชาติ) คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

^{3,4}การจัดการธุรกิจสายการบิน คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

^{*1}Tourism and Cruise Management School of Humanities and Tourism Management,
Bangkok University

²Culinary Arts and Design (International Program), School of Humanities and Tourism
Management, Bangkok University

^{3,4}Airlines Business Management, School of Humanities and Tourism Management,
Bangkok University

^{*1}Coressponding Author e-Mail: chayanisa.w@bu.ac.th

(Received: 2025, July 26; Revised: 2025, October 25; Accepted: 2025, November 1)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยและคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการสปาล้านนา จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาล้านนามีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการเพื่อผ่อนคลายและคลายเครียด โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดร่างกายและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือได้ จากสมมติฐานการวิจัย วัตถุประสงค์หลัก ความถี่ ค่าใช้จ่าย ประเภทของสปา และการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีความสัมพันธ์เชิงบวก คุณภาพการให้บริการในระดับตั้งแต่ต่ำถึงปานกลาง โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือได้และการตอบสนองต่อลูกค้า ทั้งนี้นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกสบายและความพึงพอใจส่วนตัวมากกว่าคุณภาพการบริการโดยรวม

คำสำคัญ: พฤติกรรมนักท่องเที่ยว; คุณภาพบริการ; สปาล้านนา

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the behavior of Thai tourists and the service quality of Lanna spa businesses in Chiang Mai Province, and 2) to analyze the relationship between tourist behavior factors and the service quality of Lanna spa businesses. The sample consisted of 400 Thai tourists who had previously used Lanna spa services in Chiang Mai, selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Chi-square statistic.

The results revealed that tourists primarily used Lanna spa services for relaxation and stress relief. Most respondents preferred body massage services and showed a tendency to revisit. The findings also indicated that tourists' perceptions of service quality were at a high level, particularly in the dimensions of tangibles, responsiveness, and reliability. According to the research hypotheses, the main purpose of service use, usage frequency, service expenditure, type of spa service, and repeat visits were positively related to service quality at a low to moderate level, especially in reliability and responsiveness. Overall, the findings suggest that tourists place greater importance on convenience and personal satisfaction than on overall service quality.

Keywords: tourists' behavior; service quality; spa lanna



บทนำ

แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยหลังจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการฟื้นตัวขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวกลับมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจก็มีการเติบโตเพิ่มขึ้น นักท่องเที่ยวเทรนด์ใหม่หันมาใส่ใจสุขภาพมากยิ่งขึ้น ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวไทยมีชื่อเสียงติดอันดับต้นในระดับโลกทั้งในด้านความงามและทางเลือกที่หลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว และวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ดึงดูดใจ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม รวมทั้งเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ เช่น การระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ย่อมเป็นแรงผลักดันให้ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการในธุรกิจท่องเที่ยวต้องปรับตัวอยู่เสมอ และสร้างสรรค์รูปแบบการท่องเที่ยวและบริการใหม่ ๆ เพื่อตามให้ทันกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีบทบาทกำกับดูแลจึงมีความเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และวางแนวทางการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวของไทยให้เติบโตได้อย่างมั่นคง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566, หน้า 7)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยยังคงเป็นเครื่องจักรสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยในช่วงครึ่งปีหลังของเดือนตุลาคม ปี พ.ศ.2566 ถึงเดือนกันยายน ปี พ.ศ.2567 การท่องเที่ยวสามารถสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศได้จำนวน 937,704 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2567) ภาครัฐได้มีการกำหนดนโยบาย “Soft Power Thailand” เพื่อผลักดันเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทยให้เป็นพลังทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หนึ่งในนั้นคือ “อัตลักษณ์การนวดไทย” ซึ่งสะท้อนถึงภูมิปัญญาสุขภาพ และศิลปะการบำบัดแบบดั้งเดิมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชาติ โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ที่ภาครัฐมุ่งส่งเสริมให้เป็น “เมืองหลวงแห่งสุขภาพและสปาล้านนา” (Chiang Mai Wellness City) ตามแนวทางการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ด้านสุขภาพเชียงใหม่มีความโดดเด่นด้านวัฒนธรรมล้านนาและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งถูกผสมผสานเข้ากับศาสตร์การนวดไทย อย่างลงตัว ทำให้การนวดไทยในเชียงใหม่ไม่เพียงเป็นบริการเพื่อสุขภาพ แต่ยังเป็น “มรดกทางวัฒนธรรมที่มีชีวิต (living heritage)” ที่เชื่อมโยงความเป็นอยู่ วิถีชีวิต และศิลปะพื้นถิ่นเข้าด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาหลักสูตรนวดล้านนาและสปาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพสูงจากต่างประเทศ ภายใต้นโยบายส่งเสริมของกระทรวงสาธารณสุขและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และบริการนวดไทยเชิงสุขภาพระดับนานาชาติ และมีนโยบายผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงการส่งเสริมอัตลักษณ์ “นวดไทย” เป็นหนึ่งในซอฟต์แวร์ที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกวัฒนธรรมที่จับต้องไม่ได้ของมนุษยชาติ (UNESCO, Online, 2019)

สปาล้านนามีอัตลักษณ์เฉพาะตัวทั้งด้านวัฒนธรรมล้านนา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และรูปแบบการบริการที่สะท้อนเอกลักษณ์ท้องถิ่น เช่น กลิ่น เสียง รส รูป และสัมผัส ซึ่งสื่อถึงความเป็นล้านนาอย่างแท้จริง (อารีวรรณ กลั่นกลิ่น และคณะ, ออนไลน์, 2563) อย่างไรก็ตามปัญหาที่พบในปัจจุบันคือ ธุรกิจสปาหลายแห่ง



ในเชียงใหม่ยังขาดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งในด้านความคาดหวัง คุณภาพบริการ และประสบการณ์ที่ต้องการ ส่งผลให้การให้บริการบางแห่งยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่การแข่งขันในอุตสาหกรรมสปาที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาติ มากกว่าการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจสปาล้านนาโดยเฉพาะ ซึ่งยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจสปาล้านนา เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการ ผลการศึกษาจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นล้านนา และขับเคลื่อนธุรกิจสปาสู่ความยั่งยืนในระดับประเทศและสากล และการศึกษาครั้งนี้ยังใช้แนวคิด คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, pp. 23-25) เป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL model) โดยมุ่งประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) การประกันคุณภาพ (assurance) และความเข้าอกเข้าใจ กรอบแนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการศึกษานี้ เนื่องจากช่วยให้เข้าใจเชิงลึกถึงมิติของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริการของธุรกิจสปาล้านนาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมภาพลักษณ์ของ “เชียงใหม่เมืองสุขภาพล้านนา” ให้เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยและคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

1. วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้
2. ความถี่ในการใช้
3. ค่าใช้จ่ายในการใช้
4. ประเภทสปา
5. กลับมาใช้ซ้ำ

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปา

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, pp. 23-25)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles)
2. ความเชื่อถือได้ (reliability)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)
4. การประกันคุณภาพ (assurance)
5. ความเข้าอกเข้าใจ (empathy)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการสปาชั้นนำ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1953, p. 75) กำหนดสัดส่วนประชากรที่ต้องการเลือกเท่ากับ 0.5 ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ตามแนวทางของ Kaiyawan (2018, p. 123) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 385 คน เพื่อความเหมาะสมในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปา มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ ได้ค่าเท่ากับ .89 และ 5) จากนั้นนำแบบสอบถามทดลองกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1974, p. 161) ได้ค่า .85 มีค่ามากกว่าค่าที่กำหนดไว้ .70 ดังนั้นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองและผ่านผู้ช่วยวิจัย ณ สถานประกอบการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงบริเวณศูนย์การค้าและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสปา



ก่อนเก็บข้อมูลมีการใช้คำถามคัดกรอง เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ใช้บริการธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่จริง การเก็บข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2567 ถึง เมษายน พ.ศ.2568

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ 4.51-5.00 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นมาก 2.51-3.50 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นน้อย และ 1.00-1.50 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด และ 2) สถิติอ้างอิงคือ ไคสแควร์ เกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์ (Cramér's V) (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010, p. 259; สุชาติ กิระติวิริยานันท์, 2559, หน้า 102) เมื่อพบว่ามีความสัมพันธ์แล้ว (จากไคสแควร์) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้สถิติ Cramér's V เพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยค่าที่ได้จะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งค่าที่มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันสูง ในขณะที่ค่าที่เข้าใกล้ 0 หมายถึงมีความสัมพันธ์กันต่ำ ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่า Cramér's V ไว้ดังนี้ 0-.10 หมายถึงมีความสัมพันธ์น้อยมาก .11-.30 หมายถึงมีความสัมพันธ์น้อย .31-.50 หมายถึงมีความสัมพันธ์ปานกลาง และมากกว่า .50 หมายถึงมีความสัมพันธ์สูง กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาล้านนา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมที่เดินทางท่องเที่ยวและเคยใช้บริการสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจสปา	จำนวน	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลายและคลายเครียด	319	79.75
2. ความถี่ในการเลือกใช้บริการสปาต่อทริปในการเดินทางท่องเที่ยว		
1 ครั้ง/ทริป	233	58.30
3. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้งต่ำกว่า 1,000 บาท	181	45.30
4. ประเภทของสปาที่ท่านเลือกใช้บริการนวดร่างกาย (body massage)	260	65.00
5. เมื่อท่านได้ใช้บริการสปาล้านนาแล้ว ท่านมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่	323	80.80



จากตารางที่ 1 พบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและเคยใช้บริการสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลายและคลายเครียด ร้อยละ 79.50 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาท่องเที่ยวต่อครั้ง เพียงครั้งเดียวต่อทริป มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 45.30 ประเภทที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการคือ การนวดร่างกาย (body massage) ร้อยละ 65.00 ส่วนใหญ่มีความต้องการจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งเมื่อเดินทางกลับมาท่องเที่ยว ร้อยละ 80.80 และเต็มใจที่จะแนะนำและบอกต่อ ร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมต่อระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ
สปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) สถานบริการสปา มีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในแต่ละการบริการ	4.50	0.80	มาก
2. ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) สถานบริการสปา ให้บริการครบตามกำหนดเวลาที่ให้บริการ	4.00	0.75	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.05	0.75	มาก
4. ด้านการประกันคุณภาพ (assurance) สถานบริการสปา มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.00	0.72	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ (empathy) พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าและเข้าใจถึงความต้องการ ของลูกค้า	4.03	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	0.75	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, $SD=0.75$) เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นฯ ระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสถานบริการสปา มีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละการบริการ ($\bar{X}=4.50$, $SD=0.80$) รองลงมาด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พนักงานให้บริการ



ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X}=4.05$, $SD=0.75$) ด้านความเอาใจใส่ (empathy) แสดงถึงการให้ความสนใจและดูแลลูกค้าอย่างจริงใจ ($\bar{X}=4.03$, $SD=0.72$) ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) สถานบริการสปาให้บริการครบตามกำหนดเวลาที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.75$) และด้านการประกันคุณภาพ (assurance) สถานบริการสปามีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.72$) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพและเอาใจใส่

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานที่กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ด้านวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ กับ คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	p	V	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles)	68.01	.54	.18	ไม่สัมพันธ์
2. ด้านความเชื่อถือได้ (reliability)	93.87**	.00	.21	ระดับน้อย
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	92.98*	.01	.21	ระดับน้อย
4. ด้านการประกันคุณภาพ (assurance)	84.01	.05	.20	ไม่สัมพันธ์
5. ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	61.31	.42	.17	ไม่สัมพันธ์

* $p<.05$, ** $p<.01$

จากตารางที่ 3 พบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวด้านวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสปา มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยกับคุณภาพการให้บริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) มีค่า $\chi^2=93.87^{**}$, $p=.00$, $V=.21$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความน่าเชื่อถือของบริการที่ต่างกันในระดับหนึ่ง และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่า $\chi^2=92.98^*$, $p=.01$, $V=.21$ สะท้อนว่านักท่องเที่ยวบางกลุ่มให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วและความใส่ใจในการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ขณะที่อีก 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) การประกันคุณภาพ (assurance) และความเอาใจใส่ (empathy) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่าความแตกต่างของวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการสปาไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้ในด้านเหล่านี้อย่างมีนัยสำคัญ โดยสรุปผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว



มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในบางมิติเท่านั้น โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือได้และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลาย

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมบริการท่องเที่ยว ด้านความถี่ในการใช้บริการสปาต่อทริป ในการเดินทางท่องเที่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	p	V	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles)	81.99**	.00	.26	ระดับน้อย
2. ด้านความเชื่อถือได้ (reliability)	68.95**	.00	.24	ระดับน้อย
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	78.70**	.00	.25	ระดับน้อย
4. ด้านการประกันคุณภาพ (assurance)	67.84**	.00	.23	ระดับน้อย
5. ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	57.62*	.01	.21	ระดับน้อย

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการสปาต่อทริป มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยกับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) มีค่า $\chi^2=81.99^{**}$, $p=.00$, $V=.26$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ่อยหรือไม่บ่อยมีการรับรู้ถึงความชัดเจนของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันเล็กน้อย ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) มีค่า $\chi^2=68.95^{**}$, $p=.00$, $V=.24$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ่อยมีการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของบริการแตกต่างจากผู้ที่ใช้บริการน้อย ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่า $\chi^2=78.70^{**}$, $p=.00$, $V=.25$ หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการส่งผลต่อการรับรู้ความรวดเร็วและความใส่ใจของพนักงาน ด้านการประกันคุณภาพ (assurance) มีค่า $\chi^2=67.84^{**}$, $p=.00$, $V=.23$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ่อยมีการรับรู้ถึงความมั่นใจในความเชี่ยวชาญของพนักงานและความปลอดภัยในการให้บริการแตกต่างจากผู้ใช้บริการน้อย และด้านการเอาใจใส่ (empathy) มีค่า $\chi^2=57.62^*$, $p=.01$, $V=.21$ หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อการรับรู้ถึงความใส่ใจต่อความต้องการเฉพาะของลูกค้าในระดับเล็กน้อย สรุปพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการสปาต่อทริปมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในทุกมิติของ SERVQUAL แต่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย โดยสรุปผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการสปาควรพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบ่อยและไม่บ่อยอย่างเหมาะสม



ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมบริการท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง
กับ คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	p	V	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles)	112.43*	.02	.21	ระดับน้อย
2. ด้านความเชื่อถือได้ (reliability)	93.20*	.04	.19	ระดับน้อย
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	143.35**	.00	.24	ระดับน้อย
4. ด้านการประกันคุณภาพ (assurance)	87.38	.21	.19	ไม่สัมพันธ์
5. ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	88.82	.08	.19	ไม่สัมพันธ์

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 5 พบว่าพฤติกรรมบริการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อครั้งมีความสัมพันธ์ระดับน้อยกับคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่า $\chi^2=143.35^{**}$, $p=.00$, $V=.24$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการใช้จ่ายแตกต่างกันจะรับรู้ถึงความรวดเร็วและความใส่ใจในการให้บริการต่างกันเล็กน้อย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) มีค่า $\chi^2=112.43^*$, $p=.02$, $V=.21$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายมากหรือน้อยมีความรับรู้ต่อความชัดเจนของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของสปาที่แตกต่างกัน และด้านความเชื่อถือได้ (reliability) มีค่า $\chi^2=93.20^*$, $p=.04$, $V=.19$ หมายความว่าระดับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือและความถูกต้องในการให้บริการบ้าง ขณะที่อีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการประกันคุณภาพ (assurance) และด้านการเอาใจใส่ (empathy) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าระดับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้ในด้านการสร้างความมั่นใจและความใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน โดยสรุปผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้งของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในบางมิติเท่านั้น โดยเฉพาะด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) และด้านความเชื่อถือได้ (reliability) เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการสปาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่มีระดับการใช้จ่ายแตกต่างกัน



ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยว ด้านประเภทของสปาที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้
บริการ กับ คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	χ^2	p	V	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles)	54.97	.08	.21	ไม่สัมพันธ์
2. ด้านความเชื่อถือได้ (reliability)	87.60**	.00	.27	ระดับปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	117.51**	.00	.31	ระดับปานกลาง
4. ด้านการประกันคุณภาพ (assurance)	63.17**	.00	.22	ไม่สัมพันธ์
5. ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	44.45	.15	.19	ระดับน้อย

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 6 พบว่าพฤติกรรมด้านประเภทของสปาที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับคุณภาพการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) มีค่า $\chi^2 = 87.60^{**}$, $p = .00$, $V = .27$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่เลือกใช้สปาประเภทต่าง ๆ มีการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกันอย่างชัดเจน และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่า $\chi^2 = 117.51^{**}$, $p = .00$, $V = .31$ หมายความว่านักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วและความใส่ใจในการให้บริการต่างกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยคือ ด้านการเอาใจใส่ (empathy) มีค่า $\chi^2 = 44.45$, $p = .15$, $V = .19$ หมายความว่าประเภทของสปาที่นักท่องเที่ยวเลือกมีผลต่อการรับรู้ถึงความใส่ใจต่อความต้องการเฉพาะของลูกค้าเพียงเล็กน้อย ขณะที่อีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) และด้านการประกันคุณภาพ (assurance) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการเลือกประเภทของสปาไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้ในด้านความชัดเจนของอุปกรณ์และความมั่นใจในความเชี่ยวชาญของพนักงานอย่างชัดเจน โดยสรุปผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมด้านประเภทของสปาที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในบางมิติ โดยเฉพาะด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) และด้านความเชื่อถือได้ (reliability) ซึ่งผู้ประกอบการสปาควรพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มตามประเภทสปาที่นิยมใช้



คุณภาพการบริการ	χ^2	p	V	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles)	34.38	.18	.20	ไม่สัมพันธ์
2. ด้านความเชื่อถือได้ (reliability)	64.30**	.00	.28	ระดับปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	128.44**	.00	.40	ระดับปานกลาง
4. ด้านการประกันคุณภาพ (assurance)	59.22**	.00	.27	ระดับปานกลาง
5. ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	136.82**	.00	.41	ระดับปานกลาง

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 7 พบว่าพฤติกรรมด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการเอาใจใส่ (empathy) มีค่า $\chi^2=136.82^{**}$, $p=.00$, $V=.41$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่กลับมาใช้บริการซ้ำมีการรับรู้ถึงความใส่ใจต่อความต้องการเฉพาะของลูกค้าแตกต่างจากผู้ที่ไม่กลับมาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่า $\chi^2=128.44^{**}$, $p=.00$, $V=.40$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่กลับมาใช้บริการซ้ำรับรู้ความรวดเร็วและความใส่ใจในการให้บริการแตกต่างจากผู้ที่ไม่กลับมาใช้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) มีค่า $\chi^2=64.30^{**}$, $p=.00$, $V=.28$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่กลับมาใช้บริการซ้ำมีความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการประกันคุณภาพ (assurance) มีค่า $\chi^2=59.22^{**}$, $p=.00$, $V=.27$ หมายความว่านักท่องเที่ยวที่กลับมาใช้บริการซ้ำมีความมั่นใจในความเชี่ยวชาญและความปลอดภัยของบริการแตกต่างจากผู้ที่ไม่กลับมา ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการกลับมาใช้บริการซ้ำไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความชัดเจนของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของสปาอย่างมีนัยสำคัญ สรุปพฤติกรรมด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการใน ทุกมิติยกเว้นความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) โดยเฉพาะด้าน ความเอาใจใส่ (empathy), ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) ด้านความเชื่อถือได้ (reliability) และด้านการประกันคุณภาพ (assurance) ซึ่งผู้ประกอบการสปาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อรักษาลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยนี้มีหลายประเด็นที่น่าสนใจโดยผู้วิจัยนำเสนอผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัด



เชียงใหม่ และเคยใช้บริการสปาล้านนา มีวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสปาเพื่อผ่อนคลายและคลายเครียด ร้อยละ 79.50 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาท่องเที่ยวต่อครั้ง เพียงครั้งเดียวต่อทริป มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 45.30 ซึ่งประเภทที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการคือการนวดร่างกาย (body massage) ร้อยละ 65.00 และส่วนใหญ่มีความต้องการจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งเมื่อเดินทางกลับมาท่องเที่ยว ร้อยละ 80.80 สอดคล้องกับ ฐุมจารี ปาลอภิไตร และณัฐพร อิฐสุวรรณกั (2564, หน้า 69) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 21-37 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และเหตุผลของการใช้บริการสปาคือ ต้องการนวดแผนไทยเพื่อความผ่อนคลาย

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสถานบริการสปา มีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละการบริการ รองลงมาด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ด้านการเอาใจใส่ (empathy) และด้านความเชื่อถือได้ (reliability) สถานบริการสปาให้บริการครบตามกำหนดเวลาที่ให้บริการ กับ ด้านการประกันคุณภาพ (assurance) สถานบริการสปามีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับ Techakana & Chongsitjiphol (2020, p. 1) ที่กล่าวไว้ว่าคุณภาพของบริการสปาเพื่อสุขภาพที่คาดหวังไว้อยู่ในระดับสูง และคุณภาพที่รับรู้ก็ยิ่งสูงขึ้น คุณภาพของบริการสปาเพื่อสุขภาพที่คาดหวังคุณภาพของปัจจัยการบริการทั้ง 5 ประการนั้นอยู่ในระดับสูง และผลการวิจัยยืนยันคุณภาพของสมมติฐานของปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ประการอยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านการประกันคุณภาพ (assurance) พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานบริการสปาที่มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ และด้านพนักงานที่ให้บริการในสถานบริการสปาต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการนวดจากกระทรวงสาธารณสุข มีใบรับรองแสดงชัดเจน และปัจจัยอีกด้านที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พนักงานสามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 5 ประการ ความเป็นรูปธรรม การตอบสนอง การเอาใจใส่ ความเชื่อถือได้ และการประกันคุณภาพ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปาของนักท่องเที่ยว เป็นจุดแข็งของธุรกิจสปาล้านนา ในด้านการให้บริการที่เป็นมิตรและเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ธุรกิจสปาล้านนาจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพในการเติบโตอย่างต่อเนื่อง หากสามารถรักษามาตรฐานและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสปาล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) วัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสปาล้านนา วัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการมีผลกระทบต่อนับถือและการตอบสนองต่อลูกค้าในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการมากเท่ากับปัจจัยอื่น เช่น ความสะดวกสบายหรือความ



พึงพอใจส่วนตัว สามารถสะท้อนถึงความคาดหวังที่ต่ำกว่าจากการใช้บริการสปาในพื้นที่นี้ 2) ความถี่ในการใช้บริการสปาต่อทริปในการเดินทางท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการมีผลกระทบในระดับปานกลางต่อความเป็นรูปธรรมของบริการ นั้นหมายความว่านักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาบ่อยครั้งอาจมีการประเมินคุณภาพของบริการจากความรู้สึกที่จับต้องได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของอุปกรณ์มากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ตามความถี่ไม่ได้ส่งผลกระทบมากนักต่อปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การประกันคุณภาพ และการเอาใจใส่ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้งานซ้ำอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในด้านเหล่านี้มากนัก 3) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายมีผลกระทบในระดับค่อนข้างต่ำต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ และการตอบสนองต่อลูกค้า แสดงให้เห็นว่าราคาของบริการสปาไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญต่อคุณภาพในสายตาของนักท่องเที่ยว อาจบ่งบอกถึงการที่นักท่องเที่ยวมองเห็นบริการสปาในลักษณะที่คล้ายคลึงกันไม่ว่าราคาจะเป็นอย่างไร 4) ประเภทของสปาที่เลือกใช้บริการ ประเภทของสปาที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้มีผลกระทบในระดับปานกลางต่อความเชื่อถือได้และการตอบสนองต่อลูกค้า หมายความว่านักท่องเที่ยวอาจมีความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการตามประเภทของสปาที่เลือกใช้ เช่น สปาแบบหรูหราก็อาจถูกคาดหวังว่าจะมีการบริการที่ดีกว่าสปาทั่วไป 5) การกลับมาใช้บริการซ้ำ การกลับมาใช้บริการซ้ำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การประกันคุณภาพ และการเอาใจใส่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการซ้ำมีการพิจารณาคุณภาพในหลายมิติ แต่ยังไม่ได้มีผลกระทบที่สูงมากนัก สะท้อนให้เห็นว่าอาจยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวบางด้าน เช่น วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ หรือค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงปานกลางกับคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของธุรกิจสปาชั้นนำในจังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับ Jaiwilai & Punyasiri (2025, p. 485) ที่ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนในสปาเชียงใหม่ สรุปไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) และการตลาดเชิงประสบการณ์ (experiential marketing) ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) และส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการ (behavioral intention) อย่างมีนัยสำคัญ ให้ความสำคัญกับ “ตัวกระตุ้นจากฝั่งผู้ให้บริการ” ในการสร้างประสบการณ์สังเกตว่ามีข้อแตกต่างจากงานวิจัยนี้ที่มุ่งศึกษาด้าน “พฤติกรรมเชิงเลือกของนักท่องเที่ยว” และวิเคราะห์ผลกระทบของพฤติกรรมนั้นต่อการรับรู้คุณภาพบริการในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวบางประเภทจะมีผลต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสปาชั้นนำ ซึ่งบ่งบอกว่าคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ อาจยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ ปิยะฉัตร ปวงนิม และเทิดชาย ช่วยบำรุง (2564, หน้า 286) คุณภาพการบริการสปาส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีบทบาทเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการประสบการณ์สปาและความภักดีของลูกค้า และระหว่างคุณภาพบริการสปาและความภักดีของลูกค้า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ อาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจและส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำได้มากขึ้น และยังสอดคล้องกับ Susanto, Mahaputra &



Mahaputra (2023, p. 55) ที่กล่าวว่าในปัจจุบันการส่งเสริมความภักดีของลูกค้าสปา ระบุถึงความต้องการ ความชอบ และความต้องการของลูกค้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าในการท่องเที่ยวสปาในปัจจุบัน ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแรงบันดาลใจให้ธุรกิจการท่องเที่ยวตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพ โดยการดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มความภักดีของลูกค้า โดยจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำได้หากสามารถสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความเชื่อถือได้และการตอบสนองต่อลูกค้า ควรมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการ การสื่อสาร และการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า และควรใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงการให้บริการ เช่น การติดตั้งระบบการจองออนไลน์ การติดตามผลการให้บริการผ่านผลสะท้อนกลับจากลูกค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. การสร้างความแตกต่างและเอกลักษณ์เฉพาะตัว การพัฒนาบริการใหม่ ๆ ควรคิดค้นและพัฒนาบริการที่แตกต่างและเป็นเอกลักษณ์ เช่น บริการสปาที่เน้นใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติหรือบริการที่รวมเอาวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การใช้บริการ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการซ้ำ และการสร้างแบรนด์ที่ชัดเจนและมีเอกลักษณ์ เพื่อให้สปาเป็นที่ยอมรับและสร้างความเชื่อถือในหมู่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าหลังใช้บริการสปาในเชิงลึก เน้นการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ หรือแบบสอบถามเฉพาะกลุ่ม เพื่อเข้าใจประสบการณ์ที่แท้จริง ความรู้สึก และแรงจูงใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสปาล้านนา

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการหรือความคาดหวังในการรับบริการมีความแตกต่างกันอย่างไร และสามารถนำไปใช้ในการออกแบบบริการที่ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

3. วิจัยผลของการใช้เทคโนโลยีในการยกระดับการบริการสปา เช่น ศึกษาผลของการนำระบบจองออนไลน์ ระบบฟีดแบ็กลูกค้า หรือ AI chatbot มาใช้ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือไม่



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

4. ควบศึกษากาพลักษณแบรณดของสปาล้านนาในมุมมองของนักท่องเทียว เพื่อพัฒนาการสร้าแบรณดให้ชัดเจนและตรงกับความต้องการของนักท่องเทียว โดยอาจศึกษาเครื่องมือด้านการตลาดที่ใช้ในการสร้าเอกลักษณ์ของแบรณด

5. ควบศึกษาว่าการผสานวัฒนธรรมส่งผลต่อคุณภาพประสบกการณและความประทับใจของลูกค้าย่างไร

บรรณานุกรม

- การท่องเทียวแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานประจำปี 2567* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/10888/รายงานประจำปี_2567_ของการท่องเทียวแห่งประเทศไทย_\(1\).pdf](https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/10888/รายงานประจำปี_2567_ของการท่องเทียวแห่งประเทศไทย_(1).pdf). [2568, 24 ตุลาคม].
- กระทรวงการท่องเทียวและกีฬา. (2566). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเทียว. *Tourism Economic Review*, 4(2), pp. 1- 53.
- ฐมจารี ปาลอภิไตร และณัฐพร อิฐสุวรรณกั. (2564). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเทียวชาวไทยในเมืองพัทยาต่อการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ. *วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี*, 17(4), pp. 69-79.
- ปิยะฉัตร ปวงนิยม และเทิดชาย ช่วยบำรุง. (2564). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการประสบกการณในร้านสปา คุณภาพการบริการของร้านสปาและความพึงพอใจของลูกค้ายี่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเดย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและการจัดการปริทัศน์*, 13(2), pp. 286-304.
- สุชาดา กิริติวิริยานันท์. (2559). *สถิติสำหรับการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีวรรณ กลั่นกลิน และคณะ. (2563). *รายงานวิจัย การพัฒนาสปาล้านนาสำหรับการท่องเทียวเชิงสุขภาพ* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:273454 [2568, 2 สิงหาคม].
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling techniques* (1st ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, L.J. (1974). *Essentials of psychological testing* (3rd ed). New York: Harper and Row.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.



- Jaiwilaia, W. & Punyasiri, S. (2025). Predicting Behavioral Intentions of Chinese Tourists in Chiang Mai Spas: An SEM Analysis of Experiential Marketing and Service Quality. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(22S), pp. 485-498.
- Kaiyawan, Y. (2018). *Principles of research statistics and the use of SPSS program* (5th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Study of the Eastern Region of Thailand. *Naresuan University Journal: Science and Technology*, 28(1), pp. 1-18.
- Susanto, P.C., Mahaputra, M.R., & Mahaputra, M.R. (2023). Customer loyalty strategy in the spa industry: A contemporary perspective. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 15(2), pp. 55-68.
- Techakana, J., & Chongsitjiphol, S. (2020). Tourist's Satisfaction with Spa Services: A Case Study of the Eastern Region of Thailand. *Naresuan University Journal: Science and Technology*, 28(1), pp. 1-18.
- UNESCO. (2019). *Thai massage: Traditional knowledge and practice. Intangible Cultural Heritage* (Online). Available: <https://ich.unesco.org/en/RL/thai-massage-traditional-knowledge-and-practice-01387> [2525, October 24].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1

DIGITAL LEADERSHIP OF SCHOOL ADMINISTRATORS UNDER
CHACHOENGSAO PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1

ดาวประกาย นันทพรหม^{*1}, กัญกร เอี่ยมพญา², สรรเสริญ หุ่นแสน³, อำนาจ บุญประเสริฐ⁴,

ณัฐพล ชื่นอารมณ์⁵

Daoprakai Nanthaprom^{*1}, Kanporn Aiempaya², Sansern Hunsan³,

Amnat Boonpresert⁴, Nattapon Chunarrom⁵

^{*1}โรงเรียนวัดญาณรังษาราม

^{2,3,4}มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

⁵นักวิชาการอิสระ

^{*1}Watyannarangsaram School

^{2,3,4}Rajabhat Rajanagarindra University

⁵Independent Scholar

^{*1}Corresponding Author e-Mail: drdaoprakai.r@gmail.com

(Received: 2025, August 5; Revised: 2025, October 24; Accepted: 2025, November 14)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำนวน 310 คน ด้วยการสุ่มอย่างง่าย แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที แบบสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย



ดังนั้น ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมาด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ และด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ตามลำดับ และ 2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ ครูผู้สอน อายุ 31-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนอายุ 20-30 ปี ครูผู้สอนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนระดับการศึกษาปริญญาตรี และครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล; ผู้บริหารสถานศึกษา

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the digital leadership of school administrators under the Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 1; and 2) to compare the digital leadership of school administrators under the Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 1, classified by gender, age, educational level, and work experience. The sample consisted of 310 teachers working in schools under the Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 1, selected through simple random sampling using a computer-based randomization method. The research instrument used for data collection was a questionnaire. The statistical methods employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples *t* test, *F* test, and one-way analysis of variance (ANOVA). When statistically significant differences were found, pairwise mean comparisons were conducted using Scheffé's method.

The research findings revealed that: 1) the overall level of digital leadership of school administrators under the Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 1



was at a high level. When ranked from highest to lowest, the dimensions were teamwork, motivation, vision, creativity, and digital technology skills, respectively; and 2) comparisons of digital leadership classified by educational level, age, and work experience showed statistically significant differences at the .05 level, while no significant differences were found when classified by gender. Further pairwise comparisons indicated that teachers aged 31–40 years and 41 years and above perceived the digital leadership of school administrators to be higher than those aged 20–30 years. Teachers holding a degree higher than a bachelor's degree reported higher perceptions of digital leadership than those holding a bachelor's degree. Additionally, teachers with 5–10 years of work experience perceived digital leadership to be higher than those with less than 5 years of experience, while teachers with more than 10 years of experience perceived digital leadership to be higher than those with 5–10 years of experience.

Keywords: leadership in the digital age; school administrator

บทนำ

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579 ระบุในยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา มีเป้าหมายคือ เพิ่มโอกาสทางการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาสำหรับ คนทุกช่วงวัย มีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย สนองตอบความต้องการของผู้เรียนและผู้ให้บริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และสถานศึกษา ทุกแห่ง มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและมีคุณภาพ โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนา คือ เพิ่มโอกาสและความเสมอภาค ในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย พัฒนา ฐานข้อมูลด้านการศึกษาที่มีมาตรฐาน เชื่อมโยงและเข้าถึงได้และมีแผนงานและโครงการสำคัญ (สำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, หน้า ๑๖-๑๗) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและ เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ การทำงาน และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ในยุคปัจจุบันทักษะ เหล่านี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนทุกภาคส่วนของสังคม ทั้ง การศึกษา การทำงาน และการดำเนินชีวิต ตามที่ สุกัญญา แซ่มซ้อย (2562, หน้า 9) กล่าวว่าในศตวรรษที่ 21 สถานศึกษาในยุคดิจิทัลต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม ภายนอก เช่น เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มี ผลกระทบทั้งในด้านโอกาสและอุปสรรค ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องเข้าใจบริบทใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และ ปรับตัวให้เข้ากับการศึกษายุค 4.0 ที่รัฐบาลมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจและทรัพยากรมนุษย์ผ่านการศึกษา



ทั้งนี้สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาที่ต้องปรับตัวไปตามเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการบริหารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษา การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการสร้างวิธีการจัดการศึกษาใหม่ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาได้ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการเตรียมพร้อมสำหรับโลกอนาคต โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ครูนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาปรับใช้ในห้องเรียน เพื่อให้เกิดความโดดเด่นและแตกต่างจากสถานศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการกระตุ้นให้ครูและผู้เรียนคิดค้นนวัตกรรมการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง จะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรมที่เติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต (กมลทิพย์ อินแก้วเครือ, 2564, หน้า 985) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ออนไลน์, 2565) ได้ระบุว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศสู่ฐานนวัตกรรม ที่มีแนวโน้มความต้องการทักษะที่เกี่ยวข้อง กับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น อาทิ ความรอบรู้ด้านดิจิทัล การจัดการข้อมูล ปัญญาประดิษฐ์ โค้ดดิ้ง รวมไปถึงทักษะที่เทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนได้ โดยเฉพาะทักษะทางพฤติกรรม อาทิ ทักษะมนุษย์ การคิดเชิงวิพากษ์ การทำงานเป็นทีม หรือความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตและการเรียนรู้ โดยระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลได้พัฒนาระบบเครือข่ายความรู้ออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้คนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น พร้อมกับการเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมจริงที่ยังคงสำคัญในการเสริมทักษะในหลายมิติ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในระบบการศึกษา ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งทรัพยากรและสื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน (กะรัต ทองใสพร, กิตติมา ศรีขำ, เขมรัตน์ บุญสุข และมัทนา วังนอมศักดิ์, 2566, หน้า 261)

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการบริหารที่สอดคล้องกับผู้เรียน เพื่อจะได้รับมือและออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม ส่งเสริมให้ครูนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ให้มีความโดดเด่นแตกต่างจากสถานศึกษาอื่นๆ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันให้ครูและผู้เรียนคิดค้นนวัตกรรมการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง จนสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ หรือนวัตกรรมได้ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล (กมลทิพย์ อินแก้วเครือ, 2564, หน้า 986) สอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังเช่นสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นสถานศึกษาในยุคดิจิทัลการบริหารสถานศึกษาเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ในฐานะผู้นำนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติ และเป็นผู้ประสานกิจกรรมของสถานศึกษามีบทบาทหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาเป็นไปโดยสะดวกโดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทาง



เทคโนโลยีที่เป็นปัจจัยเอื้อ และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน รวมไปถึงการทำให้ครูยอมรับเทคโนโลยี นวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้น จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่มีความซับซ้อน ผู้บริหารจึงต้องให้การยอมรับ และนำสิ่งเหล่านี้มาใช้กับตนเองก่อนที่จะเผยแพร่หรือส่งเสริมให้ครูใช้ในการบูรณาการเข้าสู่สถานศึกษาและห้องเรียนต่อไป (สุภาวดี ศรีมูลผา และภูมิพิพัฒน์ รักพรหมงคล, 2567, หน้า 172)

ดังนั้นภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในโลกที่เทคโนโลยีและดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการในสถานศึกษา ถือเป็นความสามารถหรือกระบวนการที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของผู้บริหารต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกัน พัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และความสามารถในการโน้มน้าวจูงใจบุคลากร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1

สมมติฐานของการวิจัย

ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มีความแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน

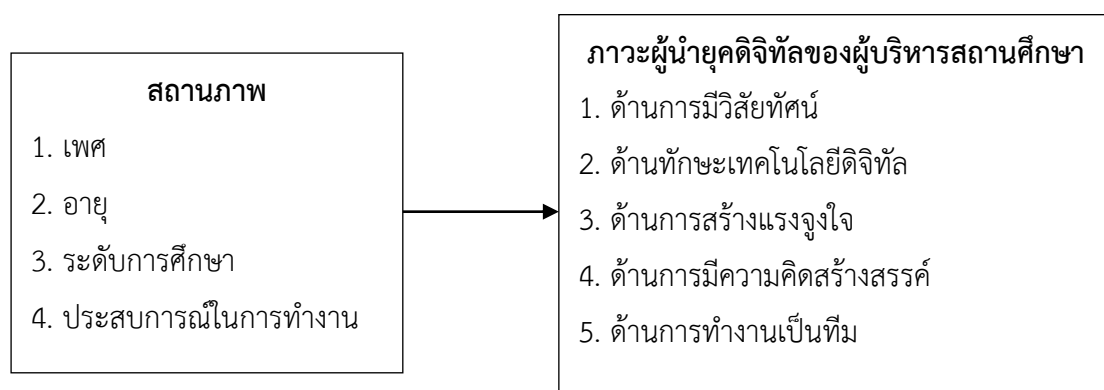
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาจากนักวิชาการและนักวิจัย ดังนี้ Yukl (2020, p. 89), Northouse (2021, pp. 532–535) Avolio, Kahai & Dodge (2001) p. 617), Sosik, Kahai & Avolio (1998 pp. 111–115), Juntrakot, Chalakbang & Nantasri (2025 pp. 71–73), Westerman, Bonnet & McAfee (2014, pp. 1–2), Van Wart, Roman, Wang & Liu (2019), Bass & Riggio (2006, pp. 17–18), Edmondson (1999, pp. 366–369), Guo, Gonzales & Dilley (2016) จากการรวบรวมงานวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศองค์ประกอบ “ภาวะผู้นำยุคดิจิทัล” ได้แก่ วิสัยทัศน์ดิจิทัล ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล แรงจูงใจ ความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีม โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 1,546 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1, ออนไลน์, 2567) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สถานภาพ มีลักษณะข้อคำถามแบบเลือกตอบ (check list) และตอนที่ 2 ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ จำนวน 4 ข้อ ด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 5 ข้อ ด้านการสร้างแรงจูงใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 4 ข้อ และด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 6 ข้อ รวม 24 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1962, p. 247) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึงภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด 4 หมายถึงภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก 3 หมายถึงภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง 2 หมายถึงภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อย และ 1 หมายถึงภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ทำการประเมินความสอดคล้องภายใน (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60-1 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และคำนวณค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach (1951, pp. 300-302) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ (google form) ให้กับครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 310 คน ระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ.2568

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 350-351) ดังนี้ 4.51-5.00 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2.51-3.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 1.00-1.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด และ 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที แบบสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (independent samples *t* test) การทดสอบค่าเอฟ (*F* test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (scheffe') ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	99	31.90
หญิง	211	68.10
รวม	310	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	134	43.20
31-40 ปี	122	39.40
41 ปีขึ้นไป	54	17.40
รวม	310	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	256	82.60
สูงกว่าปริญญาตรี	54	17.40
รวม	310	100.00



ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	156	50.30
5-10 ปี	85	27.40
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	69	22.30
รวม	310	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 อายุส่วนใหญ่ 20-30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 และ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา 5-10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยภาพรวม

ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์	4.39	0.65	มาก	3
2. ด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล	4.28	0.76	มาก	5
3. ด้านการสร้างแรงจูงใจ	4.43	0.58	มาก	2
4. ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์	4.38	0.66	มาก	4
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.50	0.58	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	0.59	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าครูผู้สอนมีความคิดเห็นว่าระดับภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$,



$SD=0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.50$ $SD=0.58$) รองลงมาด้านการสร้างแรงจูงใจ ($\bar{X}=4.43$, $SD=0.58$) ด้านการมีวิสัยทัศน์ ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.65$) ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.66$) และด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1

สถานภาพ	ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา		p	ผลการทดสอบ
	t	F		
เพศ	0.97		.32	ไม่แตกต่าง
อายุ		14.95*	.00	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	-4.97*		.00	แตกต่าง
ประสบการณ์ในการทำงาน		12.11*	.00	แตกต่าง

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		4.19	4.55	4.55
20-30 ปี	4.19	-	-0.35*	-0.35*
31-40 ปี	4.55		-	-
41 ปีขึ้นไป	4.55			-

* $p < .05$



จากตารางที่ 5 พบว่าครูผู้สอน อายุ 31-40 ปี ($\bar{X}=4.55$) และ 41 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=4.55$) มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำคุณกิจทัณฑ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนอายุ 20-30 ปี ($\bar{X}=4.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำคุณกิจทัณฑ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
ปริญญาตรี	256	4.34	0.61		
สูงกว่าปริญญาตรี	54	4.67	0.39	-4.97*	.00

* $p<.05$

จากตารางที่ 6 พบว่าครูผู้สอนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=4.67$) มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำคุณกิจทัณฑ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X}=4.34$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
		4.27	4.39	4.68
น้อยกว่า 5 ปี	4.27	-	-0.40*	-
5-10 ปี	4.39	-	-	-0.29*
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4.68			-

* $p<.05$

จากตารางที่ 7 พบว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ($\bar{X}=4.39$) มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำคุณกิจทัณฑ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ($\bar{X}=4.27$) และครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการ



ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=4.68$) มีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 มากกว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ($\bar{X}=4.39$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่าระดับภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมาด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ และด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล

1.1 ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากการทำงานเป็นทีมในสถานศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้มากยิ่งขึ้น การทำงานร่วมกันเป็นทีมสามารถสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการแก้ไขปัญหาหรือบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อเราพิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากรทั้งในด้านทักษะและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งการร่วมมือกันนี้จะช่วยเสริมสร้างพลังที่ยิ่งใหญ่ในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น การทำงานเป็นทีมในสถานศึกษามักจะเกี่ยวข้องกับการประสานงานระหว่างครูผู้สอน นักเรียน และบุคลากรทางการศึกษาอื่นๆ โดยมีเป้าหมายหลักคือการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตัวอย่างเช่น การร่วมมือกันระหว่างครูผู้สอนในการออกแบบแผนการสอน การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและการเรียนการสอน การช่วยเหลือนักเรียนในการพัฒนาทักษะที่จำเป็น และการแบ่งปันข้อมูลและความรู้ซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันเป็นทีมในสถานศึกษาสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายระดับ เช่น การทำงานเป็นทีมในระดับห้องเรียน ระดับโรงเรียน หรือแม้กระทั่งระดับหน่วยงานการศึกษาอื่น ๆ สอดคล้องกับ เลอศักดิ์ ตามา และสุมาลี ศรีพุทธรินทร์ (2564, หน้า 230) ที่ศึกษาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 พบว่าด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการสร้างแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มุ่งส่งเสริมและกระตุ้นให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการทำงาน และพร้อมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในยุคดิจิทัล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารตระหนักถึงบทบาทของตนในการเป็นผู้นำเชิงจิตวิทยา ที่ต้องสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1954, pp. 92–95) อธิบายว่ามนุษย์จะมีแรงจูงใจในการทำงานเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง และจะพัฒนาไปสู่ความต้องการระดับสูง เช่น การได้รับการยกย่องและการเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ขณะที่ Herzberg (1966, pp. 75–78) เสนอว่าปัจจัยจูงใจ (motivators) เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบ เป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความ



พึงพอใจในการทำงาน และแสดงสมรรถนะได้สูงขึ้น ในบริบทของสถานศึกษาผู้บริหารที่สามารถใช้เทคนิคการยกย่อง การเสริมแรงเชิงบวก และการมอบหมายงานที่ท้าทาย จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้ครูมีพลังในการทำงาน และยอมรับนวัตกรรมดิจิทัลมากขึ้น

1.3 ด้านการมีวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากผู้บริหารส่วนใหญ่มีความสามารถในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัล สามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ให้บุคลากรเข้าใจและร่วมมือในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีความตระหนักถึงบทบาทในฐานะ “ผู้นำเชิงกลยุทธ์” ที่ต้องมองเห็นอนาคตและวางแผนล่วงหน้า เพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี และนโยบายทางการศึกษา แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ Northouse (2021, pp. 45–47) ที่อธิบายว่า “วิสัยทัศน์” เป็นองค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำ ซึ่งช่วยให้ผู้นำสามารถกำหนดทิศทางที่ชัดเจนและสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ตาม โดยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์จะสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายขององค์กรเข้ากับคุณค่าของบุคลากร เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันในการพัฒนาองค์กรไปสู่อนาคต ส่วน Avolio, Kahai & Dodge (2001) อธิบายเพิ่มเติมว่าในยุคดิจิทัลผู้นำที่มีวิสัยทัศน์จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมองเห็นแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง (digital foresight) และนำข้อมูลเชิงวิเคราะห์มาใช้นับสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและ

1.4 ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะคิดอย่างอิสระ กล้าคิด กล้าทำสิ่งใหม่ ๆ และมีการส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารตระหนักว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้นำยุคดิจิทัล ซึ่งต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและซับซ้อน การมีความคิดริเริ่มและสามารถสร้างสรรค์แนวทางใหม่ ๆ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สถานศึกษาปรับตัวและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Amabile (1996, pp. 25–28) ที่อธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรเกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ ความสามารถ และแรงจูงใจภายใน โดยผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ และพัฒนาวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิม ขณะที่ Robinson (2011, pp. 67–70) เน้นว่าผู้นำการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องเป็นผู้ที่ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความคิดสร้างสรรค์ (creative culture) เพื่อให้ครูและนักเรียนสามารถคิดนอกกรอบและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์โลกยุคดิจิทัล

1.5 ด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดแผนการดำเนินงานในสถานศึกษา กำหนดวิสัยทัศน์ที่ไม่ชัดเจน และปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่มีความสำคัญ เพราะผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญมากที่สุดที่จะขับเคลื่อนการบริหารงาน และนำพาสถานศึกษา ครู และนักเรียนให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารในสถานศึกษายังขาดภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล ที่จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจและนำการพัฒนาเทคโนโลยี ยังขาด



ความรู้ และทักษะของผู้บริหารในการเข้าถึงและใช้ ข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ ความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัล ขาดการสร้างแรงบันดาลใจและสามารถนำการพัฒนาเครื่องมือดิจิทัลสู่การปฏิบัติ หรือถ่ายทอด วิสัยทัศน์ ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการบูรณาการ เทคโนโลยีเพื่อยกระดับความเป็นเลิศและสนับสนุนการ เปลี่ยนแปลงในองค์กร มีพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์และเป้าหมายของ สถานศึกษา สอดคล้องกับเอกชัย กี่สุขพันธ์ (ออนไลน์, 2559) กล่าวว่าผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจำเป็น จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในในงานวิชาการเพื่อการใช้ ICT ให้เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ กัญญาภัค จุฑาพลกุล และทัศนะ ศรีปิตตา (2565, หน้า 278) ที่พบว่าด้านการรู้ดิจิทัล อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ฌริดา เวชญาลักษณ์ (2566, หน้า 138) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการจัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัลเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าจำแนกตามระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการ จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากมีความแตกต่างในเรื่องของการบริหารงานในยุค ดิจิทัลที่ต่างกันชัดเจน เช่น ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าอาจมีความเข้าใจในบริบทและ กระบวนการบริหารจัดการที่ดีขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาและยกระดับการเรียนการสอน อย่างไรก็ดีตามผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อยอาจต้องใช้เวลาปรับตัวและเรียนรู้ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในการพัฒนาและฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยีในลักษณะที่ต่างออกไป โดยอาจมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อ สนับสนุนการพัฒนาผู้เรียนและความเป็นอยู่ของบุคลากรในรูปแบบที่คำนึงถึงความรู้สึก สอดคล้องกับ ฝนทิพย์ หาญชนะ และศีกฤทธิ ศีลาลาย (2565, หน้า 117) ที่พบว่าครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนสหวิทยา เขตชลบุรี 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ และลัทธวรรณ วงษ์โพย (2566, หน้า 69) ที่พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีที่มีประสบการณ์ การทำงานต่างกัน มีภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้บริหาร สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับ ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลโดยภาพรวม สะท้อนให้เห็นว่าเพศไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกของภาวะผู้นำยุค



ดิจิทัลในบริบทของการบริหารสถานศึกษา เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารทุกเพศได้รับการกำหนดโดยมาตรฐานตำแหน่งและกรอบสมรรถนะของกระทรวงศึกษาธิการอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งระบบการคัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษายังยึดหลักคุณธรรม ความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานมากกว่าความแตกต่างทางเพศ สอดคล้องกับ Hyde (2005) ที่เสนอ “สมมติฐานความคล้ายคลึงทางเพศ” ซึ่งชี้ให้เห็นว่าชายและหญิงมีความคล้ายคลึงกันในด้านความสามารถและพฤติกรรมทางจิตวิทยาในหลายมิติ โดยเฉพาะเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีมาตรฐานและความคาดหวังที่ชัดเจน ความแตกต่างทางเพศจึงไม่ปรากฏอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ Shen & Joseph (2021, p. 100765) อธิบายว่าบริบทของภาวะผู้นำยุคดิจิทัล ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การสื่อสาร และการคิดเชิงกลยุทธ์ เป็นทักษะที่พัฒนาได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ มิได้ขึ้นกับเพศ แต่ขึ้นอยู่กับ การเปิดรับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ยังสอดคล้องกับ วีระพล สันโดษ และพระมหาศุภชัย สุกกิจใจ (2567, หน้า 93-96) ที่พบว่าเพศไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้ภาวะผู้นำดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ ลัทธวรรณ วงษ์โพย (2566, หน้า 65) ที่พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภาวสินธุ์มีภาวะผู้นำดิจิทัลไม่แตกต่างกันตามเพศ และสุดที่รัก บุญเรือน และปิยะนาถ บุญมีพิพิธ (2567, หน้า 1902) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่าครูที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองจำเป็นต้องมีทักษะดิจิทัลเพื่อสามารถนำเทคโนโลยีไปใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรจัดให้มีการอบรมหรือการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในภาคการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลและการประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาผู้เรียนและการบริหารสถานศึกษา
2. ผู้บริหารสถานศึกษา ควรมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี ควรมีการสนับสนุนจากองค์กรทั้งในด้านงบประมาณ การฝึกอบรม และการเข้าถึงเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ องค์กรการศึกษาควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการเรียนการสอนและการบริหาร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จากผลการวิจัยภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในภาพรวม พบว่าด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพัฒนารูปแบบการทำงานเพื่อพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลต้องสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล มีความสามารถในการค้นหา



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ประเมิน ใช้ แบ่งปัน และสร้างสรรค์ เนื้อหาต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์และสามารถทำให้โรงเรียนเกิดวัฒนธรรมดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ อินแก้วเครือ. (2564). ทักษะและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14* (หน้า 985-991). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กะรัต ทองใสพร, กิตติมา ศรีขำ เชมรัตน์, บุญสุข และมัทนา วังนอมศักดิ์. (2566). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร*, 6(2), หน้า 261-270.
- กัญญาภัค จุฑพลกุล และ ทศนะ ศรีปัตตา. (2565). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครสวรรค์. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร*, 7(10), หน้า 271-284.
- ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2566). การศึกษาภาวะผู้นำการจัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(2), หน้า 137-154.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ฝนทิพย์ หาญชนะ และศีกฤทธิ์ ศิลาลาย. (2565). ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนสหวิทยาเขตชลบุรี 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรีระยอง. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร*, 7(6), หน้า 117-133.
- เลอศักดิ์ ตามา และสุมาลี ศรีพุทธรินทร์. (2564). ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(38), หน้า 224-240.
- ลัทธวรรณ วงษ์โพย. (2566). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



- วีระพล สันโดษ และพระมหาศุภชัย สุภกิจโจ. (2567). ภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6. *วารสารวิชาการแสงอีสาน*, 21(1), หน้า 93-109.
- สุดที่รัก บุญเรือน และปิยะนาถ บุญมีพิพิธ. (2567). ภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. *วารสารวิชาการสิรินธรปริทรรศน์*, 25(2), หน้า 1898-1906.
- สุภาวดี ศรีมูลผา และภูมิพัฒน์ รักพรหมคล. (2567). แนวทางพัฒนาภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 6(1), หน้า 170-189.
- สุกัญญา แซ่มะน้อย. (2562). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. (2567). *แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ ประจำปี 2567* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://drive.google.com/file/d/1TA00KHSsLMRinfywh4jeKHu6jple67DC/view> [2567, 9 กันยายน].
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2025/02/article_file_20230307173518.pdf [2568, 15 มีนาคม].
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559, 1 พฤศจิกายน). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.trueplookpanya.com/knowledge/content/52232/-edu-t2s1-t2-t2s3>. [2568, 5 มิถุนายน].
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context : Update to the social psychology of creativity*. Boulder, CO: Westview Press.
- Avolio, B.J., Kahai, S., & Dodge, G.E. (2001). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 11(4), pp. 615-668.
- Bass, B.M., & Riggio, R.E. (2006). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.



- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, **16**(3), pp. 297-334.
- Edmondson, A.C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, **44**(2), pp. 350-383.
- Guo, J., Gonzales, R., & Dilley, A.E. (2016). Creativity and leadership in organizations: A literature review. *Creativity. Theories–Research–Applications*, **3**(1), pp. 127-151.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World.
- Hyde, J.S. (2005). The gender similarities hypothesis. *American Psychologist*, **60**(6), pp. 581–592.
- Juntrakot, P., Chalakbang, W., & Nantasri, W. (2025). A Digital Leadership Development Model of Administrators in Large-Sized Secondary Schools under the Basic Education Commission Offices in the Northeast of Thailand. *International Education Studies*, **18**(2), pp. 69–76.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, **30**(3), pp. 607-610.
- Likert, R. (1962). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Northouse, P.G. (2021). *Leadership: Theory and Practice* (9th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Robinson, K. (2011). *Out of our minds: Learning to be creative*. Chichester, UK: Capstone.
- Shen, W., & Joseph, D.L. (2021). Gender and leadership: A criterion-focused review and research agenda. *Human Resource Management Review*, **31**(2), p. 100765.
- Sosik, J.J., Kahai, S.S., & Avolio, B.J. (1998). Transformational leadership and dimensions of creativity: Motivating idea generation in computer-mediated groups. *Creativity Research Journal*, **11**(2), pp. 111–121.
- Van Wart, M., Roman, A., Wang, X., & Liu, C. (2019). Operationalizing the definition of e-leadership: identifying the elements of e-leadership. *International review of administrative sciences*, **85**(1), pp. 80-97.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Yukl, G. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.). New York: Pearson Education.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

A STUDY OF CHINESE VOCABULARY LEARNING STRATEGIES AMONG STUDENTS MAJORING IN CHINESE, FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES, THAKSIN UNIVERSITY

Patthama Deelin*, Kannika Theerawut

Bachelor of Chinese Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

*Corresponding Author e-Mail: dpatthama@tsu.ac.th

(Received: 2025, July 24; Revised: 2025, November 7; Accepted: 2025, November 19)

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study Chinese vocabulary learning strategies for undergraduate students in years 1-4 of the Chinese major at Thaksin University, 2) to study and compare the level of Chinese vocabulary learning strategies for Chinese major students at Thaksin university, categorized by academic year, gender, and prior knowledge of Chinese before entering higher education, and 3) to provide suggestions for designing an appropriate Chinese language instruction model for future learners. The target group of this research selected through purposive sampling, comprised 249 Chinese major students from all academic years at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, in the academic year 2023. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation. Differences in usage levels among groups were tested at the .05 level of statistical significance.

The results of the research revealed that the overall level of vocabulary learning strategies was at a frequent usage level. The most commonly used strategy was on affective strategies. When comparing the level of use for Chinese vocabulary learning strategies, it was found that first-year, second-year, and fourth-year students used affective strategies the most, while third-year students used compensation strategies the most. Male and female students, both with and without prior knowledge of Chinese before entering higher education, were found to use affective strategies the most.

Keywords: vocabulary learning strategies; Chinese vocabulary; Chinese major students



INTRODUCTION

Foreign language learning is crucial for university students in their personal development to keep pace with Thailand 4.0 and the ongoing transformations of globalization. Proficiency in more than one language is a key factor for success in both academic and professional spheres. In today's context, increasing emphasis is placed on learning a third language, in addition to English, which is considered the second language. The Office of the Basic Education Commission (OBEC) in Thailand has introduced foreign language courses such as Chinese, Korean, Japanese, French, German, Spanish, Russian, Arabic, Burmese, Vietnamese, Khmer, and English. Among these, Chinese is the most popular, followed by Japanese and Korean (Mamah, Sadama, Sadinah, Yapha, Wanaeloh & Sama, 2016, p. 20). This trend aligns with the Master Plan under the National Strategy for Learning Development (2018–2037), which outlines directions for building 21st-century skills. These include communication skills in English and a third language, both of which are seen as essential in the modern world. The government has prioritized third language acquisition as part of the country's development agenda, especially within the education sector. Consequently, there have been efforts to enhance the efficiency of educational administration at all levels to support third language instruction and learning (National Strategy Committee, Online, 2019).

At present, Chinese language education at a tertiary level has gained widespread popularity. Both public and private universities in Thailand offer a Chinese major. In 2010, the Thai government officially granted Chinese the status of a recognized foreign language, permitting its instruction at all educational levels (Office of the Education Council, 2016, p. 29). Arguably, to achieve effective Chinese language learning, one must first have a genuine interest in the language, along with perseverance and diligence. It is claimed that Chinese is a difficult language, especially in writing and vocabulary memorization. Nevertheless, it can be argued that with a structured approach and genuine interest, learning Chinese can become easier, resulting in many learners having achieved notable success in studying the language.

It can be asserted that vocabulary acquisition is no less important than grammar learning. Knowing vocabulary without understanding grammar still allows communication to some extent. However, lacking sufficient vocabulary knowledge makes effective communication difficult or even impossible. (Wattanawelu, 2017, p. 98). Vocabulary acquisition is a fundamental component of language learning. Without a strong vocabulary,



effective communication in Chinese is impossible (Phornsuksiri, 2014, p. 2). Vocabulary learning strategies are part of broader language learning strategies and are beneficial in helping learners comprehend, retain, and recall new information for future use (Nation, 2001, p. 217, as cited in Wattanakamolkul & Praparkarn, 2019, p. 1).

Modern technological advancements have enabled the rapid connection and exchange of information from around the world, allowing individuals to learn and access news in real time. This swift technological development has transformed daily life into a digital society and emphasized the role of online media. Consequently, learning methods have undergone significant changes. Most university students today belong to the late Generation Z (born between 1995 and 2009) and are entering the transition period into Generation Alpha (born in 2010 onwards) (Areekul, 2019, p. 271). Furthermore, the COVID-19 pandemic has compelled higher education institutions to implement online learning. This shift, which has lasted approximately 2–3 years, has greatly influenced students' learning behavior, with a greater emphasis on the use of information and communication technology (ICT). This trend is consistent with the learning characteristics of Generation Z.

In foreign language learning, a learner's vocabulary knowledge significantly influences their overall language proficiency. Therefore, vocabulary acquisition is a crucial process in learning a foreign language. Currently, in Chinese language education, the researcher has observed that learners lack motivation to learn Chinese vocabulary, even though they employ a variety of vocabulary learning strategies.

As a Chinese language instructor, the researcher recognizes the importance of understanding the vocabulary learning strategies of undergraduate students in the Chinese program (Years 1–4) at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University. The study focuses on how these students employ vocabulary learning strategies. The target population consists of individuals born between 1998 and 2001, belonging to the late Generation Z, who are transitioning toward Generation Alpha. Understanding their learning strategies will help design effective and learner-centered Chinese language instruction, thereby enhancing students' language proficiency.

Consequently, the study adopts Oxford's (Oxford, 1990) widely accepted framework of language learning strategies, divided into two main types: direct strategies and indirect strategies.



Direct strategies are subdivided into three categories: 1) Memory Strategies: Techniques such as rote memorization, guessing meaning from context, creating associations between known and new words, and categorizing vocabulary to facilitate memorization, 2) Cognitive Strategies: Processes including thinking, analyzing, practicing, receiving and producing information, and constructing structures to organize input and output, and 3) Compensation Strategies: Using context or prior knowledge to infer meaning, overcoming vocabulary gaps, and employing the first language or gestures to support comprehension.

Indirect strategies are subdivided into three categories: 1) Metacognitive Strategies: Summarizing and organizing learned material, planning, monitoring, and evaluating one's learning process, 2) Affective Strategies: Managing emotions and motivation, building self-encouragement, and maintaining a positive attitude when facing learning difficulties, and 3) Social Strategies: Interacting with others through conversation, written communication, or collaboration to support learning.

The findings of this study can be used to provide suggestions for designing Chinese language instruction that is appropriate and aligned with learners' needs, and can further serve as a foundation for developing future Chinese language curricula.

RESEARCH OBJECTIVES

1. To investigate the vocabulary learning strategies employed by undergraduate students (Year 1–4) majoring in Chinese at Thaksin University
2. To examine and compare the levels of vocabulary learning strategy use among students in the Chinese major at Thaksin University, categorized by academic year, gender, and prior knowledge of Chinese before entering higher education
3. To provide suggestions for designing an appropriate Chinese language instruction model

RESEARCH HYPOTYESIS

1. Gender differences among students lead to variations in their levels and strategies of learning Chinese vocabulary.
2. Differences in students' academic years result in variations in their levels and strategies of learning Chinese vocabulary.



3. The varying levels of students' prior Chinese proficiency before entering higher education result in differences in their levels and strategies of learning Chinese vocabulary.

RESEARCH FRAMEWORK

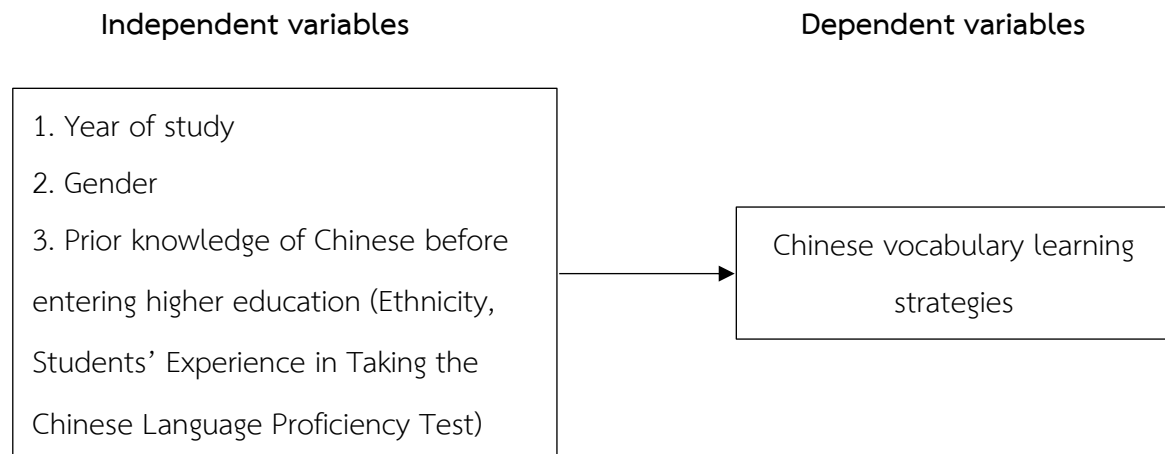


Figure 1. Research framework

RESEARCH METHODOLOGY

Target group This research selected through purposive sampling, comprised 249 undergraduate students majoring in Chinese at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University (Thaksin University, Online, 2023). The participants included 71 first-year students, 65 second-year students, 61 third-year students, and 52 fourth-year students.

Research instrument The instrument used for data collection in this research was a questionnaire, which was adapted from Oxford's vocabulary learning strategy framework. Relevant concepts, principles, and theories were reviewed from related documents and adapted to the learners' context as a guideline for constructing the questionnaire. The revised questionnaire was then submitted to three experts for validation in terms of content accuracy and language appropriateness. The validity of the questionnaire was further examined by calculating the Index of Item-Objective Congruence (IOC), which measures the consistency between the items and the research objectives or content. The reliability of the questionnaire was tested using Cronbach's Alpha coefficient (Cronbach, 1951), which was found to be .87, indicating a high level of internal consistency. The questionnaire includes the following three



sections. Section 1 explores the participants' general information, including their academic year, gender, and prior knowledge of Chinese before entering higher education, Section 2 investigates the participants' opinions regarding Chinese vocabulary learning strategies, using a 5-point Likert scale (Likert, 1932, p. 55) with the following interpretation for each. (5=Always used 4=Frequently used 3=Occasionally used 2=Rarely used 1=Never used), and Section 3 An open-ended question was included to allow respondents to express their opinions regarding Chinese vocabulary learning strategies.

Data collection A questionnaire was administered to 249 first- to fourth-year undergraduate students enrolled in the Chinese program at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, during the academic year 2023 (January-February, 2024). (Thaksin University, Online, 2023)

Data analysis The statistics used for data analysis are as follows: percentage mean and standard deviation (Likert, 1932, p. 55). Interpretation of mean scores: 4.50-5.00 indicates Always 3.50-4.49 indicates Frequently used 2.50-3.49 indicates Occasionally used 1.50-2.49 indicates Rarely used 1.00-1.49 indicates Never used

RESEARCH RESULT

General Demographic Information of the Respondents

It was found that most respondents were first-year students ($n=71$, 28.51%), followed by second-year ($n=65$, 26.10%), third-year ($n=61$, 24.50%), and fourth-year students ($n=52$, 20.88%). Regarding gender, most respondents were female ($n=220$, 88.35%), while 29 respondents (11.65%) were male. In terms of ethnicity, the majority identified as Chinese descent ($n=183$, 73.49%), whereas 66 respondents (26.51%) identified as non-Chinese descent. Additionally, more than half of the respondents had taken the HSK examination ($n=142$, 57.03%), while 107 respondents (42.97%) had not taken the exam.

Subsequent to the data collection, the gathered data underwent statistical analysis and are presented as follows.



Table 1. Analysis of the opinion levels on the use of Chinese vocabulary learning strategies categorized by academic year

Vocabulary learning strategies	Academic year	mean	<i>SD</i>	Level of opinion
1. Memory strategies	Year 1	3.74	0.52	Frequently used
	Year 2	3.85	0.52	Frequently used
	Year 3	3.63	0.59	Frequently used
	Year 4	3.95	0.51	Frequently used
2. Cognitive strategies	Year 1	3.47	0.60	Occasionally used
	Year 2	3.65	0.59	Frequently used
	Year 3	3.48	0.55	Occasionally used
	Year 4	3.74	0.54	Frequently used
3. Compensation strategies	Year 1	3.57	0.60	Frequently used
	Year 2	3.88	0.68	Frequently used
	Year 3	3.83	0.62	Frequently used
	Year 4	4.05	0.57	Frequently used
4. Metacognitive strategies	Year 1	3.43	0.59	Occasionally used
	Year 2	3.41	0.74	Occasionally used
	Year 3	3.20	0.79	Occasionally used
	Year 4	3.75	0.65	Frequently used
5. Affective strategies	Year 1	3.95	0.63	Frequently used
	Year 2	4.21	0.61	Frequently used
	Year 3	3.81	0.73	Frequently used
	Year 4	4.09	0.64	Frequently used
6. Social strategies	Year 1	3.47	0.68	Occasionally used
	Year 2	3.58	0.72	Frequently used
	Year 3	3.56	0.66	Frequently used
	Year 4	4.03	0.63	Frequently used



Table 1. (Continue)

Vocabulary learning strategies	Academic year	mean	<i>SD</i>	Level of opinion
Overall	Year 1	3.56	0.47	Frequently used
	Year 2	3.71	0.49	Frequently used
	Year 3	3.55	0.50	Frequently used
	Year 4	3.88	0.50	Frequently used

From Table 1, the analysis results of the levels of opinion regarding the use of Chinese vocabulary learning strategies, categorized by academic year, showed that overall, the students from all academic years frequently used these strategies. The mean scores were as follows: Year 1 (mean=3.56, *SD*=0.47), Year 2 (mean=3.71, *SD*=0.49) Year 3 (mean=3.55, *SD*=0.50) and Year 4 (mean=3.88, *SD*=0.50). It can be concluded that the first-year, the second-year, and the fourth-year students used affective strategies the most when learning Chinese vocabulary, while the third-year students most frequently employed compensation strategies, followed by affective strategies. Additionally, metacognitive strategies were the least used by the first-year, the second-year, and the third-year students. Cognitive strategies were also the least used by the third-year students. The analysis of differences in the use of Chinese vocabulary learning strategies revealed that, overall, the students from different academic year levels demonstrated statistically significant differences in their levels of agreement regarding the use of vocabulary learning strategies at the .05 level. Furthermore, when considering each strategy category, statistically significant differences at the .05 level were also found across all aspects.



Table 2. Analysis of the opinion levels on the use of Chinese vocabulary learning strategies classified by gender

Vocabulary learning strategies	Gender	mean	SD	Level of opinion	t-score
1. Memory strategies	Male	3.84	0.57	Frequently used	0.52*
	Female	3.78	0.54	Frequently used	
2. Cognitive strategies	Male	3.71	0.51	Frequently used	1.27*
	Female	3.56	0.59	Frequently used	
3. Compensation strategies	Male	3.99	0.73	Frequently used	1.52*
	Female	3.80	0.62	Frequently used	
4. Metacognitive strategies	Male	3.45	0.71	Occasionally used	0.13
	Female	3.43	0.72	Occasionally used	
5. Affective strategies	Male	4.16	0.71	Frequently used	1.24*
	Female	4.00	0.66	Frequently used	
6. Social strategies	Male	3.80	0.70	Frequently used	1.31*
	Female	3.62	0.70	Frequently used	
Overall	Male	3.78	0.48	Frequently used	1.26*
	Female	3.65	0.50	Frequently used	

* $p < .05$

From Table 2, it can be concluded that the male and female students used Chinese vocabulary learning strategies in the same order of preference. Affective strategies ranked the highest, followed by compensation strategies, memory strategies, social strategies, cognitive strategies, and metacognitive strategies. The analysis of differences in the use of Chinese vocabulary learning strategies by gender revealed that, both overall and in each strategy category, there was no statistically significant difference in the students' levels of agreement regarding their use of vocabulary learning strategies at the .05 level.



Table 3. Analysis of differences in the use of Chinese vocabulary learning strategies classified by ethnicity

Vocabulary learning strategies	Ethnicity	mean	SD	Level of opinion	t-score
1. Memory strategies	Chinese descent	3.75	0.48	Frequently used	0.76*
	Non-Chinese descent	3.81	0.57	Frequently used	
2. Cognitive strategies	Chinese descent	3.58	0.62	Frequently used	0.05
	Non-Chinese descent	3.57	0.57	Frequently used	
3. Compensation strategies	Chinese descent	3.81	0.67	Frequently used	0.07*
	Non-Chinese descent	3.82	0.63	Frequently used	
4. Metacognitive strategies	Chinese descent	3.36	0.74	Occasionally used	0.96*
	Non-Chinese descent	3.46	0.71	Occasionally used	
5. Affective strategies	Chinese descent	3.97	0.72	Frequently used	0.59*
	Non-Chinese descent	4.03	0.64	Frequently used	
6. Social strategies	Chinese descent	3.65	0.79	Frequently used	0.17*
	Non-Chinese descent	3.63	0.67	Frequently used	
Overall	Chinese descent	3.64	0.54	Frequently used	0.36*
	Non-Chinese descent	3.67	0.49	Frequently used	

* $p < .05$

According to Table 3, it can be concluded that the students of both Chinese and non-Chinese descent used Chinese vocabulary learning strategies in the same order. Affective strategies were used most frequently, followed by compensation strategies, memory strategies, social strategies, cognitive strategies, and metacognitive strategies. The analysis of differences in the use of Chinese vocabulary learning strategies based on ethnicity indicated that, both overall and in each strategy category, there were no statistically significant differences in the students' levels of agreement regarding their use of vocabulary learning strategies at the .05 level.



Table 4. Analysis of differences in the use of Chinese vocabulary learning strategies based on the students' experience in taking the Chinese language proficiency test

Vocabulary learning strategies	Experience in taking the Chinese language proficiency test	mean	SD	Level of opinion	t-score
1. Memory strategies	Taken	3.84	0.58	Frequently used	1.59*
	Not taken	3.73	0.48	Frequently used	
2. Cognitive strategies	Taken	3.65	0.59	Frequently used	2.48*
	Not taken	3.47	0.55	Occasionally used	
3. Compensation strategies	Taken	3.90	0.62	Frequently used	2.18*
	Not taken	3.72	0.65	Frequently used	
4. Metacognitive strategies	Taken	3.51	0.75	Frequently used	1.87*
	Not taken	3.34	0.65	Occasionally used	
5. Affective strategies	Taken	4.06	0.70	Frequently used	1.30*
	Not taken	3.95	0.61	Frequently used	
6. Social strategies	Taken	3.76	0.70	Frequently used	3.14*
	Not taken	3.48	0.67	Occasionally used	
Overall	Taken	3.74	0.53	Frequently used	2.77*
	Not taken	3.56	0.45	Frequently used	

* $p < .05$

From Table 4, it can be concluded that the students who had and had not taken a Chinese proficiency test employed Chinese vocabulary learning strategies in the same order. Affective strategies were used most frequently, followed by compensation strategies, memory strategies, social strategies, cognitive strategies, and metacognitive strategies. The analysis of differences in the use of Chinese vocabulary learning strategies based on Chinese proficiency test experience revealed that, both overall and in each strategy category, there were no



statistically significant differences in the students' levels of agreement regarding their use of vocabulary learning strategies at the .05 level.

Table 5. Mean scores, standard Deviations, and levels of opinion on overall vocabulary learning strategies

Strategy category	mean	<i>SD</i>	Level of opinion
1. Memory strategies	3.79	0.54	Frequently used
2. Cognitive strategies	3.58	0.58	Frequently used
3. Compensation strategies	3.82	0.64	Frequently used
4. Metacognitive strategies	3.44	0.72	Occasionally used
5. Affective strategies	4.01	0.66	Frequently used
6. Social strategies	3.64	0.70	Frequently used
Overall	3.66	0.50	Frequently used

According to Table 5, the overall level of opinion on vocabulary learning strategies was at a frequent level (mean=3.66, *SD*=0.50). When considering each aspect individually, it was found that affective strategies had the highest mean score (mean=4.01, *SD*=0.66), followed by compensation strategies (mean=3.82, *SD*=0.64), memory strategies (mean=3.79, *SD*=0.54), social strategies (mean=3.64, *SD*=0.70), cognitive strategies (mean=3.58, *SD*=0.58), and metacognitive strategies (mean=3.44, *SD*=0.72), respectively.

DISCUSSION

The results of this study illustrate the use of Chinese vocabulary learning strategies and the relationship between various variables and the application of these strategies as follows.

1. The use of Chinese vocabulary learning strategies among the students majoring in Chinese, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, across all academic years



The research's findings revealed that, overall, the use of Chinese vocabulary learning strategies by the Chinese major students across all six strategy categories was at a frequent usage level. The most frequently employed strategies were affective strategies. Based on Oxford's language learning strategy taxonomy, affective strategies refer to learners' use of self-encouragement, motivation, and self-stimulation to foster a positive attitude toward language learning, especially when faced with learning difficulties.

These findings align with those of Khotsuk, Natpratan & Tayjasanant (2015, p. 817), who studied vocabulary learning strategies among Grade 11 students at Thaduangpittayakom School in Nong Phai District, Phetchabun Province. They also found that affective strategies were the most commonly used. Similarly, Wijitwetchpaisarn, Napaphongkul & Chaisaklert (2016, p. 105) reported that affective-related strategies significantly influenced foreign language learning. They claimed that creating a classroom atmosphere that feels like home—such as playing music—helped students feel relaxed and increased positive learning effectiveness. Consistent with this, Sukying (2021, p. 63) found that Thai EFL (English as a Foreign Language) learners used affective strategies most frequently when learning English. Sukying contends that motivation, social interaction both inside and outside the classroom, and environmental/contextual factors—such as culture, values, tasks, and activities—could influence language learning.

Regarding the use of Chinese vocabulary learning strategies among students in the Bachelor of Arts in Chinese major, Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, across all six strategy categories, the research showed that the least frequently used strategies were the metacognitive strategies. According to Oxford's language learning strategy taxonomy, metacognitive strategies involve summarizing and organizing the learned material through planning, monitoring, and evaluating one's learning.

This finding contrasts with the results of the study done by Thongpleaw, Bunthanateerachot, Phuthong & Rattanapinyopast (2022, p. 93), who examined vocabulary learning strategies among Chinese major students at Rangsit University. Their study found that metacognitive strategies were the most frequently used. However, based on the current research's findings, the Chinese major students at Thaksin University under investigation do not seem to prefer such strategies. They tend to use strategies involving summarizing, reviewing, and self-evaluation to a relatively low extent.



As discussed thus far, it is evident that the findings on the Chinese vocabulary learning strategies among the Chinese major students at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, differ from some previous studies. The strategy most frequently used by these students was affective strategies. It is possible to say that some behavioral factors related to different age groups can influence the choice of learning strategies. It is generally claimed that emotional regulation is a crucial skill that affects quality of life and academic success, particularly among Generation Z students, who often face academic pressures, social adaptation challenges, and future planning stress.

Generation Z is known for achieving success at a young age, which results in increased pressure to succeed rapidly. Combined with the fast-changing nature of the modern era and technological advancements, this generation faces emotional management challenges, as technology and social media significantly influence their lifestyle and thinking. These factors contribute to a lack of face-to-face communication skills and the ability to cope with stress (Taoto, Kasatsuntorn, Dudsdeemaytha & Saleemad, 2024, p. 44).

This aligns with the principles of 21st-century learning, which emphasize that teaching must support both cognitive and emotional development. Educators should act as facilitators by creating a conducive learning environment and scenarios suitable for Generation Z learners. Instructional approaches should be learner-centered and may include small group discussions, case studies, drama, role-playing, and the use of online media.

Designing a learning process that suits the learners' characteristics and promoting knowledge construction through various modern learning sources can help enhance Generation Z students' learning abilities. This will enable them to achieve the expected learning outcomes with greater efficiency (Paksa & Jansuwan, 2022, p. 3).

This also corresponds with the study conducted by Susanto, Halim & Nuwrun (2019, p. 323), which found that the fundamental components influencing foreign language learning ability are motivation and vocabulary learning strategies. These two elements are widely acknowledged as critical factors in language proficiency. Educators should identify students' strengths in vocabulary learning and foster motivation to help them achieve higher levels of language competence. Likewise, Jingwangsa, Dumchoo, Kisawadkorn & Jirangvoraphot (2024, p. 366) conducted a study on enhancing learning through 21st-century English language teaching techniques. They emphasized that promoting both cognitive and emotional aspects is essential. Instructors should facilitate learning through appropriate environments, methods,



and materials that align with learners' language abilities. Supporting learners' emotional development can stimulate a positive learning atmosphere and help cultivate favorable attitudes toward language learning.

2. Vocabulary learning strategies in Chinese among students majoring in Chinese at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University through the analysis by academic year, gender, and prior knowledge of Chinese before entering higher education

The vocabulary learning strategies employed by the Chinese major students at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, were analyzed according to the variables of academic year, gender, and prior knowledge of Chinese before entering higher education.

It was found that emotional strategies were consistently used across differences in gender, ethnicity, and prior Chinese proficiency. These variables did not significantly influence the choice of vocabulary learning strategies among these students. This finding aligns with the study done by Wattanakamonkul & Praparkan (2019, p. 55), who investigated vocabulary learning strategies among undergraduate Chinese majors at Rajamangala University of Technology Rattanakosin. Their results indicated that students across different academic years tended to use similar vocabulary learning strategies. Similarly, Chansamak & Srisapoom (2022, p. 187) studied English language learning strategies among fourth-year English major students at the Faculty of Education, Ubon Ratchathani Rajabhat University. They found that students with varying levels of English proficiency employed similar overall learning strategies.

This is also consistent with the findings of the study conducted by Wattanawelu (2017, p. 96), who studied Chinese vocabulary learning strategies among students in the Chinese program at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus. She found that gender differences did not influence the choice of strategies. However, differences in academic year and prior knowledge of Chinese significantly affected the students' learning strategies, with statistically significant differences at the .05 level. Moreover, this also aligns with the research of done by Kutrasaeng (2017, p. 49), who studied English vocabulary learning strategies among naval cadets under the Royal Thai Navy. His findings showed that students with different levels of English proficiency employed significantly different learning strategies, which was also at the .05 level.

In the current study, when analyzing the use of vocabulary learning strategies by academic year, an interesting pattern emerged: the first-year, the second-year, and the fourth-



year students most frequently employed affective strategies, while the third-year students favored a different approach, primarily using compensation strategies. However, a closer look at the mean scores revealed that the third-year students rated compensation strategies the highest (mean=3.83), followed closely by affective strategies (mean=3.81). This suggests that the preference gap between the top two strategies is minimal. Similarly, the fourth-year students rated affective strategies the highest (mean=4.09), with compensation strategies as their second choice (mean=4.05), again showing a small difference in preference. In contrast, the first-year students ranked affective strategies first (mean=3.95), followed by memory strategies (mean=3.74), and compensation strategies (mean=3.57). The second-year students also placed affective strategies first (mean=4.21), followed by compensation strategies (mean=3.88). These averages indicate that both the first- and the second-year students clearly prefer affective strategies over compensation strategies, with a greater difference in mean scores compared to upper-year students. The compensation strategies, such as guessing meaning from context based on what is heard or read, are more commonly used by the senior students. This aligns with the findings of the research conducted by Watthanawelu (2017, p. 125), who noted that third- and fourth-year students, having a larger Chinese vocabulary, were better able to infer meanings from surrounding contexts.

Another factor influencing the third-year students' higher use of compensation strategies may be that 15 students in this cohort had an opportunity to take a short course at Jinan University in the People's Republic of China, allowing them to acquire vocabulary in an immersive, native-speaking environment. One key tool for enhancing language learning is studying the culture alongside the language. The cultural context embedded in vocabulary not only forms an essential learning element but also greatly aids learners in understanding the deeper meanings of words (Xu, Online, 2018).

Thus, it is evident that variables such as gender, ethnicity, and prior Chinese knowledge had minimal influence on the choice of vocabulary learning strategies. Instead, the students' strategy preferences are likely shaped by a combination of internal and external factors, as highlighted in the study by Wattanakamolkul & Praparkarn (2019, p. 16). They divided influential factors into internal (e.g., personal interest) and external (e.g., language environment, instructors, language difficulty, learner expectations), all of which support and enhance vocabulary acquisition in Chinese.



3. Research findings on Chinese vocabulary learning strategies among Chinese major students at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, and their implications for instructional design

The research findings indicate that, on average, the students frequently employed vocabulary learning strategies. The top three strategies most commonly used were as follows.

1. Affective strategies – Students often learned Chinese vocabulary by finding ways to relax during the learning process (mean=4.15).

2. Compensation strategies – Students frequently guessed the meaning of vocabulary using contextual or sentence-level clues (mean=4.17).

3. Memory strategies – Students frequently reinforced vocabulary retention by reviewing words through repeated writing (mean=4.17).

An interesting insight from the analysis of average item scores across all six strategy categories is argued to be that metacognitive strategies showed the highest mean score (mean=4.18) for the item: "learning vocabulary through watching Chinese television programs, series, or movies, and underlining or highlighting vocabulary they want to remember."

These findings provide guidance for designing Chinese language instruction that aligns with the learning preferences of Generation Z students. The implication is that an instructional design should emphasize creating a relaxed and engaging learning environment that fosters positive attitudes toward vocabulary acquisition. Teachers should serve as facilitators and focus on learner-centered methods. The examples of the teachers' facilitative roles are as follows.

- Encouraging students to infer word meanings from context
- Reinforcing vocabulary through review and repetition
- Incorporating engaging materials like Chinese music, vocabulary games, TV shows, digital media, and mobile apps for vocabulary learning

This approach can better support vocabulary acquisition by tapping into the internal motivation and external engagement channels favored by modern learners.



RECOMMENDATIONS

Recommendations for applying research findings

1. Teacher should enhance their knowledge and actively explore online media to be integrated into teaching practices. Media can create an engaging learning environment, stimulate students' interest, and foster positive attitudes toward vocabulary acquisition.

2. Teachers should encourage students to review vocabulary regularly by organizing activities that support and enhance vocabulary learning and retention. Instructional methods should also be adapted to align with students' natural learning tendencies.

3. The findings indicate that learners rarely communicate with native speakers or seek assistance from Chinese instructors when encountering learning difficulties. As speaking is a crucial skill in foreign language acquisition, learners should place greater emphasis on speaking practice, particularly through direct interaction with native speakers, in order to improve their Chinese proficiency.

4. The curriculum should include more activities that promote Chinese language communication both inside and outside the classroom. Suggested activities include small group discussions, case-based analytical thinking using Chinese, drama performances, and role-playing exercises.

Recommendations for future research

Although the results of this study are evident, several research limitations remain. The researcher has identified areas for further investigation and development as follows:

1. Limitations in the study population

This study focused solely on a single university as the target group. Future research should consider expanding the sample size to include a broader population within Songkhla Province or across different regions. Such an approach may yield more diverse perspectives and better reflect the effectiveness of Chinese vocabulary learning strategies.

2. Scope of instructional innovation

This research specifically examined Chinese vocabulary learning strategies among the Chinese major students at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University. Future studies are encouraged to develop and incorporate instructional innovations aimed at enhancing vocabulary learning skills, which would potentially improve the overall learning outcomes more effectively.



REFERENCES

- Areekul, C. (2019). Alternative education: The important learning model for Generation Alpha. *Journal of MCU Social Science Review*, 8(3), pp. 270-283.
- Chansamak, S., & Srisapoom, M. (2022). A study of English learning strategies of the fourth-year Students in English Program, Faculty of Education, Ubon Ratchathani Rajabhat University. *Journal of Graduate School, Pitchayatat*, 17(2), pp. 187-196.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, pp. 297-334.
- Jingwangsa, P., Dumchoo, S., Kisawadkorn, K., & Jirangvoraphot, N. (2024). Scaffolding: English teaching techniques in 21st century. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*, 14(1), pp. 363-372.
- Khotsuk, S., Natpratan, N., & Tayjasant, C. (2015). Vocabulary learning strategies of Matthayomsuksa 5 students, Thaduangpittayakom School, Nong Phai, Phetchabun. In *The 53rd Kasetsart University Annual Conference*, (pp. 817-824). Bangkok: Kasetsart University.
- Kutrasaeng, T. (2017). *A study of English vocabulary learning strategies employed by Nava Rating students of Royal Thai Navy*. Master Thesis of English Languages Teaching, Department of Education, Faculty of Education, Rajabhat Rajanagarindra University.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, pp. 1-55.
- Mamah, M., Sadama, N., Sadinah, S., Yapha, S., Wanaeloh, A., & Sama, A. (2016). *Attitude of Yala Rajabhat University students in the importance of Malay language in the ASEAN Community* (Research Report). Yala: Yala Rajabhat University.
- National Strategy Committee. (2019). *Master plan under the national strategy (12): Learning development issues (2018-2037)* (Online). Available: <https://www.mhspeo.go.th/wp-content/uploads/2021/05/06.แผนแม่บท-12-การพัฒนาการเรียนรู้.pdf> [2024, February 25].
- Office of the Education Council. (2016). *Research report series on the development of Chinese language teaching and learning in Thailand at the higher education level*. Bangkok: Prikwaan Graphic.



- Oxford, R. L. (1990). *Language learning strategies: what every teacher should know*. New York: Newbury House.
- Paksa, P., & Jansuwan, N. (2022). Learning management with student-centered learning for generation Z learners. *Journal of Graduate Research*, 13(2), pp. 1–12.
- Phornsuksiri, B. (2014). *A survey and analysis of the Chinese vocabulary study of secondary school students of Tessabarn Junghua School, Phatthalung Province*. Master Thesis of Teaching Chinese, Department of Arts, College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University.
- Sukying, A. (2021). Choices of language learning strategies and English proficiency of EFL university learners. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 14(2), pp. 59-87.
- Susanto, A., Halim, A. F., Nuwrun, S. (2019). Vocabulary learning strategies, vocabulary skills, and integrative motivation levels among university students. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 8(5C), pp. 323-334.
- Taoto, R., Kasatsuntorn, K., Dudsdeemaytha, J., & Saleemad, K. (2024). Emotional management of generation Z students at the Faculty of Education Mahamakut Buddhist University. *Journal of Education Thaksin University*, 24(2), pp. 42-55.
- Thaksin University. (2023). *E-Enroll*(Online). Available: <https://enroll.tsu.ac.th/public/newslst.jsp> [2023, December 25].
- Thongpleaw, P., Bunthanateerachot, C., Phuthong, C., & Rattanapinyopast, P. (2022). A study on Chinese vocabulary learning strategies of Students Majoring in Chinese at Rangsit University. *Journal of Humanities and Social Sciences Review*, 24(2), pp. 93-106.
- Wattanakamonkul, P., & Praparkan, P. (2019). *A study of Chinese vocabulary learning strategies of undergraduate students majoring in Chinese at Rajamangala University of Technology Rattanakosin* (Research report). Nakhon Pathom: Institute of Research and Development, Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
- Wattanawelu, N. (2017). The study of learning strategies in Chinese vocabulary for Thai learners in the Chinese language program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus. *Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia*, 23(1), pp. 93-134.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

- Wijitwetchpaisarn, P., Napaphongkul, S., & Chaisaklert, L. (2016). The Differences between learning strategies in Japanese language and the English language. *Rajamangala University of Technology Krungthep Research Journal*, 10(2), pp. 93-106.
- Xu, W. (2018). *Research on strategies for teaching Chinese vocabulary in the new era—A review of teaching Chinese vocabulary* (Online). Available: https://www.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFD&dbname=CJFDLAST2018&filename=XWAH201808032&uniplatform=OVERSEA&v=VpguA1oy492EGqRJAeaWyj6rmzSSSHJsZav77ZDMLBQZmVceF8fSwafano_WFYzG [2024, January 20].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

มาตรการทางกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ LEGAL MEASURES REGARDING THE OFFENSE OF ABANDONING THE ELDERLY

รุจีรา ยะหา^{*1} สุระทิน ชัยทองคำ²

Rujeera Yaha^{*1}, Suratin Chaithongkam²

^{*1}นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายอาญาและกระบวนการยุติธรรมทางอาญา คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

²หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

^{*1}Master of Laws, Criminal Law and Criminal Justice, School of Law,
Sripatum University-Chonburi Campus

²Master of Laws Program, School of Law, Sripatum University-Chonburi Campus

^{*1}Corresponding Author e-Mail: rujeera.44@gmail.com

(Received: 2025, October 8; Revised: 2025, November 11; Accepted: 2025, November 20)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการทอดทิ้งผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยพิจารณาประมวลกฎหมายอาญาและกฎหมายต่างประเทศที่มีบทบัญญัติเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้สูงอายุ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา (รัฐแคลิฟอร์เนีย) สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี สหราชอาณาจักร บริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ และสาธารณรัฐประชาชนจีน การศึกษาครั้งนี้เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา หนังสือ บทความ งานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ สื่อสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคำพิพากษาและคำวินิจฉัยศาล ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดหมวดหมู่ แยกประเด็น และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาสรุปและอภิปรายเชิงเปรียบเทียบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การทอดทิ้งผู้สูงอายุเป็นปัญหาสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุพึ่งตนเองไม่ได้ จำเป็นต้องได้รับการดูแล มิฉะนั้นอาจเกิดอันตรายหรือเสียชีวิต จึงมีกฎหมายกำหนดความผิดกับผู้ที่มีหน้าที่ดูแลแต่ละเลยปล่อยให้ผู้สูงอายุอยู่เพียงลำพัง

ผู้วิจัยเสนอให้แก้ไขและเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาเพื่อคุ้มครองผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ดังนี้ กำหนดนิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” อย่างชัดเจนในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดเกี่ยวกับการทอดทิ้งผู้สูงอายุในมาตรา 307 วรรคสอง รวมถึงเพิ่มเติมฐานความผิดในมาตรา 307 วรรคสาม สำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป

คำสำคัญ: มาตรการทางกฎหมาย; การกระทำความผิด; ทอดทิ้งผู้สูงอายุ



ABSTRACT

This research aims to study and analyze legal measures concerning the offense of abandoning the elderly in Thailand, examining the Criminal Code and foreign laws with specific provisions for elder protection, including those of California (USA), Federal Republic of Germany, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland, and People's Republic of China. This study involved collecting and analyzing information from textbooks, books, articles, research studies, journals, theses, printed and electronic media, as well as court judgments and rulings, both in Thai and foreign languages. Content analysis was employed to categorize, identify key issues, and synthesize the information for summarization and comparative discussion in line with the research objectives.

The findings indicate that the abandonment of elderly persons is a significant problem, as they are unable to care for themselves and require assistance. Without proper care, they may face harm or even death. Therefore, the law establishes offenses for those responsible for their care who intentionally neglect them, leaving the elderly alone.

The researcher makes recommendations for amendments and additions to the Criminal Code to ensure proper protection and care for the elderly. The following should be a clear definition of the term "the elderly" in the Criminal Code to ensure effective legal protection and enforcement. The Criminal Code also amends about the offense regarding abandoning the elderly in Criminal Code, Section 307, Paragraph Two and amend Section 307. Including the addition of an offense under Section 307, paragraph three, for elderly persons aged 70 years and above.

Keywords: legal measures; criminal offense; abandonment of the elderly

บทนำ

ในสภาวะสังคมปัจจุบัน ประชากรมีวิถีชีวิตที่แตกต่างจากอดีต โดยความเจริญทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการสื่อสาร ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางการแพทย์และสวัสดิการที่ดีขึ้นส่งผลให้ผู้สูงอายุมีอายุยืนยาวมากขึ้น ในขณะที่อัตราการเกิดลดลงทำให้ประเทศไทยเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุ” (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ, 2546, หน้า 1) ทั้งนี้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเปราะบางที่ต้องได้รับการดูแลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หากขาดการเอาใจใส่ที่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้สูงอายุได้



ในช่วงปี พ.ศ.2565-2567 ประเทศไทยมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยสัดส่วนประชากรวัย 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นจากร้อยละประมาณ 19.20 ในปี พ.ศ.2565 เป็นร้อยละ 20 ในปี พ.ศ.2566 ส่วนปี พ.ศ.2567 แม้ยังไม่มีข้อมูลสัดส่วนที่ชัดเจน แต่จากแนวโน้มที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้สูงอายุมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการวางแผนด้านสังคม เศรษฐกิจ และการบริการสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต การเพิ่มขึ้นของสัดส่วนผู้สูงอายุสะท้อนถึงจำนวนผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพิงผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น อาจทำให้เกิดปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งได้ง่ายขึ้น เช่น การขาดการดูแลทั้งทางร่างกายและจิตใจ การขาดความใส่ใจจากครอบครัว (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, ออนไลน์, 2567)

ปัญหาผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งหรือไม่ได้รับการดูแล จึงเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับความสนใจ สาเหตุหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างสังคมจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมเมือง ทำให้รูปแบบครอบครัวขยายลดลง กลายเป็นครอบครัวเดี่ยว บุตรหลานจำนวนมากย้ายถิ่นฐานไปทำงานในเมือง อีกทั้งค่านิยมและคุณธรรมในสังคมลดลง ทำให้เกิดการละเลยผู้สูงอายุ ส่งผลให้รัฐและสังคมต้องเข้ามามีภาระในการดูแลแทน (มิตชิน, ออนไลน์, 2562) ตัวอย่างเช่น กรณีผู้สูงอายุวัย 84 ปีในเขตสายไหม ถูกบุตร ทั้ง 4 ทอดทิ้งให้อยู่อย่างลำพังในบ้านที่ถูกตัดน้ำและไฟ (พีพีทีวี HD 36, ออนไลน์, 2566) กรณีที่สอง คุณตาสูงอายุในจังหวัดบุรีรัมย์ถูกลูกหลานทอดทิ้ง ต้องเลี้ยงเหลนวัย 5 ขวบด้วยตนเอง (ผู้จัดการออนไลน์, ออนไลน์, 2566) และกรณีที่สาม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการลงพื้นที่ช่วยเหลืออดีต ส.ส. สูงอายุที่ถูกญาติทอดทิ้ง (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, ออนไลน์, 2567) เหล่านี้สะท้อนถึงปัญหาการทอดทิ้งผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

จากข้อเท็จจริงที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่พึ่งตนเองไม่ได้ จะต้องมีผู้ที่คอยช่วยเหลือดูแลในการดำรงชีวิต มิเช่นนั้นอาจจะเกิดอันตรายต่อตัวของผู้ที่พึ่งตนเองไม่ได้ จึงต้องมีกฎหมายที่กำหนดฐานความผิดเกี่ยวกับการทอดทิ้งหรือไม่ดูแลผู้สูงอายุที่พึ่งตนเองไม่ได้ เพื่อเอาผิดกับผู้ที่มีหน้าที่ต้องดูแลผู้ที่พึ่งพิงตนเองไม่ได้เหล่านี้ แต่กลับทอดทิ้งไปเสีย โดยกฎหมายของประเทศไทยแต่บัญญัติความผิดไว้ในความผิดฐานทอดทิ้งผู้ที่พึ่งตนเองไม่ได้ ซึ่งอยู่ในประมวลกฎหมายอาญา หมวด 4 ความผิดฐานทอดทิ้งเด็ก คนป่วยเจ็บหรือคนชรา มาตรา 307 ถึงมาตรา 308 (พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายอาญา, 2499, หน้า 83)

ทั้งนี้กฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ผู้สูงอายุที่พึ่งตนเองไม่ได้ไว้ในมาตรา 307 โดยกำหนดให้ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลตามกฎหมายหรือมีหน้าที่ต้องดูแลเนื่องจากมีสัญญาต่อกันจะมีความผิดฐานทอดทิ้งผู้ที่พึ่งตนเองไม่ได้ หากเขาได้ทอดทิ้งบุคคลที่พึ่งตนเองไม่ได้เหล่านี้ไปโดยประการ ที่น่าจะเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตของผู้ที่พึ่งตนเองไม่ได้ และหากผู้ที่ถูกทอดทิ้งถึงแก่ความตายหรือได้รับอันตรายสาหัสผู้ที่ทอดทิ้ง บุคคลเหล่านี้จะต้องได้รับโทษหนักขึ้นเทียบเท่ากับความผิดฐานทำร้ายจนเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย มาตรา 290 หรือความผิดฐานทำร้ายร่างกายจนเป็นเหตุให้ได้รับอันตราย สาหัส มาตรา 297 หรือมาตรา 298 โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 308 (พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายอาญา, 2499, หน้า 80-84)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงนำมาสู่การศึกษาวิจัยและได้กำหนดประเด็นปัญหา ออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้



ประเด็นปัญหาที่ 1 ประมวลกฎหมายอาญาไม่มีบทบัญญัตินิยามของคำว่าผู้สูงอายุ ในประมวลกฎหมายอาญาไทย ไม่มีบทบัญญัตินิยามคำว่า "ผู้สูงอายุ" แต่หากพิจารณาจากกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่อาจใช้เกณฑ์อายุจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 กำหนดให้ "ผู้สูงอายุ" หมายถึงบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ดังนั้นในประมวลกฎหมายอาญา ควรบทบัญญัตินิยามของคำว่าผู้สูงอายุให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถคุ้มครองและบังคับใช้ทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นปัญหาที่ 2 ประมวลกฎหมายอาญาไม่ได้กำหนดความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ กฎหมายอาญาของประเทศไทยไม่ได้กำหนดความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุเช่นเดียวกับเด็ก ดังมาตรา 306 การทอดทิ้งเด็ก และมาตรา 307 การทอดทิ้งเด็กที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หากพิจารณาแล้วผู้สูงอายุก็นับเป็นกลุ่มเปราะบาง จึงจำเป็นต้องได้รับการคุ้มครองจากการถูกทอดทิ้งเช่นเดียวกัน

ประเด็นปัญหาที่ 3 ประมวลกฎหมายอาญาไม่มีบทบัญญัติความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุให้หนักขึ้นในกรณีที่ผู้สูงอายุมีอายุมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดทางร่างกายและสุขภาพ ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้อย่างเต็มที่ จึงควรได้รับการดูแลเอาใจใส่มากกว่าบุคคลทั่วไป ดังนั้นควรมีการบัญญัติความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุให้หนักขึ้น ตามอายุที่เพิ่มขึ้น

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการกระทำความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันและสามารถคุ้มครองไม่ให้ผู้ที่พึ่งตนเองไม่ได้ถูกทอดทิ้งหรือไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาและสาเหตุในการกระทำความผิดเกี่ยวกับการทอดทิ้งผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีทางกฎหมายจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับการทอดทิ้งผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายการกระทำความผิดทอดทิ้งผู้สูงอายุของต่างประเทศและประเทศไทย
4. เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุง แก้ไข ประมวลกฎหมายอาญาเกี่ยวกับการทอดทิ้งผู้สูงอายุ

สมมติฐานของการวิจัย

การทอดทิ้งผู้สูงอายุ มีผลกระทบต่อตัวผู้ถูกทอดทิ้งเองและต่อสังคมโดยรวม ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ลดลง จนอาจนำไปสู่การเป็นโรคซึมเศร้า และการฆ่าตัวตาย ในที่สุดอย่างไรก็ตามในประมวลกฎหมายอาญายังไม่มีบทบัญญัติที่ให้นิยามของคำว่า "ผู้สูงอายุ" อีกทั้งไม่ได้กำหนดฐานความผิดและไม่มีบทบัญญัติความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุที่หนักขึ้นตามอายุ ดังนั้นจึงควรกำหนดความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุขึ้นมาใหม่ โดยควรมีบทบัญญัตินิยามของคำว่าผู้สูงอายุให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถคุ้มครองและบังคับใช้ทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบัญญัติเพิ่มเติมถึงการคุ้มครองผู้สูงอายุจากการถูก



ทอดทิ้งไว้ในมาตรา 307 วรรคสอง ว่าด้วยคามผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ รวมทั้งกำหนดให้ผู้กระทำความผิดต้องรับโทษหนักขึ้นในกรณีที่กระทำความผิดต่อผู้สูงอายุ ซึ่งควรรับโทษที่หนักขึ้นตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) โดยศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ บทความ งานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงคำพิพากษาศาลฎีกาและคำวินิจฉัยของศาล ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ผ่านกระบวนการจัดหมวดหมู่ แยกประเด็น และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง แนวคิด หลักกฎหมาย และสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมาสรุปและอภิปรายเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

แม้ประเทศไทยจะมีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.2550 มาตรา 4 และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2546 มาตรา 1563/1 ที่สามารถนำมาใช้ลงโทษกรณี การละเลยดูแลบุพการีบางกรณีได้ แต่อย่างไรก็ตามมาตรการทางกฎหมายในปัจจุบันยังคงไม่เพียงพอและมีช่องว่างหลายประการที่อาจทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริงเมื่อถูกทอดทิ้ง บทวิเคราะห์นี้มุ่งพิจารณาประเด็นปัญหาสำคัญ 3 ประการ ที่สะท้อนข้อจำกัดของกฎหมายไทยในประเด็นการทอดทิ้งผู้สูงอายุ มีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ปัญหาประมวลกฎหมายอาญาไม่มีบทบัญญัตินิยามของคำว่าผู้สูงอายุ ประเทศไทย เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไปเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด แม้รัฐจะมีกฎหมายเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 ให้นิยามผู้สูงอายุว่า “บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และมีสัญชาติไทย” พร้อมกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณภาพชีวิต แต่ในประมวลกฎหมายอาญาซึ่งเป็นกฎหมายหลักด้านความผิดและโทษ กลับไม่มีนิยามผู้สูงอายุอย่างชัดเจน

ความไม่ชัดเจนดังกล่าวก่อปัญหาในทางกฎหมายและการบังคับใช้หลายประการ ได้แก่ เกณฑ์อายุไม่แน่นอนทำให้ไม่สามารถระบุได้ชัดว่าผู้เสียหายอายุ 60 ปีควรได้รับการคุ้มครองพิเศษหรือไม่ ข้อความตีความต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ เช่น พนักงานสอบสวน อัยการ และศาล บางฝ่ายอ้างอิง 60 ปีตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ บางฝ่ายใช้ 65 ปี ตามเกณฑ์องค์การอนามัยโลก ส่งผลให้การพิจารณาคดีไม่สอดคล้องกันและทำให้การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางจึงไม่ได้รับการคุ้มครองตามสมควร



เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา (รัฐแคลิฟอร์เนีย) สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี สหราชอาณาจักร และสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่าประเทศต่าง ๆ มุ่งเน้นการคุ้มครองผู้สูงอายุ โดยผสมผสาน เกณฑ์อายุ ภาวะเปราะบาง และความสามารถในการดูแลตนเอง ขณะที่ประเทศไทยใช้เกณฑ์อายุเป็นหลัก เพียงประการเดียว ซึ่งไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

2. วิเคราะห์ปัญหากรณีประมวลกฎหมายอาญาไม่ได้กำหนดความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 กำหนดนิยามและมาตรการส่งเสริมคุณภาพชีวิต อย่างไรก็ตาม กฎหมายดังกล่าวเป็นเพียงกฎหมายเชิงนโยบาย มิได้บัญญัติความผิดทางอาญาต่อผู้ที่ทอดทิ้งหรือเพิกเฉยต่อการดูแลผู้สูงอายุ ในทางกลับกันประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งเป็นกฎหมายหลักด้านความผิดและโทษ กลับไม่มีบทบัญญัติชัดเจนเกี่ยวกับการทอดทิ้งผู้สูงอายุ แม้มาตรา 306 ถึง 307 คุ้มครองเด็กจากการถูกทอดทิ้ง แต่ไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุที่เปราะบาง การขาดบทบัญญัติดังกล่าวก่อปัญหาหลายประการ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนทางกฎหมาย ทำให้ผู้เสียหายเรียกร้องสิทธิได้ยาก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินคดีได้เต็มที่ เกิดความล่าช้าและความไม่สอดคล้องในการตีความ และทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการคุ้มครอง บุคคลกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ได้รับความคุ้มครองชัดเจน ขณะที่ผู้สูงอายุซึ่งมีข้อจำกัดทางร่างกายและจิตใจ กลับไม่ได้รับการคุ้มครอง เทียบเท่า

เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ พบว่าหลายประเทศได้จัดทำบทบัญญัติที่ชัดเจน เพื่อคุ้มครองผู้สูงอายุ เช่น สหรัฐอเมริกา รัฐแคลิฟอร์เนีย มีกฎหมาย Elder Abuse and Dependent Adult Civil Protection Act ที่บัญญัติความผิดฐานทอดทิ้งและละเลยอย่างชัดเจน พร้อมกำหนดโทษและระบบ การรายงานบังคับ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีกำหนดหน้าที่บุตรในการเลี้ยงดูบิดามารดาตามประมวลกฎหมายแพ่ง มาตรา 1601 และมีบทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 323c ว่าด้วยการละเลยให้ความช่วยเหลือโดยเจตนา สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ มีกฎหมาย Care Act 2014 ที่จัดให้ การทอดทิ้งเป็นรูปแบบหนึ่งของการละเมิด และให้อำนาจหน่วยงานท้องถิ่นเข้าดำเนินการสอบสวนโดยตรง ส่วนสาธารณรัฐประชาชนจีนมีกฎหมาย Law on the Protection of the Rights and Interests of the Elderly ที่วางหน้าที่ของบุตรหลานในการดูแลผู้สูงอายุ และกำหนดบทลงโทษทั้งทางแพ่งและอาญาในกรณี ละเลยหรือละเมิด

จากการเปรียบเทียบข้างต้นเห็นได้ว่าประเทศไทยยังขาดกรอบกฎหมายที่เข้มงวดและชัดเจนในการ คุ้มครองผู้สูงอายุจากการถูกทอดทิ้งหรือการละเลย ขณะที่หลายประเทศได้ยกระดับประเด็นนี้เป็นความผิด ทางอาญาอย่างชัดแจ้ง ปัญหาการไม่มีบทบัญญัติดังกล่าวในประมวลกฎหมายอาญาของไทยจึงเป็นข้อบกพร่อง ที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริง และยังเป็นอุปสรรคต่อการบังคับใช้กฎหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ

3. วิเคราะห์ปัญหากรณีประมวลกฎหมายอาญาไม่มีบทบัญญัติความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ ให้นำขึ้น ในกรณีที่ผู้สูงอายุมีอายุมากขึ้น ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านจากครอบครัวขยายสู่ครอบครัวเดี่ยว



ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนมากถูกปล่อยให้อยู่ลำพังหรือถูกละเลย ความเปราะบางเพิ่มขึ้นตามอายุและความสามารถในการช่วยเหลือตนเองที่ลดลง แม้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 จะกำหนดสิทธิและหน้าที่เชิงส่งเสริม แต่ยังขาดสภาพบังคับเชิงอาญา และประมวลกฎหมายอาญาไม่มีฐานความผิด “ทอดทิ้งผู้สูงอายุ” ทำให้การกระทำดังกล่าวถูกมองเป็นเรื่องศีลธรรมมากกว่าความผิด รัฐจึงมีอำนาจแทรกแซงจำกัดสถานการณ์ยิ่งรุนแรงเมื่อไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด ประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปเกินร้อยละ 20 และกลุ่ม 80 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้น ขณะที่ศักยภาพการดูแลของครอบครัวลดลงทำให้ผู้สูงอายุขาดปัจจัยพื้นฐานและความปลอดภัย แต่กฎหมายยังไม่เอื้อต่อการป้องกันและเยียวยาอย่างทันท่วงที สร้างความไม่เป็นธรรมต่อศักดิ์ศรีและคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัย

เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ พบว่าสหรัฐอเมริกา (รัฐแคลิฟอร์เนีย) มีกฎหมาย Elder Abuse and Dependent Adult Civil Protection Act ครอบคลุมการทำร้าย ละเลย และทอดทิ้ง พร้อมระบบรายงานภาคบังคับ และกำหนดโทษตั้งแต่หุโทษจนถึงอาชญากรรมร้ายแรงเมื่อเกิดบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต โดยเพิ่มโทษกับผู้สูงอายุอายุมากกว่า 70 ปี ขณะที่สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี บัญญัติหน้าที่เลี้ยงดูบิดามารดาใน BGB ม.1601 และฐานความผิดละเลย/ทอดทิ้งใน StGB ม.323c และ 221 พร้อมเพิ่มโทษสูงสุดจำคุก 10 ปีเมื่อเกิดอันตรายร้ายแรง และมีระบบประเมินภาวะพึ่งพิงเพื่อให้รัฐคุ้มครองทันที สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ มีกฎหมาย Care Act 2014 มองการทอดทิ้งหรือละเลยเป็นการละเมิดให้อำนาจหน่วยงานท้องถิ่นสอบสวนและยื่นคำร้องขอคำสั่งคุ้มครอง ขณะที่ Criminal Justice and Courts Act 2015 กำหนดโทษสูงสุดจำคุก 14 ปีเมื่อเกิดอันตรายร้ายแรงหรือเสียชีวิต ส่วนสาธารณรัฐประชาชนจีน กำหนดหน้าที่บุตรหลานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และการเยี่ยงเยียน ฝ่าฝืนอาจถูกดำเนินคดีแพ่งและอาญา โดยประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 261 เพิ่มโทษตามความร้ายแรงของผลที่เกิดขึ้น

จากการเปรียบเทียบจะเห็นว่าประเทศไทยยังขาดฐานความผิดอาญาเฉพาะสำหรับการทอดทิ้งผู้สูงอายุรวมถึงกลไกเสริม เช่น ระบบรายงานภาคบังคับ มาตรการคุ้มครองชั่วคราว และบทลงโทษเพิ่ม ตามระดับความเปราะบางหรือความเสียหาย ขณะที่มาตรฐานต่างประเทศนิยามผสมผสานเกณฑ์อายุเข้ากับภาวะพึ่งพิงและปรับโทษตามผลกระทบ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์บทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญาพบว่า ยังมีช่องว่างทางกฎหมาย เนื่องจากไม่ปรากฏบทบัญญัติที่กำหนดความผิดฐานทอดทิ้งหรือการละเลยผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ทั้งที่ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเปราะบางและอยู่ในภาวะพึ่งพิง สอดคล้องกับ ประทีป ทับอรรถนันท (2562, หน้า 51) ที่กล่าวว่า การขาดบทบัญญัติที่ชัดเจนส่งผลกระทบโดยตรงต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ และสะท้อนให้เห็นถึงบรรทัดฐานทางสังคมที่ยังไม่ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงวัยอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังทำให้ภาครัฐขาดเครื่องมือทางกฎหมายในการบังคับใช้หรือดำเนินการต่อผู้มีหน้าที่ดูแล



การที่ผู้สูงอายุจำนวนมากถูกทอดทิ้งโดยไม่มีช่องทางทางกฎหมายในการร้องเรียนหรือต่อสู้สิทธิ ถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนและขัดต่อพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคี ตลอดจนสะท้อนถึง การขาดความตระหนักของสังคมไทยต่อคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ กุลธิดา สัมมาวงศ์, สิริลักษณ์ โสมานสรณ์ และชมนาด สุ่มเงิน (2560, หน้า 92) ที่ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการทารุณกรรม ผู้สูงอายุในประเทศไทย และพบว่าปัญหาการละเลยและทอดทิ้งผู้สูงอายุยังคงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้รับความสนใจทางวิชาการน้อย

เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา (รัฐแคลิฟอร์เนีย) สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ และสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่าประเทศเหล่านี้มี กฎหมายเฉพาะสำหรับคุ้มครองผู้สูงอายุ อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งกลไกทางแพ่งและทางอาญา รวมถึง ระบบการรายงาน การตรวจสอบ และมาตรการแทรกแซงทางสังคม เพื่อปกป้องสิทธิ ความมั่นคง และความ ปลอดภัยของผู้สูงอายุ (รัชนิ แดงอ่อน และจิรวีร์ ศิริศักดิ์สมบูรณ์, 2562, หน้า 60; นิรชร ขจรไชยกุล, 2559, หน้า 45) ในขณะที่ประเทศไทยแม้จะมีกฎหมายคุ้มครองผู้สูงอายุในบางด้าน แต่ยังขาดมาตรการเฉพาะทาง และระบบการบังคับใช้อย่างครบวงจร จากการวิเคราะห์ปัญหาที่พบสามารถจำแนกได้ 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) การขาดนิยาม “ผู้สูงอายุ” ในประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งส่งผลต่อความไม่แน่นอนในการตีความและบังคับใช้ แม้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 จะมีคำนิยามไว้แล้วก็ตาม แต่หากไม่ปรากฏในประมวลกฎหมายอาญา ก็อาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการใช้กฎหมาย 2) การไม่มีกฎหมายกำหนดความผิดฐานทอดทิ้งผู้สูงอายุ ซึ่งสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำในการคุ้มครองสิทธิ เมื่อเทียบกับเด็กตามมาตรา 306 และ 307 ของประมวล กฎหมายอาญา และ 3) การไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดโทษเพิ่มขึ้นตามระดับความเปราะบางของผู้สูงอายุทำให้ บทลงโทษไม่สอดคล้องกับหลักสัดส่วนและไม่เพียงพอต่อการป้องปราม (จิตติ ดิงศภักดิ์, 2555, หน้า 38)

ประเด็นเหล่านี้สะท้อนความจำเป็นในการนำบทเรียนจากต่างประเทศมาปรับใช้ เช่น การบัญญัติ กฎหมายเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุในสหรัฐอเมริกา (รัฐแคลิฟอร์เนีย) สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ และสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่กำหนดทั้งนิยามผู้สูงอายุ กำหนด ความผิดฐานทอดทิ้ง และปรับโทษตามความเปราะบางของผู้สูงอายุ พร้อมระบบรายงาน ตรวจสอบ และ มาตรการแทรกแซงทางสังคม การปรับใช้แนวทางดังกล่าวในบริบทของไทยจะช่วยเพิ่มความชัดเจนและ ประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยของผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ

การประยุกต์ใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ทฤษฎีทางกฎหมายและหลักสัดส่วนแห่งโทษ (Principle of Proportionality) ควบคู่กับแนวคิดด้านสิทธิและการคุ้มครองผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ สุพิศ ประณีตพลกรัง (2560, หน้า 78) ที่ กล่าวว่าทฤษฎีทางกฎหมายทำหน้าที่เป็นกรอบในการอธิบายความมุ่งหมายของกฎหมายอาญา เช่น การ ลงโทษเพื่อป้องปราม การป้องกันสังคม การคุ้มครองคุณค่าทางศีลธรรมของกฎหมาย และการรักษาความ ยุติธรรมในกระบวนการบังคับใช้กฎหมาย ในขณะที่หลักสัดส่วนแห่งโทษช่วยประกันว่าการกำหนดโทษต่อ



ผู้กระทำความผิดจะสอดคล้องกับพฤติการณ์แห่งคดี ความร้ายแรงของการกระทำ และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้สูงอายุ

เมื่อพิจารณาเข้ากับแนวคิดด้านการคุ้มครองผู้สูงอายุ จึงสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ สุตหนองบัว (2564, หน้า 15) ที่อธิบายว่าการดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในทุกมิติ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม ซึ่งเน้นการรับรองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิในการมีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม และมาตรการทางกฎหมายที่ออกแบบเป็นพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ จึงก่อให้เกิดกรอบการวิเคราะห์ที่ช่วยให้สามารถประเมินกฎหมายไทยและต่างประเทศได้อย่างเป็นระบบว่าในทางปฏิบัตินั้น กฎหมายสามารถสร้างความคุ้มครองเชิงป้องกันเชิงเยียวยา และเชิงลงโทษได้เพียงพอหรือไม่ และมีแนวโน้มต้องปรับปรุงในประการใดเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เท่าเทียม และสอดคล้องกับสังคมสูงวัยในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรกำหนดนิยามของคำว่า “ผู้สูงอายุ” ไว้อย่างชัดเจนในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้เกิดความแน่นอนในทางกฎหมาย โดยสามารถอ้างอิงจากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 ซึ่งกำหนดว่า “ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป” โดยแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัตินิยามทั่วไปในประมวลกฎหมายอาญา “ผู้สูงอายุ หมายถึงบุคคลซึ่งมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปไม่ว่าจะมีความสามารถในการช่วยเหลือตนเองหรือไม่ก็ตาม”

2. ควรบัญญัติเพิ่มเติม มาตรา 307 วรรคสอง ดังนี้ “ผู้ใดทอดทิ้งผู้สูงอายุซึ่งอยู่ในความดูแลของตนและผู้สูงอายุผู้นั้นไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ จนเป็นเหตุให้ได้รับอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจ ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

3. เพิ่มเติมฐานความผิดในมาตรา 307 วรรคสาม สำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป ดังนี้ “หากการกระทำความผิดตามวรรคสอง และกระทำต่อผู้สูงอายุซึ่งมีอายุเจ็ดสิบปีขึ้นไป ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินเจ็ดปี หรือปรับไม่เกิน 1 แสน 4 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากฎหมายและมาตรการคุ้มครองผู้สูงอายุในประเทศอื่นเพิ่มเติม เช่น ญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลี หรือประเทศในสแกนดิเนเวีย เพื่อนำแนวปฏิบัติที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในบริบทไทย

2. ควรศึกษาผลกระทบของการทอดทิ้งต่อสุขภาพกาย จิตใจ และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการออกแบบกฎหมายและมาตรการคุ้มครอง

3. ควรศึกษาเชิงปฏิบัติการกรณีศึกษาจริงของผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งหรือไม่ได้รับการดูแลเพื่อประเมินประสิทธิผลของกฎหมายปัจจุบันและข้อจำกัดในการบังคับใช้



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2567, 13 มีนาคม). **พม. ลงตรวจสอบกรณีผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง ติดต่อกฎ**

ญาติหาแนวทางช่วยเหลือร่วมกัน (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://dsw.go.th/activitynews/Detail/1011> [2567, 14 ตุลาคม].

กุลธิดา สัมมาวงศ์, สิริลักษณ์ โสมานุสรณ์ และชมนาด สุ่มเงิน. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการกระทำ

ความรุนแรงในผู้สูงอายุ ตามมุมมองของผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว. **วารสารวิทยาลัย**

พยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ, 33(1), หน้า 90-103.

จิตติ ดิงศรัทีย. (2555). **คำอธิบายประมวลกฎหมายอาญา ภาค 1** (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สำนัก

อบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.

นิรชร ขจรไชยกูล. (2559). **การกำหนดความผิดอาญาเกี่ยวกับการทอดทิ้งหรือไม่ดูแลผู้สูงอายุที่พึ่งตนเอง**

ไม่ได้. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

รัชนี้ แดงอ่อน และจิรวัด ศิริศักดิ์สมบูรณ์. (2562). **มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำ ความรุนแรง**

ต่อผู้สูงอายุ กรณีฉ้อโกงผู้สูงอายุ ศึกษาเปรียบเทียบ กฎหมายไทยและสหรัฐอเมริกา. **วารสาร**

การเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 11(2), หน้า 59-89.

ประทีป ทับอรรถานนท์. (2562). **สิทธิผู้สูงอายุในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: ปณรัชช.

ผู้จัดการออนไลน์. (2566, 18 มกราคม). **เวทนาดาววัย 74 ถูกลูกหลานทิ้งพร้อมเหลน 5 ขวบ มีชีวิตอยู่ได้**

เพราะเบี้ยผู้สูงอายุ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://mgronline.com/local/detail/9660000005438> [2567, 14 ตุลาคม].

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ. (2546). **มาตรา 3**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ

มนุษย์.

พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายอาญา. (2499). **หมวด 4 ความผิดฐานทอดทิ้งเด็ก คนป่วยเจ็บหรือ**

คนชรา มาตรา มาตรา 307 มาตรา 308. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

พีพีทีวี HD 36. (2566, 28 ธันวาคม). **สุดทึ่ง! ช่วยอาม่า วัย 84 ปี ป่วย-ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว** (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก:

<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1/213434> [2567, 16 ตุลาคม].

มติชน. (2562, 24 มีนาคม). **จากสังคมผู้สูงอายุ สู่ปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง ข้อเสนอแนะและการจัดการ**

ปัญหา : โดย อีรพันธ์ อินตะปาน (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

https://www.matichon.co.th/columnists /news_1418272 [2567, 16 ตุลาคม].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

สุภาภรณ์ สุดหนองบัว. (2564). *การดูแลผู้สูงอายุ : สถานการณ์และคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพิศ ประณีตพลกรัง. (2560). *หลักและทฤษฎีกฎหมายอาญา*. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

FORECASTING TOURIST ARRIVALS IN GUILIN CITY USING STATISTICAL TECHNIQUES

Lijun Wang*, Napawan Netpradit, Richeng Huang

Faculty of Management, Lampang Rajabhat University

*Corresponding Author e-Mail: 66877010204@g.lpru.ac.th

(Received: 2025, August 31; Revised: 2025, November 10; Accepted: 2025, November 22)

ABSTRACT

This study forecasts tourist arrivals in Guilin using quarterly data from the Guilin Bureau of Statistics spanning 1999–2024 ($n=104$). Six univariate time-series techniques were benchmarked—Trend Analysis, Classical Decomposition (additive/multiplicative), Moving Average, Single and Double Exponential Smoothing, and the Holt-Winters method—with model selection based on Mean Absolute Deviation (MAD) and Mean Absolute Percentage Error (MAPE). The series displays a sustained upward trend with pronounced quarterly seasonality. Consistent with the research objective of identifying the most accurate forecasting approach, the Holt-Winters model with multiplicative seasonality achieved the best fit and predictive accuracy (MAPE=17; MAD=216), capturing peak-off-peak patterns and recent dynamics robustly. These findings indicate that incorporating seasonality multiplicatively is crucial for destinations where demand growth amplifies seasonal fluctuations. The selected model provides reliable short-term forecasts to support capacity planning, resource allocation, and targeted marketing in Guilin's tourism sector, and offers a practical baseline for method selection in destination forecasting.

Keywords: Holt-Winters; tourist arrivals; Guilin

INTRODUCTION

As one of the world's renowned tourist destinations, Guilin continues to attract a large number of visitors due to its unique karst landscape, rich cultural heritage, and well-developed tourism infrastructure. In 2023, the city's Gross Domestic Product (GDP) reached 2523.47 billion yuan, while total tourism consumption amounted to 1721.73 billion yuan, accounting for approximately 68.2% of GDP (Guangxi Bureau of Statistics, 2024, Table 3-6;



Table 17-11), highlighting the critical role of the tourism sector in Guilin's economic development, employment creation, and social progress. Against the backdrop of steadily increasing tourism demand, accurate forecasting of tourist arrivals has become a key component of sustainable tourism development. Reliable forecasts assist government agencies in optimizing resource allocation and mitigating problems such as seasonal congestion and infrastructure pressure. They also provide essential decision-making support for tourism enterprises, destination managers, and investors, thereby enhancing operational efficiency, marketing strategies, and risk management.

Accurate forecasting of tourist arrivals is widely recognised as a crucial prerequisite for tourism planning, capacity allocation, and policy design in many destinations. Accordingly, a wide range of classical univariate time-series models—including Moving Average (MA), Classical Decomposition, Exponential Smoothing, Holt–Winters, and ARIMA—have been applied to tourism demand forecasting. Existing empirical studies consistently show that forecast performance is highly sensitive to the underlying data characteristics, particularly the presence of trend, seasonality, and structural breaks. For example, Ivanovski, Milenkovski & Narasanov (2018, pp. 121-124) found that a moving average model generated reliable one-year-ahead forecasts for foreign tourist arrivals to Macedonia when the series exhibited a relatively linear trend and stable seasonal patterns, supporting the applicability of MA methods under regular conditions. Similarly, Maliberan (2019, pp. 255-256) reported that moving average and multiplicative decomposition techniques achieved satisfactory accuracy in forecasting tourist arrivals in Surigao del Sur in the Philippines, confirming the usefulness of classical smoothing and decomposition when clear upward trends and structured seasonality are present. Febrian, Al Idrus & Nainggolan (2020, p.012046) compared Double Moving Average and Double Exponential Smoothing for foreign tourist arrivals to North Sumatra and concluded that the Holt-type double exponential smoothing method yielded the lowest Mean Absolute Percentage Error (MAPE), indicating that exponential smoothing approaches that explicitly model trend dynamics can outperform simpler averaging methods when both trend and moderate fluctuations exist.

More recent research has focused on destinations affected by major shocks such as the COVID-19 pandemic and has further examined the performance of Holt–Winters models. Ismail Sha'ari, Zuhairi, Norshahidi & Husin (2025, p. 75) applied the Holt–Winters additive model



to monthly international tourist arrivals in Malaysia over the pre-, during-, and post-pandemic periods and showed that this method provides an interpretable and operational tool for capturing trend and seasonality under volatile conditions. Paudel, Li & Dhakal (2024, pp. 216-217) conducted a comparative analysis of SARIMA and exponential smoothing models for Nepal and found that although several seasonal specifications were suitable, the Winter multiplicative Holt–Winters model achieved the best overall fit, underscoring its effectiveness for long-span series with strong multiplicative seasonality. However, the evidence is not uniformly in favour of Holt–Winters. Mahmud, Muhammad Pazil & Amir Razuan (2025, p. 6), using post-COVID data for Malaysia, reported that an ARIMA (1,1,1) specification outperformed Holt–Winters in terms of forecast accuracy, suggesting that ARIMA-type models may be superior when stochastic dynamics, structural breaks, and rapid recovery patterns are more complex. Collectively, these studies highlight three important insights: classical univariate time-series models remain widely used and practically relevant; the choice of an appropriate model is context-dependent; and comparative evidence across methods is essential for informed model selection in tourism forecasting.

Despite these contributions, several limitations remain in the existing literature, particularly in relation to Guilin. First, prior empirical research focusing specifically on tourism demand in Guilin is relatively scarce and often descriptive in nature, providing limited systematic evidence on the predictive performance of alternative time-series models calibrated to Guilin’s distinct demand patterns. Second, many tourism forecasting studies employ only one or two benchmark models, which constrains understanding of how different classical univariate methods perform under the same data environment and may lead to ad hoc model choice. Third, only a limited number of studies utilise long-term datasets that span both pre-crisis and post-crisis periods and capture strong quarterly seasonality, which is essential for destinations such as Guilin that exhibit pronounced seasonal fluctuations and have been affected by external shocks. Consequently, there is still insufficient destination-specific, evidence-based guidance on the selection of appropriate forecasting techniques for Guilin’s tourism industry.

To address these gaps, the present study conducts a systematic comparison of six widely used univariate time-series techniques—Trend Analysis, Classical Decomposition, Moving Average, Single Exponential Smoothing, Double Exponential Smoothing, and the Holt–



Winters method—using quarterly tourist arrivals to Guilin from 1999 to 2024. Classical univariate models differ systematically in how they capture level, trend, and seasonality. Simple Trend Analysis and Moving Average models are easy to implement and interpret but often fail to adequately accommodate strong seasonal patterns or structural changes, which may result in biased forecasts. Classical Decomposition methods explicitly separate trend and seasonal components, yet their performance can be sensitive to subjective choices of decomposition schemes and less robust in the presence of irregular shocks. Single and Double Exponential Smoothing improve adaptability by assigning larger weights to recent observations and, in the latter case, modelling trend dynamics; however, without an explicit seasonal component they tend to underperform when seasonality is pronounced. The Holt–Winters method extends exponential smoothing by jointly modelling level, trend, and seasonality, and has been shown in many tourism applications to deliver competitive or superior accuracy when these components are strong and relatively stable. These documented strengths and weaknesses motivate the comprehensive comparative design adopted in this study.

Evaluating the six forecasting techniques within a unified empirical framework serves both academic and practical purposes. From an academic perspective, the study provides a transparent, like-for-like comparison of core classical univariate models under identical data conditions, thereby contributing to cumulative evidence on method selection in tourism demand forecasting. From a practical perspective, all selected methods are computationally straightforward, data-efficient, and easily implementable using standard statistical software, making the findings directly transferable to local tourism authorities, destination management organizations, and industry stakeholders in Guilin who require interpretable and operational forecasting tools. By identifying the most appropriate model for forecasting quarterly tourist arrivals, this study aims to support evidence-based decision-making and promote the sustainable development of Guilin’s tourism economy.

RESEARCH OBJECTIVES

1. To apply six classical univariate time series forecasting methods—Trend Analysis, Classical Decomposition, Moving Average, Single Exponential Smoothing, Double Exponential Smoothing, and the Holt–Winters method—to model quarterly tourist arrivals to Guilin from 1999 to 2024.



2. To evaluate and compare the forecasting performance of these six methods using Mean Absolute Deviation (MAD) and Mean Absolute Percentage Error (MAPE), and, where appropriate, complementary accuracy measures, in order to identify the most suitable model for Guilin's tourism demand.

3. To provide destination-specific, evidence-based guidance for tourism authorities, destination managers, and industry stakeholders in Guilin regarding model selection and practical application of time series forecasting methods.

4. To contribute to the methodological literature on tourism demand forecasting by offering a systematic, like-for-like comparison of multiple classical forecasting techniques under a unified empirical framework for a major Chinese tourist destination.

RESEARCH METHODOLOGY

This study employs advanced statistical time series methods to analyze the evolving trend of tourist arrivals in Guilin City. Utilizing quarterly tourist arrival data from the past 26 years, the research compares six time series analysis methods, including Trend Analysis, Decomposition, Moving Average, Simple Exponential Smoothing, Double Exponential Smoothing, and Holt–Winters Method. The Mean Absolute Percentage Error (MAPE) and Mean Absolute Deviation (MAD) are used as evaluation criteria to compare the forecasting models. The model yielding the lowest MAPE and MAD values is considered the most suitable time series forecasting method for predicting tourist arrivals in Guilin.

In this study, Mean Absolute Deviation (MAD) and Mean Absolute Percentage Error (MAPE) are adopted as the primary measures of forecast accuracy. MAD, expressed in the same unit as tourist arrivals, quantifies the average absolute deviation between forecasted and observed values and provides an intuitive indication of the absolute error magnitude that is directly relevant for local planners and destination managers. MAPE, as a unit-free percentage measure, facilitates straightforward comparison of relative accuracy across models and is widely used in the tourism demand forecasting literature, thereby enhancing the comparability and interpretability of the results. Together, MAD and MAPE offer complementary perspectives on absolute and relative forecast errors for the quarterly Guilin series, and form a transparent and practically meaningful evaluation framework for assessing the six candidate models.



Analysis of time series movement characteristics To study the movement characteristics of the time series, it is essential first to analyze how the series changes over time. This involves identifying its primary components: Trend (T), Cycles (C), Seasonality (S), and Irregular fluctuations (I). By examining the graphical relationship between the time series and time, appropriate statistical methods can be selected for in-depth analysis.

Statistical data analysis In this study, six forecasting methods were examined. The forecasting performance of all models is assessed using MAPE and MAD as defined in Section 3. The details are as follows:

1. Trend Analysis is a commonly used technique in time series analysis. The Linear Trend Model assumes that the long-term variation of the data can be represented by a straight line, reflecting a stable linear increase or decrease over time. This model helps to identify the underlying long-term trend patterns in the data and provides a basis for forecasting future observations.

$$Y_t = a + bt$$

Y_t : The predicted value at time t

a: The intercept, representing the starting point of the trend line on the vertical axis

b: The slope, indicating the rate of increase or decrease in the trend over time

t: Time

2. Decomposition involves breaking down the time series data into four components: Trend, Seasonality, Cycles, and Irregular (random) fluctuations. It is particularly suitable for analyzing and forecasting time series that exhibit clear trend and seasonal patterns. Decomposition methods include the Additive Model and the Multiplicative Model.

2.1 Additive model the time series is considered as the simple sum of the trend, seasonal, cyclical, and irregular components. This implies that each component independently and additively contributes to the overall time series behavior:

$$Y_t = T_t + C_t + S_t + I_t$$

2.2 Multiplicative model the time series is regarded as the product of the trend, seasonal, cyclical, and irregular components. This model is suitable when the components interact with each other and jointly influence the overall fluctuations of the time series:

$$Y_t = T_t \times C_t \times S_t \times I_t$$



Y_t : is the actual observation at time t.

T_t : is the trend component at time t

C_t : is the cyclical component at time t

S_t : is the seasonal component at time t

I_t : is the irregular component or error term at time t

3. Moving average the moving average method smooths the data by calculating the average of a fixed number of consecutive data points in the time series, updating this average as the series progresses over time.

$$F_{t+1} = \frac{\sum_{i=0}^{n-1} Y_{t-i}}{n}$$

F_{t+1} : orecast value for time point t+1

$\sum_{i=0}^{n-1} Y_{t-i}$: Sum of the last n data points up to time t

Y_{t-i} : Actual value at time point t-i

n is the number of time points used for calculating the average, i.e., the period of the moving average

4. Single exponential smoothing generates future forecasts based on a weighted average of past observations, where the most recent data points are assigned the greatest weights. These weights decrease exponentially for older observations, giving them progressively smaller influence on the forecast.

$$F_{t+1} = \alpha Y_t + (1 - \alpha) F_t$$

F_{t+1} : represents the forecast value for time t+1

Y_t : is the actual observed value at time t

F_t : is the forecast value at time t

α is the smoothing constant, with its value range being $0 < \alpha < 1$

5. Double exponential smoothing accounts not only for the most recent observations but also incorporates the trend in the data. It generates forecasts using two smoothing equations: one to update the current level of the time series, and another to update the trend component.

Level equation: $L_t = \alpha Y_t + (1 - \alpha)(L_{t-1} + T_{t-1})$

Trend equation: $T_t = \gamma (L_t - L_{t-1}) + (1 - \gamma) T_{t-1}$



Forecast equation for the next time unit: $F_{t+1} = L_t + T_t$

Y_t : The actual value at time t

L_t : The level component at time t

T_t : The trend component at time t

F_{t+1} : The forecast value for time t+1

α : The level smoothing parameter, controlling the model's emphasis on recent observations, with a value range of $0 < \alpha < 1$

6. Holt-Winters method is an extension of Double Exponential Smoothing. In addition to accounting for level and trend components, it introduces a seasonal adjustment component, making the model suitable for time series data exhibiting pronounced seasonal fluctuations. The Holt-Winters method is generally classified into two types: the Additive Seasonal Model and the Multiplicative Seasonal Model.

6.1 Additive seasonal model This model is appropriate when the amplitude of seasonal variation remains relatively constant over time and does not vary with the level of the time series.

Level equation: $L_t = \alpha(Y_t - S_{t-s}) + (1 - \alpha)(L_{t-1} + T_{t-1})$

Trend equation: $T_t = \gamma(L_t - L_{t-1}) + (1 - \gamma) T_{t-1}$

Seasonality equation: $S_t = \delta(Y_t - L_t) + (1 - \delta)S_{t-s}$

Forecast equation for the next time unit: $F_{t+1} = L_t + T_t + S_{t+1-s}$

6.2 Multiplicative seasonal model This model is suitable when the magnitude of seasonal variations changes proportionally with the level of the time series.

Level equation: $L_t = \alpha\left(\frac{Y_t}{S_{t-s}}\right) + (1 - \alpha)(L_{t-1} + T_{t-1})$

Trend equation: $T_t = \gamma(L_t - L_{t-1}) + (1 - \gamma) T_{t-1}$

Seasonality equation: $S_t = \delta\left(\frac{Y_t}{L_t}\right) + (1 - \delta)S_{t-s}$

Forecast equation for the next time unit: $F_{t+1} = (L_t + T_t) \times S_{t+1-s}$

Y_t : The actual value at time t

L_t : The level component at time t

T_t : The trend component at time t

S_t : The seasonal component at time t



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

F_{t+1} : The forecast value for time $t+1$

α : The level smoothing parameter, controlling the model's emphasis on recent observations, with a value range of $0 < \alpha < 1$

γ : The trend smoothing parameter, controlling the model's sensitivity to recent trend changes, with a value range of $0 < \gamma < 1$

7. Comparison of forecast accuracy This study utilizes Mean Absolute Percentage Error (MAPE) and Mean Absolute Deviation (MAD) as evaluation metrics to assess and compare the forecasting performance of various time series models. If a forecasting method yields the lowest error values for both MAPE and MAD, it is considered the most appropriate model for the given time series data.

7.1 MAPE (Mean Absolute Percentage Error) MAPE measures the average percentage error between the forecasted values and the actual observed values. A lower MAPE value indicates higher forecasting accuracy of the model.

$$MAPE = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \left(\frac{|Y_i - \hat{Y}_i|}{|Y_i|} \right) \times 100\%$$

n is the total number of observations

Y_i : is the i th actual observation

$\hat{Y}_i$: is the i th predicted value

$|Y_i - \hat{Y}_i|$: represents the absolute error between the actual and predicted values

$|Y_i|$: represents the absolute value of the actual observation

7.2 MAD (Mean Absolute Deviation) MAD represents the average of the absolute values of the forecast errors. A lower MAD value indicates higher forecasting accuracy of the model.

$$MAD = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n |Y_i - \hat{Y}_i|$$

n is the total number of observations

Y_i : is the actual observation at the i th position

$\hat{Y}_i$: is the fitted value for the i th observation

$|Y_i - \hat{Y}_i|$: represents the absolute difference between the actual and fitted values



RESEARCH RESULT

1. Results of time series movement characteristics analysis

The data used in this study were obtained from the Guilin Bureau of Statistics, consisting of quarterly tourist arrival figures in Guilin from 1999 to 2024, with a total of 104 data points, measured in ten thousand person-times.

Based on these data, three diagnostic plots (Figure 1 to Figure 3) were generated using time series decomposition. Figure 1 displays the original quarterly tourist arrivals in Guilin from 1999 to 2024, showing pronounced seasonal peaks and troughs. Figure 2 presents the detrended series, in which the long-term trend component has been removed to highlight the seasonal and irregular fluctuations. Figure 3 shows the seasonally adjusted series, where the seasonal component has been filtered out, making the underlying trend and structural changes more evident. Overall, the series exhibits irregular short-term fluctuations, a clear long-run upward tendency, strong and recurrent seasonal patterns, and a sharp temporary decline around 2020-2021 due to the COVID-19 pandemic.

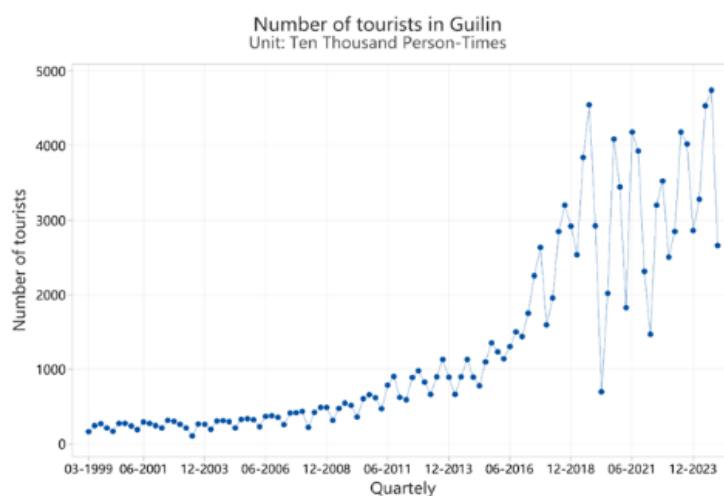


Figure 1. Quarterly tourist arrivals in Guilin (1999-2024)

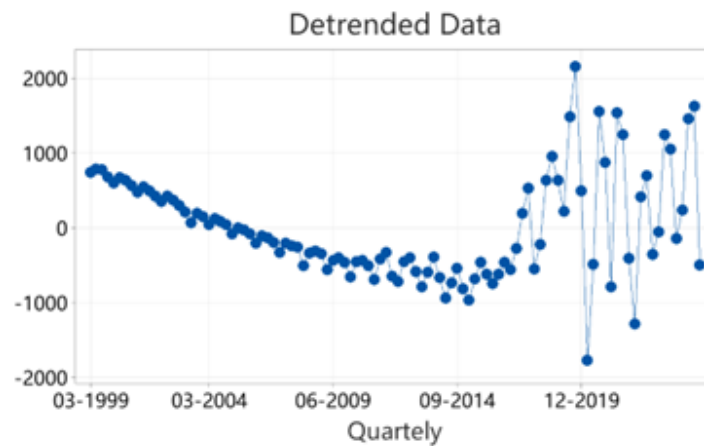


Figure 2. Detrended series of quarterly tourist arrivals in Guilin

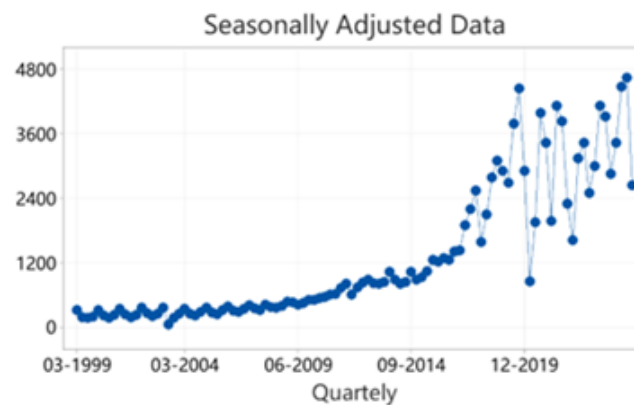


Figure 3. Seasonally adjusted series of quarterly tourist arrivals in Guilin

2. Comparison of forecasting results

2.1 Forecasting results using trend analysis using the linear trend model, the forecast equation is $Y_t = -612 + 36.23t$, where Y represents the forecasted value at time t , and t denotes the forecasting period. The resulting accuracy metrics are $MAPE=84$ and $MAD=555$, as illustrated in Figure 4.

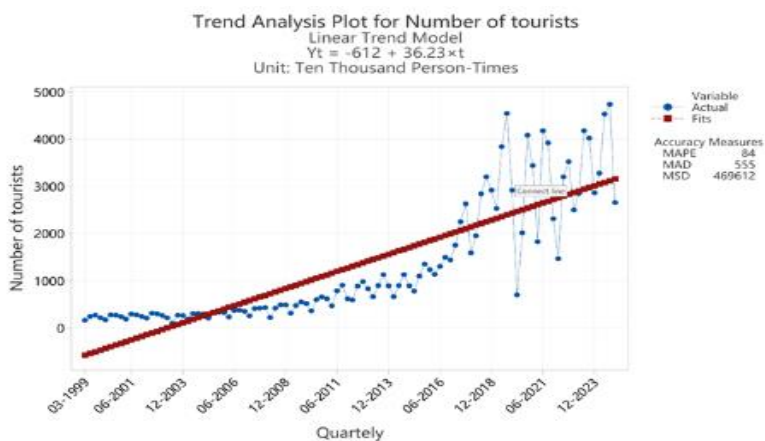


Figure 4: Forecasting results using the trend analysis model

2.2 Forecasting results using decomposition

2.2.1 Forecasting results using the additive model within the decomposition method, with a seasonal length of 4 and model components specified as Trend plus Seasonal, the results yield MAPE=83 and MAD=542, as shown in Figure 5.

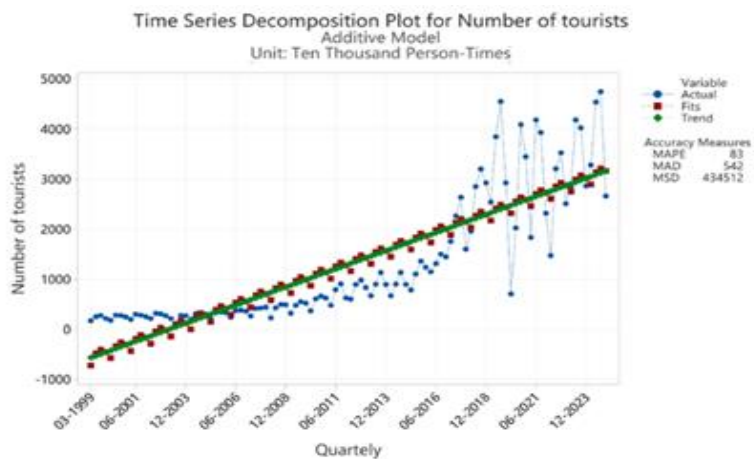


Figure 5. Forecasting results using the decomposition-additive model

2.2.2 Forecasting results using the multiplicative model within the Decomposition method, with a seasonal length of 4 and model components specified as Trend plus Seasonal, the results yield MAPE=77 and MAD=506, as shown in Figure 6.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

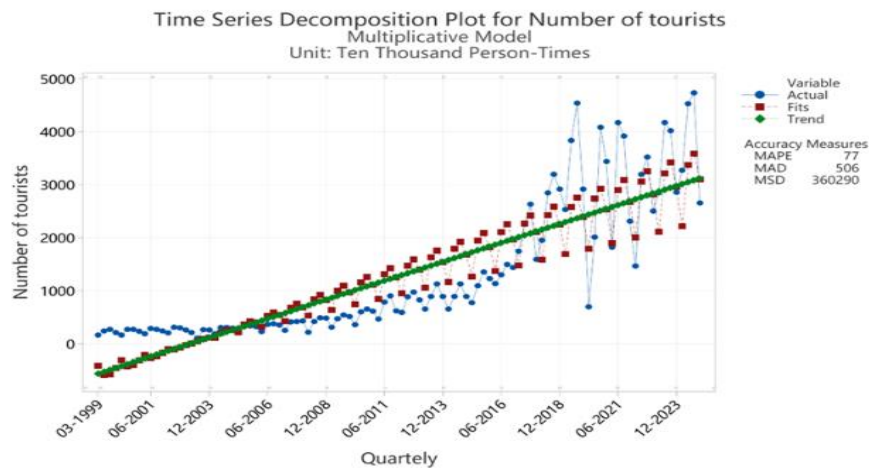


Figure 6. Forecasting results using the decomposition–multiplicative model

2.3 Forecasting results using the moving average method with a moving average length of 4, the results yield MAPE=26 and MAD=330, as shown in Figure 7.

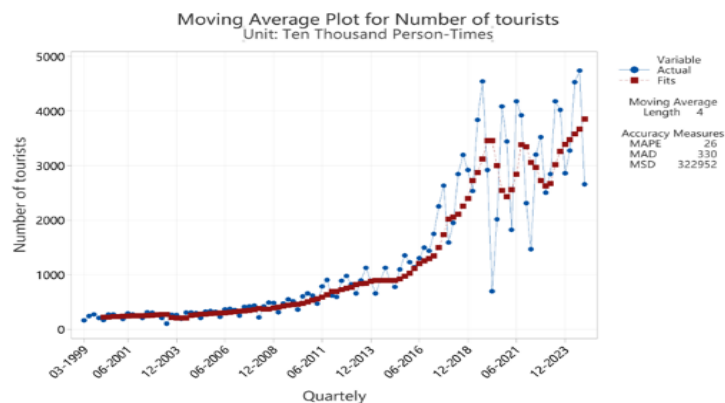


Figure 7. Forecasting results using the moving average method

2.4 Forecasting results using single exponential smoothing with a smoothing parameter $\alpha=0.3$, the results yield MAPE=27 and MAD=344, as shown in Figure 8.

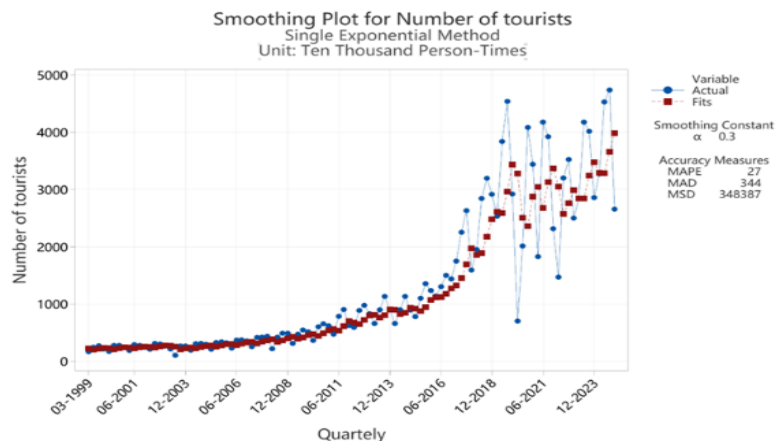


Figure 8. Forecasting results using single exponential smoothing

2.5 Forecasting results using double exponential smoothing with smoothing constants α (level)=0.9 and γ (trend)=0.1, the results yield MAPE=37 and MAD=398, as shown in Figure 9.

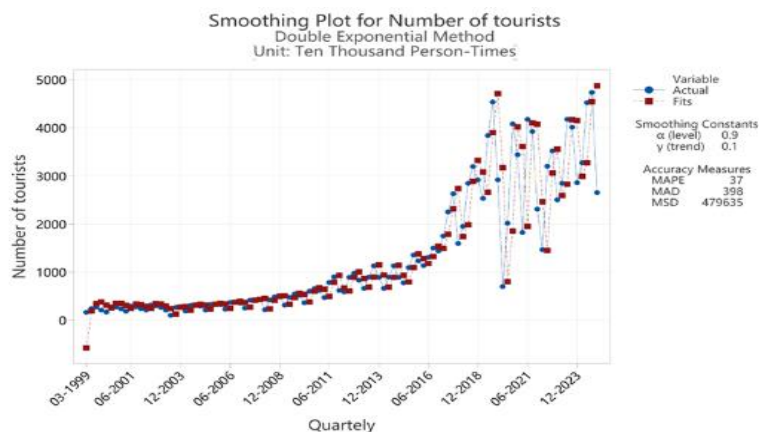


Figure 9. Forecasting results using double exponential smoothing

2.6 Forecasting results using Holt–Winters method

2.6.1 Additive model using the additive model of Holt–Winters method with a seasonal length of 4 and smoothing constants α (level)=0.5, γ (trend) =0.2, and δ (seasonal)=0.2, the results yield MAPE=40 and MAD=296, as shown in Figure 10.

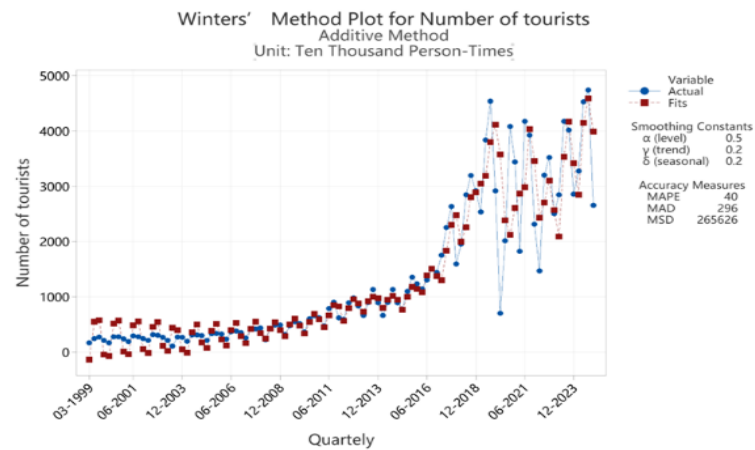


Figure 10. Forecasting results using Holt–Winters method additive model

2.6.2 Multiplicative model using the multiplicative model of Holt–Winters method with a seasonal length of 4 and smoothing constants α (level)=0.6, γ (trend)=0.1, and δ (seasonal)=0.1, the results yield MAPE=17 and MAD=216, as shown in Figure 11.

In this study, the Holt–Winters models were estimated using a grid-search procedure over the admissible ranges of the smoothing parameters, with the objective of minimizing in-sample forecast errors. Specifically, candidate values of the level (α), trend (γ), and seasonal (δ) smoothing parameters were systematically varied between 0.1 and 0.9 at regular increments, and the combinations yielding the lowest MAD and MAPE were selected. For the multiplicative Holt–Winters specification with a seasonal length of four, the optimal parameter set was $\alpha=0.6$, $\gamma=0.1$, and $\delta=0.1$, which provided the best overall goodness-of-fit and forecasting accuracy for the Guilin tourist arrivals series.

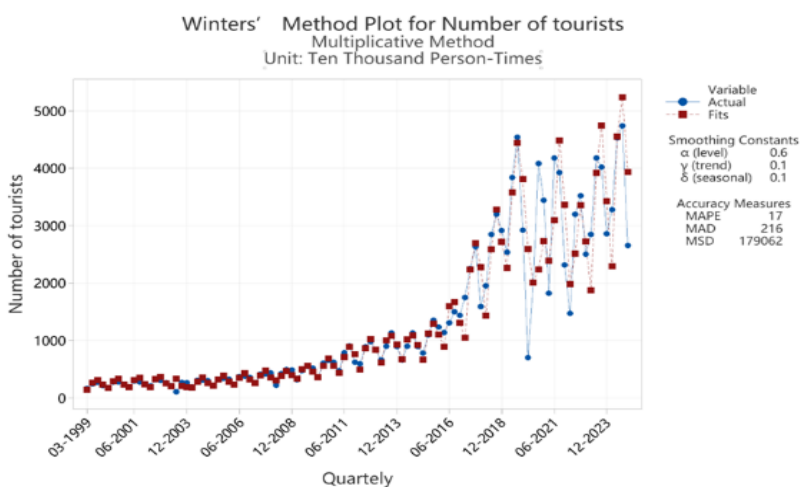


Figure 11. Forecasting results using Holt–Winters method multiplicative model

2.7 Treatment of outliers and COVID-19 period

The quarterly tourist arrival data for Guilin from 1999 to 2024 were obtained from the Guilin Bureau of statistics. All observations were first visually inspected and examined using descriptive statistics. Apart from the sharp decline and subsequent rebound associated with the COVID-19 period, no extreme outliers or data-entry errors were detected. The observations during 2020–2021 were retained in the analysis because they reflect actual demand conditions and are essential for capturing the full dynamics of the series.

Given the presence of strong trend and seasonality, Holt–Winters models with multiplicative seasonality were considered appropriate. A log transformation was examined as a potential stabilizing transformation; however, because the primary objective of this study is to provide forecasts in the original unit of tourist arrivals that are directly interpretable for policymakers and destination managers, and because the log transformation did not materially change the relative ranking of model performance, the final results are reported on the original scale. This specification ensures that the selected model both reflects real-world fluctuations, including the COVID-19 shock, and remains practically meaningful for short-term forecasting and management applications.



3. Comparison of model accuracy

The in-sample forecasting accuracy of the six time series models is presented in Table 1. Among them, the Holt–Winters multiplicative model records the lowest MAPE (17) and MAD (216), indicating the best overall in-sample fit for the Guilin tourist arrivals series.

Table 1. In-sample forecasting accuracy of six time series models for quarterly tourist arrivals to Guilin

	Method		MAPE	MAD
1	Trend Analysis	Linear Trend Model	84	555
2	Decomposition	Additive Model	83	542
		Multiplicative Model	77	506
3	Moving Average		26	330
4	Simple Exp Smoothing		27	344
5	Double Exp Smoothing		37	398
6	Holt–Winters method	Additive Model	40	296
		Multiplicative Model	17	216

To further evaluate out-of-sample performance, the three best-performing models (Holt–Winters multiplicative, Double Exponential Smoothing, and Moving Average) were used to generate forecasts for four future periods in 2024. The results are reported in Table 2. For this hold-out period, the Holt–Winters multiplicative model again achieves the lowest MAPE (5.4), confirming its superior predictive accuracy and supporting its selection as the most appropriate model for forecasting tourist arrivals in Guilin.



Table 2. Out-of-sample forecasts and MAPE for tourist arrivals in Guilin city (four periods in 2024)

Guilin tourist number forecast				
Unit: Ten thousand person-times				
Time	Actual value	Forecasted value		
		Holt–Winters multiplicative model	Double exp smoothing method	Moving average method
		MAPE=5.4	MAPE=28	MAPE=24
03-2024	3,276.53	3,055.24	2,958.58	3,475.00
06-2024	4,528.34	4,556.98	3,246.59	3,582.45
09-2024	4,738.32	4,567.66	4,517.38	3,670.53
12-2024	2,656.81	2,974.83	4,853.32	3,850.70

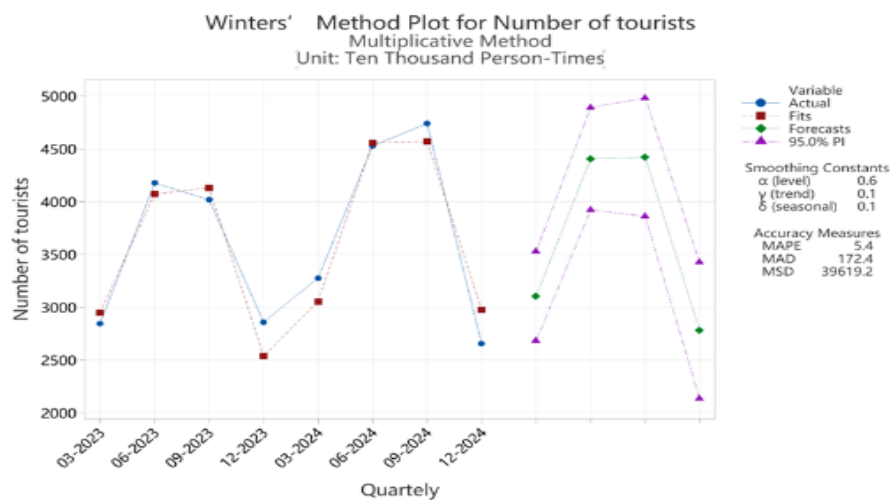


Figure 12. Forecast of tourist arrivals in Guilin city using the Holt–Winters method multiplicative model

DISCUSSION

This study compared six classical univariate time series forecasting methods using quarterly tourist arrivals to Guilin from 1999 to 2024 and found that the Holt–Winters multiplicative model achieved the lowest in-sample and out-of-sample errors, providing the



most accurate and stable forecasts among the evaluated techniques. This result is consistent with the theoretical expectation that, when both trend and seasonality are pronounced, models that jointly capture level, trend, and seasonal components tend to outperform approaches that only partially represent these dynamics.

At the same time, the comparative results highlight important methodological limitations of each technique applied in this study. The Linear Trend model assumes a single, approximately linear long-term trajectory and does not explicitly accommodate recurring seasonal patterns or structural breaks; as a result, it systematically misrepresents the strong seasonal peaks and the COVID-19-induced disruption in the Guilin series. The Classical Decomposition models, while decomposing the series into interpretable components, rely on pre-specified structures for trend and seasonality and can be sensitive to subjective choices of decomposition scheme and seasonal length; in the presence of evolving seasonality and irregular shocks, their forecasts become less robust. The Moving Average method is simple and useful for short-term smoothing, but it discards information outside the averaging window and cannot separately model persistent trend and seasonal effects, which limits its effectiveness for medium-term planning in a destination with strong growth and seasonality such as Guilin.

The Exponential Smoothing methods address some of these issues but also exhibit constraints. Single Exponential Smoothing improves adaptability by assigning more weight to recent observations, yet it does not include an explicit trend or seasonal component and therefore underperforms when systematic upward movement and seasonality are both important. Double Exponential Smoothing (Holt method) incorporates trend and can better capture upward movements, but without a seasonal term it remains inadequate for data with clear recurring peaks and troughs. The Holt–Winters multiplicative model overcomes these shortcomings by simultaneously modelling level, trend, and proportional seasonal variation, which explains its superior performance for Guilin’s quarterly arrivals. However, Holt–Winters also has methodological limitations: it assumes that historical seasonal and trend patterns remain relatively stable apart from short-term noise, is sensitive to the choice of smoothing parameters and initial values, and, in its basic univariate form, does not explicitly account for exogenous drivers or structural regime shifts. In periods of abrupt change, such as pandemics



or major policy shocks, even Holt–Winters may temporarily lose accuracy until sufficient new observations are incorporated.

These considerations underscore that the preference for the Holt–Winters multiplicative model in this study should be interpreted as context-specific rather than universal. Our findings align with earlier evidence that Moving Average and decomposition methods can perform satisfactorily when trends are approximately linear and seasonality is regular (Ivanovski, Milenkovski & Narasanov, 2018, p. 131; Maliberan, 2019, pp. 258-260), and that exponential smoothing-type models, including Holt-type and Holt–Winters specifications, tend to be more suitable when both trend and seasonality are strong (Febrian, Al Idrus & Nainggolan, 2020 p. 012046). At the same time, studies such as Mahmud, Muhammad Pazil & Amir Razuan (2025, p. 6) indicate that ARIMA-type models may outperform Holt–Winters in environments dominated by complex stochastic dynamics and structural breaks. The Guilin case contributes to this literature by showing that, for a rapidly growing destination with amplified seasonal fluctuations, the multiplicative Holt–Winters model offers a practically useful balance between accuracy, interpretability, and ease of implementation, while the simpler models remain informative as benchmarks rather than final choices.

Finally, the methodological scope of this study is subject to several broader limitations. Only univariate models based solely on past tourist arrivals were examined, without incorporating socioeconomic, marketing, or mobility indicators that may further improve explanatory power and forecast precision. The analysis is conducted at the aggregate city level and at quarterly frequency, which may obscure intra-year variations and segment-specific dynamics. Future research could therefore extend the present framework by integrating exogenous variables, testing ARIMA, hybrid or machine-learning approaches alongside Holt–Winters, and conducting disaggregated analyses by market segment or sub-destination. Such extensions would help to validate the robustness of the present findings and provide a more comprehensive understanding of model performance under different structural and managerial conditions.



RECOMMENDATIONS

Recommendations for applying research findings

Given Holt–Winters advantage in jointly capturing trend and seasonality, we recommend adopting Holt–Winters as the baseline model for forecasting tourist arrivals in Guilin, with monthly or quarterly rolling updates that produce point forecasts and prediction intervals. These outputs can inform carrying-capacity management, time-slot reservations and visitor dispersion, and transport and staffing schedules. Based on forecasted seasonal peaks and troughs, managers can pre-position hotel and food-and-beverage inventory, plan theme campaigns and pricing strategies, and reduce crowding and resource-allocation mismatches. For potential anomalies (e.g., holiday surges, extreme weather), set early-warning thresholds linked to contingency responses (temporary additional services, flexible shifts, capacity augmentation). Establish a forecast–execution–feedback loop—share dashboards across agencies, review forecast errors on a fixed cadence, and recalibrate parameters and processes—to strengthen managerial resilience and enhance visitor experience.

Recommendations for future research

To enhance extrapolative power and robustness, future work can extend Holt–Winters by incorporating exogenous variables (e.g., GDP, household income, prices, exchange rates, weather, policy events) within dynamic regression/ARIMAX or hybrid specifications (e.g., Holt–Winters plus ARIMAX; combinations with Double Exponential Smoothing—Holt method or machine-learning models) to test the added value of factor-driven dynamics alongside time dependence. Concurrently, assemble higher-frequency, multi-source data (daily flows, OTA bookings, mobility and search intensity, gate counts) to improve short-term rolling forecasts and near-real-time operations. For shock periods, combine scenario analysis with change-point detection, and conduct rolling evaluation and cross-validation to improve model performance under non-stationary conditions. Finally, conduct segmented analyses by space and market segment (core scenic areas vs. periphery; domestic vs. inbound visitors) to assess applicability boundaries and transferability, thereby supporting more granular destination-management decisions.



REFERENCES

- Febrian, D., Al Idrus, S.I., & Nainggolan, D.A.J. (2020). The comparison of double moving average and double exponential smoothing methods in forecasting the number of foreign tourists coming to North Sumatera. *Journal of Physics: Conference Series*, **1462**(1), p. 012046. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1462/1/012046>
- Guangxi Bureau of Statistics. (2024). *Guangxi statistical yearbook 2024 (Table 3-6; Table 17-11)*. Beijing: China Statistics Press.
- Ismail, F., Sha'ari, N.A., Zuhairi, A.I.M., Norshahidi, N.D., & Husin, W.Z.W. (2025). Forecasting International Tourist Arrivals in Malaysia using Holt-Winters Model. *Gading Journal for the Social Sciences*, **28**(2), pp. 69-79. <https://doi.org/10.24191/gading.v28i2.589>
- Ivanovski, Z., Milenkovski, A., & Narasanov, Z. (2018). Time series forecasting using a moving average model for extrapolation of number of tourists. *UTMS Journal of Economics*, **9**(2), pp. 121–132.
- Mahmud, N., Muhammat Pazil, N.S., & Amir Razuan, N.A.Z. (2025). Tourist Arrivals in Malaysia Post-COVID-19: A Comparison Between Holt-Winters and ARIMA Model. *ASM Science Journal*, **20**(2), pp. 1-9. <https://doi.org/10.32802/asmscj.2025.1719>
- Maliberan, R.M.E. (2019). Forecasting tourist arrival in the province of Surigao del sur, Philippines using time series analysis. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, **3**(3), pp. 255-261. <http://dx.doi.org/10.30630/joiv.3.3.268>
- Paudel, T., Li, W., & Dhakal, T. (2024). Forecasting tourist arrivals in Nepal: A comparative analysis of seasonal models and implications. *Journal of Statistical Theory and Applications*, **23**(3), pp. 206-223. <https://doi.org/10.1007/s44199-024-00079-7>



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง

ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

DEVELOPMENT AND EVALUATION OF A DIGITAL COMPLIANCE SYSTEM FOR THAILAND'S PERSONAL DATA PROTECTION ACT B.E.2562

ลัดดาวรรณ มือนันต์*, นงเยาว์ สอนจะโปะ, ศุภวัฒน์ แซ่วี

Laddawan Meeanan*, Nongyao Sornjapo, Supawat Seawue

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Department of Information Technology and communication, Faculty of Information

Technology, Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author e-Mail: me.laddawan@gmail.com

(Received: 2025, September 29; Revised: 2025, December 6; Accepted: 2025, December 18)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อหาประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบที่พัฒนาขึ้น วิธีดำเนินการวิจัยใช้วงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) และศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ภาษา PHP, HTML, CSS, JavaScript ในการพัฒนาระบบ ใช้ Bootstrap ออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (GUI) และใช้ MySQL เป็นระบบจัดการฐานข้อมูล เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.35, $SD=0.50$) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบด้าน Functional test พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.54, $SD=0.50$) และผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบด้าน Usability test ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.53, $SD=0.51$)

คำสำคัญ: ระบบประเมินความสอดคล้อง; พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ABSTRACT

This research aims to design and develop a compliance assessment system in accordance with the Personal Data Protection Act B.E.2562, using a private company as a case study. The objectives are to evaluate the effectiveness of the developed system and to assess user satisfaction with its performance. The research methodology was based on the System Development Life Cycle (SDLC), supplemented by a review of relevant theoretical frameworks. The system was implemented using PHP, HTML, CSS, and JavaScript, with Bootstrap applied for the graphical user interface design and MySQL adopted as the database management system. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using mean and standard deviation.

The results indicate that the system's effectiveness, as evaluated by experts, was rated at a high level (mean=4.35, $SD=0.50$). User satisfaction with system functionality, as measured by the Functional test, was at the highest level (mean=4.54, $SD=0.50$). Additionally, overall user satisfaction with system usability, assessed through the Usability test, was also at the highest level (mean=4.53, $SD=0.51$). These findings demonstrate that the developed system is both effective and well-received by its users, suggesting its potential applicability in enhancing PDPA compliance assessments within organizational settings.

Keywords: Compliance Assessment System; Personal Data Protection Act

บทนำ

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) (ออนไลน์, 2562) เป็นกฎหมายที่มีบทบาทสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศไทย โดยกำหนดให้องค์กรที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลและมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด รวมถึงต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) ตามมาตรา 42 วรรคสอง (ออนไลน์, 2562) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ในทางปฏิบัติพบว่าเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต้องใช้เวลามากในการตรวจสอบความสอดคล้องตามข้อกำหนดในแต่ละหน่วยงาน อีกทั้งยังมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดจากการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแบบเดิมที่อาศัยไฟล์ Excel ซึ่งต้องอาศัยการป้อนข้อมูลด้วยตนเองเป็นหลัก ส่งผลให้กระบวนการตรวจสอบและจัดทำรายงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและอาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูลที่สำคัญต่อการกำกับดูแลตามกฎหมาย



จากข้อจำกัดดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนา “ระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562” เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ ลดข้อผิดพลาดในการรวบรวมข้อมูล และเพิ่มความสะดวกในการประเมินความสอดคล้องด้วยตนเองของหน่วยงาน ระบบที่พัฒนาขึ้นช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูล ประเมินความสอดคล้อง และจัดทำรายงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้หลักการ Human-Computer Interaction และ Automatic Expert Assignment
2. เพื่อหาประสิทธิภาพของระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้หลักการ Human-Computer Interaction และ Automatic Expert Assignment โดยผู้เชี่ยวชาญ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้หลักการ Human-Computer Interaction และ Automatic Expert Assignment

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (research and development) แบ่งส่วนการทำงานของระบบเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การใช้งานของผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการการทำงานของระบบได้ ดังนี้ 1) จัดการบัญชีผู้ใช้ ได้แก่ การกำหนดสิทธิ เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลบัญชีผู้ใช้ 2) จัดการข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลแผนก ข้อมูลแบบประเมิน สามารถทำการเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เหล่านี้ได้ และ 3) จัดทำรายงานที่แสดงรายละเอียดการประเมินของแต่ละองค์กรในรูปแบบไฟล์ PDF

ส่วนที่ 2 การใช้งานของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) หมายถึงเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะทราบรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อน ในระบบที่พัฒนาขึ้น เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ ได้ ดังนี้ 1) จัดทำแบบประเมิน และกำหนดเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ลงในระบบ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการกำกับและส่งเสริม



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่สำนักงานคุ้มครองส่วนบุคคล (สคส.) กำหนดขึ้น 2) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินที่ผู้ใช้ส่งข้อมูลการประเมินการดำเนินงานของตนเข้ามาในระบบ โดยเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถประเมินเพื่อให้คะแนน พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้องค์กรที่ส่งข้อมูลการประเมินสามารถนำไปปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินได้ และ 3) จัดทำรายงานสรุปรายละเอียดการประเมินของแต่ละองค์กรในรูปแบบไฟล์ PDF

ส่วนที่ 3 การใช้งานของผู้ใช้ หมายถึงหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการให้มีการตรวจสอบว่ามีการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 หรือไม่ โดยผู้ใช้งานจะต้องล็อกอินเข้าระบบเพื่อกรอกข้อมูลประเมิน พร้อมแนบลหลักฐาน และให้คะแนนประเมินการดำเนินงานของตน และส่งเข้าระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองส่วนบุคคล (DPO) ทำการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 จำนวน 10 หน่วยงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือเพื่อการทดลองและเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) เครื่องมือเพื่อการทดลอง คือระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้หลักการ Human-Computer Interaction และ Automatic Expert Assignment 2) เครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 2.1) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบตามมาตรฐาน ISO 9241-151 (ศศิพันธ์ นิตยะประภา, 2558, หน้า 79-83) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรไอเอสโอพัฒนาขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางขึ้นการออกแบบส่วนต่อประสานของเว็บไซต์ในการติดต่อและโต้ตอบกับผู้ใช้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ซึ่งได้ระบุแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ภายใต้ 4 หัวข้อหลัก ๆ คือแนวคิดการออกแบบและกลยุทธ์การออกแบบเว็บไซต์ การออกแบบเนื้อหา ระบบเมนูและการค้นหาข้อมูล และการแสดงเนื้อหา และแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบที่ผ่านการทำ IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และ 2.2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ได้แก่ Functional test และ Usability test

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และผู้ใช้ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งตอบแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ.2567 ก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 18) ดังนี้ 4.51-5.00



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

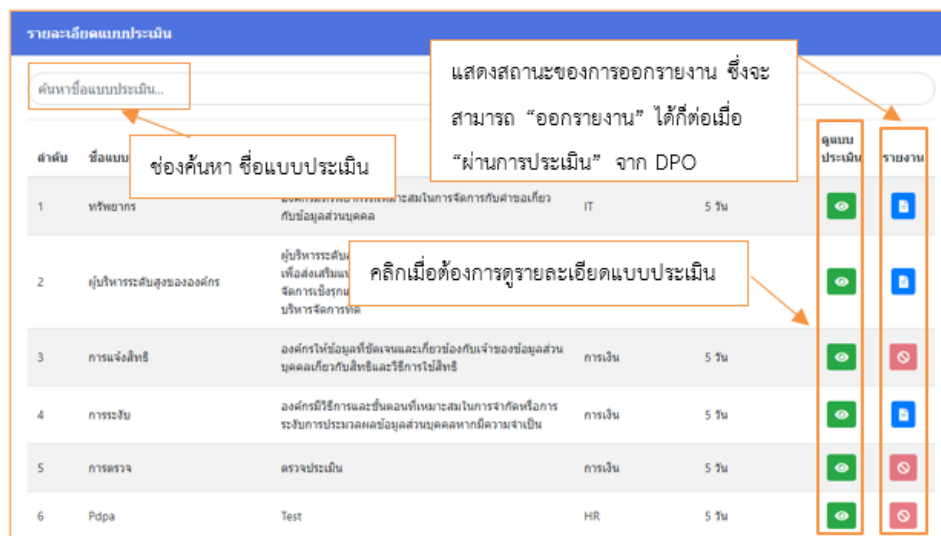
ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

หมายถึงมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงมาก 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงน้อย 1.00-1.50
หมายถึงน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

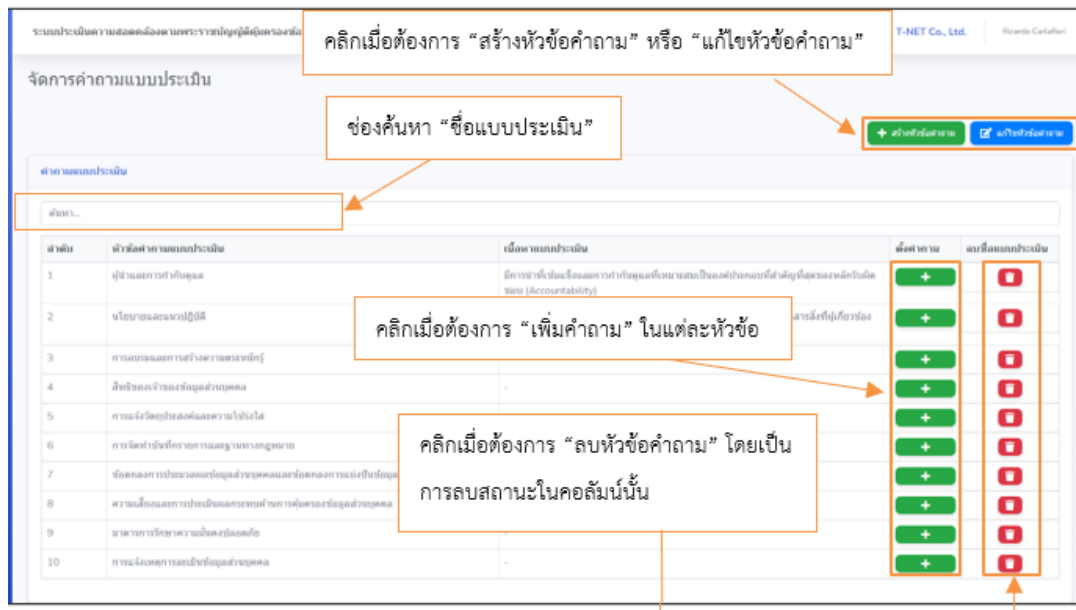
จากการศึกษาและพัฒนาระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีรายละเอียดการทำงานของระบบ ดังนี้

1. การล็อกอินเพื่อเข้าสู่การทำงานของระบบ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และผู้ใช้งานต้องกรอกชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน โดยผู้ดูแลระบบเป็นผู้กำหนดให้ รวมถึงกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบ กรณีที่กรอกชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านไม่ถูกต้อง หรือลืมรหัสผ่าน ต้องติดต่อฝ่ายไอทีเพื่อยืนยันตัวตน หรือรีเซ็ตรหัสผ่าน
2. ในส่วนการทำงานของผู้ดูแลระบบ เมื่อทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ จะปรากฏหน้าแสดงข้อมูลรายละเอียดแบบประเมิน ซึ่งผู้ดูแลระบบจะมีหน้าที่จัดการบัญชีผู้ใช้ ได้แก่ การกำหนดสิทธิ เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลบัญชีผู้ใช้ และจัดการข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลแผนก ข้อมูลแบบประเมิน สามารถทำการเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เหล่านี้ได้ ดังภาพที่ 2



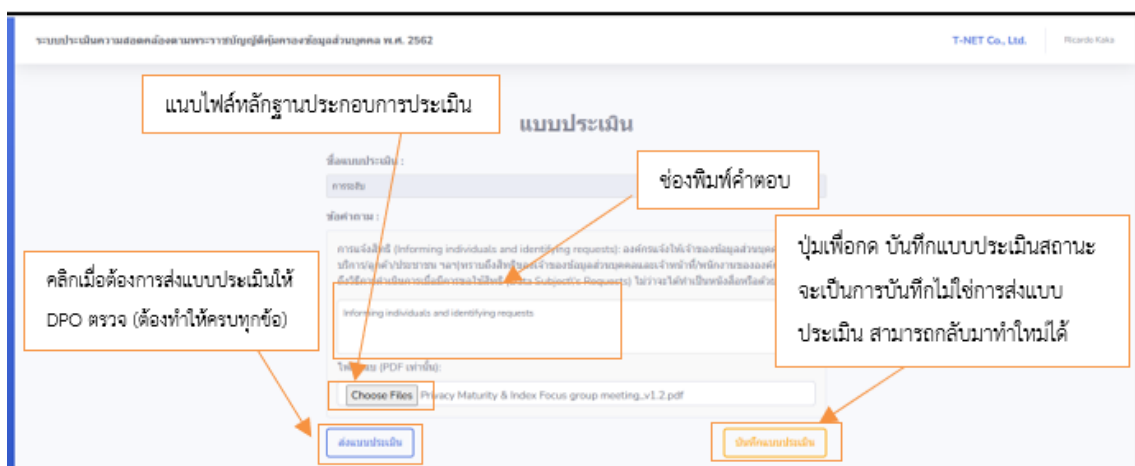
ภาพที่ 2 แสดงหน้าแรกของการเข้าสู่ระบบของผู้ดูแลระบบ

3. เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถจัดการคำถามแบบประเมิน สามารถสร้างหัวข้อคำถาม แก้ไขหัวข้อคำถาม เพิ่มคำถามให้กับแต่ละหัวข้อ และลบหัวข้อคำถามที่ต้องการได้ สามารถค้นหาชื่อแบบประเมินที่ต้องการในช่องค้นหาได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 หน้าการจัดการคำถามแบบประเมินของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4. เมื่อผู้ใช้งานต้องการทำแบบประเมิน จะคลิกเลือกเมนูทำแบบประเมิน เพื่อเข้าไปกรอกรายละเอียดและแนบไฟล์หลักฐาน จากนั้นคลิกปุ่มบันทึกแบบประเมิน ซึ่งสามารถกลับมากรอกข้อมูล หรือแนบหลักฐานเพิ่มเติมได้ และต้องกรอกข้อมูลในแบบประเมินให้ครบทุกข้อ จึงจะสามารถคลิกที่ปุ่มส่งแบบประเมินไปให้ DPO ตรวจสอบได้ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงหน้าการทำแบบประเมินของผู้ใช้

5. เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถเข้าไปจัดการในส่วนของการตรวจแบบประเมิน และดูรายละเอียดข้อมูลประเมินตนเองที่ผู้ใช้กรอกเข้ามาในระบบพร้อมหลักฐาน และในกรณีที่ DPO ต้องการให้



ข้อเสนอแนะ หรือขอหลักฐานเพิ่มเติมก็สามารถส่งข้อมูลการตรวจกลับไปยังผู้ใช้ และเมื่อผู้ใช้งานการตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้วก็จะส่งกลับมาให้ DPO ทำการตรวจสอบเพื่อพิจารณา “อนุมัติ” หรือ “ไม่อนุมัติ”

6. หลังจากเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทำการประเมินเสร็จแล้ว ผู้ใช้สามารถเข้าไปดูผลการตรวจประเมิน และในกรณีที่ผลการประเมินไม่ผ่าน ผู้ใช้สามารถเข้าไปทำแบบประเมินใหม่ได้

คุณภาพของระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยใช้หลักการ Human-Computer Interaction และ Automatic Expert Assignment ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการ	mean	SD	แปลผล
1. ด้านแนวทางการออกแบบและกลยุทธ์การออกแบบเว็บไซต์	4.60	0.55	มากที่สุด
2. ด้านการออกแบบเนื้อหา	4.40	0.55	มาก
3. ด้านระบบเนวิเกชันและการค้นหาข้อมูล	4.20	0.45	มาก
4. ด้านการแสดงผลเนื้อหา	4.20	0.45	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นต่อระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (mean=4.35, SD=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือด้านแนวทางการออกแบบและกลยุทธ์การออกแบบเว็บไซต์ (mean=4.60, SD=0.55) และมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการออกแบบเนื้อหา (mean=4.40, SD=0.55) ด้านระบบเนวิเกชันและการค้นหาข้อมูล กับด้านการแสดงผลเนื้อหา (mean=4.20, SD=0.45) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านฟังก์ชันงานของระบบ (Functional test) และความง่ายต่อการใช้งานของระบบ (Usability test)



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบด้าน Functional test

รายการ	mean	SD	แปลผล
1. ความถูกต้องในการสร้างแบบประเมิน	4.60	0.50	มากที่สุด
2. ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลคำถามแบบประเมิน	4.57	0.50	มากที่สุด
3. ความถูกต้องของการทำแบบประเมิน	4.53	0.51	มากที่สุด
4. ความถูกต้องของการตรวจสอบแบบประเมิน	4.43	0.50	มาก
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ในการออกรายงาน	4.63	0.49	มากที่สุด
6. ประสิทธิภาพโดยรวม	4.47	0.51	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบด้าน Functional test ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (mean=4.54, SD=0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความถูกต้องของผลลัพธ์ในการออกรายงาน (mean=4.63, SD=0.49) ความถูกต้องในการสร้างแบบประเมิน (mean=4.60, SD=0.50) ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลคำถามแบบประเมิน (mean=4.57, SD=0.50) และความถูกต้องของการทำแบบประเมิน (mean=4.53, SD=0.51) และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2 รายการคือ ประสิทธิภาพโดยรวม (mean=4.47, SD=0.51) และความถูกต้องของการตรวจสอบแบบประเมิน (mean=4.43, SD=0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบ
ด้าน Usability test

รายการ	mean	SD	แปลผล
1. ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน	4.50	0.51	มาก
2. ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอ	4.57	0.50	มากที่สุด
3. การใช้สีและขนาดของตัวอักษรที่เหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด
4. ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน	4.50	0.51	มาก
5. ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	4.47	0.51	มาก
6. ความสะดวกและและรวดเร็วในการใช้งานเมนูในการทำงาน	4.60	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	0.51	มากที่สุด



จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบด้าน Usability test ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\text{mean}=4.53$, $SD=0.51$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งานเมนูในการทำงาน ($\text{mean}=4.60$, $SD=0.50$) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอ ($\text{mean}=4.57$, $SD=0.50$) และการใช้สีและขนาดของตัวอักษรที่เหมาะสม ($\text{mean}=4.53$, $SD=0.51$) และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน กับข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์และครบถ้วน ($\text{mean}=4.50$, $SD=0.51$) และข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ($\text{mean}=4.47$, $SD=0.51$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 พบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยให้การตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องตามกฎหมาย PDPA มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านความถูกต้อง ความสะดวก และการลดเวลาในการดำเนินงาน สอดคล้องกับ ศิริธัญญา ดุสิตนานนท์ (ออนไลน์, 2565) ที่ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยระบุว่าปัญหาสำคัญในการบังคับใช้กฎหมายคือ ความไม่พร้อมของหน่วยงานและบุคลากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงการขาดมาตรการในเชิงป้องกัน (preventive measures) อาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งระบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถประเมินความสอดคล้องกับ PDPA ได้ด้วยตนเอง และมีฟังก์ชันที่ช่วยลดความผิดพลาดจากการทำงานด้วยมือ ทำให้เกิดมาตรการเชิงป้องกันที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามแนวทางที่ศิริธัญญาเสนอไว้ นอกจากนี้สอดคล้องกับ กมลชนก วงศ์สวัสดิ์ และวัลลภ รัตนตรานนท์ (ออนไลน์, 2563) ที่ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ PDPA ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ มีผลต่อความเข้าใจต่อกฎหมายอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการมีเครื่องมือหรือระบบที่ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องมากขึ้น โดยระบบช่วยให้ผู้ใช้เห็นภาพรวมของข้อกำหนดทางกฎหมาย และสามารถตรวจสอบระดับความสอดคล้องขององค์กรได้ด้วยตนเอง ซึ่งช่วยลดความคลาดเคลื่อนจากการตีความกฎหมายและสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการประเมินความสอดคล้องได้จริง ทั้งด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสะดวกในการนำผลไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานในองค์กร แสดงให้เห็นว่าระบบประเมินความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ที่พัฒนาขึ้นมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรไทย และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลในหน่วยงานอื่น ๆ ได้ในอนาคต



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ระบบที่พัฒนาสามารถช่วยเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ประเมินความเสี่ยงสอดคล้องกับ PDPA ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาและความผิดพลาดจากการทำงานด้วยมือ (Excel) ดังนั้นองค์กรอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม PDPA ควรนำระบบไปปรับใช้ เพื่อเพิ่มความถูกต้องและประสิทธิภาพในการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย

2. งานวิจัยนี้เป็นต้นแบบที่สามารถนำไปขยายผลในรูปแบบซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้กว้างขึ้น โดยหน่วยงานรัฐหรือเอกชนสามารถนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มจำนวนหน่วยงานเพื่อให้ผลลัพธ์มีความน่าเชื่อถือและเป็นมาตรฐานมากขึ้น
2. เนื่องจากลักษณะการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันในแต่ละอุตสาหกรรม เช่น การแพทย์ การเงิน การศึกษา ควรมีการทดลองใช้ระบบในหลายภาคส่วนเพื่อประเมินความเหมาะสม

บรรณานุกรม

- กมลชนก วงศ์สวัสดิ์ และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2563). **ความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kupsrj/article/view/247363/168013> [2567, 20 ตุลาคม].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562. (2562). **ราชกิจจานุเบกษา** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0052.PDF [2568, 27 พฤษภาคม].
- ศศิพันธ์ นิตยะประภา. (2558). การใช้งานได้ของเว็บไซต์. **วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**, 11(2), หน้า 70-87.
- ศิริกัญญา ดุสิตนานนท์. (2565). **ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/JOS/article/view/14420/12256> [2567, 21 ตุลาคม].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าเพื่อลดความสูญเปล่า

และเพิ่มความแม่นยำของข้อมูลสินค้าคงคลัง:

กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

IMPROVEMENT WAREHOUSE OPERATIONS TO REDUCE WASTE

AND ENHANCE INVENTORY DATA ACCURACY:

A CASE STUDY OF A LOGISTICS SERVICE PROVIDER

จิราวรรณ เนียมสกุล*

Jirawan Niemsakul*

คณะโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Faculty of Logistics and Supply Chain, Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author e-Mail: jirawan.ni@chonburi.spu.ac.th

(Received: 2025, October 28; Revised: 2025, December 23; Accepted: 2025, December 25)

บทคัดย่อ

บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ประสบปัญหาข้อมูลสินค้าคงคลังคลาดเคลื่อนจากกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศการจัดการคลังสินค้าที่ซับซ้อนในการบันทึกข้อมูล และความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน การวิจัยนี้เสนอการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแผนภูมิกระบวนการไหลและเทคนิค ECRS เพื่อลดความสูญเปล่าและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลสินค้าคงคลัง

ผลการวิจัยพบว่าการปรับปรุงกระบวนการทำงานสามารถลดเวลาการทำงานของพนักงาน โดยสามารถลดระยะเวลาในการรับเข้าสินค้า 8.34 นาที/รอบ คิดเป็นร้อยละ 8.79 ลดระยะเวลาการเบิกจ่ายสินค้า 7.96 นาที/รอบ คิดเป็นร้อยละ 7.41 ลดระยะเวลาการนำสินค้าไปจัดเก็บ 6.08 นาที/รอบ คิดเป็นร้อยละ 5.52 และลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลสินค้าคงคลัง ร้อยละ 95

คำสำคัญ: ปรับปรุงกระบวนการ; ลดความสูญเปล่า; จัดการคลังสินค้า

ABSTRACT

A logistics service provider company in Chonburi province experienced significant inventory data discrepancies resulting from inefficient operational processes. The root causes were identified as a complex warehouse management system (WMS) that complicated data



entry and inherent wastes within the workflow. This research proposes the re-engineering of internal warehouse processes. The objective is to analyze and improve the warehouse management procedures using Flow Process Charts and the ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) technique to reduce waste and mitigate inventory record inaccuracies.

The findings reveal that the improved processes led to a significant reduction in operational time. Specifically, the receiving process time was reduced by 8.34 minutes per cycle (8.79%), the picking and dispatching process by 7.96 minutes per cycle (7.41%), and the put-away process by 6.08 minutes per cycle (5.52%) Most notably, these enhancements resulted in a 95% reduction in inventory data discrepancies, demonstrating the efficacy of the applied methodologies.

Keywords: process improvement; waste reduction; warehouse management

บทนำ

ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers: LSP) มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของรูปแบบความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากการเติบโตของแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซและการกระจายสินค้าหลายช่องทาง ส่งผลต่อขีดความสามารถด้านการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับคลังสินค้า และเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และเป็นการเตรียมพร้อมด้านการจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Ali, Kaur, Khan, Ozel & Hussain, 2025, p. 1090) การบริการคลังสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการโลจิสติกส์ที่ช่วยลดความจำเป็นในการลงทุนด้านอาคารคลังสินค้า อุปกรณ์ และบุคลากร ทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนคงที่และมุ่งเน้นธุรกิจหลักได้มากขึ้น (Christopher, 2016, p. 4) ด้านความต้องการคลังสินค้าให้เข้าเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะคลังสินค้าในท่าเลเชิงกลยุทธ์ใกล้ท่าเรือ สนามบิน และศูนย์กระจายสินค้า (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, ออนไลน์, 2568) การจัดการกระบวนการทำงานที่ดีในคลังให้เข้าช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยสามารถลดเวลารอคอยคำสั่งซื้อ (lead time) เพิ่มความแม่นยำในการจัดส่ง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าปลายทาง (Wang, Potter & Naim, 2020, pp. 1004-1005)

ปริมาณพื้นที่การให้บริการคลังสินค้าในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องร้อยละ 10.20 คิดเป็น 5.03 ล้านตารางเมตรในปี พ.ศ.2568 และคาดว่าจะเติบโตในอัตราชะลอตัวลงที่ร้อยละ 4.70 ในปี พ.ศ.2569 คิดเป็น 5.26 ล้านตารางเมตรโดยความต้องการใช้งานพื้นที่คลังสินค้านี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการผลิตของโรงงานที่กระจายฐานการผลิตมาไทยในช่วงปี พ.ศ.2565-2567 ทำให้เกิดความต้องการพื้นที่จัดเก็บวัตถุดิบชิ้นส่วนประกอบ และสินค้าสำเร็จรูป และการนำเข้าและส่งออกของไทยในปี พ.ศ.2568 ที่เติบโตขึ้น (กิริติญา



ครองแก้ว, ออนไลน์, 2568) นอกจากนี้การแข่งขันในธุรกิจคลังสินค้ายังมีแนวโน้มเข้มข้นขึ้น ทำให้นอกจากทำเลที่ตั้งของคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแล้ว การสร้างความแตกต่างผ่านการนำเสนอบริการที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ เช่น การให้บริการเสริมด้านการตรวจสอบคุณภาพสินค้า และการตรวจสอบสินค้าคงคลังแบบเรียลไทม์ และการลงทุนในเทคโนโลยีการให้บริการระบบอัตโนมัติที่ช่วยลดต้นทุน เพิ่มความแม่นยำและความรวดเร็วในการดำเนินงานให้แก่ผู้เช่าได้

บริษัทธนศึกษาให้บริการด้านคลังสินค้า พบปัญหาในการจัดการคลังในส่วนของพนักงานดูแลคลังสินค้า พนักงานบริการลูกค้าในส่วนสำนักงาน และระบบ WMS ขาดการประสานงานกันแบบเรียลไทม์เกี่ยวกับกระบวนการทำงานต่าง ๆ ภายในคลังสินค้า เช่น การรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า การเบิกจ่ายสินค้า และมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ปัจจุบันบริษัทประสบปัญหาหลักคือข้อมูลสินค้าคงคลังคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับระบบ ทำให้ข้อมูลของสินค้านั้นไม่ตรงตามตำแหน่ง (location) จัดเก็บสินค้า เนื่องด้วยปัญหา 1) พนักงานคลังสินค้าเก็บสินค้าไม่เป็นระบบทำให้เกิดความผิดพลาดในการเก็บรักษาสินค้าภายในคลังสินค้า 2) ความผิดพลาดของพนักงาน เช่น คีย์ใบเบิกสินค้าเข้าระบบผิดไม่ตรงกับใบจัดส่ง (delivery order) ของลูกค้า ทำให้หยิบสินค้าผิดเกิดความล่าช้าในการทำงาน 3) พนักงานไม่ได้คีย์ข้อมูลเข้าในระบบ WMS แบบทันทีเมื่อมีการย้ายตำแหน่งจัดเก็บ สินค้า ส่งผลให้มีความล่าช้าในการทำงาน และการทำงานไม่เรียลไทม์ 4) ใช้เวลานานในการค้นหาสินค้า เนื่องจากข้อมูลของสินค้าไม่ตรงกับระบบเกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และ 5) ปัญหาการทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้การทำงานเกิดความผิดพลาด ล่าช้า และเกิดความสูญเสีย

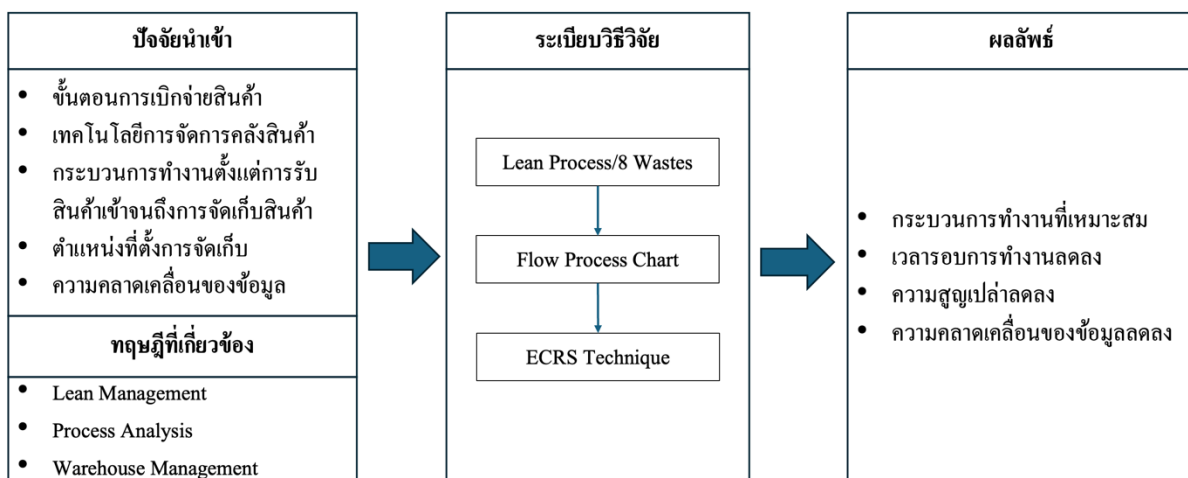
จากปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้วยระบบสินค้า (ชัยญาก็ค ไชยพรรณ, ฉัตรชัย แก้วดี, วีระยุทธ สดสมบูรณ์ และวีรพล ปานศรีนวล, 2566, หน้า 16) และการลดความสูญเสียขั้นตอนการขนถ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้าด้วยหลักการเทคนิคการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 4 อย่างคือ Eliminate (กำจัด), Combine (รวม), Rearrange (จัดลำดับใหม่) และ Simplify (ทำให้ง่ายขึ้น) (ECRS) (วรรณดา แซ่เล้า, นาณา ราวี, ศศิกันต์ ดีสุข และนวรรณ สืบสายลา, 2566, หน้า 160) ในการวิจัยนี้จึงศึกษากระบวนการทำงานของการรับเข้าสินค้า การจัดเก็บสินค้า และการเบิกจ่ายสินค้าโดยการนำวิธีการวิเคราะห์กระบวนการ (process analysis) แผนภูมิกระบวนการไหล (flow process chart) และเทคนิค ECRS เข้ามาวิเคราะห์กระบวนการทำงานก่อนปรับปรุง-หลังปรับปรุง เพื่อลดความสูญเสียของกระบวนการทำงานและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลสินค้าคงคลัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแผนภูมิกระบวนการไหล (flow process chart) และเทคนิค ECRS เพื่อลดความสูญเสียและลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลสินค้าคงคลัง



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กระบวนการทำงานที่ศึกษา ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงานบริการลูกค้าในคลังสินค้า (CS warehouse) และกระบวนการบริการลูกค้าในส่วนสำนักงาน (CS transport)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้ 1) แผนภูมิกระบวนการไหล (flow process chart) เพื่อใช้วิเคราะห์การไหลของกระบวนการทำงานก่อนและหลังปรับปรุง และ 2) ECRS หลักการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มาจาก Eliminate (กำจัด), Combine (รวม), Rearrange (จัดลำดับใหม่) และ Simplify (ทำให้ง่าย) เป็นเครื่องมือหนึ่งในแนวคิดปรับปรุงกระบวนการทำงานแบบลีน เพื่อนำมาใช้ในการลีนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน (อิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวิศรา งามบุญช่วย, 2561, หน้า 468)

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้ 1) เก็บข้อมูลกระบวนการทำงานและกิจกรรมย่อย ด้วยแผนภูมิกระบวนการไหล ตั้งแต่การรับเข้าสินค้า จัดเก็บและเบิกจ่าย และ 2) เก็บข้อมูลด้านเวลาโดยการจับเวลาแต่ละกิจกรรมย่อยของการรับสินค้า จัดเก็บสินค้า และการเบิกจ่ายสินค้า เป็นระยะเวลา 14 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1) วิเคราะห์กิจกรรมตามแนวคิดลีน เพื่อแยกความสูญเปล่า จำแนกกิจกรรมที่มีคุณค่า (value added) ไม่มีคุณค่า (non-value added) และไม่มีคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (non-value added but necessary) และ 2) วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกิจกรรมและลดความสูญเปล่าด้วยเทคนิค ECRS โดยวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิกระบวนการไหล แสดงให้เห็นความสูญเปล่าตามตัวชี้วัดของกระบวนการก่อนและหลังปรับปรุง



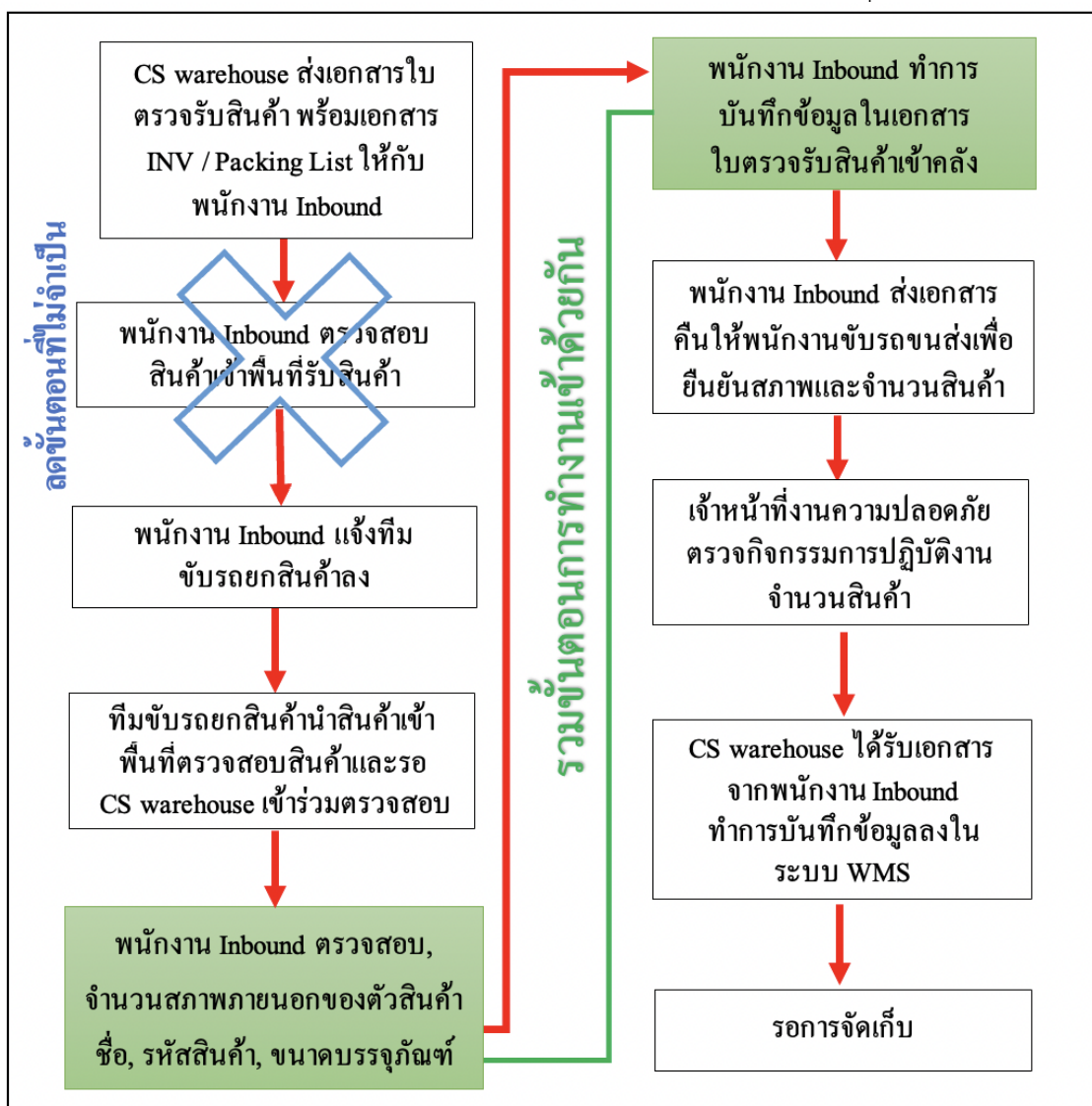
ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์และปรับปรุงด้วยแผนภูมิกระบวนการไหลของกิจกรรมรับเข้าสินค้า เป็นผลการศึกษาการทำงานของพนักงาน CS warehouse วิเคราะห์กิจกรรมย่อย ระยะทางการเคลื่อนย้าย เวลาการทำงาน การแทนค่าสัญลักษณ์ และการจำแนกประเภทกิจกรรม

ตารางที่ 1 แผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการรับเข้าสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการรับเข้าสินค้า (ก่อนปรับปรุง)											
กิจกรรม:	การรับเข้าสินค้า	สรุปผล									
		Activity		ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ลดลง			
สถานะ:	ก่อนปรับปรุง	ปฏิบัติงาน	○	4							
		เคลื่อนย้าย	➡	1							
		ล่าช้า	D	1							
		ตรวจสอบ	□	3							
		เก็บ	▽	1							
		รวม	10								
ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะทาง (เมตร)	เวลาเฉลี่ย (นาที)	VA	NVA	NNVA	สัญลักษณ์				
							○	➡	D	□	▽
1. พนักงานคลังสินค้าส่งเอกสารใบตรวจรับสินค้าพร้อมเอกสาร INV/Packing List ให้กับพนักงานขาเข้า (Inbound)			6.20	x			●	➡	D	□	▽
2. พนักงานขาเข้าตรวจสอบสินค้าเข้าพื้นที่รับสินค้า			7.72		x		○	➡	D	■	▽
3. พนักงานขาเข้าแจ้งทีมขับรถและยกสินค้าลงในพื้นที่ตรวจสอบ		5	5.45			x	○	➡	D	□	▽
4. รอพนักงานคลังเข้าร่วมตรวจสอบ			25.27			x	○	➡	D	□	▽
5. พนักงานขาเข้าตรวจสอบรหัสสินค้า ชื่อ ขนาดบรรจุภัณฑ์ จำนวน สภาพภายนอกของสินค้า			16.52	x			○	➡	D	■	▽
6. พนักงานขาเข้าบันทึกข้อมูลในเอกสารใบตรวจรับเข้าคลังสินค้า			8.70	x			●	➡	D	□	▽
7. พนักงานขาเข้าส่งเอกสารคืนให้พนักงานขับรถขนส่ง เพื่อขึ้นชั้นสภาพ จำนวนสินค้า			4.45			x	●	➡	D	□	▽
8. เจ้าหน้าที่งานความปลอดภัยตรวจกิจกรรมการปฏิบัติงาน			8.26			x	○	➡	D	■	▽
9. พนักงานคลังสินค้าได้รับเอกสารจากพนักงานขาเข้า บันทึกข้อมูลลงในระบบ WMS			12.29	x			●	➡	D	□	▽
10. รอการจัดเก็บ			-			x	○	➡	D	□	▽
รวม		5	94.87	4	1	5	4	1	1	3	1

จากตารางที่ 1 พบว่าขั้นตอนในการรับเข้าสินค้า (ก่อนการปรับปรุง) มี 10 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 4 กิจกรรม กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (NVA) 1 กิจกรรมและกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า จำเป็นต้องทำ (NNVA) 5 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการรับเข้าสินค้า 94.87 นาที



ภาพที่ 2 การปรับปรุงกระบวนการรับเข้า

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 2 การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับสินค้าเข้าจาก 10 กิจกรรม ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นไป 1 กิจกรรม และรวมขั้นตอนการทำงานอีก 1 กิจกรรม กระบวนการไหลของกิจกรรมการรับเข้าสินค้าจะเหลือเพียง 8 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 3 กิจกรรม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าจำเป็นต้องทำ (NNVA) 5 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการรับเข้าสินค้า 86.53 นาที สามารถลดระยะเวลาในการรับเข้าสินค้าได้ถึง 8.34 นาที คิดเป็นร้อยละ 8.79



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ตารางที่ 2 แผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการรับเข้าสินค้า (หลังปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการรับเข้าสินค้า (หลังปรับปรุง)											
กิจกรรม:	การรับเข้าสินค้า	สรุปผล									
		Activity		ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ลดลง			
สถานะ:	หลังปรับปรุง	ปฏิบัติงาน	○	4		3		1			
		เคลื่อนย้าย	➡	1		1		-			
		ล่าช้า	⏸	1		1		-			
		ตรวจสอบ	□	3		2		1			
		เก็บ	▽	1		1		-			
		รวม		10		8		2			
		ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะทาง (เมตร)	เวลาเฉลี่ย (นาท)	VA	NVA	NNVA	สัญลักษณ์		
○	➡								⏸	□	▽
1. พนักงานคลังสินค้าส่งเอกสารใบตรวจรับสินค้าพร้อมเอกสาร INV/Packing List ให้กับพนักงานขาเข้า (Inbound)			6.20	x			●	➡	⏸	□	▽
2. พนักงานขาเข้าแจ้งทีมขับรถและยกสินค้าลงในพื้นที่ตรวจสอบ		5	5.45			x	○	➡	⏸	□	▽
3. รอพนักงานคลังเข้าร่วมตรวจสอบ			25.27			x	○	➡	●	□	▽
4. พนักงานขาเข้าตรวจสอบรหัสสินค้า ชื่อ ขนาดบรรจุภัณฑ์ จำนวน สภาพภายนอกของสินค้า และบันทึกข้อมูลในเอกสารใบตรวจรับสินค้าเข้าคลัง			24.61	x			○	➡	⏸	■	▽
5. พนักงานขาเข้าส่งเอกสารคืนให้พนักงานขับรถขนส่ง เพื่อยืนยันสภาพ จำนวนสินค้า			4.45			x	●	➡	⏸	□	▽
6. เจ้าหน้าที่งานความปลอดภัยตรวจกิจกรรมการปฏิบัติงาน			8.26			x	○	➡	⏸	■	▽
7. พนักงานคลังสินค้าได้รับเอกสารจากพนักงานขาเข้า บันทึกข้อมูลลงในระบบ WMS			12.29	x			●	➡	⏸	□	▽
8. รอกการจัดเก็บ			-			x	○	➡	⏸	□	▽
รวม		5	86.53	3	0	5	3	1	1	3	1

2. ผลการวิเคราะห์และปรับปรุงด้วยแผนภูมิกระบวนการไหลของกิจกรรมการเบิกจ่ายสินค้า จากตารางที่ 3 พบว่าขั้นตอนในการเบิกจ่ายสินค้า (ก่อนการปรับปรุง) มี 10 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 5 กิจกรรม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าจำเป็นต้องทำ (NNVA) 5 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้า 107.45 นาที



ตารางที่ 3 แผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการเบิกจ่ายสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการเบิกจ่ายสินค้า (ก่อนปรับปรุง)											
กิจกรรม:	การเบิกจ่ายสินค้า	สรุปผล									
		Activity		ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ลดลง			
สถานะ:	ก่อนปรับปรุง	ปฏิบัติงาน	◯	3							
		เคลื่อนย้าย	➡	2							
		ล่าช้า	D	1							
		ตรวจสอบ	□	4							
		เก็บ	▽	0							
		รวม			10						
ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะทาง (เมตร)	เวลาเฉลี่ย (นาท)	VA	NVA	NNVA	สัญลักษณ์				
1. พนักงานคลังสินค้ารับเอกสาร ใบเบิกสินค้าจากอีเมลลูกค้า และคัดเบิกสินค้าในระบบ WMS			12.84	x			●	➡	D	□	▽
2. พนักงานคลังสินค้าพิมพ์ชุดเอกสาร ใบเบิกสินค้าและนำส่งให้กับพนักงาน Picking เพื่อหยิบสินค้า		10.56	8.29			x	◯	➡	D	□	▽
3. พนักงาน Picking วางสินค้าไว้ในพื้นที่จัดส่งเพื่อรอลูกค้ามา			26.56			x	◯	➡	D	□	▽
4. พนักงานตรวจสอบงานขาออก (Checker Outbound) ตรวจสอบสินค้าที่พนักงาน Picking หยิบสินค้าแล้วนำมาวางไว้ในบริเวณพื้นที่จัดส่ง			17.43	x			◯	➡	D	■	▽
5. เมื่อลูกค้ามารับสินค้า พนักงานตรวจสอบงานขาออก ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ใบเบิกสินค้าจากระบบ เทียบกับเอกสาร ใบเบิกของลูกค้า			6.07			x	◯	➡	D	■	▽
6. พนักงานตรวจสอบงานขาออก และลูกค้าร่วมกัน ตรวจสอบสินค้าจริงกับเอกสาร ใบเบิกสินค้าว่าครบตาม			13.00	x			◯	➡	D	■	▽
7. พนักงานตรวจสอบงานขาออก ถ่ายรูปรถขนส่งกับสินค้า เพื่อยืนยันสภาพสินค้าก่อนรถจะออกจากคลัง			4.75	x			●	➡	D	□	▽
8. พนักงานตรวจสอบงานขาออก ส่งใบเบิกสินค้าให้คนขับรถขนส่งสินค้าเซ็นเพื่อยืนยันการรับสินค้า			5.78			x	●	➡	D	□	▽
9. พนักงานตรวจสอบงานขาออก ส่งเอกสารให้พนักงานคลังสินค้า เพื่อยืนยันการส่งสินค้าในระบบ WMS		10.56	6.38	x			◯	➡	D	□	▽
10. เจ้าหน้าที่งานความปลอดภัยตรวจกิจกรรมการปฏิบัติงาน ก่อนลูกค้าออกจากคลังสินค้า			6.35			x	◯	➡	D	■	▽
รวม			107.45	5	0	5	3	2	1	4	0

จากตารางที่ 3 พบว่าขั้นตอนในการเบิกจ่ายสินค้า (ก่อนการปรับปรุง) มี 10 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 5 กิจกรรม ไม่มีกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าจำเป็นต้องทำ (NNVA) 5 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการรับเข้าสินค้า 107.45 นาที



ตารางที่ 4 แผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการเบิกจ่ายสินค้า (หลังปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการเบิกจ่ายสินค้า (หลังปรับปรุง)											
กิจกรรม:	การเบิกจ่ายสินค้า	สรุปผล									
		Activity	ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ลดลง				
สถานะ:	หลังปรับปรุง	ปฏิบัติงาน	3		2		1				
		เคลื่อนย้าย	2		2		-				
		ล่าช้า	1		1		-				
		ตรวจสอบ	4		3		1				
		เก็บ	0		0		-				
		รวม	10		8		2				
ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะทาง (เมตร)	เวลาเฉลี่ย (นาที)	VA	NVA	NNVA	สัญลักษณ์				
1. พนักงานคลังสินค้ารับเอกสาร ใบเบิกสินค้าจากอีเมลลูกค้า และคัดเบิกสินค้าในระบบ WMS			12.84	x							
2. พนักงานคลังสินค้าพิมพ์ชุดเอกสาร ใบเบิกสินค้าและนำส่งให้กับพนักงาน Picking เพื่อหยิบสินค้า		10.56	8.29			x					
3. พนักงาน Picking วางสินค้าไว้ในพื้นที่จัดส่งเพื่อรอลูกค้ามา			26.56			x					
4. พนักงานตรวจสอบงานขาออก (Checker Outbound) ตรวจสอบสินค้าที่พนักงาน Picking หยิบสินค้าแล้วนำมาวางไว้ในบริเวณพื้นที่จัดส่ง			17.43	x							
5. เมื่อลูกค้ามารับสินค้า พนักงานตรวจสอบงานขาออก และลูกค้าร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าจริงและดูความถูกต้องของใบเบิกสินค้าที่คัดเบิกจากระบบเทียบกับเอกสารใบเบิกของลูกค้า			14.46	x							
6. พนักงานตรวจสอบงานขาออกถ่ายรูปรถขนส่งกับสินค้าเพื่อยืนยันสภาพสินค้าก่อนรถจะออกจากคลังและให้คนรถเซ็นเพื่อยืนยันการรับงาน			7.18	x							
7. พนักงานตรวจสอบงานขาออก ส่งเอกสารให้พนักงานคลังสินค้าเพื่อยืนยันการส่งสินค้าในระบบ WMS		10.56	6.38	x							
8. เจ้าหน้าที่งานความปลอดภัยตรวจกิจกรรมการปฏิบัติงานก่อนลูกค้าออกจากคลังสินค้า			6.35			x					
รวม			99.49	5	0	3	2	2	1	3	0

3. ผลการวิเคราะห์และปรับปรุงด้วยแผนภูมิกระบวนการไหลของกิจกรรมการจัดเก็บสินค้า จากตารางที่ 5 พบว่าขั้นตอนในการจัดเก็บสินค้า (ก่อนการปรับปรุง) มี 9 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 2 กิจกรรม กิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) 2 กิจกรรม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าจำเป็นต้องทำ (NNVA) 5 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้า 110.07 นาที



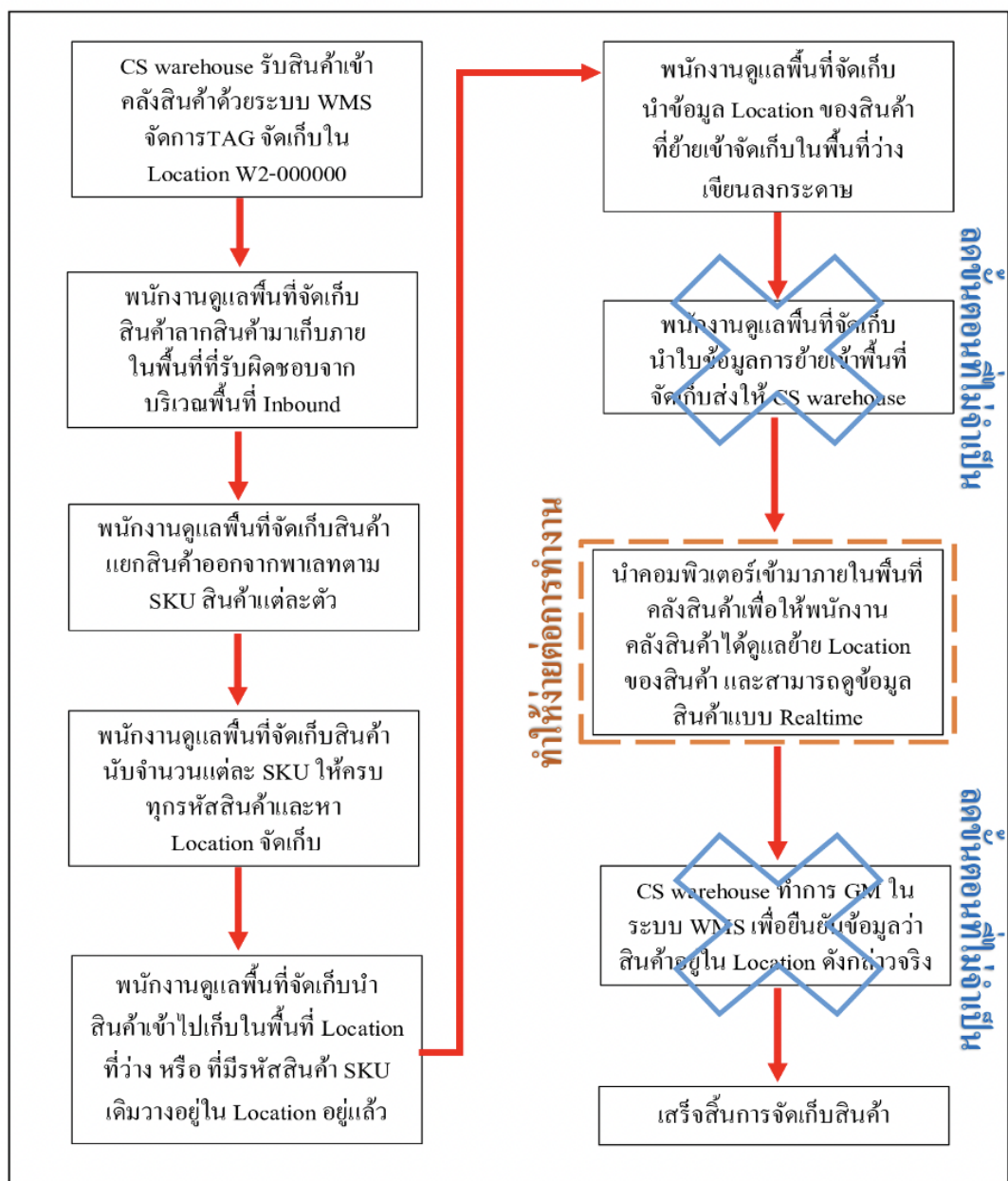
วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ตารางที่ 5 แผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการจัดเก็บสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการจัดเก็บสินค้า (ก่อนปรับปรุง)											
กิจกรรม:	การจัดเก็บสินค้า	สรุปผล									
		Activity		ก่อนปรับปรุง		หลังปรับปรุง		ลดลง			
สถานะ:	ก่อนปรับปรุง	ปฏิบัติงาน	○	4							
		เคลื่อนย้าย	➡	2							
		ล่าช้า	⏸	0							
		ตรวจสอบ	□	2							
		เก็บ	▽	1							
		รวม	9								
		ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะทาง (เมตร)	เวลาเฉลี่ย (นาที)	VA	NVA	NNVA	สัญลักษณ์		
							○	➡	⏸	□	▽
1. พนักงานคลังสินค้ารับสินค้าเข้าคลังโดยระบบ WMS			14.37			x	●	➡	⏸	□	▽
2. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บสินค้านำสินค้ามาเก็บในพื้นที่รับผิดชอบจากบริเวณพื้นที่ขาเข้า (Inbound)		10.56	17.50			x	○	➡	⏸	□	▽
3. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บสินค้าแยกสินค้าออกจากพาเลทตาม SKU สินค้าแต่ละตัว			16.66			x	○	➡	⏸	■	▽
4. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บสินค้านับจำนวนแต่ละ SKU ให้ครบทุกรหัสสินค้าและหาตำแหน่งจัดเก็บ (Location)			10.01			x	○	➡	⏸	■	▽
5. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บนำสินค้าเข้าไปเก็บที่ Location ว่างหรือที่มีรหัสสินค้า SKU เดิมวางอยู่ใน Location อยู่แล้ว			25.10	x			●	➡	⏸	□	▽
6. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บนำข้อมูล Location ของสินค้าที่ย้ายเข้าจัดเก็บในพื้นที่ว่างเขียนลงกระดาษ			12.30	x			●	➡	⏸	□	▽
7. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บ นำใบข้อมูลการย้ายเข้าพื้นที่จัดเก็บส่งให้พนักงานคลังสินค้า		10.56	5.00		x		○	➡	⏸	□	▽
8. พนักงานคลังสินค้าทำกระบวนการในระบบ WMS เพื่อยืนยันข้อมูลว่าสินค้าอยู่ใน Location ดังกล่าวจริง			9.13		x		●	➡	⏸	□	▽
9. จัดเก็บสินค้า			-			x	○	➡	⏸	□	▽
รวม			110.07	2	2	5	4	2	0	2	1

จากตารางที่ 5 พบว่าขั้นตอนในการรับเข้าสินค้า (ก่อนการปรับปรุง) มี 9 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 2 กิจกรรม กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (NVA) 2 กิจกรรมและกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า จำเป็นต้องทำ (NNVA) 5 กิจกรรม ใช้ระยะเวลาในการรับเข้าสินค้า 110.07 นาที



ภาพที่ 4 การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บ

จากภาพที่ 4 และตารางที่ 6 การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานในการเบิกจ่ายจาก 9 กิจกรรม ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นไป 2 กิจกรรม และเพิ่มกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าได้ 1 กิจกรรม กิจกรรมที่สามารถเพิ่มคุณค่าได้ (VA) 3 กิจกรรม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าจำเป็นต้องทำ (NNVA) ใช้ระยะเวลาในการรับเข้าสินค้า 103.99 นาที สามารถลดระยะเวลาในการจัดเก็บสินค้าได้ถึง 6.08 นาที คิดเป็นร้อยละ 5.52



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ตารางที่ 6 แผนภูมิกระบวนการไหลของกระบวนการจัดเก็บสินค้า (หลังปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการจัดเก็บสินค้า (หลังปรับปรุง)											
กิจกรรม:	การจัดเก็บสินค้า	สรุปผล									
		Activity	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ลดลง						
สถานะ:	หลังปรับปรุง	ปฏิบัติงาน 	4	4	-						
		เคลื่อนย้าย 	1	0	1						
		ล่าช้า 	0	0	-						
		ตรวจสอบ 	2	2	-						
		เก็บ 	1	1	-						
		รวม	9	8	1						
		ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะทาง (เมตร)	เวลาเฉลี่ย (นาท)	VA	NVA	NNVA	สัญลักษณ์		
1. พนักงานคลังสินค้ารับสินค้าเข้าคลังโดยระบบ WMS			14.37			x					
2. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บสินค้านำสินค้ามาเก็บในพื้นที่รับผิดชอบจากบริเวณพื้นที่ขาเข้า (Inbound)		10.56	17.50			x					
3. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บสินค้าแยกสินค้าออกจากพาเลทตาม SKU สินค้าแต่ละตัว			16.66			x					
4. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บสินค้านับจำนวนแต่ละ SKU ให้ครบทุกรหัสสินค้าและหาตำแหน่งจัดเก็บ (Location)			10.01			x					
5. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บนำสินค้าเข้าไปเก็บที่ Location ว่างหรือที่มีรหัสสินค้า SKU เดิมวางอยู่ใน Location อยู่แล้ว			25.10	x							
6. พนักงานดูแลพื้นที่จัดเก็บนำข้อมูล Location ของสินค้าที่ย้ายเข้าจัดเก็บในพื้นที่ว่างเขียนลงกระดาษ			12.30	x							
7. นำคอมพิวเตอร์เข้ามาภายในพื้นที่คลังสินค้าเพื่อให้พนักงานคลังสินค้าได้ดูและย้าย Location ของสินค้าและสามารถดูข้อมูลสินค้าแบบเรียลไทม์			8.05	x							
8. จัดเก็บสินค้า			-			x					
รวม			103.99	3	0	5	4	2	0	2	1

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบผลการของกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุง-หลังปรับปรุง

กระบวนการ	ก่อนการปรับปรุง (นาท)	หลังการปรับปรุง (นาท)	ลดลง (นาท)	ร้อยละ (%)
การรับเข้าสินค้า	94.87	86.53	8.34	8.79
การเบิกจ่ายสินค้า	107.45	99.49	7.96	7.41
การจัดเก็บสินค้า	110.07	103.99	6.08	5.52
รวม	312.39	290.01	22.38	7.16



อภิปรายผล

การปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงานในการรับเข้าสินค้า การเบิกจ่าย และการจัดเก็บ ให้มีความรวดเร็วขึ้นไม่ซับซ้อนและยุ่งยาก ซึ่งผลจากหลังการปรับปรุงกระบวนการพบว่าสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ คิดเป็นระยะเวลาการทำงานลดลงโดยรวม 22.38 นาที ร้อยละ 7.16 สอดคล้องกับ วรรณรดา แซ่เล่า, นานา ราวี, ศศิกานต์ ดีสุข และนวรรณ สืบสายลา (2566, หน้า 160) และวิชญา จันทนา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2563, หน้า 79) ที่ใช้หลักการ ECRS เพื่อจำแนกขั้นตอนที่สูญเปล่าและไม่จำเป็นออกจากกระบวนการและหาวิธีปรับปรุง เพื่อลดรอบเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ในด้านความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยังสอดคล้องกับ ศุภณัฐ จรพุทธานนท์, วาสนา พ่วงพรพิทักษ์ และอภิชาติ ติรประเสริฐสิน (2568, หน้า 145) และกนกวรรณ กระจำงเดือน, พุทธิวัต สิงห์ตง และปริญ วีระพงษ์ (2564, หน้า 68) ที่ใช้หลักการ ECRS ร่วมกับการพัฒนาแอปพลิเคชันในการลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงาน ในคลังสินค้า ที่มุ่งเน้นการลดเวลาการทำงานและต้นทุนในการจัดการคลังสินค้า ในงานวิจัยนี้มีความแตกต่างเมื่อเทียบกับงานวิจัยเกี่ยวข้อง คือเป็นการปรับปรุงกระบวนการจัดการในคลังสินค้าภาพรวมตั้งแต่กิจกรรมขาเข้าจนถึงขาออก (รับเข้าถึงเบิกจ่าย) และมีผลกระทบที่เกิดขึ้นด้านความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ดีขึ้น

จะเห็นว่าเวลาการทำงานลดลงเพียงเล็กน้อย แต่ส่งผลกระทบทางบวกต่อปัญหาความคลาดเคลื่อนของข้อมูล จากการค้นพบปัญหาหลักในด้านวิธีการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการของพนักงานในการจัดเก็บสินค้า คือ การจัดเก็บสินค้าในระบบ WMS กับ location ภายในคลังสินค้าไม่ตรงกันเนื่องจากพนักงานเขียนข้อมูลใส่กระดาษเพื่อนำส่งพนักงานคลังสินค้าให้ย้ายตำแหน่งจัดเก็บของสินค้าในระบบ ทำให้ข้อมูลไม่เรียลไทม์ เกิดความคลาดเคลื่อนของสินค้าในคลังสินค้าจริงกับข้อมูลสินค้าในระบบ การปรับปรุงกระบวนการในการวิจัยนี้สามารถหาข้อมูลสินค้าที่หาไม่เจอโดยการตรวจความเคลื่อนไหวของคลังสินค้าได้ในระบบเวลารับเข้าสินค้า เบิกจ่ายสินค้า หรือจัดเก็บสินค้าได้แบบเรียลไทม์ และสามารถลดข้อผิดพลาดและความคลาดเคลื่อนของข้อมูลสินค้าคงคลังได้ถึงร้อยละ 95

ข้อเสนอแนะ

ข้อจำกัดและการนำผลวิจัยไปใช้

1. การปรับปรุงกระบวนการทำงานในการวิจัยนี้ ได้ถูกนำไปใช้และทดสอบในการทำงานจริง และวัดผลการทำงานจากข้อมูลในช่วงเวลาที่ทำการวิจัย
2. จำเป็นต้องจัดฝึกอบรมพนักงานดูแลคลังสินค้าเพื่อนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในแผนงานเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และพนักงานคลังสินค้าต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ WMS อย่างไม่ผิดพลาด



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ด้านเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้า ดังนี้ 1) ศึกษาความเป็นไปได้ของการนำเทคโนโลยีบาร์โค้ด RFID หรือระบบคลังอัจฉริยะมาใช้ในกระบวนการทำงาน จะสามารถลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานลงได้ และจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 2) ปรับปรุงและสิ้นกระบวนการเพิ่มเติมที่สามารถปรับได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดเวลารอบการทำงานให้ได้สัดส่วนมากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ กระจำงเดือน, พุทธิวัต สิงห์ตง และปริญ วีระพงษ์. (2564). การปรับปรุงการดำเนินงานภายในคลังสินค้าด้วยโมบายแอปพลิเคชันและแนวคิด ECRS: กรณีศึกษา บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้และเทคโนโลยี*, 1(2), หน้า 62-69.
- กิริติญา ครองแก้ว. (2568, 10 พฤศจิกายน). *แนวโน้มธุรกิจคลังสินค้า* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.settrade.com/th/news-and-articles/articles/701-scb-eic-warehouse-service-update?utm_source=chatgpt.com [2568, 20 ธันวาคม].
- ชัยญญาภัก ไชยพรรณ, ฉัตรชัย แก้วดี, วีระยุทธ สุดสมบูรณ์ และวีรพล ปานศรีนวล. (2566). การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของอุตสาหกรรมห้องเย็นด้วยระบบลิ้น. *วารสารวิชาการนวัตกรรมเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 1(1), หน้า 16-25.
- ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวริศรา งามบุญช่วย. (2561). การลดระยะเวลาในขั้นตอนการเบิกจ่ายสินค้าสำเร็จรูปภายในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ฮอลแลนด์สตาร์บรรจภัณฑ์จำกัด. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ครั้งที่ 2* (หน้า 467-475), ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณรดา แซ่เล่า, นาณา ราวี, ศศิกานต์ ดีสุข และนวรรณ สืบสายลา. (2566). การลดความสูญเปล่าขั้นตอนการขนถ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้าด้วยหลักการ ECRS กรณีศึกษา: แผนกตัวแทนดูแลพิธีการศุลกากรขาเข้า บริษัท เอบีซี จำกัด. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 8(1), หน้า 160-170.
- วิชญา จันทนา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2563). การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเซรามิค: กรณีศึกษาโรงงานในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 37(2), หน้า 58-83.
- ศุภณัฐ จรพุทธานนท์, วาสนา พ่วงพรพิทักษ์ และอภิชาติ ติรประเสริฐสิน. (2568). การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการบริหารจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด สาขาขอนแก่น. *Strategic Perspectives on Business and Marketing Management*, 12(1), หน้า 131-147.



สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2568). *General List of Activities Eligible for*

Investment Promotion (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

https://www.boi.go.th/upload/section7_en_wt_link.pdf [2568, 18 ธันวาคม].

Ali, S. S., Kaur, R., Khan, S., Ozel, C., & Hussain, A. (2025). A framework of enablers of third-party logistics service providers (3PLs) for smart warehousing in emerging economy.

Journal of Enterprise Information Management, 38(4), pp. 1089-1125.

Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management* (5th ed.). London, Pearson Education.

Wang, Y., Potter, A., & Naim, M. (2020). Third-party logistics providers and value creation.

International Journal of Productivity and Performance Management, 69(5), pp. 1001-1019.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ในระบบการบินยุคใหม่:

การวิเคราะห์ความเสี่ยงและแนวทางป้องกัน

CYBERSECURITY AND SAFETY IN MODERN AVIATION SYSTEMS:

RISK ANALYSIS AND PREVENTION APPROACHES

จิตลดา ปิยะทัต*

Jitlada Piyatat*

สาขาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Aviation Business Management Program, Faculty of Management Sciences,

Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding Author e-Mail: jitladapiy@pim.ac.th

(Received: 2025, July 17; Revised: 2025, September 4; Accepted: 2025, September 12)

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการบินในยุคดิจิทัลพึ่งพาโครงข่ายข้อมูลแบบเรียลไทม์ ตั้งแต่ระบบนำร่องผ่านดาวเทียมไปจนถึงแพลตฟอร์มวิเคราะห์การดำเนินงานภาคพื้น ซึ่งช่วยยกระดับประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นของการปฏิบัติการ อย่างไรก็ตาม ช่องโหว่ไซเบอร์กลับขยายตัวรวดเร็วจนมาตรการป้องกันแบบเดิมไม่เพียงพอ อุตสาหกรรมการบินยุคดิจิทัลต้องพึ่งข้อมูลแบบเรียลไทม์ จึงเสี่ยงต่อภัยไซเบอร์มากขึ้น แนวคิดหลักคือใช้ NIST CSF 2.0 เป็น “แผนที่ใหญ่” ว่าองค์กรควรรู้จักทรัพย์สินสำคัญ ป้องกัน เฝ้าระวัง ตอบสนอง และฟื้นตัวจากเหตุไซเบอร์อย่างไร

บทความวิชาการนี้จึงสังเคราะห์ภาพรวมความเสี่ยงไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่การบินตั้งแต่อากาศยาน ระบบจัดการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยาน และห่วงโซ่อุปทานซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังรวบรวมแนวทางป้องกันจากมาตรฐานสากลที่สำคัญ ที่อ้างอิงจากกรอบสากลงานเฉพาะทางการบินให้เทียบกับมาตรฐานสากลที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ ICAO A41-19, NIST SP 800-82 Rev.2 และ EASA Easy Access Rules 2024 ในบทความยังอภิปรายประเด็นความรับผิดชอบเชิงเขตอำนาจ ความสอดคล้องของกฎระเบียบ การกำกับดูแลข้ามพรมแดน และภาวะขาดแคลนบุคลากร ซึ่งรายงานจาก International Information System Security Certification Consortium, Inc. เป็นสมาคมวิชาชีพไม่แสวงกำไรด้านไซเบอร์ซีเคียวริตี้ที่ก่อตั้งในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ.1989 เป้าหมายหลักคือ “สร้างโลกไซเบอร์ที่ปลอดภัย” ISC2 ระบุว่าช่องว่างแรงงานไซเบอร์ทั่วโลกยังเกิน 5 ล้านตำแหน่ง ท้ายที่สุด เสนอ แผนที่ถนนระยะสั้น-กลาง-ยาว เพื่อยกระดับภูมิคุ้มกันไซเบอร์ และเน้นย้ำให้ทุกฝ่ายบนหลักการนโยบายเป็นข้อกำหนดตรวจสอบได้ในยุโรป และ FAA ASISP ช่วย



ผลักดัน security-by-design ตามแนวปฏิบัติ Aircraft Systems Information Security (ASISP) ซึ่งเป็นกรอบข้อกำหนดด้านไซเบอร์ซีเคียวริตี้สำหรับระบบอากาศยานของ Federal Aviation Administration (FAA) ของสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการรายงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยคุกคามไซเบอร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบินพลเรือนอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ

คำสำคัญ: ความปลอดภัยไซเบอร์; การบิน; ดิจิทัล

ABSTRACT

The aviation industry in the digital age relies on real-time data networks, from satellite navigation systems to ground-based operational analytics platforms, which enhance operational efficiency and resilience. However, cyber vulnerabilities are rapidly expanding, rendering traditional defense measures inadequate. The digital aviation industry, relying on real-time data, is increasingly vulnerable to cyber threats. The key idea is to use the NIST CSF 2.0 as a "grand plan" for how organizations should identify critical assets, prevent, monitor, respond, and recover from cyber incidents.

This academic article synthesizes a comprehensive picture of cyber risks across the entire aviation supply chain, from aircraft, air traffic management systems, airports, and the software supply chain. It also aligns defense approaches from key international standards, drawing on the International Aviation Framework for Aviation, with existing international standards, including ICAO A41-19, NIST SP 800-82 Rev. 2, and EASA Easy Access Rules 2024. The article also discusses jurisdictional responsibilities, regulatory consistency, cross-border oversight, and talent shortages. The report is from the International Information System Security Certification Consortium, Inc., a nonprofit professional association specializing in cybersecurity founded in the United States in 1989. "Building a Safer Cyber World" ISC2 identified a global cybersecurity gap of over 5 million jobs. Finally, it proposed a short-, medium-, and long-term roadmap to enhance cyber resilience and emphasized policy principles for all parties as auditable requirements in Europe. The FAA ASISP helped promote security-by-design, following the Aircraft Systems Information Security (ASISP) guidelines, a cybersecurity framework for aircraft systems from the Federal Aviation Administration (FAA) of the United States. These guidelines promote the secure and confidential reporting and exchange of cyber threat information related to civil aviation systems.

Keywords: cybersecurity; aviation; digital



บทนำ

Global Navigation Satellite System (GNSS) เป็นคำเรียกระบบดาวเทียมต่าง ๆ ทั่วโลก ระบบเหล่านี้ให้ข้อมูลตำแหน่งและเวลาที่แม่นยำและเชื่อถือได้ทางการบินปัจจุบันนี้ได้มีการพัฒนาระบบนำทางด้วยดาวเทียมขึ้นมาหลายระบบ เช่น GPS (USA) GLONASS (Russia) Galileo (Europe) BeiDou (China), QZSS (Japan) SBAS ตลอดปี ค.ศ.2024 ผู้ควบคุมการบินแทบทุกภูมิภาคเริ่มชินกับสัญญาณเตือน “LOSS OF GNSS” ที่ดังถี่ขึ้นบนจอเรดาร์ สาเหตุไม่ใช่เพราะเครื่องรับสัญญาณเก่า แต่เพราะมีการขัดขวาง (jamming) หรือปลอมแปลง (spoofing) สัญญาณดาวเทียมมากขึ้นกว่าเดิมไวหลายเท่า ข้อมูลล่าสุดของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ชี้ว่าเที่ยวบินที่ได้รับผลกระทบจากเหตุเหล่านี้เพิ่มจาก 260,000 เที่ยวบินใน ค.ศ.2023 เป็น 430,000 เที่ยวบินใน ค.ศ.2024 หรือราวร้อยละ 62.00 ภายในปีเดียว (International Air Transport Association, Online, 2024) สาเหตุจากการเกิดขึ้นเนื่องจากอุปกรณ์รบกวนที่มีราคาไม่แพงเป็นภัยคุกคามโดยใช้เครื่อง jammer กำลังส่งไม่กี่วัตต์ที่ดัดแปลงจากอุปกรณ์เพียงตัวเดียวสามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องรับ-ส่งสัญญาณได้หลากหลายย่านความถี่หรือเรียกว่า Software-Defined Radio Module (SDR) สามารถซื้อผ่านออนไลน์ได้ต่ำกว่าหนึ่งร้อยดอลลาร์ เช่น คนขับรถบรรทุกซื้อไว้ปิดตาเครื่องติดตามเพื่อเลี่ยงจ่ายค่าทางด่วน” กลายเป็นเรื่องปกติ เทคโนโลยีที่เคยสงวนให้ทหารจึงเปลี่ยนผ่านสู่ผู้ใช้ทั่วไปอย่างรวดเร็ว (Huntley, Online, 2024) หรือความขัดแย้งในยูเครน ตะวันออกกลาง และพรมแดนอินเดีย-ปากีสถาน ทำให้ฝ่ายทหารเลือก “ปิดตา” ดาวเทียมของคู่แข่ง ส่งผลพลอยกระทบมาถึงการบินพาณิชย์ (Plucinska, Insinna & Pearson, Online, 2024)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและประเมินระดับความเสี่ยงไซเบอร์ขององค์ประกอบหลัก 4 กลุ่มอากาศยาน ATM/ANS ทำอากาศยาน ห่วงโซ่อุปทานซอฟต์แวร์
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงเชิงระบบมาตรการป้องกันเชิงเทคนิค-การจัดการ ตามเกณฑ์องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO)
3. เพื่อศึกษาและประเมินผลกระทบจากภาวะขาดแคลนบุคลากร

ห่วงโซ่การบิน (aviation value chain)

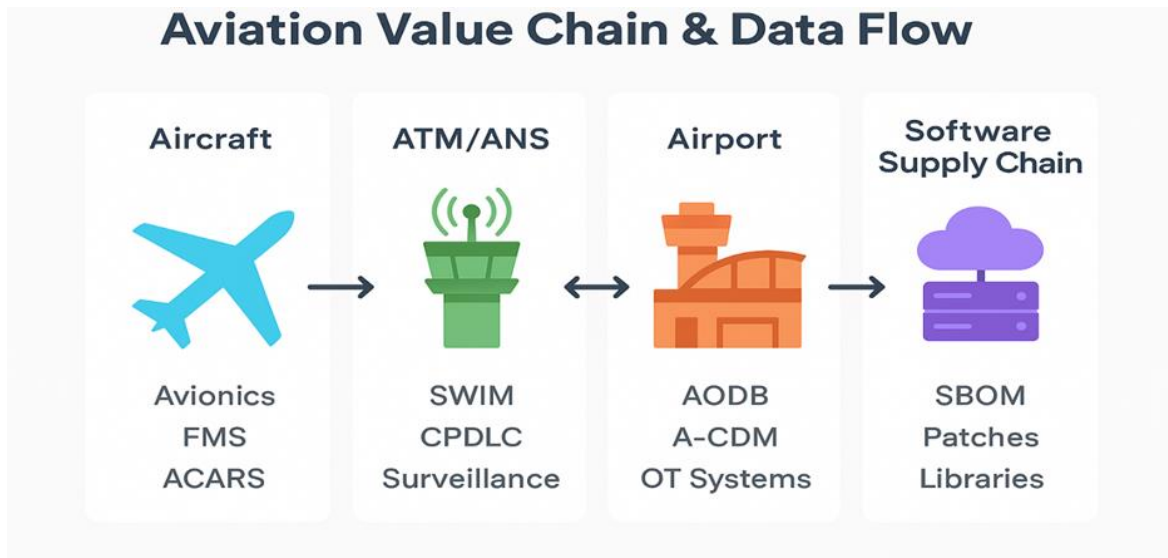
อุตสาหกรรมการบินเป็นห่วงโซ่คุณค่าขนาดใหญ่ที่เชื่อมกิจกรรมตั้งแต่ต้นน้ำ—การออกแบบวิจัยพัฒนา และผลิตชิ้นส่วน/ระบบอากาศยาน—ไปจนถึงกลางน้ำ—การเงิน การเช่าเครื่องบิน การประกัน และการซ่อมบำรุง (MRO)—และปลายน้ำ—การให้บริการขนส่งผู้โดยสาร/สินค้า การบริหารท่าอากาศยาน การให้บริการจราจรทางอากาศ (ANSP) ผู้ให้บริการภาคพื้น ชีพพลายเออร์เชื้อเพลิงและครัวการบิน ตลอดจนแพลตฟอร์มการกระจายสินค้าและข้อมูล (เช่น GDS และผู้ส่งต่อสินค้าทางอากาศ) โครงสร้างเชิงเศรษฐศาสตร์



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ของห่วงโซ่นี้มีผู้เล่นย่อยจำนวนมากและมีความเชื่อมโยงรายได้ข้ามเซกเตอร์สูง เช่น สายการบิน สนามบิน ผู้ให้บริการนำร่องทางอากาศ ผู้ให้บริการภาคพื้น ผู้ให้บริการ MRO ผู้เช่าเครื่องบิน ผู้จัดการกระจายสินค้า และผู้ผลิตเชื้อเพลิงปาล์มน้ำ (International Air Transport Association, Online, 2024; Lind, Saxon, Vik & Bouwer, Online, 2024).



ภาพที่ 1 Aviation Value Chain & Data Flow

ห่วงโซ่การบินเริ่มต้นบนฟ้า ณ จุดที่เครื่องบินกำลังลอยอยู่เหนือก้อนเมฆ อากาศยานจะรวบรวมสัญญาณ ตำแหน่ง ข้อมูลเครื่องยนต์ และข้อมูลผู้โดยสาร ส่งผ่านสัญญาณดิจิทัลลงสู่พื้นโลกแบบวินาทีต่อวินาที เข้าสู่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ

ด้านบนคือ อินโฟกราฟิก Aviation Value Chain & Data Flow จัดวาง 4 ฟันเฟืองหลักของอุตสาหกรรมการบินจากซ้ายไปขวา 1) Aircraft → 2) ATM (Air Traffic Management)/ANS(Air Navigation Services) → 3) Airport → 4) Software Supply Chain พร้อมลูกศรแสดงการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบสองทาง

อากาศยาน (aircraft) ศูนย์ข้อมูลลอยฟ้า ที่เก็บ-สร้าง-ส่งเทเลเมทรี (การวัดค่าที่จุดหนึ่ง แล้วส่งข้อมูลนั้นไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อติดตาม วิเคราะห์ หรือควบคุมจากระยะไกล) สภาพเครื่อง และสถิติการบินแบบวินาทีต่อวินาที นำเข้าข้อมูลภารกิจจากภาคพื้นและผลึกสถานะกลับไปยังศูนย์ปฏิบัติการเน้น avionics ซึ่งเป็นคำผสมระหว่าง “aviation” + “electronics” หมายถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดบนอากาศยานที่ช่วยให้นักบินบังคับ ควบคุม นำร่อง สื่อสาร และตรวจตราสภาพเครื่องบินได้อย่างปลอดภัยและแม่นยำ ระบบบริหารการบิน (Flight Management System: FMS) คือคอมพิวเตอร์ศูนย์กลางบนอากาศยานที่ทำหน้าที่วางแผนจัดการและติดตามเส้นทางบินแบบอัตโนมัติ เช่น นักบินป้อนแผนการบิน คำนวณเชื้อเพลิงสำรอง ลดระดับ



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การบินอัตโนมัติหรือแม้กระทั่ง ให้ระบบควบคุมบินทำงานเอง และติดตามตำแหน่ง พร้อมคำนวณพารามิเตอร์ เช่น น้ำหนักอากาศยาน อุณหภูมิ ความเร็วลม เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญให้กับนักบินและระบบนำร่องอื่น ๆ ตลอดเที่ยวบิน ตั้งแต่ก่อนสตาร์ทเครื่องจนถึงขั้นตอนร่อนลงจอด ACARS (Aircraft Communications Addressing and Reporting System) คือระบบสื่อสารข้อมูลสั้น (datalink) ระหว่างเครื่องบินกับสถานีภาคพื้น

ระบบจัดการจราจรทางอากาศ (ATM/ATS) เสมือน “สมองส่วนควบคุมการจราจร” รับ-หลอม-กระจายข้อมูล ตำแหน่ง อากาศยาน-อากาศยาน และอากาศยาน-หอ เพื่อหอบังคับการบิน (ATC) สั่งทิศทางการบินให้เครื่องบินโดยตรง ด้วยตัวเลข ความสูง เช่น บินหัว 270 องศา เพื่อพาอากาศยานไปยังจุดหรือเส้นทางที่ต้องการอย่างแม่นยำและช่องทางบินให้ปลอดภัยและสิ้นเปลือง

ท่าอากาศยาน (airport) เปรียบได้กับ “เมืองดิจิทัลขนาดกลาง” ที่ทุกวินาทีต้องจับคู่เที่ยวบิน-ประตู-สัมภาระ-ลูกเรือผ่านเครือข่ายเดียวกัน A-CDM (Airport Collaborative Decision-Making) เป็นกรอบแลกเปลี่ยน-ตัดสินใจร่วม ระหว่าง 4 หน่วยงานคือ ผู้บริหารสนามบิน (APO) หอบังคับการบิน (ATC) สายการบิน/ผู้ให้บริการภาคพื้น ทำให้หน่วยงานท่าอากาศยาน-สายการบิน-หอบังคับการบิน เห็นเวลาเดียวกัน ข้อดีคือ เพิ่มความแม่นยำของเวลาเที่ยวบิน และใช้ทรัพยากรรันเวย์-หลุมจอดเต็มประสิทธิภาพ ลดช่วงเวลาที่อากาศยานเคลื่อนที่จากหลุมจอดไปยังทางวิ่ง เพื่อเตรียมตัวขึ้นบิน (taxi-time) รวมถึงการใช้เชื้อเพลิง เป็นต้น

ห่วงโซ่อุปทานซอฟต์แวร์ (software supply chain) เป็นเบื้องหลังที่ส่งโค้ดและแพตช์เข้าสู่เครื่องบิน เซิร์ฟเวอร์สนามบิน และศูนย์ควบคุม ถ้าแพ็คเกจแค่นั้นไฟล์ถูกฝังมัลแวร์ ความเสี่ยงจะไหลไปทุกข้อของห่วงโซ่อย่างซ้ำ ๆ

แนวโน้มภัยคุกคามและผลกระทบเชิงปฏิบัติการของ GPS jamming/spoofing

กรณีอากาศยานรุ่น A320 เที่ยวบิน FR748 จากเมืองริกาเข้าใกล้กรุงเวียนนาในสภาพฟ้าปิด นักบินเห็นไฟ GPS POSITION LOST ความหมายคือไม่สามารถคำนวณพิกัดจากดาวเทียม GPS สัญญาณจะกระพริบบนจอ พร้อมเสียงเตือนว่าเส้นทางไม่เสถียร สัญญาณนำร่องถูกรบกวน จนระบบ RNP-AR (Required Navigation Performance-Authorization Required) ใช้ต่อไม่ได้ จึงต้องยกเลิกการร่อนลงสองครั้งติดกัน แล้วบินอ้อมไปลงบรโน (Brno) สาธารณรัฐเช็กแทน ผู้โดยสารกางแผนที่ในมือถือพบว่าตัวเองอยู่ห่างกรุงเวียนนาร่วม 130 กิโลเมตร แม้จะปลอดภัยดี แต่สายการบินเสียค่ารถโค้ช ค่าเชื้อเพลิง และช่องเชื่อมต่อเที่ยวถัดไปทั้งแผง (IATA เรียกรายนี้ว่าเหตุการณ์ ‘minor tech issue’ ทว่ากระทบเที่ยวบินกว่า 180 คนเต็มลำ)

เมื่อเทียบกันใน 5 มิติหลัก ได้แก่ ความง่ายต่อการตรวจจับ, ลักษณะการเสื่อมของสมรรถนะการนำร่อง ภาระงานนักบิน ทางเลือกฉุกเฉินและพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐาน ผลกระทบเชิงเครือข่ายและต้นทุน พบว่า jamming มักนำไปสู่ “การหยุดใช้ระบบกำหนดตำแหน่งและเวลาแบบอาศัยดาวเทียม” ที่ครอบคลุมทั่วโลก (GNSS) ทันที” นักบินและระบบสามารถรับรู้และสลับไปยังระบบวิทยุภาคพื้นให้ช่วยนำอากาศยานลงจอดแบบแม่นยำ แม้ทัศนวิสัยต่ำ (instrument landing system) ได้รวดเร็ว หากมีความพร้อมของอุปกรณ์/



โครงสร้างพื้นฐานในสนามบินปลายทาง ต้นทุนจึงมาในรูปของเวลาเพิ่ม ขีดความสามารถรันเวย์ที่ใช้ได้ และเชื้อเพลิงจากการวนรอ/ยกเลิกการร่อนลง ในขณะที่ spoofing ถึงแม้จะพบไม่ถี่เท่า แต่มี “ความเสี่ยงเชิงความปลอดภัย” สูงกว่า เพราะอาจทำให้ระบบเชื่อว่าตำแหน่งถูกต้องขณะคลาดเคลื่อน ดังนั้นภาระหลักอยู่ที่การตรวจจับเชิงขั้นตอนและเครื่องมือ

จากข้อมูลเห็นได้ว่ากรอบผลลัพธ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร เข้ากับกรอบธรรมาภิบาลความเสี่ยง และมาตรฐานการบินสากล ให้ครอบคลุมทั้งด้านเทคนิค ขั้นตอน และการกำกับดูแลงานเดิมมักเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าระบบควบคุมภารกิจและการจราจรทางอากาศ และพึ่งพาการนำร่องผ่านดาวเทียมเพียงอย่างเดียว โดยไม่ออกแบบการสลับไปใช้เครื่องช่วยลงจอดและวิทยุนำร่องภาคพื้นอย่างเป็นระบบ เมื่อนำมาใช้ในไทยพบข้อจำกัดเรื่องความพร้อมของเครื่องช่วยนำร่องภาคพื้นที่แตกต่างกัน โครงสร้างกำกับหลายหน่วย การแบ่งปันข้อมูลภัยคุกคามยังไม่เข้มแข็ง และขาดแคลนบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบควบคุมการบิน

จึงเห็นว่าควรจัดทำตารางเปรียบเทียบมิติสำคัญ (ขอบเขตภัย กลยุทธ์ควบคุม ธรรมาภิบาล เงื่อนไขสนับสนุน) แล้วกำหนดแผนระยะสั้น กลาง ยาว: ยุทธวิธีวิธีป็นสำรอง จัดทำข้อตกลงแบ่งปันข่าวสาร และกำหนด “ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้” พร้อมพัฒนาบุคลากรเฉพาะทาง

กรอบกำกับระหว่างประเทศ

กรอบกำกับไซเบอร์ในระบบการบินสากลระหว่างประเทศ ไม่มีกฎหมายฉบับเดียวครอบคลุมทุกอย่างได้ แต่เป็นขั้น-ซ้อนของคำสั่งระหว่างรัฐบาล (ICAO) กฎระดับภูมิภาค เช่น EU และนโยบายของรัฐ/หน่วยงานกำกับ (FAA ฯลฯ) ที่ค่อย ๆ เชื่อมโยงเข้าหากัน ตัวอย่าง ICAO มติสมัชชา A41-19 (ปี ค.ศ.2022) กำหนดให้ไซเบอร์เป็นวาระด้านความปลอดภัยการบิน เช่นเดียวกับ safety เรียกร้องให้รัฐต่าง ๆ ผนวกการประเมินความเสี่ยงไซเบอร์เข้าในระบบกำกับดูแลโดยบังคับใช้ผ่านการปรับปรุง Annex 17 และคู่มือด้าน security

ระดับประเทศ/ภูมิภาค

สหรัฐอเมริกา FAA Cybersecurity Strategy 2020-2025 Federal Aviation Administration-FAA เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบินแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาอยู่ในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่วางระเบียบและควบคุมตลอดจนตรวจสอบงานการบินพลเรือนของอเมริกาและยังเป็นผู้ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานด้านการบินพลเรือนของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ระบุในเอกสาร 10 หน้าของ FAA วาง 5 เสาหลัก (การกำกับ ป้องกัน-ตอบสนอง การจัดการความเสี่ยงด้วยข้อมูล บุคลากร ความร่วมมือภายนอก) ซึ่งใช้เป็นกรอบให้ Advisory Circulars เช่น ASISP บังคับผู้ผลิต-สายการบินระบุภัยไซเบอร์ตั้งแต่ขั้นออกแบบเครื่อง (FAA, Online, 2020)



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

สหภาพยุโรป ในอดีตองค์กรการบินแยก Safety Management System (SMS) กับ Information-Security Management System (ISMS) คนละสายงาน แต่ภัยไซเบอร์เริ่มลุกลามจากแค่ข้อมูลหายไปสู่เครื่องบินหลงพิกัด ทำให้สหภาพยุโรปออก Regulation (EU) 2023/203 บังคับให้องค์กรที่บินภายใต้ EASA ทุกประเภท-ตั้งแต่สายการบิน Part-145 ATC จนถึง U-space ต้องระบุ-ประเมิน-ควบคุม ความเสี่ยงด้านข้อมูลที่อาจกระทบความปลอดภัยการบิน ภายในกรอบ ISMS ของตัวเอง (European Commission, Online, 2023) Regulation (EU) 2023/203 และ EASA (European Union Aviation Safety Agency) องค์กรความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรปจึงได้ออกกฎบังคับใหม่ Part IS (มีผลช่วงต้นปี ค.ศ.2025) ทุกองค์กรตั้งแต่โรงซ่อม ผู้ดำเนินการอากาศยาน Aircraft/ Airline Operator (AO) ผู้ให้บริการเดินอากาศ Air Navigation Service Provider (ANSP) จนถึงการจราจรทางอากาศดิจิทัลสำหรับอากาศยานไร้คนขับ U-space โดรน ต้องมี information-security management system เชื่อมโยงกับระบบ safety (EUROCONTROL, Online, 2025) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และยังมีตัวอย่างประเทศอื่นที่มีการใช้แนวทางเพื่อป้องกัน ควบคุม เช่น

GCAA (Online, 2024) กำหนดแนวทางบังคับไซเบอร์เป็นภาคผนวกของคู่มือตรวจ AOC (Air Operator Certificate) ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศเพื่อยืนยันว่าผู้ครอบครองเอกสารใบรับรองนี้ผ่านการพิจารณาว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติการบินกับอากาศยานของตนได้อย่างปลอดภัย

สิงคโปร์-ไทย-ญี่ปุ่น เริ่มนำ ICAO Doc 10213 (International Civil Aviation Organization, Online, 2025) มาปรับในแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Programme: SSP) เวอร์ชันใหม่ เป็นต้น

ในระบบการบินยุคดิจิทัล บุคลากรด้านความมั่นคงไซเบอร์ได้กลายเป็นทรัพยากรขาดแคลนที่สุดชนิดหนึ่ง รายงาน CAE Talent Forecast คาดว่าทั่วโลกต้องการตำแหน่งใหม่สำหรับการบำรุงรักษาและ ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศการบินกว่า 1.4 ล้านอัตราภายใน ปี ค.ศ.2034 (CAE, Online, 2025) ขณะที่ ISC2 ระบุว่าร้อยละ 67.00 ขององค์กรด้านความมั่นคงไซเบอร์ยอมรับว่าขาดคนที่มีทักษะเฉพาะทาง (ISC2, Online, 2024) ภาคการบินจึงกำลังแข่งขันแย่งตัวผู้เชี่ยวชาญเดียวกันกับอุตสาหกรรมการเงิน คลาวด์ และพลังงาน

สาเหตุหลักแบ่งได้สามข้อ **หนึ่ง** โครงสร้างประชากร บุคลากรรุ่น baby boomer ในตำแหน่งนักบิน ช่างซ่อม และผู้ควบคุมจราจรทางอากาศทยอยเกษียณพร้อมกันหลังยุค COVID-19 แต่แรงงานรุ่นใหม่ยังอยู่ระหว่างการฝึกอบรม **สอง** คุณสมบัติด้านไซเบอร์ของการบินซับซ้อนกว่าปกติ ผู้เชี่ยวชาญต้องเข้าใจทั้งมาตรฐาน DO-178C กฎ Part-IS ของ EASA และแนวทาง Zero-Trust ทักษะชุดนี้ยังไม่มีในหลักสูตรมหาวิทยาลัยทั่วไป **สาม** งบประมาณบุคลากรทำอากาศยานและสายการบินมักสู้แพ็กเกจค่าตัวจากบริษัท เทคโนโลยีใหญ่ไม่ได้ ส่งผลให้ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญที่ทำหน้าที่เฝ้าระวัง วิเคราะห์ และตอบสนองเหตุภัยคุกคาม ไซเบอร์ซึ่งอาจกระทบความปลอดภัยการบิน (Air-Cyber Analyst) หรือวิศวกรผู้ออกแบบ ติดตั้ง และดูแล โครงสร้างพื้นฐาน (Security Operations Center: SOC) ประกาศรับสมัครค้างไว้นานขึ้นเรื่อย ๆ



ผลกระทบเริ่มปรากฏชัดในงานปฏิบัติการ ท่าอากาศยานขนาดกลางหลายแห่งต้องเลื่อนการอัปเดตฐานข้อมูลศูนย์กลางของสนามบิน ใช้เก็บและกระจายข้อมูลเที่ยวบิน ตั้งแต่รหัสเที่ยว เวลา หลุมจอด ไปจนถึงสัมภาระ Airport Operational Database (AODB) ออกไปเพราะไม่มีวิศวกรที่ผ่านการรับรองระบบ OT ทำให้เสี่ยงต่อมัลแวร์เรียกค่าไถ่มากขึ้น ศูนย์ควบคุมจราจรบางแห่งแบ่งเวลาของผู้ตรวจสอบ safety มาช่วยตรวจเจาะ (pen-test) ระบบเครือข่าย SWIM (System Wide Information Management) เป็นโครงข่ายข้อมูลสากลของการบิน ที่ออกแบบให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตั้งแต่ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ (ATC) ท่าอากาศยาน สายการบิน นักบิน ไปจนถึงบริการอุตุนิยมวิทยาสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านมาตรฐานเปิดเดียวกันแบบบริการ-ต่อ-บริการ (service-oriented) แต่เนื่องจากไม่มี ผู้เชี่ยวชาญที่ทำหน้าที่ตรวจประเมินความมั่นคงไซเบอร์ (cyber-auditor) เฉพาะทาง ในระยะยาวหากช่องว่างทักษะยังคงอยู่ โครงการเสริมความทนทานของระบบนำร่อง (A-PNT) และศูนย์ปฏิบัติการไซเบอร์แบบรวมศูนย์ (Aviation SOC) จะชะลอตัวจนกระทบเสถียรภาพของทั้งเครือข่ายการบิน

ทางออกเบื้องต้นแบ่งได้สี่แนวทาง ดังนี้ 1) ขยายต้นทุน ด้วยหลักสูตร micro-credential เมื่อเรียนจบจะมีใบรับรองและยืนยันว่าผู้เรียนผ่านเกณฑ์ระยะสั้น 8-12 ชั่วโมง สำหรับ Cyber-Avionics ที่เป็นศาสตร์และแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงไซเบอร์สำหรับระบบอิเล็กทรอนิกส์บนอากาศยาน เชื่อมต่อสู่ใบอนุญาตสายการบินหรือใบรับรองมาตรฐาน Part-IS เพื่อลดเวลาฝึก 2) ดึงคนข้ามโดเมน เช่น DevOps สายพลังงาน Operational Technology (OT) ที่ทำงานเกี่ยวกับระบบฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ที่ใช้ควบคุม ตรวจสอบ และทำงานจริงกับกระบวนการทางกายภาพ เข้ามารีสักเป็น Security Operations Center (SOC) ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางที่เฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์ และตอบสนองเหตุภัยคุกคามไซเบอร์ตลอด 24 ชั่วโมง ของสนามบินภายใน 6 เดือน 3) ใช้ AI ทอนภาระงานซ้ำ ๆ เช่น ให้ระบบอัจฉริยะช่วยกรองเหตุการณ์ Tier-1 หรือสร้าง playbook ตั้งต้นให้นักวิเคราะห์ และ 4) รักษาคนเก่า ด้วยโครงสร้างเวรสลับ week-on/week-off และเส้นทางความก้าวหน้าที่เชื่อมสาย cyber กับ safety โดยตรง มาตรการเหล่านี้ไม่เพียงปิดช่องว่างแรงงาน แต่ยังสร้างระบบนิเวศที่บุคลากรใหม่เติบโตได้เร็วและบุคลากรเก่าไม่ถูกดึงออกโดยอุตสาหกรรมอื่น

ความมั่นคงไซเบอร์ของการบินแขวนอยู่กับ “คน” พอ ๆ กับเทคโนโลยี หากไม่รีบออกแบบสายพานผลิต-เติม-รักษาคน พร้อมปล่อย AI เข้ามารับภาระงานระดับพื้นฐาน ช่องโหว่ด้านบุคลากรในวันนี้อาจกลายเป็นช่องโหว่ด้านความปลอดภัยการบินทั้งระบบภายในเวลาไม่กี่ปี

สรุป

ในทศวรรษที่การบินก้าวสู่ยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ อากาศยาน กลไกควบคุมจราจร และท่าอากาศยานต่างเชื่อมโยงกันด้วยข้อมูลเรียลไทม์ตลอดเส้นทางการบิน ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีป้องกันไซเบอร์ตั้งแต่ตัวรับสัญญาณ ที่ทหารบกจน ไปจนถึงศูนย์ที่ใช้ AI วิเคราะห์เหตุการณ์แม้จะช่วยเสริมเกราะป้องกันได้มาก แต่ก็ไม่อาจรับประกันความปลอดภัยได้หากขาดการเชื่อมต่ออย่างไม่ลงตัว



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

แม้เทคโนโลยีการป้องกันจะก้าวหน้า ความท้าทายอยู่ที่การจับคู่มาตรการไซเบอร์กับผลกระทบด้านความปลอดภัย จับคู่คนกับทักษะที่ต้องใช้ และจับคู่ข้อกำหนดระหว่างประเทศให้เป็นภาพเดียวกัน ทุกอย่างจะสำเร็จได้ ต้องมีแรงจูงใจร่วมระหว่างสายการบิน ท่าอากาศยาน และผู้ให้บริการเดินอากาศ ความมั่นคงและปลอดภัยไซเบอร์ของการบินไม่ใช่เรื่อง “เสริม” แต่คือ รากฐานของระบบการบินอัจฉริยะ หากเชื่อม “ห่วงโซ่ข้อมูล” ตลอดอากาศยาน-ท่าอากาศยาน-ศูนย์ควบคุมเข้ากับกรอบวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มองเห็นความปลอดภัยไปด้วยกัน แล้วลงมือเสริมมาตรการเชิงเทคนิค กระบวนการ และบุคลากรอย่างสมดุล อุตสาหกรรมก็จะพร้อมรับมือภัยไซเบอร์ที่เปลี่ยนหน้าเร็วพอ ๆ กับเทคโนโลยีการบินที่กำลังทะยานขึ้นสู่ยุคนานฟ้าดิจิทัลที่ออกแบบมาให้อากาศยานไร้คนขับ (U-space) และอากาศยานไฟฟ้า (eVTOL)

ข้อเสนอแนะ

ในขณะที่การบินเชื่อมโยงด้วยข้อมูลเรียลไทม์ตั้งแต่ขั้นเทกออฟจนถึงส่งกระเป๋าออกสายพานความมั่นคงไซเบอร์ จึงมิใช่ภารกิจเสริม หากเป็นสิ่งสำคัญควบคู่ความปลอดภัยการบิน (safety) ที่ต้องทำดังนี้

1. ผสานไซเบอร์เข้ากับความปลอดภัยอย่างเป็นระบบเริ่มต้นด้วยการนำข้อมูล Information-Security Management System (ISMS) ให้เข้ากับ Safety Management System (SMS) ให้เป็นวงจรเดียว วัดทั้งภัยไซเบอร์และผลกระทบด้านความปลอดภัย เพื่อตัดสินใจเชิงความเสี่ยงได้ทันที
2. ประเมินความเสี่ยงบนฐานข้อมูลจริงทั้งในท่าอากาศยาน และช่องโหว่แพตช์ซอฟต์แวร์อากาศยาน
3. เปิดหลักสูตร micro-credential 8-12 ชั่วโมง ต่อยอดสู่ใบรับรองเฉพาะทาง ลดเวลาอบรมจากปีเป็นสัปดาห์
4. สร้างวัฒนธรรมแบ่งปันเหตุการณ์แบบทันเวลา กำหนด data-sharing MOU ระหว่างสายการบิน สนามบิน ผู้ให้บริการเดินอากาศ ให้ข้อมูลเหตุไซเบอร์ที่อาจกระทบความปลอดภัยกระจายถึงทุกฝ่าย

บรรณานุกรม

CAE. (2025). *CAE Aviation Talent Forecast* (Online). Available:

file:///C:/Users/user/Downloads/2025_CA_E_Aviation_Talent_Forecast.pdf [2025, June 19].

EUROCONTROL. (2025). *Cybersecurity – making aviation more resilient* (Online).

Available: <https://www.eurocontrol.int/cybersecurity> [2025, May 2].

European Commission. (2023). *Commission Implementing Regulation (EU) 2023/203 of 27 October 2022* (Online). Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R0203> [2025, July 2].



- Federal Aviation Administration. (2020, August 14). **FAA cybersecurity strategy (PL 115-254 Section 509)**. (Online). Available: https://www.faa.gov/sites/faa.gov/files/FAA_Cybersecurity_Strategy_PL_115-254_Sec509.pdf [2025, May 20].
- GCAA. (2024). **The UAE Civil Aviation Cybersecurity Policy** (Online). Available: https://www.gcaa.gov.ae/en/epublication/Shared%20Documents/UAE%20CIVIL%20AVIATION%20CYBERSECURITY%20POLICY%20Issue%201.pdf?utm_source=chatgpt.com [2025, September 4].
- Huntley, R. (2024, October 18). **GNSS jamming and spoofing are a daily occurrence** (Online). Available: <https://www.eetimes.eu/gnss-jamming-and-spoofing-are-a-daily-occurrence/> [2025, May 29].
- International Air Transport Association. (2024, February 15). **Aviation value chain: An analysis of investor returns in 2022 within the aviation value chain** (Online). Available: <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/aviation-value-chain/> [2025, September 4].
- International Air Transport Association. (2024). **IATA Annual Safety Report – 2024 Executive Summary and Safety Overview** (Online). Available: https://www.iata.org/contentassets/a8e49941e8824a058fee3f5ae0c005d9/safety-report-executive-summary-and-safety-overview-2024_final.pdf [2025, July 21].
- International Civil Aviation Organization. (2025). **Doc 10213-Unrestricted Global cyber risk considerations** (1st ed advance unedited) (Online). Available: <https://www.icao.int/aviationcybersecurity/Documents/Doc%2010213%20%28Unedited%29%20-%20Global%20Cyber%20Risk%20Considerations.EN.pdf> [2025, April 28].
- ISC2. (2024, October 31). **2024 ISC2 Cybersecurity Workforce Study** (Online). Available: <https://www.isc2.org/Insights/2024/10/ISC2-2024-Cybersecurity-Workforce-Study> [2025, June 11].
- Lind, N., Saxon, S., Vik, K., & Bouwer, J. (2024, November 1). **Aviation value chain: Strong recovery brings profitability into view** (Online). Available: <https://www.mckinsey.com/industries/travel/our-insights/aviation-value-chain-strong-recovery-brings-profitability-into-view> [2025, September 4].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

Plucinska, J., Insinna, V., & Pearson, J. (2024, January 25). *Aviation sector seeks urgent solutions for GPS interference* (Online). Available:

<https://www.reuters.com/business/aerospace-defense/aviation-sector-seeks-urgent-solutions-gps-interference-2024-01-24/> [2025, June12].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

รูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิต

สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

THE ADMINISTRATIVE MODEL FOR ACADEMIC WORK PRODUCTION OF FACULTY MEMBERS IN DEMONSTRATION SCHOOLS UNDER THE MINISTRY OF HIGHER EDUCATION, SCIENCE, RESEARCH AND INNOVATION IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

ฐาปนา ถาวร*, ศักดิ์ชัย นิรันธทวี

Thapana Thaworn*, Sakchai Nirunthawee

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

Educational Administration Program, College of Management, University of Phayao

*Corresponding Author e-Mail: Thapana_ku65@hotmail.com

(Received: 2025, September 25; Revised: 2025, December 4; Accepted: 2025, December 17)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) ตรวจสอบรูปแบบเชิงทฤษฎีของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิตดังกล่าวกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิตในบริบทของสถาบันการศึกษาในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผลงานทางวิชาการ อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดแนวทางการบริหารที่สอดคล้องกับความต้องการของคณาจารย์และมาตรฐานทางวิชาการ ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการงานวิชาการของโรงเรียนสาธิตในอนาคต

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหาร; การผลิตผลงานทางวิชาการ



ABSTRACT

This academic article aims to: 1) investigate the factors influencing the production of academic works among faculty members of demonstration schools under the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation in Bangkok; 2) examine the theoretical model of factors affecting the management for academic productivity of faculty members in these demonstration schools in relation to empirical data; and 3) assess the appropriateness and feasibility of the management model for enhancing academic productivity of faculty members within the context of institutions supervised by the Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. The findings highlight the significance of both internal and external factors related to academic work production, which serve as a crucial foundation for formulating management approaches aligned with the needs of faculty members and academic standards. Furthermore, the study provides policy-oriented implications that can contribute to improving the quality of academic management in demonstration schools, as well as supporting the long-term development of higher education institutions in Thailand.

Keywords: administrative model; academic work production

บทนำ

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ (knowledge-based economy) การผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์กลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพทางวิชาการของสถานศึกษาและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในภาพรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของโรงเรียนสาธิต ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นต้นแบบด้านการจัดการศึกษา วิจัย และพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนถึงศักยภาพขององค์กรและคุณภาพของบุคลากร ศิริพร บุญชู (2564, หน้า 24) ทั้งนี้การผลิตผลงานทางวิชาการยังเกี่ยวเนื่องกับการประเมินวิทยฐานะของครู การรับรองมาตรฐานวิชาชีพ และการพัฒนาทางวิชาการอย่างยั่งยืน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2563, หน้า 36) ดังนั้นการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารที่เอื้อต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญในระดับองค์กรรวมทั้งในเชิงนโยบายการศึกษา การบริหารจัดการองค์กร และการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนในระยะยาว นอกจากนี้การผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์นับเป็นภารกิจหลักของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและโรงเรียนในกำกับของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนสาธิต ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และการเป็นต้นแบบของการจัดการศึกษาในระดับก่อนอุดมศึกษา โรงเรียนสาธิตจึงมี



บทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษา และเป็นพื้นที่ต้นแบบในการพัฒนานวัตกรรมทางการเรียนการสอนที่สามารถถ่ายทอดและขยายผลได้ในระดับประเทศ จึงเห็นว่าการผลิตผลงานทางวิชาการในบริบทของคณาจารย์โรงเรียนสาธิตไม่ได้เป็นเพียงภารกิจที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญหรือความก้าวหน้าทางวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังถือเป็นภารกิจหลักที่สะท้อนถึงบทบาทของครูในฐานะนักวิชาการและนักวิจัย โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทยซึ่งกำลังเผชิญกับความท้าทายด้านคุณภาพการศึกษาและความเหลื่อมล้ำทางการเรียนรู้ การเสริมสร้างขีดความสามารถทางวิชาการให้แก่ครูผู้สอนจึงนับเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2562, หน้า 79)

จากการดำเนินงานของโรงเรียนสาธิตในประเทศไทยปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่และการพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ในการผลิตผลงานทางวิชาการอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพของสถานศึกษา และสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพของครูผู้สอน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2565, หน้า 69; สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564, หน้า 58) อย่างไรก็ตามแม้ว่าคณาจารย์ในโรงเรียนสาธิตจะมีศักยภาพด้านวิชาการและมีโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรจากมหาวิทยาลัยต้นสังกัด แต่การผลิตผลงานทางวิชาการในหลายแห่งกลับยังมีแนวโน้มต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายเชิงนโยบายหรือศักยภาพที่ควรจะเป็น (สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษา, 2564, หน้า 45) โรงเรียนสาธิตนับเป็นสถานการศึกษาที่มีลักษณะพิเศษคือ เป็นทั้งสถานศึกษาที่ให้การเรียนการสอนในระดับพื้นฐาน และเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนิสิตนักศึกษาครู รวมถึงเป็นศูนย์กลางการวิจัยและพัฒนาในด้านการศึกษาก็ด้วย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2563, หน้า 89) ด้วยเหตุนี้คณาจารย์ในโรงเรียนสาธิตจึงต้องมีบทบาททั้งในฐานะของผู้สอน ผู้วิจัย และพี่เลี้ยงของนักศึกษาฝึกสอน ซึ่งเป็ภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบในระดับสูง แม้จะมีศักยภาพในด้านต่าง ๆ แต่อุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ในโรงเรียนสาธิตยังไม่ถึงเป้าหมายเชิงนโยบาย ได้แก่ ภาระงานการสอนที่มากเกินไป การขาดเวลาในการทำวิจัย และการไม่มีแรงจูงใจที่เพียงพอ เช่น ค่าตอบแทน ผลประโยชน์จากการเลื่อนตำแหน่ง หรือโอกาสในการเผยแพร่ผลงานในเวทีระดับชาติและนานาชาติ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการบริหารจัดการ เช่น การไม่มีระบบสนับสนุนที่ชัดเจน ขาดการส่งเสริมด้านทุนวิจัย การฝึกอบรม หรือที่ปรึกษาด้านการวิจัยอย่างต่อเนื่อง นโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของครูในด้านวิชาการจึงยังไม่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนในระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะในโรงเรียนสาธิตที่ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการด้านวิจัยที่เข้มแข็ง แม้ว่าจะมีโอกาในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากร เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลวิจัย หรือบุคลากรจากมหาวิทยาลัยต้นสังกัด แต่การนำทรัพยากรเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ยังคงเป็นเรื่องที่ท้าทาย ยิ่งไปกว่านั้นคณาจารย์จำนวนไม่น้อยยังขาดความมั่นใจในด้านการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการตั้งโจทย์วิจัย การออกแบบเครื่องมือ และการเขียนบทความวิชาการเพื่อการตีพิมพ์ในวารสาร



ที่ได้รับการยอมรับ ส่งผลให้การผลิตผลงานทางวิชาการในโรงเรียนสาธิตส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับพื้นฐาน เช่น รายงานการวิจัยในชั้นเรียน หรือผลงานนวัตกรรมที่ยังไม่ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพหรือการเผยแพร่ในระดับกว้าง การกีดกันที่ซ้อนทับกันระหว่างการสอนและการวิจัย ยังทำให้คณาจารย์ไม่สามารถแบ่งเวลาหรือพลังงานเพื่อพัฒนาผลงานเชิงวิชาการได้อย่างเต็มที่ และเมื่อไม่มีการสนับสนุนหรือแรงจูงใจจากฝ่ายบริหารหรือหน่วยงานต้นสังกัด จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าการทำวิจัยเป็น “ภาระงานเพิ่มเติม” มากกว่าจะเป็น “โอกาสในการพัฒนา” สิ่งนี้ส่งผลให้คณาจารย์ขาดทัศนคติเชิงบวกต่อการผลิตผลงานทางวิชาการ การส่งเสริมการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ในโรงเรียนสาธิตจึงควรเริ่มต้นจากการทบทวนโครงสร้างการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ควรมีการจัดสรรเวลาให้แก่ครูสำหรับการทำวิจัยอย่างจริงจัง พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยสนับสนุนด้านการวิจัยในโรงเรียน เช่น ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเรียนการสอน หรือคณะกรรมการพัฒนาวิชาการที่มีหน้าที่ชัดเจนในการผลักดันและติดตามการผลิตผลงานของครู นอกจากนี้ยังควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนเกี่ยวกับผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ พร้อมระบบรางวัลและแรงจูงใจที่เหมาะสม เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนวิทยฐานะ หรือการมอบทุนวิจัยสนับสนุนครูที่มีผลงานโดดเด่น รวมทั้งควรมีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัย และองค์กรภายนอก เพื่อเปิดโอกาสให้คณาจารย์ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ผู้เขียนจึงมีความสนใจศึกษารูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพในบริบทของโรงเรียนสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาแนวทางหรือข้อเสนอเชิงนโยบายในการส่งเสริมการผลิตผลงานวิชาการของคณาจารย์อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อตรวจสอบรูปแบบเชิงทฤษฎีของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



กรอบแนวคิดการบริหารเพื่อสนับสนุนการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียน สาธิตในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสารวิชาการ และวารสารทางวิชาการ เพื่อนำมา กำหนดกรอบแนวคิด (conceptual framework) และเรียบเรียงประเด็นเนื้อหาของการศึกษา ดังนี้

รูปแบบการบริหาร (administrative model) กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน และการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้คณาจารย์สามารถผลิตผลงานทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมแนวทาง กลยุทธ์ ขั้นตอน และบทบาทของผู้บริหาร ในโรงเรียนสาธิตภายใต้บริบทของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม **การบริหารแบบมีส่วนร่วม** แนวทางการบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมิน และร่วมปรับปรุงงาน ซึ่งช่วยเพิ่มแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของทีมงาน **การผลิตผลงานทางวิชาการ (academic work production)** กระบวนการสร้างสรรค์ จัดทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน หรือการเขียนและเผยแพร่บทความวิชาการและวิจัยทั้งในรูปแบบของบทความวิจัย หนังสือ ตำรา คู่มือ รายงานวิจัย หรือนวัตกรรมเพื่อการศึกษาที่ได้รับการรับรอง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ

คณาจารย์ของโรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (faculty members demonstration school MHESI) บุคลากรทางการศึกษาที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ในโรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีหน้าที่สอนนักเรียนระดับก่อนอุดมศึกษา และมีภารกิจด้านการวิจัยและการผลิตผลงานทางวิชาการควบคู่ไปกับการสอน สถานศึกษาที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การดูแลของสถาบันอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ศึกษาค้นคว้าวิจัยด้านการเรียนการสอน และพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริมการดำเนินงานด้านอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ซึ่งมีโรงเรียนสาธิตบางแห่ง อยู่ในสังกัดหรือการกำกับดูแล เช่น โรงเรียนสาธิตของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย

โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (demonstration school MHESI in Bangkok area) เขตพื้นที่ตั้งของโรงเรียนสาธิตที่อยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นขอบเขตพื้นที่การเก็บข้อมูลและดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายมัธยม โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ฝ่ายมัธยม โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ฝ่ายมัธยม และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ฝ่ายมัธยม



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำวิจัยที่ได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความรู้ ทักษะด้านการวิจัย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง การจัดการตนเอง และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานและองค์กร เครือข่ายทางวิชาการ ระบบส่งเสริมแหล่งทรัพยากร และความคาดหวังจากหน่วยงาน **ปัจจัยภายใน (internal factors)** (Bandura, 1997, p. 23) เป็นลักษณะเฉพาะตัว ความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือแรงขับทางจิตใจที่มีอยู่ในตัวของคณาจารย์เอง ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและความสามารถในการดำเนินกระบวนการผลิตผลงานทางวิชาการให้บรรลุตามเป้าหมายดังนี้ **1) ความรู้ด้านการวิจัย** ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วิธีการ และขั้นตอนของการวิจัย รวมถึงทักษะในการกำหนดปัญหาวิจัย การตั้งวัตถุประสงค์ การออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนรายงานวิจัย ความรู้ด้านนี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินงานวิจัยอย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามหลักวิชาการ และสามารถตีความผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ **2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** แรงขับเคลื่อนทางจิตใจที่ผลักดันให้คณาจารย์มีความพยายาม มุ่งมั่น และตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายของการทำวิจัย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การแก้ปัญหาในทางปฏิบัติ หรือการสร้างนวัตกรรมทางการเรียนรู้ แรงจูงใจนี้เป็นปัจจัยภายในที่ช่วยให้คณาจารย์ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และสามารถรักษาความต่อเนื่องในการผลิตผลงานทางวิชาการได้จนสำเร็จ **3) ความเชื่อมั่นในตนเอง** การที่คณาจารย์มีความมั่นใจในศักยภาพ ความสามารถ และการตัดสินใจของตนเองในการดำเนินงานผลิตผลงานทางวิชาการ ซึ่งความเชื่อมั่นนี้ส่งผลต่อการกล้าคิด กล้าทำ กล้านำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ และสามารถเผชิญกับคำวิจารณ์หรือตอบข้อซักถามทางวิชาการได้อย่างมีเหตุผล คณาจารย์ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองมักมีแนวโน้มที่จะสร้างสรรค์ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและมีอัตลักษณ์เฉพาะตน **4) การมุ่งอนาคตทางวิชาการ** กระบวนการทางความคิดที่บุคคลใช้ในการคิดการ คัดการณ และวางแผนเกี่ยวกับเป้าหมายทางการศึกษาและเส้นทางวิชาชีพในอนาคต โดยบุคคลจะเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในปัจจุบันกับผลลัพธ์ในระยะยาว อาจเป็นความสำเร็จด้านการเรียน การเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ การผลิตผลงานวิจัย หรือการเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง บุคคลที่มีการมุ่งอนาคตทางวิชาการในระดับสูง มักมีความสามารถในการวางแผน มีความพากเพียร อดทน และสามารถยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะสั้น เพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จในระยะยาว **ปัจจัยภายนอก (external factors)** สิ่งแวดล้อมภายนอกตัวคณาจารย์ที่อยู่ในรูปของโครงสร้างระบบ บริบทขององค์กร สภาพสังคม ตลอดจนโอกาสและข้อจำกัดที่เอื้อต่อหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อพฤติกรรมการผลิตผลงานทางวิชาการของบุคลากรทางการศึกษา โดยสามารถจำแนกองค์ประกอบสำคัญได้ดังนี้ **1) การสนับสนุนจากหน่วยงาน** การจัดให้มีนโยบาย วัสดุทัศนียภาพ ยุทธศาสตร์ และแนวทางขององค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการผลิตผลงานทางวิชาการ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณ ทุนวิจัย เวลาในการทำวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ฐานข้อมูลวิจัย ฯลฯ การสนับสนุนที่เพียงพอและเหมาะสมจากหน่วยงานจะส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการวางแผนและดำเนินการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ



2) เครือข่ายทางวิชาการ การมีปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย หรือกลุ่มวิจัยทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น การมีพี่เลี้ยง (mentor) ทางวิชาการ การเข้าร่วมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) หรือการสร้างพันธมิตรเชิงวิชาการกับสถาบันอื่น เครือข่ายเหล่านี้ช่วยให้ผู้วิจัยได้รับคำปรึกษา แรงบันดาลใจ และโอกาสในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มคุณภาพของการผลิตผลงานทางวิชาการ **3) ตัวแบบทางสายงานวิชาการ** ต้นแบบทางสายงานวิชาการ คือบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในวิชาชีพทางการศึกษา ซึ่งสามารถเป็นแนวทางให้ผู้อื่นได้เรียนรู้ เลียนแบบ และใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาเส้นทางอาชีพของตนเองในสายงานวิชาการและเพิ่มความระมัดระวังในการดำเนินงานต่อการผลิตผลงานทางวิชาการ

ตัวแปรตามของการผลิตผลงานทางวิชาการ ผลลัพธ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานด้านวิชาการของคณาจารย์ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะในโรงเรียนสาธิต ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนานวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาในระดับประเทศ การศึกษาตัวแปรตามนี้มีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการ การสนับสนุน และปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของคณาจารย์ สามารถจำแนกตัวแปรตามหลัก ๆ เป็น 3 ด้าน ดังนี้ **1) การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน** ผลงานที่เกิดจากการดำเนินการวิจัยในชั้นเรียนหรือในบริบทของการเรียนการสอน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้และยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน งานวิจัยในลักษณะนี้อาจเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ งานวิจัยเชิงประเมิน หรือการทดลองใช้แนวทางการจัดการเรียนรู้รูปแบบใหม่ โดยมีพื้นฐานจากปัญหาและความต้องการของผู้เรียนในบริบทจริงด้านหนังสือ ตำรา และเอกสารทางวิชาการ **2) การเขียนและเผยแพร่บทความทางวิชาการ** บทความที่เกิดจากการค้นคว้าศึกษา หรือวิจัยองค์ความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลการเรียนรู้ หรือข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การพัฒนาวิชาชีพ หรือองค์ความรู้เฉพาะด้านของคณาจารย์ บทความเหล่านี้สามารถเผยแพร่ในวารสารวิชาการ การประชุมทางวิชาการ หรือแหล่งเผยแพร่อื่น ๆ ที่มีการประเมินคุณภาพ **3) การสร้างนวัตกรรมเพื่อการศึกษา** การพัฒนาหรือออกแบบสิ่งใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียน ลดปัญหาทางการศึกษา หรือเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ ผลงานนวัตกรรมอาจเป็นสื่อการสอนดิจิทัล ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ โมเดลการเรียนรู้ หรือเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (Kemmis & McTaggart, 2005, p. 44)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์เป็นประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในวงการวิชาการต่างประเทศ โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย และเอเชียตะวันออก ล้วนมุ่งสร้างระบบสนับสนุนให้คณาจารย์สามารถผลิตงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมทางการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ งานวิจัยจากต่างประเทศเหล่านี้เป็นฐานความรู้สำคัญที่ช่วยให้เข้าใจ บทบาทของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของคณาจารย์ได้อย่างเป็นระบบและลึกซึ้ง



มากยิ่งขึ้น ในด้านปัจจัยภายใน งานวิจัยของ Bandura (1997, p. 72) ชี้ให้เห็นว่าความรู้และทักษะด้านการวิจัยเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการสร้าง self-efficacy ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และเป็นตัวกำหนดความพยายาม ความมุ่งมั่น และความต่อเนื่องในการทำงานวิชาการ ขณะที่งานศึกษาของ Green & Hutchinson (2014, p. 274) ในสหรัฐอเมริกายืนยันว่าอาจารย์ที่มีความชำนาญด้านระเบียบวิธีวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลมีแนวโน้มผลิตผลงานวิจัยได้มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้แนวคิดของ McClelland (1985, p. 98) ยังระบุว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นพลังผลักดันสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ และเอาชนะอุปสรรคระหว่างกระบวนการทำวิจัย สอดคล้องกับ Ruiz & Jimenez (2018, p.1004-1006) ในสเปนที่พบว่าแรงจูงใจภายในส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการมากกว่าแรงจูงใจจากภายนอก ขณะเดียวกันงานวิจัยของ Pajares (2002, p. 15) และ Klassen & Chiu (2010, p. 742) แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมักมีความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ และมีความพร้อมในการเผชิญกับการวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ ส่งผลให้คุณภาพของผลงานสูงขึ้นตามไปด้วย

สำหรับปัจจัยภายนอก งานวิจัยของ Bland & Ruffin (1992, pp. 385-387) อธิบายว่าสภาพแวดล้อมเชิงโครงสร้างขององค์กร เช่น นโยบายการสนับสนุน งบประมาณ ทุนวิจัย เวลา รวมถึงทรัพยากรทางวิชาการเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพการทำวิจัยของคณาจารย์อย่างเด่นชัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Harris & Jones (2020, pp. 243-244) ในออสเตรเลียที่พบว่าโรงเรียนและมหาวิทยาลัยที่มีระบบสนับสนุนด้านการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรมจะมีจำนวนผลงานวิชาการมากกว่าหน่วยงานที่ไม่มีการสนับสนุนดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้ง Katz & Martin (1997, pp.5-7) รวมถึง Lee & Bozeman (2005, pp. 673-677) ยังชี้ให้เห็นว่าการมีเครือข่ายทางวิชาการและความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มผลิตภาพ (productivity) ของคณาจารย์ โดยงานวิจัยจาก OECD (2020, p. 78) พบว่าการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนวิจัยหรือเครือข่ายทางวิชาการสามารถเพิ่มโอกาสในการตีพิมพ์ผลงานได้สูงขึ้นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังระบุว่าการมีทรัพยากรด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงฐานข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานทางวิชาการที่เพียงพอในสถาบันการศึกษาส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำวิจัยและการสร้างนวัตกรรมด้านการเรียนรู้ ในส่วนของผลลัพธ์หรือผลงานวิชาการ งานศึกษาของ Darling-Hammond (2017, p.296) ในสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญกับบทบาทของงานวิจัยในชั้นเรียนที่มีส่วนช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนและพัฒนาวิธีการสอน ขณะที่ Hemmings, Hill & Sharp (2013, p. 305) ในออสเตรเลียระบุว่าความร่วมมือเพื่อนครูและ self-efficacy ของผู้สอนเป็นตัวทำนายสำคัญของความสำเร็จในการผลิตบทความวิจัย นอกจากนี้ Fullan (2016, p. 38) ยังสนับสนุนว่าการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนเกิดขึ้นได้ดีเมื่อโรงเรียนมีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันและการทำงานแบบมีอาชีพ

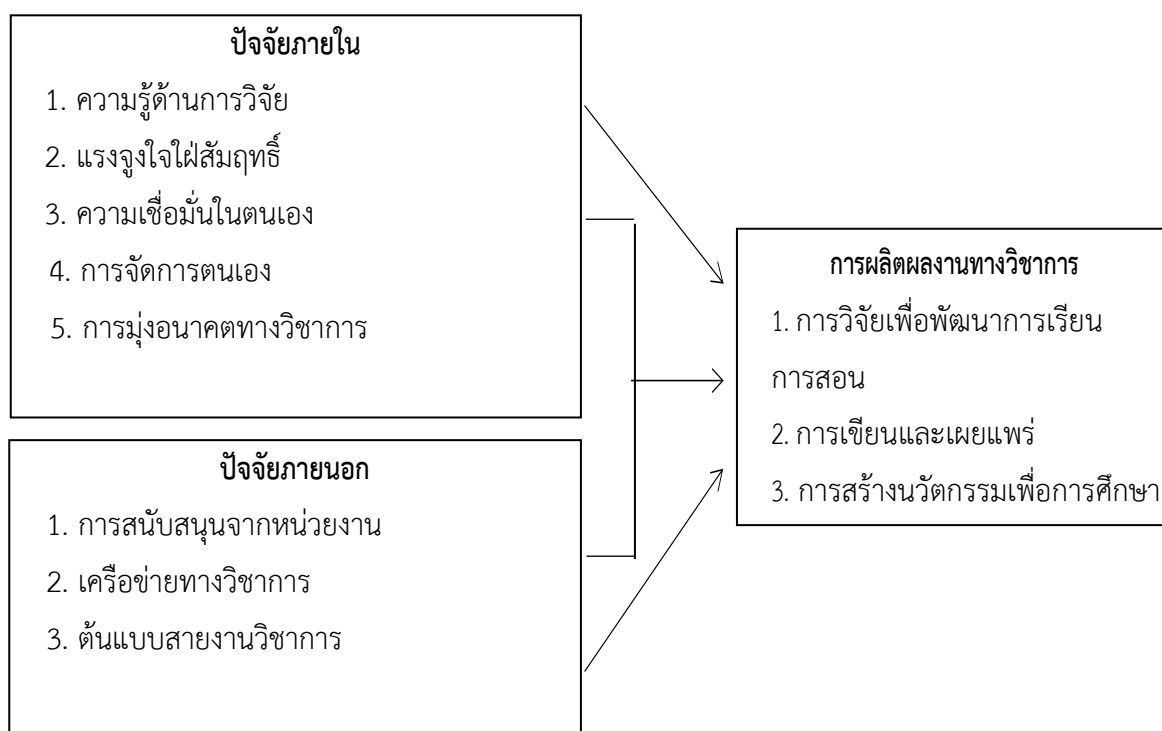
จากงานวิจัยต่างประเทศจำนวนมากสะท้อนให้เห็นความสำคัญของทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์อย่างเป็นระบบ ปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ด้านการวิจัย แรงจูงใจ และความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้คณาจารย์สามารถดำเนินงานวิจัยได้



อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันปัจจัยภายนอก เช่น การสนับสนุนจากองค์กร เครือข่ายทางวิชาการ และโครงสร้างพื้นฐานทางวิจัย เป็นปัจจัยเสริมที่ช่วยให้เกิดการเติบโตขององค์ความรู้และการผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ การสังเคราะห์งานวิจัยเหล่านี้จึงเป็นฐานที่สำคัญในการวางกรอบแนวคิดของการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการในบริบทโรงเรียนสาธิตของไทยอย่างรอบด้านและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูล เพื่อเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (conceptual framework) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย ระยะที่ 1 การดำเนินการวิจัย ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้ **1) ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 5 ตัวแปร และปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นปัจจัยส่งผลต่อตัวบุคคลและเป็นปัจจัยภายในหน่วยงานและองค์กร และ **2) ตัวแปรตาม** ได้แก่ การผลิตผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงจากตัวแปรอิสระซึ่งมีความเชื่อมโยง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ระยะที่ 1

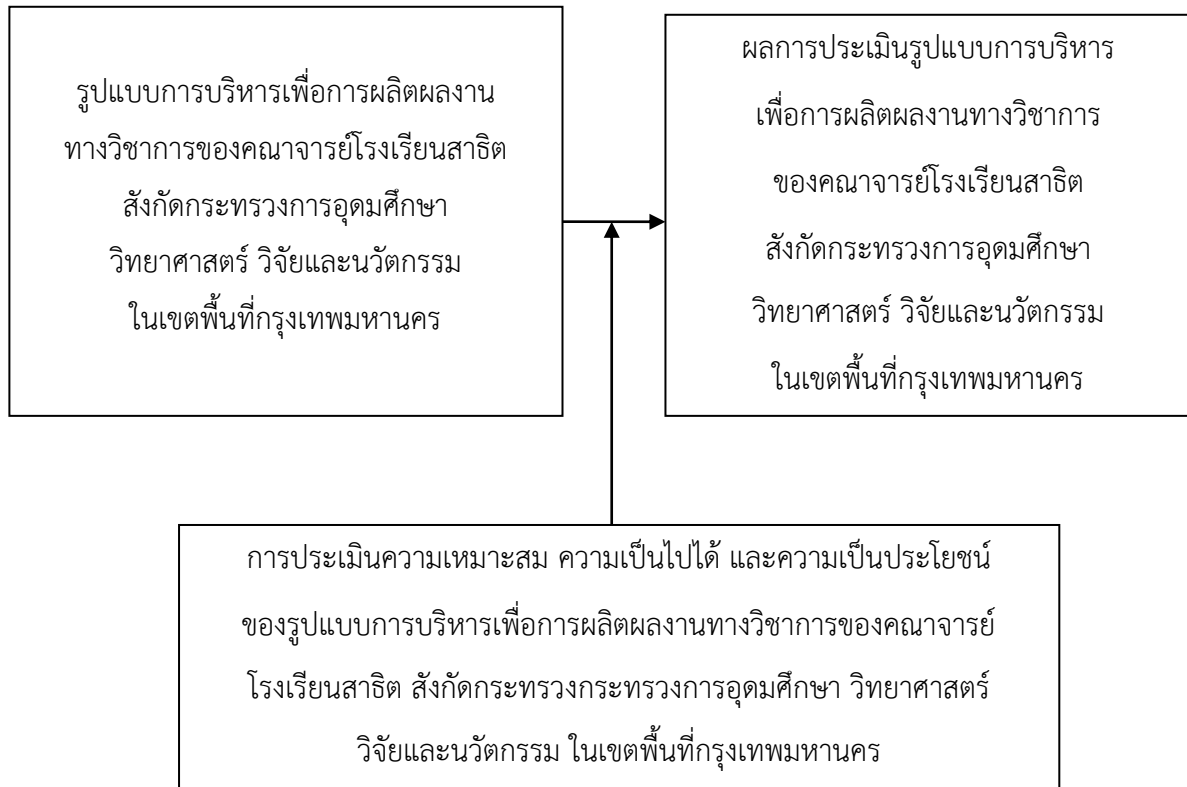
กรอบแนวคิดการวิจัย ระยะที่ 2 การดำเนินการวิจัย ระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการบริหารเพื่อการผลิตผลงานทางวิชาการ ของคณาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

วิจัยและนวัตกรรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการสังเคราะห์เอกสารและผลจากการศึกษาระยะที่ 1 จากนั้นนำรูปแบบที่ได้ไปประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้รูปแบบซึ่งมีความเชื่อมโยง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย ระยะที่ 2

สรุป

การผลิตผลงานทางวิชาการเป็นภารกิจสำคัญของคณาจารย์ในโรงเรียนสาธิต เนื่องจากโรงเรียนประเภทนี้ทำหน้าที่มากกว่าสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทั่วไป หากแต่มีบทบาทเป็น “แหล่งต้นแบบด้านนวัตกรรมการเรียนรู้” และ “ห้องทดลองทางการศึกษา” ของมหาวิทยาลัยแม่ข่าย การมีผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพเป็นตัวสะท้อนความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ต่อยอดทฤษฎีทางการศึกษา และขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนการสอนในระดับประเทศ อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญที่พบอย่างแพร่หลายในโรงเรียนสาธิตของไทยคือ **ภาระงานสอนที่สูงเกินสมดุล** และการต้องรับผิดชอบงานจิปาละที่มีได้เกี่ยวข้องกับการกิจวิชาการโดยตรง เช่น งานธุรการ งานกิจกรรม งานแข่งขัน งานเอกสาร และงานพิเศษตามนโยบาย ทำให้ครูจำนวนมากไม่สามารถทุ่มเทเวลาและพลังงานให้กับการวิจัยหรือการเขียนผลงานได้เพียงพอ แม้จะมีศักยภาพและแรงจูงใจสูงก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนสาธิตหรือโรงเรียนต้นแบบที่สังกัดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ



พบความทั้งความคล้ายคลึงและความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ด้านความคล้ายคลึงนั้น โรงเรียนลักษณะนี้ทั่วโลกต่างเผชิญแรงกดดันให้ผลิตผลงานทางวิชาการควบคู่ไปกับการกิจการสอน เนื่องจากต้องทำหน้าที่สร้างองค์ความรู้ใหม่ สนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัย และเป็นต้นแบบในการพัฒนาหลักสูตรหรือรูปแบบการเรียนรู้ เช่น โรงเรียน laboratory schools ในสหรัฐอเมริกา โรงเรียน (fuzoku schools) ในญี่ปุ่น หรือ demonstration schools ของเกาหลีใต้ ต่างมีภารกิจหลักคล้ายคลึงกับโรงเรียนสาธิตไทยอย่างชัดเจน แต่ในด้านการแตกต่างกันพบว่า โรงเรียนในต่างประเทศมักได้รับ **การจัดระบบภาระงานที่ชัดเจนและยืดหยุ่นกว่า** ตัวอย่างเช่น ในสหรัฐและญี่ปุ่น ครูในโรงเรียนสังกัดมหาวิทยาลัยมักมี “ชั่วโมงสอนที่ลดหลั่นตามภาระวิจัย” (research-teaching balance) ซึ่งเป็นเกณฑ์ตามสัญญางานวิจัยของมหาวิทยาลัยทำให้ผู้สอนสามารถวางแผนการทำงานด้านวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมี “ตำแหน่งทางวิชาการเฉพาะด้านวิจัย” ที่เปิดโอกาสให้ครูเลือกสายงานวิชาชีพระหว่างสายสอน (teaching track) และสายวิจัย (research track) ขณะเดียวกันยังมีระบบสนับสนุนที่เข้มแข็ง เช่น ผู้ช่วยวิจัย งบประมาณวิจัยประจำปี เวลาปลดภาระงานสอน (release time) และศูนย์พัฒนาครูในมหาวิทยาลัยที่ให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่วนในสิงคโปร์และเกาหลีใต้ โรงเรียนสาธิตได้รับการจัดการแบบ “school-based academic ecosystem” ซึ่งเป็นระบบสนับสนุนในสถานศึกษาเองผ่านการตั้งศูนย์วิจัยย่อย laboratory unit หรือ teaching research center ทำให้ครูไม่ต้องทำงานวิจัยลำพัง แต่ทำในรูปแบบทีมที่มีระบบพี่เลี้ยง (mentorship system) ช่วยลดภาระรายบุคคลและทำให้การสร้างผลงานเชิงวิชาการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการเปรียบเทียบนี้กล่าวได้ว่าโรงเรียนสาธิตของไทยกับต่างประเทศต่างเผชิญข้อจำกัดด้านภาระงานสอนเช่นเดียวกัน แต่ความแตกต่างสำคัญอยู่ที่ “โครงสร้างการสนับสนุน” และ “นโยบายบริหารจัดการ” ซึ่งหลายประเทศมีความเป็นระบบและยืดหยุ่นมากกว่า จึงเอื้อต่อการผลิตผลงานทางวิชาการอย่างมีคุณภาพและความยั่งยืน การผลิตผลงานทางวิชาการมิใช่เพียงภารกิจเชิงวิชาชีพของคณาจารย์เท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพสถานศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจเชิงยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการพัฒนาระบบการศึกษาของประเทศ โรงเรียนสาธิตจำเป็นต้องได้รับการจัดระบบงานที่เหมาะสม การสนับสนุนด้านวิจัยที่เพียงพอ และการบริหารจัดการที่มุ่งมั่นต่อการสร้างสภาพแวดล้อมทางวิชาการที่เข้มแข็ง หากมีการพัฒนาระบบดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติจากนานาชาติ ย่อมช่วยให้คณาจารย์สามารถสร้างสรรค์ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการ และสามารถขับเคลื่อนนวัตกรรมทางการศึกษาได้อย่างยั่งยืน ทั้งในบริบทโรงเรียนสาธิตและระบบการศึกษาไทยโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานต้นสังกัดควรกำหนด **นโยบายและมาตรฐานเชิงวิชาการ** ที่ชัดเจน ครอบคลุมการวิจัย การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน และการเผยแพร่ผลงาน เพื่อสร้างความชัดเจนและเป็นธรรมในการประเมินผล



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

2. พร้อมทั้งสนับสนุน **ทรัพยากรและงบประมาณ** อย่างเพียงพอ ทั้งทุนวิจัย อุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด และฐานข้อมูลวิชาการ รวมถึงจัดสรรเวลาให้คณาจารย์สามารถทำวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง

3. การส่งเสริม **เครือข่ายและความร่วมมือทางวิชาการ** ระหว่างโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัย และหน่วยงานวิจัย ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ จะช่วยให้คณาจารย์แลกเปลี่ยนความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี การจัดตั้งชุมชนการปฏิบัติ (communities of practice) และระบบพี่เลี้ยง (mentorship) สามารถเสริมสร้างแรงจูงใจและเพิ่มศักยภาพในการผลิตผลงาน

4. การกำหนด **ระบบแรงจูงใจและรางวัลเชิงนโยบาย** เช่น การเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ การมอบทุนวิจัยพิเศษ หรือการสนับสนุนการเข้าร่วมเวทีวิชาการ จะช่วยสร้างวัฒนธรรมการทำวิจัยที่เข้มแข็ง และ **การพัฒนาบุคลากรด้านวิชาการ** ผ่านอบรม สัมมนา และคำปรึกษาเชิงวิชาการ จะยกระดับทักษะและความพร้อมในการผลิตผลงานคุณภาพ

5. ควรจัดให้มี **ระบบติดตามและประเมินผลเชิงระบบ** เพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริหารอย่างต่อเนื่อง และเน้น **การบูรณาการเทคโนโลยีและนวัตกรรม** ในกระบวนการผลิตและเผยแพร่ผลงาน **การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนวิชาการ** ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน และการยกย่องความสำเร็จ จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการผลิตผลงานทางวิชาการอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). **นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา**

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2565–2570. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา

วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

ศิริพร บุญชู. (2564). **ทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษา. (2564). **รายงานการวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทย**.

กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2563). **แนวทางการพัฒนาวิชาชีพครู**

และบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร

ทางการศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2565). **มาตรฐานตำแหน่งและ**

แนวทางการประเมินตำแหน่งทางวิชาการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู

และบุคลากรทางการศึกษา.

สำนักงานปลัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). **นโยบายและจุดเน้นการ**

พัฒนาการอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.



สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). **รายงานการศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21: ทิศทางและความ**

ท้าทาย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 (ปรับปรุง พ.ศ.**

2563). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Bland, C. J., & Ruffin, M. T. (1992). Characteristics of a productive research environment: literature review. *Academic medicine*, 67(6), pp. 385-397.

Darling-Hammond, L. (2017). Teacher education around the world: What can we learn from international practice?. *European Journal of Teacher Education*, 40(3), pp. 291-309.

Fullan, M. (2016). *The new meaning of educational change* (5th ed.). New York: Teachers College Press.

Green, B., & Hutchinson, S. (2014). Academic workload and research performance in higher education. *Studies in Higher Education*, 39(2), pp. 271-286.

Harris, A., & Jones, M. (2020). COVID-19-School leadership in disruptive times. *School Leadership & Management*, 40(4), pp. 243-247.

Hemmings, B., Hill, D., & Sharp, J.G. (2013). Academic self-efficacy, research productivity and career satisfaction. *Journal of Further and Higher Education*, 37(2), pp. 295-315.

Katz, J.S., & Martin, B.R. (1997). What is research collaboration?. *Research Policy*, 26(1), pp. 1-18.

Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). *Participatory action research*. New York: Springer.

Klassen, R.M., & Chiu, M.M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), pp. 741-756.

Lee, S., & Bozeman, B. (2005). The impact of research collaboration on scientific productivity. *Social Studies of Science*, 35(5), pp. 673-702.

McClelland, D.C. (1985). *Human motivation*. Glenview, IL: Scott, Foresman.

Pajares, F. (2002). Overview of social cognitive theory and of self-efficacy. *Educational Psychology Review*, 14(1), pp. 1-26.

Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Education at a glance 2020: OECD indicators*. Paris: OECD.

Ruiz, C., & Jimenez, M. (2018). Workload, research productivity and academic stress. *Higher Education Research & Development*, 37(5), pp. 1001-1015.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การกำหนดมาตรการทางกฎหมายสำหรับปัญญาประดิษฐ์

ESTABLISHING LEGAL MEASURES FOR ARTIFICIAL INTELLIGENCE

ชัชพงศ์ เชื้อดี*

Chudtapong Chuedee*

หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Bachelor of Laws Program, School of Law, Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author: e-Mail: chudtapong.ch@chonburi.spu.ac.th

(Received: 2025, November 6; Revised: 2025, December 13; Accepted: 2025, December 23)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายสำหรับปัญญาประดิษฐ์ที่ยังไม่มีขึ้นในประเทศไทยอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนในการบังคับใช้กฎหมาย ในกรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นจากระบบปัญญาประดิษฐ์ กฎหมายปัจจุบันไม่มีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อรองรับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อย่างเป็นรูปธรรม เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ ทำให้ผู้ควบคุมหรือผู้ครอบครองทรัพย์สินที่มีการนำระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้นั้น มีหน้าที่ในความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นตามหลักกฎหมายแพ่งและกฎหมายอาญาที่มีอยู่ แม้จะเกิดจากความผิดพลาดของระบบปัญญาประดิษฐ์ ก็ยังคงมีหน้าที่ในความรับผิดชอบ เพราะไม่มีกฎหมายกำหนดให้ผู้พัฒนาหรือผู้ประดิษฐ์ระบบปัญญาประดิษฐ์มารับผิดร่วมด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ให้เห็นชัดเจนว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการสร้างสรรค์ระบบปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมา ซึ่งก็เป็นเรื่องยากในการพิสูจน์ เนื่องจากความซับซ้อนของการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ที่ยังไม่มีผลใช้บังคับสำหรับการนำมาใช้กับระบบปัญญาประดิษฐ์ จึงเห็นควรมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายสำหรับปัญญาประดิษฐ์ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเกิดความมั่นใจโดยเฉพาะ เพื่อความชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่เกิดจากความผิดพลาดจากการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการพัฒนากฎหมายทางด้านเทคโนโลยีตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และระบบกฎหมายสากลที่มีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายสำหรับระบบปัญญาประดิษฐ์

คำสำคัญ: มาตรการทางกฎหมาย; ปัญญาประดิษฐ์; ความรับผิด



ABSTRACT

This academic article examines the legal problems and obstacles concerning artificial intelligence (AI) in Thailand, where there is still no clear legal framework governing AI systems. The absence of specific legislation creates uncertainty when damage or harm is caused by AI. Current Thai law does not yet provide concrete legal measures to support or regulate the use of AI. As a result, when harm occurs through the use of an AI system, the owner or controller of the property in which the AI is used is responsible under existing civil and criminal law — even if the harm is caused by an error or malfunction of the AI system. At present, there is no legal provision that imposes liability on the developers or creators of the AI system. They will only be liable if it can be clearly proven that the damage resulted from faults in the design or development of the AI technology. In practice, such proof is extremely difficult due to the complexity and opacity of AI mechanisms and decision-making processes. Furthermore, the Product Liability Act B.E.2551 does not yet provide clear guidance on whether and how it should apply to damage caused by AI systems. This lack of clarity raises significant concerns regarding responsibility and legal certainty for victims, users, and businesses that deploy AI. Therefore, the law should establish specific legal measures for artificial intelligence, to ensure legal certainty, promote responsible use, and enhance public confidence. Clear rules relating to liability arising from AI malfunction are needed in order to harmonize the development of technology-related legislation with the Constitution of the Kingdom of Thailand and with international legal systems where AI-specific regulatory frameworks are already being considered or implemented.

Keywords: legal measures; artificial intelligence; liability

บทนำ

เทคโนโลยี AI หรือ Artificial Intelligence หรือที่เรียกว่า “ปัญญาประดิษฐ์” ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยเหลือนมนุษย์ และรวมถึงการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ การทำงานของปัญญาประดิษฐ์ เป็นการทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ซึ่งความแตกต่างระหว่าง AI และระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน คือ คอมพิวเตอร์ต้องรับการสั่งงานจากโปรแกรมเป็นครั้งคราว แต่สำหรับ AI นั้นสามารถพัฒนาความสามารถให้เรียนรู้งานในอดีต เพื่อวิเคราะห์การทำงานใหม่ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ได้รับคำสั่งจากมนุษย์ (คอราไลน์, ออนไลน์, 2567) ทำให้ปัญญาประดิษฐ์สามารถที่จะสามารถตัดสินใจได้เอง จาก



ฐานข้อมูลที่เกิดขึ้นในอดีต และรวมถึงความสามารถของเครื่องจักรที่เลียนแบบพฤติกรรมความฉลาดหรือปัญญาจากมนุษย์

ในยุคที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล การกำกับดูแลการพัฒนาและการใช้งาน AI ด้วยกฎหมายและกฎระเบียบที่เหมาะสมจึงเป็นประเด็นที่หลายประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรมและการคุ้มครองสิทธิและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งสหภาพยุโรป (European Union: EU) ถือเป็นผู้นำในการวางกรอบกฎหมายเพื่อกำกับดูแล AI โดยมีความพยายามในการเสนอร่างกฎหมายพระราชบัญญัติ "Artificial Intelligence Act" (AI Act) ซึ่งจะเป็กฎหมายฉบับแรกของโลกที่กำหนดมาตรฐานการกำกับดูแล AI โดยตรง โดยกฎหมายฉบับนี้ได้ผ่านการอนุมัติจาก European Parliament เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2567 และได้ผ่านการอนุมัติร่างพระราชบัญญัติ "Artificial Intelligence Act" (AI Act) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ.2567 ที่ผ่านมา โดยคณะมนตรีแห่งสหภาพยุโรป (The Council of the EU) ซึ่งจะเริ่มทยอยมีผลบังคับใช้ในแต่ละหัวข้อตามกรอบระยะเวลาที่แตกต่างกันออกไป และจะมีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบประมาณปี พ.ศ.2569 (จรรยา ชมศิริ, ออนไลน์, 2568) โดยร่างกฎหมาย EU AI Act มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดกรอบการกำกับดูแล AI ที่สร้างสมดุลระหว่างการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กับการส่งเสริมนวัตกรรมและการแข่งขันที่เป็นธรรม หัวใจสำคัญของ AI Act อยู่ที่การจัดระดับความเสี่ยงของระบบ AI (risk-based approach) แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับที่มีความเสี่ยงต่ำมาก (minimal risk) เป็นระบบ AI ที่ให้อิสระแก่ผู้พัฒนาในการใช้งานและนำไปใช้ประโยชน์โดยไม่มีการกำกับดูแลอย่างเฉพาะเจาะจง เพราะมีความเสี่ยงต่ำมาก ตัวอย่างเช่นระบบกรองสแปมหรืออีเมลขยะ สำหรับระบบเหล่านี้ การพัฒนาและใช้งานสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระ เพียงแค่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายทั่วไปและหลักการพื้นฐานของจริยธรรม AI เท่านั้น

2. ระดับที่มีความเสี่ยงต่ำหรือจำกัด (limited risk) เป็นระบบ AI ที่มีความเสี่ยงต่อผู้ใช้ในระดับต่ำ ข้อกำหนดจึงไม่เข้มงวดมากนัก ตัวอย่างเช่น แชทบอทหรือระบบตอบคำถามอัตโนมัติ ที่ไม่ได้เก็บข้อมูลส่วนบุคคลและไม่มีอำนาจตัดสินใจสำคัญใดๆ เพียงแค่สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้หรือให้ข้อมูลทั่วไป ระบบเหล่านี้มีภาระผูกพันเพียงการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่ากำลังติดต่อกับ AI ไม่ใช่มนุษย์จริง เพื่อป้องกันความสับสนหรือความเข้าใจผิด

3. ระดับที่มีความเสี่ยงสูง (high risk) เป็นระบบ AI ที่มีความเสี่ยงสูงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน จึงต้องมีการกำกับดูแลอย่างเข้มงวด ตัวอย่างเช่น ระบบคัดเลือกผู้สมัครงาน (recruitment AI) ที่วิเคราะห์คุณสมบัติและความเหมาะสมของผู้สมัครจากใบสมัคร ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเลือกปฏิบัติและปิดกั้นโอกาสการจ้างงานอย่างไม่เป็นธรรม ระบบเหล่านี้จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เข้มงวด เช่น ต้องผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างละเอียด การจัดทำเอกสารอธิบายกระบวนการตัดสินใจของระบบ การกำกับดูแลโดยมนุษย์ และการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น



4. ระดับที่มีความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ (unacceptable risk) เป็นระบบ AI ที่มีความเสี่ยงสูงมากจนถึงขั้นยอมรับไม่ได้ เนื่องจากสร้างอันตรายหรือผลกระทบเชิงลบอย่างร้ายแรง ทำให้ถูกห้ามใช้งานโดยเด็ดขาด ตัวอย่างเช่น ระบบระบุตัวตนด้วยข้อมูลชีวมิติ (เช่น ใบหน้า ลายนิ้วมือ) แบบเรียลไทม์ในพื้นที่สาธารณะ ซึ่งละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการเคลื่อนไหวของบุคคล (ยกเว้นเพื่อประโยชน์สาธารณะบางประการ เช่น การสืบสวนอาชญากรรม)

ข้อมูลจากประกาศสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เรื่อง แนวปฏิบัติจริยธรรมด้านปัญญาประดิษฐ์ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, ออนไลน์, 2565) เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการวิจัย ออกแบบ พัฒนา ประยุกต์ใช้และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์ และวิทยาศาสตร์ข้อมูลที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์หรืออัลกอริทึมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ให้อยู่ภายใต้หลักการด้านจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นสากล คำนึงถึงบริบททางสังคมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงป้องกันและลดผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยเป็นหลักปฏิบัติสำหรับบุคลากรของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ที่ได้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงจากแนวทางจริยธรรมสำหรับปัญญาประดิษฐ์ที่น่าเชื่อถือ (Ethics guidelines for trustworthy AI) โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับสูงด้านปัญญาประดิษฐ์ของคณะกรรมการการยุโรป (High-Level Expert Group on Artificial Intelligence) และเอกสารแนวปฏิบัติจริยธรรมปัญญาประดิษฐ์ (Thailand AI Ethics Guideline) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในแนวทางการปฏิบัติเบื้องต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์
2. เพื่อศึกษาให้ได้มาซึ่งบทสรุปและข้อเสนอแนะทางกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการทางกฎหมายสำหรับปัญญาประดิษฐ์

การกำหนดมาตรการทางกฎหมายสำหรับปัญญาประดิษฐ์

ปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์หรือ AI ได้มีความสำคัญมากขึ้น โดยรัฐบาลในประเทศต่างๆ ได้เล็งเห็นประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงประเทศไทยที่มีความพยายามพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่รองรับกับความเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมธุรกิจ SMEs และ Start-up ของไทย รวมถึงเล็งเห็นผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ อย่างไรก็ตามปัญหาสำคัญของประเทศไทยในเวลานี้คือ การพัฒนาที่อยู่บนทางสองแพร่งของทิศทางการกำกับปัญญาประดิษฐ์ว่าจะไปในทิศทางใด นโยบายการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ที่ยังคลุมเครือ (เชมภัทร ทฤษฎีคุณ และวิษญาดา อามันกิจวิวัฒน์, ออนไลน์, 2568) ซึ่งคล้ายคลึงกันกับนโยบายด้านดิจิทัลอื่น ๆ ของประเทศ เมื่อเกิดกระแสบางอย่างขึ้นมาประเทศไทยก็เริ่มมีความเคลื่อนไหวเกิดขึ้น



ตัวอย่างเช่น เมื่อสหภาพยุโรปเริ่มเคลื่อนไหวในการกำกับปัญญาประดิษฐ์ แนวคิดดังกล่าวได้รับการถ่ายทอดมาสู่ประเทศไทยเช่นเดียวกันกับกฎหมายด้านดิจิทัลอื่น ๆ

การนำระบบปัญญาประดิษฐ์ไปใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ใช่เพียงแค่ภายในโรงงานอุตสาหกรรม แต่เข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้น เช่น รถยนต์ที่ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ หุ่นยนต์ดูแล หุ่นยนต์ทางการแพทย์ หรือการนำมาใช้ประโยชน์ในงานบริการผ่านระบบเครือข่าย ในกรณีเช่นนี้ เมื่อเกิดปัญหาเกิดขึ้นหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นตามมา หน้าที่ของใครเป็นผู้รับผิดชอบ (ภูมินทร์ บุตรอินทร์, 2561, หน้า 502) จึงถือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ยังไม่มียกกฎหมายในการบังคับใช้ ทำให้ยังไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีแนวทางเป็นข้อเสนอแนะในรายงานการศึกษาผลกระทบของสหภาพยุโรป โดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบกิจการที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ออกแบบเทคโนโลยี ผู้ผลิตผู้จำหน่ายจะต้องจัดให้มีการประกันภัย ความเสียหายที่เกิดขึ้น (compulsory insurance scheme) ซึ่งเป็นมาตรการบังคับสิทธิเพื่อปกป้องผลที่จะตามมา นอกจากนี้ยังได้วางระบบกองทุนเพื่อชดเชยความเสียหายต่าง ๆ (compensation fund) ซึ่งทางผู้ประกอบการรายได้ที่ยินยอมจ่ายเงินเข้ากองทุนก็จะได้รับการจำกัดความรับผิดในภายหลังตามอัตราส่วน (limited liability if they contribute to a compensation fund)

2. สำหรับการควบคุมปัญญาประดิษฐ์ต้องจัดให้มีกฎเกณฑ์ทางศีลธรรม (Code of Ethic) ในการประมวลผลของปัญญาประดิษฐ์ ที่กำหนดไว้ Charter on Robotic 2. Code of Ethical Conduct of Robotics Engineers 3. Code for Research Ethics Committees 4. Licences for Designers and Users และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ต้องเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของกฎสหภาพยุโรปที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้หากปัญญาประดิษฐ์ที่จะต้องผลิตและใช้งานเป็นประเภทที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้า และอาจส่งผลกระทบต่อสังคม จะต้องเข้าสู่ระบบการยื่นจดทะเบียน เพื่อตรวจสอบคุณลักษณะและมีการควบคุมโดยใช้ European Agency for Robotics and Artificial Intelligence เช่น ปัญญาประดิษฐ์ กลุ่มที่สามารถคิดเชิงนามธรรมได้ เรียนรู้ได้ และตัดสินใจได้เอง อย่างมีอิสระเหนือการควบคุมใดๆ (Artificial Superintelligence หรือ ASI)

ยกตัวอย่างกรณีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ที่เกี่ยวกับความรับผิดของผู้ผลิตรถยนต์ และผู้สร้างระบบ ย่อมมีหน้าที่ดูแลป้องกัน ระบบการทำงานของรถยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ในรถยนต์ต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในการควบคุมดูแลเทคโนโลยีนี้ โดยกำหนดหน้าที่หลักของผู้ผลิตรถยนต์ และผู้สร้างระบบรถยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์นี้ ในการตรวจสอบและรายงานการประเมินผลที่สำคัญไว้ ดังนี้

1) การพิสูจน์ความปลอดภัยและการป้องกันระบบจากการถูกโจมตี ระบบการขับอัตโนมัติขั้นสูงหรือเต็มรูปแบบ

2) การประเมินความเสี่ยงและการกำหนดแนวทางป้องกัน การเกิดอันตรายที่เกิดขึ้นและความเสี่ยงในการใช้ระบบการขับอัตโนมัติขั้นสูงหรือเต็มรูปแบบ



- 3) การจัดการระบบสื่อสารระหว่างผู้ใช้ระบบและผู้ให้บริการระบบการขับเคลื่อนอัตโนมัติ ขั้นสูงหรือเต็มรูปแบบให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพที่ดีพร้อมสำหรับการใช้งาน
- 4) การจัดทำคู่มือ คำอธิบายการใช้งานระบบอัตโนมัติ ขั้นสูงหรือเต็มรูปแบบ ที่มีความชัดเจน
- 5) มีการฝึกอบรมความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ ขั้นสูงหรือเต็มรูปแบบ
- 6) การรายงานความผิดพลาดของระบบ หรือการโจมตีของระบบ แก่หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล

หากมีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ ไม่ว่าจะทำโดยจงใจหรือด้วยความประมาทเลินเล่อของผู้ผลิตหรือผู้สร้างสรรค์ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่นำมาใช้กับรถยนต์ ย่อมมีความรับผิดชอบทางอาญาที่เกิดขึ้น และสามารถมีโทษปรับได้ จาก Section 24 of German Road Traffic Act (Federal Office of Justice, Online, 2017)

กรณีการกำหนดรูปแบบและมาตรการทางกฎหมายของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ได้มีการร่างกฎหมายเกี่ยวกับหลักกฎหมายความรับผิดชอบทางอาญาเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์อันตราย หรือที่ไม่ปลอดภัย อันพัฒนามาจากหลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการกระทำละเมิดในสินค้าผลิตภัณฑ์อันตรายหรือที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งรถยนต์ขับเคลื่อนด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบัน ย่อมถือเป็นสินค้า ผลิตภัณฑ์ ประเภทนี้เช่นกัน ได้กำหนดวางหลักกฎหมายว่าผู้ผลิตจะต้องตรวจสอบสินค้าให้มีความปลอดภัย สินค้าเป็นไปตามมาตรฐานวิทยาศาสตร์และทางเทคนิคที่ทันสมัย และมีการทดสอบสินค้าตามมาตรฐานของสินค้าชนิดนั้นอย่างเพียงพอ รวมถึงสอบถามความคิดเห็น ของการทดสอบใช้งานหรือของลูกค้าที่ซื้อสินค้าไป และบังคับให้ผู้ผลิตนั้นเรียกคืนสินค้าดังกล่าวเพื่อซ่อมแซมปรับปรุง แก้ไขระบบ และรวมไปถึงการให้หยุดผลิตหรือจำหน่ายสินค้าในท้องตลาด จนกว่าจะมีการแก้ไขปัญหาก็บ่งชี้ว่าเกิดขึ้นกับสินค้านั้น

ทั้งนี้สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ได้มีการร่างกฎหมายอันเกี่ยวกับรถยนต์ขับเคลื่อนด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์นี้ไว้ โดยในกฎหมายเฉพาะ คือร่างกฎหมายแก้ไขไว้ในพระราชบัญญัติกฎหมายจราจรของเยอรมนีในปี ค.ศ.2017 The German Road Traffic Act อีกด้วย

ส่วนของเครือรัฐออสเตรเลีย ได้วางหลักกฎหมายความผิดของผู้สร้างสรรค์ หรือ บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ที่นำระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้ อาจมีความรับผิดชอบทางอาญาได้ หากได้กระทำการหรือดเว้นกระทำการตาม ที่กฎหมายกำหนดไว้ A national in-service safety law for automated vehicles 2021 ใน Appendix C ว่าด้วยเรื่อง ภาระผูกพันและบทบัญญัติความผิด โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน การขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่า ระบบได้รับการพัฒนาทดสอบใช้งาน และถูกบำรุงรักษาเพื่อดำเนินการตามหน้าที่รักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยทั่วไปเท่าที่เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล



2. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติ จะต้องตรวจสอบให้แน่ใจเท่าที่เป็นไปได้ อย่างสมเหตุสมผลว่า การอัพเกรดระบบรถยนต์เป็นระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ ได้รับการติดตั้งอย่างปลอดภัย และจะไม่ส่งผลให้การทำงานของระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติในรถยนต์นั้นเกิดความไม่ปลอดภัยเท่าที่เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล
3. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องแจ้งกับผู้ควบคุมในบริการหน่วยงานที่กำลังดูแลและระบบผู้ใช้งานในทุกๆ กรณีอันเกี่ยวกับปัญหาด้านความปลอดภัยของระบบที่ส่งผลต่อระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติในรถยนต์นั้น
4. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าซอฟต์แวร์หรือระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ นั้น จะไม่สร้าง หรือมีความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ใช้งาน
5. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องบันทึกและจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามหน้าที่การรักษาความปลอดภัยทั่วไป
6. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องจัดให้มีการศึกษา และการฝึกอบรมแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ เช่น ผู้ใช้งานหรือผู้ขับขี่รถยนต์ ระบบอัตโนมัติ
7. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องป้องกันไม่ให้เป็นระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ เกิดการทำงานเท่าที่เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล เมื่อทราบว่าการทำงานของระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติ นั้นเกิดความไม่ปลอดภัย
8. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่า ระบบการขับเคลื่อนอัตโนมัติสามารถที่จะปฏิบัติตามกฎหมายจราจรทางบกที่เกี่ยวข้องกับบนท้องถนนได้เท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างสมเหตุสมผล
9. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานอัตโนมัติ ต้องมีทรัพยากร กระบวนการนโยบาย และระบบที่ใช้ในการระบุจัดการและความรู้ในการลดความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยที่ควรจะสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า
10. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติ ต้องมีการรับประกันและแสดงความรับผิดชอบ เช่น ผ่านการรายงานโครงสร้าง หรือการตรวจสอบระบบภายนอก เพื่อแสดงให้เห็นว่ากระบวนการเหล่านั้นปฏิบัติตามนโยบายและระบบว่าด้วยภาระหน้าที่การรักษาความปลอดภัยทั่วไป
11. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานขับเคลื่อนอัตโนมัติ จะต้องพยายามตรวจสอบป้องกันให้แน่ใจว่าบุคคลที่สาม ไม่สามารถแทรกแซงระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติเท่าที่เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล
12. นิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการขับเคลื่อนอัตโนมัติจะต้องหมั่นตรวจสอบ ตรวจสอบระบบบำรุงรักษาและปรับปรุงพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยตามที่ประกาศ ข้อกำหนดความปลอดภัยใช้งานที่ระบบวางไว้ตั้งแต่แรก



และเมื่อมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดดังกล่าว การกระทำใดที่เป็นการฝ่าฝืนข้อบังคับที่กำหนดไว้หรือเพื่อสนับสนุนหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยที่กำหนด อาจส่งผลให้นิติบุคคลนั้นถูกฟ้องร้องและดำเนินคดีอาญาได้ (ณัฐชนน อักษรรัตนานนท์, 2565, หน้า 60-61) และการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีอาญาในข้อหาใดนั้น มีการพิจารณาจากความเสียหาย หรือการสร้างความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจากการกระทำละเมิดหรือฝ่าฝืนข้อบังคับ จากข้อกำหนดดังกล่าว จะเห็นว่าหน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถที่จะบังคับใช้ กับผู้สร้างสรรค์ หรือผู้สร้างระบบปฏิบัติการได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

การบังคับใช้กฎหมายอาญาในประเทศไทย ตามหลักที่ว่า ไม่มีความผิด ไม่มีโทษ ไม่มีกฎหมาย โดยหลักการนี้มีการตีความให้สอดคล้อง กับการบังคับใช้ตามประมวลกฎหมายอาญา ความรับผิดที่เกิดขึ้นนั้น จะต้องมีการบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้มีความชัดเจน บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างสรรค์ปัญญาประดิษฐ์ที่มีการทำงานผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอกนั้น จึงต้องมีกฎหมายบัญญัติให้ชัดเจนว่าผู้ใดจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายดังกล่าวที่เกิดขึ้นด้วย ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มี การกำหนดความรับผิดของผู้สร้างสรรค์ระบบปัญญาประดิษฐ์ หรือผู้นำระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้งานหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องในการลงโทษผู้สร้างสรรค์ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีปัญหาในการใช้งาน แต่บทกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีบทบัญญัติทางกฎหมายในความรับผิดของผู้ครอบครองหรือผู้ควบคุมทรัพย์สินที่ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ และก่อให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้นเท่านั้น เช่น กรณีของการใช้งานรถยนต์ที่มีระบบปัญญาประดิษฐ์ หรือเครื่องจักรที่มีการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์เข้ามาาร่วมด้วย

จะเห็นได้ว่าข้อจำกัดในความรับผิดของผู้สร้างสรรค์ หรือบริษัทที่ผลิตระบบปัญญาประดิษฐ์ยังคงไปไม่ถึง และยังขาดความรับผิดชอบในทางกฎหมายอยู่ อาจส่งผลต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน ซึ่งถือเป็นผู้เสียหายด้วย เมื่อปัญญาประดิษฐ์ก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งในรูปแบบของหุ่นยนต์อุตสาหกรรม หรือระบบการทำงานอัตโนมัติ รูปแบบต่าง ๆ ผู้ที่ได้รับความเสียหายสามารถดำเนินคดีได้ทั้งทางกฎหมายหลักทั่วไป และกฎหมายพิเศษต่อไป

จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วนั้น นวัตกรรมที่เกิดขึ้นล้วนมีการพัฒนาที่สำคัญ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน การพัฒนากฎหมายให้มีความสอดคล้องกับความก้าวหน้านั้น จำเป็นยิ่งยวดในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางในระดับสากล การกำหนดสถานะให้ชัดเจนของระบบปัญญาประดิษฐ์ ที่มีลักษณะที่สามารถก่อให้เกิดความเสียหายได้ ทำให้ผู้เสียหายได้รับความยุติธรรมจากการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์นั้น ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นของระบบปัญญาประดิษฐ์ ในทางกฎหมายไม่สามารถนำไปถึงผู้สร้างสรรค์ที่สร้างปัญญาประดิษฐ์นั้น หรืออาจเป็นการยากในการเข้าถึงตัวผู้รับผิดชอบที่เป็นผู้สร้างสรรค์โดยตรง ดังนั้นการกำหนดกฎหมายให้มีความชัดเจน เกี่ยวกับความรับผิดที่เกิดขึ้น จะส่งผลให้มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ ดียิ่งขึ้น และสร้างความมั่นใจในการใช้งานของประชาชน สำหรับตัวผู้สร้างสรรค์ปัญญาประดิษฐ์ เมื่อมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความผิดทางแพ่งและทางอาญา จะทำให้เกิดบรรทัดฐานและมาตรฐานที่ดีที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อนที่จะนำออกมาใช้งาน



สรุป

ปัญหาเกี่ยวกับคำนิยามของปัญญาประดิษฐ์ตามกฎหมายถือเป็นสินค้า หรือไม่ เพราะตามมาตรา 4 บัญญัติว่า “สินค้า” หมายความว่าสิ่งหัตถ์ทุกชนิดที่ผลิตหรือนำเข้าเพื่อขาย รวมทั้งผลผลิตเกษตรกรรม และให้ความหมายรวมถึงกระแสไฟฟ้า ยกเว้นสินค้าที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่ง ปัญญาประดิษฐ์ที่เป็น หัตถ์สินที่มีรูปร่าง จับต้องได้ เคลื่อนย้ายได้ง่าย ไม่ติดเป็นการถาวรเท่านั้นจึงจะได้รับความคุ้มครองใน กฎหมายหมายฉบับนี้ เช่น หุ่นยนต์ เครื่องบินโดรน และรถยนต์ ส่วนปัญญาประดิษฐ์ในลักษณะอื่น ไม่อยู่ใน ขอบเขตการบังคับใช้ในกฎหมายดังกล่าว เท่านั้น ซึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ มุ่งคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะการ กำหนดค่าเสียหายเพื่อเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหาย เป็น 2 เท่าจากค่าเสียหายตามความจริง หรือ ค่าเสียหายทางจิตใจ ซึ่งไม่มีบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จากความเสียหายที่เกิดจากการนำ ปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ ก็ไม่สามารถนำมากล่าวอ้างกับผู้บริโภคได้เลย ถ้ามีการตกลงในลักษณะดังกล่าว ข้อตกลงนั้น จะถือว่า เป็นข้อตกลงที่มิจะผูกพันกันตามกฎหมาย ตามมาตรา 9 “ข้อตกลงระหว่างผู้บริโภค กับผู้ประกอบการที่ได้ทำไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดความเสียหาย และประกาศหรือแจ้งความของผู้ประกอบการ เพื่อยกเว้นหรือ จำกัดความรับผิดของผู้ประกอบการต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าไม่ปลอดภัย จะนำมา อ้างเป็นข้อยกเว้น หรือ จำกัดความรับผิดไม่ได้” เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ ผู้บริโภคมีความหมายเช่นเดียวกับ คำว่า “ผู้บริโภค” ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่ เป็นธรรม พ.ศ.2540 ซึ่ง การบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ ปลอดภัย พ.ศ.2551 อยู่ที่ดีความว่า ระบบปัญญาประดิษฐ์ ที่นำมาใช้นั้น

ปัญหาการฟ้องร้องเป็นคดีแพ่งเรื่องการละเมิด ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่ เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้จำแนกสินค้าที่ไม่ปลอดภัยออกเป็น 3 ลักษณะคือ

- 1) สินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันเนื่องมาจากการผลิต ตัวอย่างเช่น พบสารปนเปื้อนในอาหาร
- 2) สินค้าที่ไม่ปลอดภัยอันเนื่องมาจากการออกแบบ ตัวอย่างเช่น ความบกพร่องในการผลิตรถยนต์ อาทิสัน กรณีสถิตนิรภัยไม่ทำงาน
- 3) สินค้าที่ไม่ปลอดภัย อันเนื่องมาจากไม่ได้กำหนดวิธีการใช้ วิธีการเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าที่เหมาะสม

ปัญหาการฟ้องร้องเป็นคดีแพ่งเรื่องการละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 437 กรณีที่ผู้ใดครอบครองหรือควบคุมยานพาหนะ หรือทรัพย์สินอันเป็นของเกิดอันตรายโดยสภาพต้องรับผิดชอบใน ความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น กรณีรถยนต์อัจฉริยะ หรือรถยนต์ที่ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ หรือหุ่นยนต์ อุตสาหกรรม กรณีนี้กฎหมายผลักระให้ผู้ควบคุมและผู้ครอบครอง มีภาระที่จะต้องพิสูจน์แก่ต่าง อันเป็น ความแตกต่างจากกรณีฟ้องคดีทั่วไป ที่ผู้ฟ้องต้องเป็นคนเริ่มนำพิสูจน์ ความผิดของอีกฝ่ายที่ถูกโต้แย้ง อย่างไรก็ตาม ปัญหาในมาตรา 437 เป็นเพียงความรับผิดของผู้ควบคุมและครอบครองเท่านั้น แต่ในกรณีที่เกิดความ



เสียหายจากความผิดพลาดของระบบปัญญาประดิษฐ์เอง ยังไม่มีกฎหมายทั้งในทางแพ่งและทางอาญา ในการบังคับใช้ให้ผู้สร้างสรรค์หรือผู้ผลิตระบบปัญญาประดิษฐ์นั้น เข้ามารับผิดชอบต่อข้อซึ่งถือว่าบุคคลผู้ครอบครองหรือผู้ควบคุมดังกล่าวไม่ใช่ผู้ก่อความเสียหาย และควรมีการคุ้มครองสิทธิดังกล่าวด้วย

ข้อเสนอแนะ

ปัญญาประดิษฐ์ที่นำมาใช้ในปัจจุบัน มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น แต่การยังไม่มีกำหนดมาตรฐาน หรือระดับการนำมาใช้งานนั้นในกฎหมายอย่างชัดเจน ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากระบบปัญญาประดิษฐ์ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากระบบปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นการกำหนดรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ และความรับผิดชอบของผู้สร้างสรรค์ ที่สร้างสรรค์ระบบปัญญาประดิษฐ์นั้น จึงถือมีความสำคัญในการสร้าง และพัฒนาระบบเศรษฐกิจในอนาคต การนำระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มานั้นจะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมการพัฒนาของประเทศ และสอดคล้องกับระบบกฎหมายสากล แม้ว่าประเทศไทยจะยังไม่มีพระราชบัญญัติโดยเฉพาะเกี่ยวกับระบบปัญญาประดิษฐ์ ก็ควรมีเหตุผลในการจัดทำ เพื่อป้องกันข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในการบังคับใช้กฎหมายแพ่งหรือกฎหมายอาญากับระบบปัญญาประดิษฐ์ และคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหาย รวมถึงให้มีการสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของการใช้งาน และส่งเสริมการใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์ให้แพร่หลายมากขึ้น ซึ่งโครงสร้างกฎหมายต้นแบบของระบบปัญญาประดิษฐ์นั้น มีดังนี้

- 1) คำนิยาม
- 2) คณะกรรมการ
- 3) มาตรฐาน การตรวจสอบ และการจดทะเบียนระบบปัญญาประดิษฐ์
- 4) สิทธิและหน้าที่ของผู้สร้างสรรค์ปัญญาประดิษฐ์
- 5) สิทธิและหน้าที่ของผู้นำระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้
- 6) ความรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้นของระบบปัญญาประดิษฐ์
- 7) การระงับข้อพิพาทที่เกิดจากระบบปัญญาประดิษฐ์
- 8) บทลงโทษ

บรรณานุกรม

เชมภัทร ทฤษฎีคุณ และวิชญาดา อัมพนกิจวิวัฒน์. (2568, 27 มีนาคม). *การเดินทางกฎหมาย*

ปัญญาประดิษฐ์ของไทย: การพัฒนาที่อยู่บนทางสองแพร่ง (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://tdri.or.th/2025/03/navigating-thailand-ai-law-article/> [2568, 10 ตุลาคม].

คอร่าไลน์. (2567). *ทำความเข้าใจพื้นฐานของปัญญาประดิษฐ์หรือ AI แต่ละประเภท* (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: <https://www.coraline.co.th/posts/ทำความเข้าใจพื้นฐานของ-ai-แต่ละประเภท> [2568, 12 ตุลาคม].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

จรรยา ชมศิริ. (2568). **จาก EU Act สู่วางแผนการพัฒนากฎหมาย AI ของไทย: สร้างสมดุลระหว่างนวัตกรรมและการคุ้มครองสิทธิ** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://www.depa.or.th/en/article-view/eu-ai-act-ai> [2568, 10 ตุลาคม].

ณัฐชนน อักษรรัตน์นนท์. (2565). **ความรับผิดชอบทางอาญาเกี่ยวกับระบบปัญญาประดิษฐ์ศึกษากรณีเฉพาะรถยนต์ขับเคลื่อนด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภูมินทร์ บุตรอินทร์. (2561). กฎหมายกับปัญญาประดิษฐ์. **วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, 47(3), หน้า 491-511.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2565). **“แนวปฏิบัติจริยธรรมด้านปัญญาประดิษฐ์”** กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2022/20220331-ori-ai-research-integrity-guideline.pdf> [2568, 20 ตุลาคม].

Federal Office of Justice. (2017). **German Road Traffic Act** (Online). Available:

https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_stvg/englisch_stvg.html [2568, 20 ตุลาคม].



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การผลิตภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้หรือเรียนรอด”

เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในเป้าหมายการศึกษาที่เท่าเทียม

PRODUCTION OF THE SHORT FILM LEARNING OR SURVIVING:
PROMOTING UNDERSTANDING OF THE GOAL OF EQUAL EDUCATION

เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง*, รัตนาวดี ถาวรทรัพย์, ศณัญญา สินพรม, อภิสิตธิ์ คชชา

Yaowanart Panpeng*, Rattanawadi Thawornsap, Sananya Sinprom, Aphisith Khotcha

หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบสื่อดิจิทัล คณะนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Bachelor of Communication Arts, Program in Digital Media Design,
School of Communication Arts, Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author e-Mail: Yaowanart.245@gmail.com

(Received: 2025, August 28; Revised: 2025, October 18; Accepted: 2025, October 24)

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตสื่อภาพยนตร์สั้นที่สะท้อนปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในสังคมไทย โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือมีภาระทางครอบครัว และเพื่อส่งเสริมความเข้าใจและการตระหนักรู้ในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 4 ว่าด้วย “การศึกษาที่เท่าเทียมและมีคุณภาพสำหรับทุกคน” จากผลการศึกษาในด้านเนื้อหา นำเสนอผ่านเรื่องราวของ “โอม” นักเรียนชายระดับชั้นมัธยมศึกษาที่ต้องเผชิญกับภาระทางครอบครัวจนไม่มีโอกาสเข้าเรียนอย่างสม่ำเสมอ แม้มีศักยภาพและความสามารถทางช่าง แต่กลับต้องเลือกทำงานเพื่อช่วยเหลือครอบครัว แทนที่จะได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองตามช่วงวัย ถ่ายทอดผ่านมุมมองของ “ครูอ้อย” ครูผู้พยายามเข้าถึง เข้าใจ และสนับสนุน เป็นการสะท้อนให้เห็นความสำคัญของระบบการศึกษาที่เข้าใจบริบทของผู้เรียน ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านรูปแบบการนำเสนอ ใช้รูปแบบการเล่าเรื่องเชิงเส้น ด้านเทคนิคการผลิต ด้านการถ่ายทำ มีการใช้มุมกล้องที่หลากหลาย ด้านคุณค่าทางการสื่อสาร ในเรื่องการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษา และด้านผลกระทบและการตีความ และเปิดโอกาสให้ผู้ชมตีความได้หลากหลายตามบริบทชีวิตของตนเอง

คำสำคัญ: ภาพยนตร์สั้น; การศึกษา; การเรียนรู้อย่างเท่าเทียม



ABSTRACT

This article aims to addressing educational inequality in Thai society, particularly among students from disadvantaged backgrounds or those burdened with family responsibilities. The project also seeks to promote awareness and understanding of Sustainable Development Goal 4 (SDG 4): “inclusive and equitable quality education for all.” In terms of content analysis, the narrative follows *Ohm*, a secondary school student whose family obligations prevent him from attending school regularly. Despite his technical aptitude and potential, he is compelled to work in order to support his family, thereby sacrificing opportunities for learning and personal development. The story is told through the perspective of *Teacher Aoy*, who strives to understand and support her student, reflecting the importance of an education system that acknowledges learners’ socio-economic contexts. From the perspective of narrative and aesthetic elements, the film employs a linear storytelling structure. Technically, it utilizes diverse camera angles to enhance the storytelling. Regarding its communicative value, the film effectively raises awareness of educational inequality, while in terms of impact and interpretation, it allows viewers to engage in multiple interpretations shaped by their own life contexts. Overall, the film demonstrates the potential of short films as creative media for social reflection, capable of stimulating critical awareness and contributing to discussions on equitable and inclusive education.

Keywords: short film; educational; equal learning

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกลสังคม ทั้งยังเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนควรได้รับอย่างเท่าเทียม โดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะทางเศรษฐกิจ (สหประชาชาติ, ออนไลน์, 2558; UNICEF Thailand, Online, 2022) สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) เป้าหมายที่ 4 ที่มุ่งให้เกิด “การศึกษาที่เท่าเทียม มีคุณภาพ และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับทุกคน” อย่างไรก็ตาม ในบริบทของสังคมไทย ยังพบความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในกลุ่มเด็กและเยาวชนจากครอบครัวยากจน ซึ่งต้องเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา ทั้งจากภาระทางครอบครัว ค่าใช้จ่ายแฝงในการเรียน หรือแม้กระทั่งทัศนคติที่ส่งผลให้ต้องเลือกระหว่าง “เรียนรู้” กับ “เรียนรอด” (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, ออนไลน์, 2565; สำนักข่าวไทยพีบีเอส, ออนไลน์, 2564)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างสรรค์ภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้ หรือเรียนรอด” เพื่อเป็นสื่อกลางในการสะท้อนปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ผ่านเรื่องราวของนักเรียนชาย



คนหนึ่งที่มีศักยภาพแต่ต้องเผชิญกับข้อจำกัดทางครอบครัว จนไม่สามารถเรียนได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้มุมมองของครูผู้สังเกตเห็นและค่อย ๆ เข้าใจปัญหาที่ซ่อนอยู่ ซึ่งนำไปสู่ความตระหนักในคุณค่าของการสนับสนุนและสร้างโอกาสที่เท่าเทียมให้กับผู้เรียนทุกคน (สีทอง บุญนำ, ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา และนพพร จันทรนาชู, 2568, หน้า 29)

ภาพยนตร์สั้นเรื่องนี้มุ่งหวังให้เกิดการตื่นรู้ในหมู่ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และสาธารณชนถึงความสำคัญของการศึกษาที่เข้าถึงได้จริงสำหรับทุกคน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการส่งเสริมความเข้าใจเรื่อง SDG 4 ในระดับโรงเรียนและชุมชน โดยเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นของการร่วมมือกันเพื่อสร้างสังคมที่ไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลังในระบบการศึกษา (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, ออนไลน์, 2565; กระทรวงศึกษาธิการ, 2565, หน้า 84)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผลิตสื่อภาพยนตร์สั้นที่สะท้อนปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในสังคมไทย โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์หรือมีภาระทางครอบครัว
2. เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและการตระหนักรู้ในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 4 ว่าด้วย “การศึกษาที่เท่าเทียมและมีคุณภาพสำหรับทุกคน”

ลักษณะภาพยนตร์สั้น

ภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้ หรือ เรียนรอด” เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความตระหนักในประเด็นสังคม โดยเฉพาะเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในบริบทของประเทศไทย ภายใต้แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป้าหมายที่ 4 ว่าด้วย “การศึกษาที่เท่าเทียม” (Quality Education for All) (สหประชาชาติ, ออนไลน์, 2558; กระทรวงศึกษาธิการ, 2565, หน้า 84)

รูปแบบของโครงการเน้นการผลิตสื่อที่มีเนื้อหาเป็นภาพยนตร์สั้นแนวสะท้อนสังคม ความยาวประมาณ 5 นาที โดยใช้วิธีการเล่าเรื่องเชิงเหตุและผล (cause-effect narrative) ถ่ายทอดผ่านตัวละครหลัก 2 คน ได้แก่ ครูอ้อย และโอม นักเรียนชายระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ขาดโอกาสด้านการศึกษา ด้วยบทพูดและภาพที่สมจริง เรียบง่าย แต่สื่อสารอารมณ์และสาระได้อย่างชัดเจน (มนต์ศักดิ์ เกษศิริรินทร์เทพ, สมคเน วรวิวัฒน์ และประยุทธ์ ศรีทองกุล, 2561, หน้า 109)

ขอบเขตการผลิตภาพยนตร์สั้น

การกำหนดขอบเขตการผลิตภาพยนตร์สั้น เรื่อง “เรียนรู้หรือเรียนรอด” อาศัยแนวคิดจากกระบวนการออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ (instructional media design) ซึ่งเน้นความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย ทรัพยากร และระยะเวลาในการผลิต เพื่อให้สื่อสามารถสื่อสารสาระสำคัญได้



อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแนวคิดดังกล่าวสัมพันธ์กับกระบวนการผลิตภาพยนตร์ตามหลักสากลที่ประกอบด้วย 3 ระยะคือ ระยะก่อนการถ่ายทำ (pre-production) ระยะการถ่ายทำ (production) และระยะหลังการถ่ายทำ (post-production) (ณจักร วงษ์ยิม และมาโนช ชุ่มเมืองปัก, 2564, หน้า 53)

สำหรับงานภาพยนตร์สั้นในเชิงการศึกษา ขอบเขตการผลิตสามารถจำแนกออกเป็น 4 มิติหลัก ได้แก่ **ด้านเนื้อหา ด้านเวลา ด้านรูปแบบสื่อ และด้านกลุ่มเป้าหมาย** โดยแต่ละมิติสะท้อนการวางแผนที่รอบด้าน ทั้งในเชิงเนื้อหาและเชิงเทคนิค เพื่อให้ผลงานภาพยนตร์สั้นสามารถตอบโจทย์ทางการเรียนรู้และสร้างผลกระทบทางสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม สรุปได้ดังนี้

1. **ด้านเนื้อหา** เนื้อหาของภาพยนตร์สั้นมุ่งเน้นการนำเสนอปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในกลุ่มนักเรียนมัธยมปลายที่ต้องทำงานหารายได้เพื่อช่วยเหลือครอบครัว ส่งผลให้ขาดโอกาสในการเข้าเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยนำเสนอผ่านมุมมองของครูผู้พยายามเข้าถึงและเข้าใจนักเรียน เพื่อสะท้อนปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเข้าถึงการศึกษา (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, ออนไลน์, 2565) โดยประเด็นนี้สะท้อนภาพจริงของสังคมไทยปัจจุบันได้อย่างชัดเจน และสามารถใช้อุปมาอุปไมยเป็นเครื่องมือกระตุ้นการตระหนักรู้ในสังคมให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้าง “ระบบการศึกษาที่ไม่ทอดทิ้งใครไว้ข้างหลัง” สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเสมอภาคทางการศึกษา

2. **ด้านเวลา** ระยะเวลาดำเนินงานทั้งหมดประมาณ 7-8 สัปดาห์ ตั้งแต่ขั้นตอนการศึกษาและพัฒนาแนวคิด การเขียนบทภาพยนตร์ การวางแผนการผลิต การถ่ายทำ การตัดต่อ และการนำเสนอผลงาน (มนฤดี ธาดาอานวยชัย, 2561, หน้า 10-11) ซึ่งระยะเวลานี้เหมาะสมสำหรับการผลิตภาพยนตร์สั้นในระดับการจัดทำโครงการการศึกษา เพราะสามารถบริหารจัดการได้ภายในภาคเรียน ขณะเดียวกันยังเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตได้เรียนรู้กระบวนการจริงของการสร้างสื่อภาพยนตร์อย่างเป็นระบบ

3. **ด้านรูปแบบสื่อ** ผลงานหลักเป็นภาพยนตร์สั้นความยาวประมาณ 5-6 นาที มีบทพูดและคำบรรยายภาษาไทย ใช้ฉากในชีวิตประจำวัน เช่น ห้องเรียน อยู่ซ่อมรถ บ้านพักครู และบริเวณชุมชน โดยใช้นักแสดงจำกัดจำนวนไม่เกิน 5 คน เพื่อให้เหมาะสมกับทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่ การกำหนดรูปแบบเช่นนี้ช่วยให้การผลิตเป็นไปได้จริงภายใต้ข้อจำกัดของเวลาและงบประมาณ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้เรียนมุ่งเน้น “เนื้อหาและสาระของเรื่อง” มากกว่าการพึ่งพาเทคนิคพิเศษ ทำให้ผลงานสะท้อนคุณค่าทางสังคมและการศึกษาได้อย่างเรียบง่ายแต่ทรงพลัง

4. **กลุ่มเป้าหมาย** ภาพยนตร์สั้นนี้มุ่งเน้นการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ครู อาจารย์ ผู้ปกครอง ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่สนใจประเด็นทางการศึกษา โดยเฉพาะในบริบทของความเหลื่อมล้ำและการเข้าถึงโอกาสที่เท่าเทียม อยู่ในด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) มุ่งเน้นเฉพาะเป้าหมายที่ 4 ของ SDGs “การศึกษาที่เท่าเทียมและมีคุณภาพสำหรับทุกคน” โดยไม่ครอบคลุมเป้าหมายด้านอื่น ๆ อย่างลึกซึ้ง (สหประชาชาติ, ออนไลน์, 2558; UNICEF Thailand, Online, 2022) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายเช่นนี้จะช่วยให้ภาพยนตร์สั้นทำหน้าที่เป็น “สื่อกลางทาง



สังคม” เชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษา ทั้งฝ่ายผู้เรียนและผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการผลักดันการเรียนรู้อย่างเท่าเทียม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการศึกษาคือสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ อ้างอิงจากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ยืนยันว่าการศึกษาคือสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับโดยไม่เลือกปฏิบัติ โครงการนี้จึงเน้นการตั้งคำถามถึงปัญหาเชิงโครงสร้างที่ทำให้เด็กบางกลุ่มถูกกีดกันจากโอกาสนั้น (สหประชาชาติ, ออนไลน์, 2558; UNICEF Thailand, Online, 2022) แนวคิดดังกล่าวเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาสังคมที่เป็นธรรม เพราะเมื่อมอง “การศึกษา” เป็นสิทธิ ไม่ใช่ “สิ่งพึงมีสำหรับบางกลุ่ม” การออกแบบสื่อหรือภาพยนตร์ใด ๆ ที่นำประเด็นนี้ขึ้นมา ย่อมมีบทบาทในการสร้างความตระหนักรู้ทางสังคม และสะท้อนเจตนารมณ์ของการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างแท้จริง

2. แนวคิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของสังคม (social constructivism) แนวคิดนี้มองว่าการเรียนรู้เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและบริบททางสังคม ภาพยนตร์สั้นเรื่องนี้นำเสนอให้เห็นว่าครูในฐานะผู้ใหญ่ในระบบสามารถมีบทบาทในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน และพัฒนาโอกาสทางการเรียนรู้ให้เด็กที่ขาดแคลนได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการนำแนวคิดนี้มาใช้ช่วยให้ภาพยนตร์มีมิติทางสังคมที่ลึกซึ้ง เพราะไม่เพียงเล่าเรื่องของนักเรียนที่เผชิญปัญหาเท่านั้น แต่ยังสะท้อนให้เห็นพลังของ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้” ที่เกิดจากความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ซึ่งเป็นหัวใจของการสร้างความเท่าเทียมทางการศึกษาในเชิงปฏิบัติ

3. แนวคิดการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (communication for social change) การใช้ภาพยนตร์สั้นเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อกระตุ้นการตั้งคำถาม ความเห็นอกเห็นใจ และแรงบันดาลใจให้กับผู้ชม โดยหวังให้เกิดการเคลื่อนไหวทางสังคม หรืออย่างน้อยให้เกิดจุดเริ่มต้นของการมองเห็น “ผู้ที่ถูกทิ้งไว้ข้างหลัง” (Servaes, Online, 2008) ในระบบการศึกษาการใช้ภาพยนตร์เป็นสื่อเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมีพลังมากกว่าสื่อรูปแบบอื่น เนื่องจากภาพและเสียงสามารถกระตุ้นอารมณ์ ความรู้สึก และจิตสำนึกของผู้ชมได้โดยตรง ภาพยนตร์จึงไม่เพียงบอกเล่าเรื่องราว แต่ยัง “ปลุกความรู้สึก” ให้ผู้ชมตระหนักและตั้งคำถามกับความไม่เป็นธรรมในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการเรียนรู้เพื่อความเท่าเทียม

4. การผลิตภาพยนตร์สั้น (short film production) เป็นกระบวนการสร้างสรรค์งานภาพยนตร์ที่มีระยะเวลาสั้นกว่าภาพยนตร์ทั่วไป โดยมุ่งเน้นการถ่ายทอดประเด็นหรือแนวคิดสำคัญให้แก่ผู้ชมภายในเวลาจำกัด การเล่าเรื่องในภาพยนตร์สั้นจึงต้องมีความกระชับ ชัดเจน และตรงประเด็น ทั้งนี้ยังคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ทางศิลปะการนำเสนอและความน่าสนใจทางภาพยนตร์ (มนฤดี ธาดาอานวยชัย, 2561, หน้า 11) การนำแนวคิดการผลิตภาพยนตร์สั้นมาใช้ ช่วยให้สามารถถ่ายทอดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาได้อย่างตรงประเด็นและทรงพลัง โดยการใช้จำนวนตัวละครไม่มาก ฉากที่เรียบง่ายแต่สมจริง และโครงเรื่องที่สะท้อน



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

ชีวิตประจำวันของนักเรียนผู้ประสบปัญหา เพื่อให้ผู้ชมตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาอย่างเท่าเทียม โดยการเลือกใช้รูปแบบภาพยนตร์สั้นเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในการสื่อสารประเด็นทางสังคม เพราะแม้จะมีข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร แต่กลับเอื้อให้ผู้สร้างมุ่งเน้น “สาระและอารมณ์ร่วม” มากกว่า “เทคนิคทางภาพยนตร์” ทำให้ผลงานมีความเรียบง่ายแต่เข้าถึงผู้ชมได้อย่างลึกซึ้งและทรงพลัง

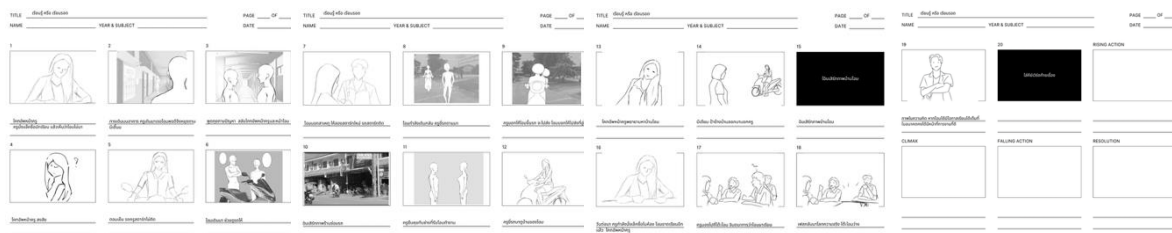
กระบวนการสร้างสรรค์ผลงาน

ภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้ หรือ เรียนรอด” ได้ดำเนินการภายใต้กระบวนการสร้างสรรค์ผลงานเชิงระบบอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผลงานที่ผลิตขึ้นสามารถสื่อสารสาระสำคัญตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยมีลำดับกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นต้น ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นปัญหา ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ทั้งจากแหล่งข้อมูลเชิงสถิติ รายงานการวิจัย นโยบายระดับประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 4 เพื่อให้มีความเข้าใจในสภาพปัญหา องค์ประกอบ และกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถ่องแท้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2565, หน้า 173; กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, ออนไลน์, 2565)

2. พัฒนาแนวคิดและออกแบบเนื้อหา ในสัปดาห์ที่สอง ได้มีการระดมความคิด (brainstorming) ทั้งแนวทางของเรื่อง ใจความสำคัญหรือเนื้อหาหลักของเรื่อง เพื่อกำหนดประเด็นหลักที่ต้องการสื่อสาร ในภาพยนตร์สั้น สัปดาห์ที่สามและสัปดาห์ที่สี่ ได้เริ่มจัดทำโครงเรื่อง (story outline) และพัฒนาบทภาพยนตร์ (screenplay) ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความกระชับ เข้าถึงง่าย และสะท้อนความจริงของบริบทสังคมไทย

3. วางแผนการผลิตและเตรียมความพร้อม การกำหนดแผนการผลิต (production plan) อย่างละเอียด ทั้งในด้านสถานที่ถ่ายทำ (location scouting) ได้มีการติดต่อและเดินทางไปสำรวจสถานที่จริง



Start filming			
Day	Scene	Location	Cast
5 - 6 ก.ค.	1	โรงเรียน ทางเดินอาคาร	โอม , ครุฑัน
	2	โรงเรียน สนามจอดรถ	โอม , ครุฑัน
	4	โรงเรียน ห้องเรียนตอนเย็น	ครุฑัน
ย้ายโล			
12 - 13 ก.ค.	3	ร้านซ่อมรถ	โอม , ครุฑัน , ลงชัย
	4	ร้านซ่อมรถ โอมในความมืดครุฑัน	โอม



ภาพที่ 1 แผนการผลิต

การคัดเลือกนักแสดง ติดต่อนักแสดงสอบถามวันและเวลาว่างเพื่อจะได้วางแผนการทำงานได้ถูกต้อง การจัดเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องดิจิทัล Canon Eos m 50 เลนส์ Tampon 14-200 มิลลิเมตร ไมค์บูม และตรวจสอบความเรียบร้อย การแบ่งตารางการถ่ายทำ เมื่อได้ทราบถึงวันเวลาของนักแสดงจึงเริ่มทำแผนการทำงานเพื่อกำหนดระยะเวลาการถ่ายทำ และการแบ่งทีมงานมีตำแหน่งดังนี้ ช่างภาพ ผู้กำกับ ผู้เขียนบทและสตอรี่บอร์ด และผู้ตัดต่อ เพื่อให้การผลิตเป็นไปอย่างราบรื่นและภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร

4. การถ่ายทำ ได้ดำเนินการตามบทภาพยนตร์และตารางถ่ายทำที่วางแผนไว้ โดยมีการกำกับ การแสดง การจัดแสงซึ่งจะใช้เป็นแสงธรรมชาติ มุมกล้องส่วนใหญ่จะเป็นระยะใกล้ (close up shot angle) เพื่อเน้นการแสดงอารมณ์ทางใบหน้า และมุมกล้องขนาดครึ่งตัว (medium shot) เพื่อให้เห็นบรรยากาศรอบตัวนักแสดง เป็นหลัก และการบันทึกเสียงอย่างใกล้ชิดโดยการใช้ไมค์บูมในการบันทึก เพื่อให้ได้ภาพและเสียงที่มีคุณภาพตรงตามเจตนารมณ์ของเรื่องราว



ภาพที่ 2 การถ่ายทำ

5. หลังการถ่ายทำ (post-production) เมื่อการถ่ายทำแล้วเสร็จ เข้าสู่ขั้นตอนการตัดต่อภาพยนตร์ (editing) ในโปรแกรม Davinci และ Premiere pro โดยการใส่เสียงประกอบ ดนตรี ภาพกราฟิก และคำบรรยาย รวมถึงการปรับแต่งสี (color grading) เพื่อเพิ่มอารมณ์และอรรถรสของเรื่องราว โดยให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเนื้อหาและความต่อเนื่องของเหตุการณ์



ภาพที่ 3 การตัดต่อภาพยนตร์

6. การนำเสนอและเผยแพร่ หลังจากผลงานสมบูรณ์ ได้จัดเตรียมช่องทางการนำเสนอผลงานต่อกลุ่มเป้าหมาย อาทิ การจัดฉายภายในสถานศึกษา การจัดโชว์ผลงานนอกสถานที่ หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีการจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์และเอกสารประกอบเพื่อสื่อสารวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน



ภาพที่ 4 การนำเสนอและเผยแพร่

7. การประเมินผลและสะท้อนความคิดเห็น ในขั้นตอนสุดท้าย ดำเนินการเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ชม เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสื่อสารสาระสำคัญและประเมินผลกระทบทางความคิดที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลงานในลักษณะเดียวกันในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ผลงาน

การวิเคราะห์ผลงานภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้ หรือ เรียนรอด” พิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญด้านเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ เทคนิคการผลิต และผลกระทบเชิงความคิดต่อกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถแจกแจงได้ดังนี้



1. ด้านเนื้อหา (content analysis) เนื้อหาของภาพยนตร์สั้นสะท้อนปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาอย่างตรงประเด็น โดยใช้ตัวละครหลัก “โอม” เป็นนักเรียนที่ต้องหยุดเรียนบ่อยครั้งเนื่องจากภาระทางครอบครัว และ “ครูอ้อย” ผู้เป็นตัวแทนของระบบการศึกษาที่พยายามเข้าใจและเข้าถึงนักเรียนอย่างแท้จริง เรื่องราวนำเสนอด้วยความเรียบง่ายแต่แฝงพลังทางอารมณ์และข้อคิด ทำให้ผู้ชมสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

2. ด้านรูปแบบการนำเสนอ (narrative & aesthetic elements) ภาพยนตร์สั้นเรื่องนี้ใช้รูปแบบการเล่าเรื่องเชิงเส้น (linear narrative) คือการเล่าเรื่องตามลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงโดยเริ่มจากจุดเริ่มต้น ไปยังจุดสิ้นสุดของเรื่อง เหมือนกับการเลื่อนดูรูปภาพตามลำดับที่เกิดขึ้น โดยตัวภาพยนตร์สั้นได้เล่าเรื่องตามลำดับเวลา เข้าถึงเย็น และเริ่มวันใหม่เหมือนการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิ ตอนเช้าที่ห้องเรียน และตอนเย็นที่อุโมงรถ ฯลฯ ล้วนเป็นสถานที่ที่ผู้ชมคุ้นเคยและสามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์ส่วนตัวได้ การใช้บทพูดที่เป็นธรรมชาติ เสริมด้วยภาษากายและสีหน้า ทำให้เรื่องราวมีความสมจริงและน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังหลีกเลี่ยงการสร้างดราม่าที่เกินจริง เพื่อให้ผลงานยังคงความสมดุลระหว่างอารมณ์และสาระสำคัญ

3. ด้านเทคนิคการผลิต (technical analysis) ด้านการถ่ายทำมีการใช้มุมกล้องที่หลากหลาย เช่น มุมกล้องระยะใกล้เพื่อเน้นอารมณ์ของตัวละคร และมุมกล้องกว้างเพื่อสะท้อนสภาพแวดล้อมของชุมชน เทคนิคการตัดต่อเรียบง่ายไม่ซับซ้อน ช่วยให้ผู้ชมสามารถติดตามเนื้อหาได้อย่างลื่นไหล เสียงบรรยายและดนตรีประกอบถูกเลือกใช้อย่างเหมาะสม ไม่รบกวนเนื้อเรื่อง แต่กลับช่วยเสริมอารมณ์ในแต่ละฉากให้มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 5 การใช้มุมกล้องที่หลากหลาย

4. ด้านคุณค่าทางการสื่อสาร (communicative value) ภาพยนตร์สั้นเรื่องนี้มีคุณค่าทางการสื่อสารที่ชัดเจน โดยเฉพาะในแง่ของการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษาเป็นประเด็นสำคัญในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG 4) การเลือกใช้สื่อภาพยนตร์สั้นถือเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเยาวชน ครู และผู้ปกครองได้อย่างรวดเร็ว และช่วยกระตุ้นให้เกิดการตั้งคำถามต่อโครงสร้างของสังคมที่ยังไม่เปิดโอกาสให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียม



5. ด้านผลกระทบและการตีความ (impact & interpretation) แม้ภาพยนตร์จะมีความยาวเพียงไม่เกิน 10 นาที แต่สามารถสื่อสารสาระสำคัญได้อย่างครบถ้วน และเปิดโอกาสให้ผู้ชมตีความได้หลากหลายตามบริบทชีวิตของตนเอง โดยเฉพาะการนำเสนอภาพอนาคตที่ครุต้นจินตนาการถึงนักเรียน ว่าสามารถ “เป็นเจ้าของอยู่” หรือ “มีธุรกิจของตนเอง” หากได้รับโอกาสอย่างเหมาะสม ถือเป็นภาพสะท้อนของการมองเห็นศักยภาพที่ซ่อนอยู่ในตัวเด็กทุกคน

จากการวิเคราะห์ผลงานภาพยนตร์สั้นเรื่อง “เรียนรู้ หรือ เรียนรอต” สามารถกล่าวได้ว่าเป็นผลงานที่มีคุณภาพทั้งในด้านเนื้อหา การนำเสนอ และผลกระทบทางความคิด สอดคล้องกับหลักการของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (communication for development) และแนวคิดการศึกษาเพื่อความเท่าเทียม อันเป็นรากฐานสำคัญของสังคมที่ยั่งยืน.

สรุป

แม้ว่าภาพยนตร์สั้น “เรียนรู้ หรือ เรียนรอต” จะประสบความสำเร็จในการถ่ายทอดสาระสำคัญด้านความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG 4) แต่ยังมีประเด็นที่ควรวิพากษ์เพิ่มเติม กล่าวคือ เนื้อหาของภาพยนตร์มุ่งเน้นการสะท้อนปัญหาในระดับปัจเจกผ่านตัวละคร “โอม” และ “ครูอ้อย” ช่วยให้ผู้ชมเกิดความเชื่อมโยงทางอารมณ์ได้ง่าย แต่ในอีกด้านหนึ่ง การนำเสนอเชิงเรื่องราวส่วนบุคคลอาจยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายถึงโครงสร้างเชิงนโยบายและปัจจัยทางระบบที่เป็นต้นตอของความเหลื่อมล้ำ เช่น นโยบายการจัดการศึกษา การจัดสรรทรัพยากร หรือความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, ออนไลน์, 2565)

นอกจากนี้การเลือกใช้รูปแบบการเล่าเรื่องเชิงเส้น (linear narrative) แม้จะช่วยให้ผู้ชมติดตามเรื่องราวได้อย่างเข้าใจง่าย แต่ก็อาจจำกัดโอกาสในการสำรวจมิติทางสังคมที่ซับซ้อนมากขึ้น หากใช้การเล่าเรื่องแบบไม่เป็นเส้นตรง (non-linear narrative) (มนต์ศักดิ์ เกษศิริรินทร์เทพ, สมคเน วรวิวัฒน์ และประยุทธิ์ ศรีทองกุล, 2561, หน้า 108) หรือการตัดสลับภาพจากหลายมุมมอง อาจช่วยให้ผู้ชมเข้าถึงความเป็นจริงที่หลากหลายและสะท้อนปัญหาในเชิงโครงสร้างได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามคุณค่าของภาพยนตร์สั้นนี้อยู่ที่การทำให้ประเด็นความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาซึ่งมักถูกมองว่าเป็นปัญหาเชิงนโยบาย กลายเป็นประสบการณ์ที่จับต้องได้ในระดับชีวิตประจำวัน ผ่านการเล่าเรื่องที่สมจริงและสื่อสารด้วยภาพและเสียงอย่างทรงพลัง การตีความที่เปิดกว้างยังช่วยให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงกับบริบทชีวิตของตนเอง ซึ่งถือเป็นการสร้างพื้นที่การเรียนรู้เชิงสังคมตามแนวคิดการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (communication for development) (Servaes, Online, 2008) ที่ไม่เพียงแต่เน้นการถ่ายทอดข้อมูล แต่ยังเน้นการกระตุ้นการตั้งคำถามและการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคม

กล่าวโดยสรุปการวิพากษ์ชี้ให้เห็นว่าภาพยนตร์สั้น “เรียนรู้ หรือ เรียนรอต” มีศักยภาพในฐานะสื่อเพื่อการพัฒนา ทั้งในแง่การสร้างความรู้ความตระหนักรู้และการเปิดพื้นที่สำหรับการสนทนาเชิงสังคม แม้ยังมี



ข้อจำกัดในด้านการนำเสนอปัญหาเชิงโครงสร้าง แต่ก็ถือเป็นก้าวสำคัญของการใช้สื่อสร้างสรรค์เพื่อขับเคลื่อนการศึกษาอย่างเท่าเทียมในสังคมไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ผลงานภาพยนตร์สั้นทำหน้าที่เป็นสื่อกระตุ้นการอภิปรายเชิงนโยบาย (policy dialogue starter) โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับองค์กรอย่างกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ในการแสวงหามาตรการเชิงระบบเพื่อสนับสนุนนักเรียนกลุ่มเสี่ยง
2. การเผยแพร่ภาพยนตร์สั้นผ่านช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลาย เช่น โรงเรียน ชุมชน สื่อออนไลน์ หรือองค์กรที่ทำงานด้านการศึกษา เพื่อให้เกิดผลเชิงสังคมอย่างแท้จริง หรือจัดกิจกรรมเสวนา หรือการอบรมเชิงปฏิบัติการ ประกอบการฉายภาพยนตร์ เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชน ครู และผู้ปกครองได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สะท้อนประสบการณ์ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
3. สนับสนุนการพัฒนาสื่อภาพยนตร์สั้นลักษณะนี้ในระดับนักเรียน นักศึกษา หรือเยาวชนทั่วไป เพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก และการสร้างสรรค์สื่อที่สะท้อนปัญหาสังคมจากมุมมองของคนรุ่นใหม่

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2565). **รายงานสถานการณ์การศึกษาไทย พ.ศ.2565**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา. (2565, 22 ธันวาคม). **กสศ. เปิดรายงานความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาปี 65 พบรายได้ครัวเรือน นร.ยากจนพิเศษเหลือ 34 บาทต่อวัน** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [https://www.eef.or.th/news-221222/#:~:text=ข่าวสารความรู้,22%20ธันวาคม%202565%20ทางการศึกษาปี%2065%20พบรายได้ครัวเรือนนร.ยากจนพิเศษเหลือ%2034%20บาทต่อวัน%20%20กสศ. \[2568, 14 มิถุนายน\]](https://www.eef.or.th/news-221222/#:~:text=ข่าวสารความรู้,22%20ธันวาคม%202565%20ทางการศึกษาปี%2065%20พบรายได้ครัวเรือนนร.ยากจนพิเศษเหลือ%2034%20บาทต่อวัน%20%20กสศ. [2568, 14 มิถุนายน].).
- ณจักร วงษ์ยิ้ม และมานิช ชุ่มเมืองปัก. (2564). การเล่าเรื่องและกลวิธีการสร้างสรรค์ของภาพยนตร์ฮาลาล. **วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**, 29(1), หน้า 48-74.
- มนต์ศักดิ์ เกษศิริรินทร์เทพ, สมคเน วรวิวัฒน์ และประยุทธ์ ศรีทองกุล. (2561). สัมพันธภาพการสร้างเนื้อหาของภาพยนตร์ : กรณีศึกษา โครงการภาพยนตร์สั้น ของนักศึกษาโครงการภาพยนตร์ ปีการศึกษา 2559. **วารสารวิชาการนิเทศสยามปริทัศน์**, 17(22), หน้า 106-114.
- มนฤดี ธาดานานวยชัย. (2561). กระบวนการสร้างภาพยนตร์ไทยแนวสยองขวัญเพื่อการจัดจำหน่ายในต่างประเทศ. **วารสารวิชาการนิเทศสยามปริทัศน์**, 17(22), หน้า 7-16.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

สหประชาชาติ. (2558). *เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)*

เป้าหมายที่ 4 – การศึกษาที่มีคุณภาพ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://thailand.un.org/th/sdgs/4> [2568, 2 กรกฎาคม].

สีทอง บุญนำ, ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา และนพพร จันทรนำชู. (2568). เรื่องเล่าความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และแนวทางการจัดการศึกษา เพื่อสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการครุศาสตร์สวนสุนันทา*, 9(1), หน้า 23-34.

สำนักข่าวไทยพีบีเอส. (2565, 27 ตุลาคม). **เด็กหลุดขอบ ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในยุคโควิด-19**

เด็กไทยกับความรู้ด้อย (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://www.thaipbs.or.th/program/ChildrenFromCovid19/watch/vUlfgy> [2568, 19 มิถุนายน].

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2565). **รายงานผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี**

งบประมาณ 2565 ของกระทรวงศึกษาธิการ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://ops.moe.go.th/wp-content/uploads/2023/01/รายงานผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการ-2565.pdf>. [2568, 14 มิถุนายน].

Servaes, J. (2008). *Communication for Development and Social Change* (Online).

เข้าถึงได้จาก: <https://doi.org/10.4135/9788132108474> [2025, July 4].

UNICEF Thailand. (2022). *Education* (Online). Available:

<https://www.unicef.org/thailand/education> [2025, July 4].



ขั้นตอนการนำส่งบทความวิจัยหรือบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์

1. บทความ มีเนื้อหาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความยาว 8-10 หน้ากระดาษ A4 พิมพ์ตัวอักษร Angsana New ขนาด 16 พอยท์ ตัวเลขที่มีทศนิยม ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง

2. รูปแบบ

2.1 บทความวิจัย

- ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่)
- ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง สังกัด หน่วยงาน มหาวิทยาลัย (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ)

และ e-Mail address

- บทคัดย่อ (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) พร้อมคำสำคัญไม่เกิน 3 คำ
- บทนำ
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)
- กรอบแนวคิดในการวิจัย
- วิธีดำเนินการวิจัย
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- ผลการวิจัย
- อภิปรายผล
- ข้อเสนอแนะ
- ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้
- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
- บรรณานุกรม แบบ APA

2.2 บทความวิชาการ

- ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่)
- ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง สังกัด หน่วยงาน มหาวิทยาลัย (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ)

และ e-Mail address

- บทคัดย่อ (ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) พร้อมคำสำคัญไม่เกิน 3 คำ
- บทนำ
- วัตถุประสงค์



- เนื้อหาสาระ
- บทสรุป
- ข้อเสนอแนะ
- บรรณานุกรม แบบ APA

Template บทความวิจัย:

https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/file/template_researchpaper.doc

Template บทความวิชาการ:

https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/file/template_academicpaper.doc

3. กำหนดออก ปีละ 4 ฉบับ ราย 3 เดือน (มกราคม ถึง มีนาคม, เมษายน ถึง มิถุนายน, กรกฎาคม ถึง กันยายน และตุลาคม ถึง ธันวาคม)

4. วิธีการส่งต้นฉบับ

- ส่งต้นฉบับบทความ Ms word ที่มีรูปแบบตามวารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี ผ่าน

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/SPUCJ/information/authors>

- ค่าระเงิน 4,000.- บาท (สี่พันบาทถ้วน) เมื่อบทความเข้าสู่กระบวนการพิจารณา

จากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นคำดำเนินการ

หมายเหตุ: สอบถามรายละเอียดได้ที่ สำนักงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โทรศัพท์ 0 3814 6123 ต่อ 2507

หรือ e-Mail: journalspuc@gmail.com หรือ Line OA:



ตัวอย่างบรรณานุกรม

จรัส สุวรรณเวลา. (2553). **จุดบอดบนทางสู่ธรรมาภิบาล บทบาทของบอร์ดองค์การมหาชน** (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจษฎา มินศิริ. (2551, 20 มีนาคม). รองกรรมการผู้จัดการ บริษัทบัณฑิต เซ็นเตอร์ จำกัด. สัมภาษณ์.

ธิดา มุติกุล. (2549). **ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย**

ศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.



- บุญเสริม บุญเจริญผล. (2553). **จิตพี ะไรกันหนักหนา** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:
<http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=630> [2554, 9 ตุลาคม].
- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2533). ระบบตลาดเสรีและปัญหาประชาธิปไตย. ใน ฉัตรทิพย์ นาถสุภา และ
บุษบา คุราศิริรินทร์ (บรรณาธิการ), **เปเรศตรอยก้า: จุดเปลี่ยนของเศรษฐกิจการเมืองโซเวียต**
(หน้า 77-118). กรุงเทพฯ: สร้างสรรค์.
- ฟิสค์, ปีเตอร์. (2553). **ลูกค้าอัจฉริยะ** แปลจากเรื่อง Customer genius (วัฒนา มานะวิบูลย์, แปล).
กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- วงศ์เดือน ภาณุวัฒนากุล และสุรพงษ์ ยิ้มละมัย. (2553). อัตลักษณ์ของคนไทยเชื้อสายจีนในเมืองหาดใหญ่.
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 2(1), หน้า 26-41.
- Davis, Beverly M. (2004). *The impact of leadership on employee motivation* (Online).
Available: [http://www.lib.umi.com/digital_dissertations/gateway/full_citation_&
abstract/AAT_MQ89924](http://www.lib.umi.com/digital_dissertations/gateway/full_citation_&abstract/AAT_MQ89924) [2005, May 27].
- Foster, Sharon L., & Cone, John D. (1986). Design and use of direct observation. In Anthony
R. Ciminero, Karen S. Calhoun, & Henry E. Adams (Eds.), *Handbook of behavioral
assessment* (2nd ed.) (pp. 253-324). New York: Wiley.
- Huerta, de la Adriana. (2010). *Microfinance in rural and urban Thailand: Policies, social
ties and successful performance*. Master Thesis of Economics, Department of
Economics University of Chicago.
- Morgan, Nigel, Pritchard, Annette, & Pride, Roger. (2010). *Destination branding: Creating
the unique destination proposition*. London, UK: Elsevier.
- Robinson, Peter (Ed.). (2009). *Operations management in the travel industry*.
Cambridge, MA: CAB International.

NO.4
2025

KNOW
LEDGE

