



ปีที่ 41 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2566

Vol.41 No.3 September-December 2023

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 人文与社会学科

RPJ

ISSN : 0125-7609

ROMPHRUEK JOURNAL
KRIRK UNIVERSITY



ศักยภาพที่จำเป็นต่อความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ
必要性潜力可续旅游业经济的巩固发展
The necessary potential towards sustainability in tourism and economy



วารสารร่มพญักษ์ : ROMPHRUEK JOURNAL

ปีที่ 41 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2566 ISSN 0125-7609
ศักยภาพที่จำเป็นต่อความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ

The necessary potential towards sustainability in tourism and the economy
必要性潜力可续旅游业经济的巩固发展

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยเกริก

บรรณาธิการ

สังกัด

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย

ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์
รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ วีระเวเจริญชัย
อาจารย์ ดร.ผกาพันธ์ ภูมิจิตร

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.บรรเจิด สิงคะเนติ
ศาสตราจารย์ ดร.จินตนา สรายุทธพิทักษ์
ศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร
รองศาสตราจารย์ ดร.สยาม อรุณศรีมรกต
รองศาสตราจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน
รองศาสตราจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास
รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ บัวเผื่อน
รองศาสตราจารย์ ดร.นิยม รัฐอมฤต
รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ ตันตยกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกลศรี ศรีสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพธร ปัจฉัยคุณธรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีไล ลิ้มถาวรานันต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณี มงคลพิทักษ์สุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัสรินณี พันธุ์แน่น
อาจารย์ ดร.ดาวพระศุภร์ ทองกลืน
อาจารย์ ดร.หิมขุณ เชีย

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเทศไทย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยมหิดล ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย
สถาบันพระปกเกล้า ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย
มหาวิทยาลัยเกริก ประเทศไทย

สำนักงาน

สถาบันวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเกริก
เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 ถนนรามอินทรา
แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย
0-2552-3500-9 ต่อ 402
romphruek.kru@gmail.com

โทรศัพท์

e-mail

- ทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารร่มพญักษ์ เป็นที่ชนะและข้อคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ทัศนะของมหาวิทยาลัยเกริกหรือกองบรรณาธิการ
- กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ต้องอ้างอิงแหล่งที่มาชัดเจน
- ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารร่มพญักษ์ ผ่านการตรวจและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ



วารสารร่วมพหุภักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก เป็นวารสารวิชาการที่รองรับการเผยแพร่ผลงานด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับศาสตร์ทางด้าน การบริหารการจัดการ สังคมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ซึ่งตีพิมพ์มากกว่าสี่ทศวรรษ เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอันมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสังคมไทย สร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนางานวิจัยที่มีคุณภาพทางวิชาการเพื่อสังคม อีกทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการขยายบทบาททางวิชาการต่อสังคมวงกว้าง และ การพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งความรู้ที่มาจากผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา เพื่อเข้าสู่การเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) โดยจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ เผยแพร่ในรูปแบบเล่มและรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

กองบรรณาธิการวารสารร่วมพหุภักษ์มีนโยบายและเกณฑ์การรับพิจารณาและตีพิมพ์บทความซึ่งไม่เคยเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ และไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารฉบับอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ และไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยในชั้นเรียน ไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยสถาบัน โดยบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารร่วมพหุภักษ์นั้นต้องผ่านการประเมิน จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน จากต่างสถาบันโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) ทั้งนี้ บทความทั้งหมดที่ตีพิมพ์ในวารสารร่วมพหุภักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก ขอสงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่วิทยาการและความรู้ใหม่ๆ ในสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ
3. เพื่อเป็นเอกสารประกอบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

กำหนดการออกวารสาร

ปีการศึกษาละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

ปี พ.ศ. 2566 วารสารร่วมพหุภักษ์รับตีพิมพ์บทความในประเด็นด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้สนใจส่งบทความโดยลงทะเบียนสมาชิกวารสารร่วมพหุภักษ์ที่ <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index> หรือติดต่อสอบถามรายละเอียดที่ 02-552-3500-9 ต่อ 402



บทบรรณาธิการ

ประเทศไทยหลังโควิด การท่องเที่ยวได้กลับมาเป็นส่วนสำคัญในการนำเม็ดเงินเข้าสู่ประเทศ เป็นเสาหลักอีกหนึ่งเสาที่รัฐบาลต้องให้ความสำคัญอย่างมาก หลังนโยบายของรัฐบาลที่เปิดวีซ่าฟรีและขยายช่วงเวลาในการพำนักอยู่ในประเทศไทยให้กับนักท่องเที่ยวจีนและรัสเซียแล้ว รัฐบาลยังมีนโยบายในลักษณะเดียวกันนี้กับนักท่องเที่ยวชาวไต้หวัน และอินเดีย เพื่อจะได้มีเงินเข้าประเทศมากยิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจะส่งผลต่อการพัฒนาในหลากหลายมิติของประเทศเช่นกัน

ความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับศักยภาพที่จำเป็นหลายด้าน นับตั้งแต่ด้านความเป็นเลิศในด้านผลิตภัณฑ์ ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับผู้บริโภค เส้นทางการสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้ซื้อ ความเข้าใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของผู้ซื้อ สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการผลิต การประชาสัมพันธ์ด้านอาหาร และความเข้าใจถึงอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจ รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

บทความในวารสารเล่มนี้นอกจากจะมีเรื่องราวต่างๆดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว ยังมีบทความ ที่เน้นเรื่องศักยภาพจำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต การบริหารจัดการวิกฤติการณ์ : รูปแบบการบริหารการจัดการสมัยปฏิรูป การพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) และพื้นฐานสำคัญแห่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือ บทความเรื่อง งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น : การลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ และเชิงพื้นที่ในชุมชนคนจนเมือง

นอกจากนั้น ยังมีบทความที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบลีน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มพูนผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้มีความสำเร็จมากยิ่งขึ้น คือบทความ ความสัมพันธ์อุตสาหกรรม4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบลีน และการนำไปปฏิบัติใช้ในอุตสาหกรรม การผลิต และบทความที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านการศึกษา เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ความรู้ด้านสาธารณสุขคือเรื่อง การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย เรื่อง การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดชอบฝ่ายปกครอง โดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง เรื่องสวัสดิการทางสังคมคือ เรื่องรัฐสวัสดิการแบบเคนส์ และความรู้ด้านการนำเสนอข่าว เรื่องผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อสารมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียง

จากบทความที่รวมไว้ในวารสารเล่มนี้จะให้ความรู้แก่ผู้อ่านได้ในหลายด้านทางสังคมศาสตร์

บทความประจำฉบับ

ความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของ
กลุ่มลูกค้าเงินเนอเธอร์แลนด์ในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทย
ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง 7

The Association between the 5A's Customer Path and Generation Z's Online
Consumer Behavior in Using and Purchasing Thai Commercial Banks' Products
through Mobile Banking Applications

พีรพงษ์ เกียรติลือเลื่อง ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช และ สฤกษ์เทพ สุขแก้ว

Perapong Kiatluelueng Prapasri Phongthanapanich and Sarhistthep Sukkaew

แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน 31

Motivation and work environment that influence team performance

ธีทัต ตริศิริโชค กฤษดา เขียววัฒนสุข และวรรณวิชนี ถนอมชาติ

Teetut Tresirichod Krisada Chienwattanasook

and Wanvicechane Tanomchard

อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต 51

The Influence of Perception, Attitude and Behavior Affecting
to Gastronomic Tourism Decisions of Thai Tourists in Phuket

วันวิสาข์ น้อยเฉลิม

Wanwisa Noichaleam

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยว
ในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19 71

Factors Affecting the Tourist Decision to Use Services of Pool Villa
in Nakhon Pathom Province during the COVID-19

สุรสิทธิ์ อุดมธนาวงศ์ อริณูชัย ณ ระนอง และชลธิชา เชาวน์ไวพจน์

Surasit Udomthanavong Arin Naranong and Cholticha Chaowaipoj

ศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง
สู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ

87

Capabilities Needed for Organizers to Create Own Exhibitions toward Business
Sustainability

สีบพงษ์ สมิตทันต์ เกิดศิริ เจริญวิศาล และ สันติธร ภูริภักดี

Suhbpong Smithtun Kaedsiri Jaroenwisan and Santidhorn Puripakdee

คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการ
ในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

107

Brand Equity Affecting the Brand Loyalty of Thai Tourists in Selecting
the Boutique Hotel in Phuket Province

ดรุณี มูเก็ม และ วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

Darunee Mukem and Watcharin Keadsap

การบริหารจัดการวิกฤตการณ์ : รูปแบบการบริหารจัดการสมัยปฏิรูป

131

Crisis Management : Reformed management Model

สมชาย เทพแสง

Somchai Thepsaeng

การพัฒนาการบริหารการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้
ทางวิชาชีพ (PLC)

149

Development of Learning Management in the 21st Century

Using the Professional Learning Community (PLC)

สมชาย อุสุวรรณ กฤษดา ผ่องพิทยา และ สมชาย เทพแสง

Somchai Usuwan Kisda Pongpitaya and Somchai Thepsaeng

งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น : การลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ในชุมชนคนจนเมือง

169

A Community-Based Research: An Effort to Reduce Economic

and Spatial Inequalities in the Urban Poor Community

พัสรินทร์ พันธุ์แน่น เพ็ญประภา ภัทรานุกรม ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น

และดวงทิพย์ จันทร์อ่วม

Pasrin Phannan Phenprapha Pattaranukrom Dawprasug Thongglin

and Duangthip Chan-uam

ความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบลีน และการนำไปปฏิบัติใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต	191
--	-----

The relationships of industry 4.0, lean 4.0, lean manufacturing, and implementation in manufacturing industry

สาิชล พึ่งแยม สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และโอปอล สุวรรณเมฆ

Saichol Puengyaem Surasidh Boonchunone and Opal Suwunnamek

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร	213
--	-----

The study of relationship between the Code of Ethics of School Administrator and the work motivation of teachers at schools in Sai Mai district in Bangkok

วนิดา บินภาณัจน์ พิชญนันท์ วงษ์เนียม และจิริยา ทองชบุ

Wanida Binnakan Pitchayanan Vongneam and Jirayu Thongchub

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร	231
--	-----

The Study of Public Health Social Work Practice in Public Health Center, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration

ศุภรัตน์ บูรณสมภพ : Suparat Buranasomphob

การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง	253
--	-----

Creating and Developing Principles of Law on the Liability of Administration without Fault by Administrative Court

กิตติพงษ์ สุวรรณสน : Kittipong Suwannason

รัฐสวัสดิการแบบเคนส์	273
----------------------	-----

The Keynesian Welfare State

พงษ์เทพ สันติกุล : Pongthep Suntigul

ผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	293
---	-----

The Impacts of the Seizure of Power by NCPO on News Presentation of Local Media in the Eastern Region of Thailand

ทรงยศ บัวเผื่อน : Songyot Buaphuen

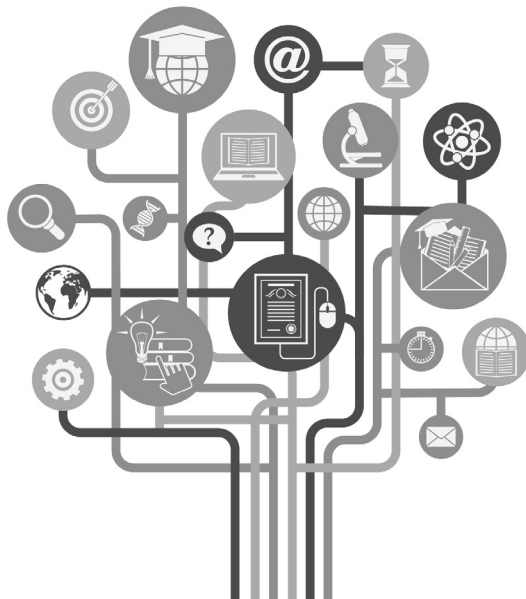
1

ความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

The Association between the 5A's Customer Path and Generation Z's Online Consumer Behavior in Using and Purchasing Thai Commercial Banks' Products through Mobile Banking Applications

พีรพงษ์ เกียรติลือเลื่อง ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช และ สฤษฎ์เทพ สุขแก้ว

Perapong Kiatluelueng Prapasri Phongthanapanich and Sarhistthep Sukkaew





ความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมกรรมการบริโภค ออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซตในการใช้บริการและซื้อ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

The Association between the 5A's Customer Path and Generation Z's Online Consumer Behavior in Using and Purchasing Thai Commercial Banks' Products through Mobile Banking Applications

พีรพงษ์ เกียรติลือเลื่อง¹ ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช² และ สฤกษ์เทพ สุขแก้ว³

Perapong Kiatlueluerng Prapasri Phongthanapanich and Sarhistthep Sukkaew

¹สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี 11120 ประเทศไทย
School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University,
Nonthaburi 1120,Thailand e-mail: heng_heng16@hotmail.com

²สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี 11120 ประเทศไทย
School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University,
Nonthaburi 1120,Thailand e-mail: prapasri.phongthanapanich@gmail.com

³ศูนย์วิชาการประเมินผล สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี 11120 ประเทศไทย
Evaluation Academic Center, Office of Registration and Evaluation,Sukhothai
Thammathirat Open University Nonthaburi 1120,Thailand e-mail:berrdytc@gmail.com

Received : October 28, 2022 Revised : February 26, 2023 Accepted : February 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซตในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซตในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง และ 3) เสนอแนวทางส่งเสริมการให้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซต ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอายุ 15 - 25 ปี ใน พ.ศ. 2565 จำนวน 452 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนมีอิสระในการเลือกดูผลิตภัณฑ์และบริการ ($\bar{X} = 4.46$) เป็นอันดับหนึ่ง และเห็นด้วยว่ามีแรงกระตุ้นให้ต้องการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ($\bar{X} = 3.95$) เป็นอันดับสุดท้าย 2) เส้นทางผู้บริโภค 5A ทุกชั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชัน Z อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยชั้นที่มีความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ความชื่นชอบผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.633, t = 17.324$) ตามด้วยการสอบถามและตอบ ($\beta = 0.585, t = 15.347$) การตัดสินใจ ($\beta = 0.580, t = 15.124$) การสนับสนุน ($\beta = 0.555, t = 14.276$) และ การรู้จักผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.533, t = 13.352$) ตามอันดับ และ 3) ธนาคาร ฯ อาจให้ความสำคัญแก่เส้นทางผู้บริโภค 5A แต่ละชั้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการลูกค้า ประเภทผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมถึงบริบททางธุรกิจที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : เส้นทางผู้บริโภค 5A; พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์; เจนเนอเรชัน Z; โมบายแบงก์กิ้ง ธนาคารพาณิชย์ไทย

Abstract

The purposes of this research were to: 1) investigate the generation Z's opinions on online consumer behavior in using and purchasing Thai commercial banks' products through mobile banking applications, 2) investigate the relationship between the 5A's customer path and generation Z's online consumer behavior in using and purchasing Thai commercial banks' products using mobile banking applications, and to 3) propose guidelines for generation Z customers' uses of and purchases of Thai commercial banks' products through mobile banking applications. The research sample consisted of 452 Thai mobile banking application users who were 15–25 years of age in 2022 obtained by stratified random sampling method. The research instrument was a questionnaire. Percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression analysis were used in analyzing the data.

The research findings revealed that: 1) the majority of the respondents strongly agreed with the highest mean score that they had the autonomy to browse the bank's products and services ($\bar{X} = 4.46$). They agreed that



they were encouraged to buy products and services on mobile banking applications ($\bar{X} = 3.95$) with the lowest mean score; and 2) each phase of 5A's customer path associated with generation Z's online consumer behavior at a significant level of .05 with the highest association level: Appeal ($\beta = 0.633$, $t = 17.324$), followed by Ask ($\beta = 0.585$, $t = 15.347$), Act ($\beta = 0.580$, $t = 15.124$), Advocate ($\beta = 0.555$, $t = 14.276$), and Awareness ($\beta = 0.533$, $t = 13.352$), respectively, and 3) depending on the needs of the customer, the products and services offered, and various business circumstances, the relevance of each phase should be adjusted by Thai commercial bank

Keywords : 5A's Customer Path; Online Consumer Behavior; Generation Z; Mobile Banking; Thai Commercial Bank

บทนำ

การแข่งขันของธุรกิจธนาคารเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้าถึงง่าย มีราคาเหมาะสม และตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการส่งผลให้ทุกธนาคารออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบดิจิทัล และนำข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาด (Market share) ให้ได้มากที่สุด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ธนาคารพาณิชย์ไทยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า ดังเห็นได้จากธนาคาร ๆ ทุกแห่งให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งแก่ลูกค้าเพื่อลดเวลารอคอย เพิ่มความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายการทำธุรกรรม เพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ ลดต้นทุนการปฏิบัติการ และลดบทบาทการให้บริการโดยพนักงาน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ผลการสำรวจพบว่าในปี 2564 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือสูงสุดเป็นอันดับ 3 ของโลก (Datareportal, 2022) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2562) ได้จัดกลุ่มผู้มีกิจกรรมทางการเงินตามช่วงอายุ พบว่าประชากรที่เกิดในปี 2540 ถึง 2552 หรือกลุ่มเจนเนอเรชันแซด (Generation Z) ใช้อินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) (สำนักพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2565) มีการชำระเงินผ่าน

แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในปี 2564 รวม 68,389,764 รายการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) และมีกลุ่มผู้ใช้งานอายุ 16 ถึง 64 ปี เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 68.1 จัดเป็นอันดับ 1 ของโลก (Datareportal, 2022) กลุ่มเจนเนอเรชันแซดจะเป็นประชากรที่เติบโตและมีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจของไทยในอนาคต จึงเป็นที่แน่นอนว่าประชากรกลุ่มนี้จะเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุดของธนาคาร ฯ ที่มีกำลังซื้อสูงทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ทั้งนี้ธนาคาร ฯ ยังต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภค และเส้นทางผู้บริโภค (Customer path) (Lemon & Verhoef, 2016) อันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ในยุคของการเชื่อมต่อกันผ่านเทคโนโลยี และกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตนเอง Kotler et al. (2021) ได้เสนอแนวคิดเส้นทางผู้บริโภค 5A ที่ประกอบด้วย 1) การรู้จักผลิตภัณฑ์ (Aware) 2) การชื่นชอบผลิตภัณฑ์ (Appeal) 3) การสอบถามและตอบ (Ask) 4) การตัดสินใจ (Act) และ 5) การสนับสนุน (Advocate) เพื่อเปลี่ยนผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า และมีบทบาทเป็นผู้แนะนำให้ผู้อื่นซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการต่อไป

จากความสำคัญของการให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง การเพิ่มขึ้นของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซด และแนวคิดเส้นทางผู้บริโภค 5A อีกทั้งผู้วิจัยยังพบว่าการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซดยังมีไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ และความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซดในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพื่อเสนอแนวทางส่งเสริมการให้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับลูกค้ากลุ่มดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซดในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซดในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง



3) เพื่อเสนอแนวทางส่งเสริมการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชันแซต

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

เจนเนอเรชันแซต (Generation Z)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2562) จัดกลุ่มผู้มีกิจกรรมทางการเงินกลุ่มนี้คือ กลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างปี 2540 – 2552 วิทยา ซีวโรนทัย (2555) กล่าวว่าประชากรกลุ่มนี้กำเนิดในช่วงที่อัตราการเจริญพันธุ์ลดลง เป็นประชากรที่กำเนิดมาพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่พัฒนาแล้ว นิยมใช้เทคโนโลยี เรียนรู้ได้เร็วกว่ากลุ่มเจนเนอเรชันอื่น ถือเป็นประชากรยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ (Digital Native) ที่กำลังอยู่ในวัยเรียนหรือเริ่มทำงาน

พฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ (Online Consumer Behavior)

พฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ประกอบด้วย (Hausman & Siekpe, 2009; Richard & Chebat, 2016)

1) การรับรู้ทางออนไลน์ (Online Cognitions) คือ การรับรู้ข้อมูล สารสนเทศ และ เนื้อหาที่ผู้บริโภคสนใจผ่านช่องทางออนไลน์ การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางออนไลน์ส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถรับรู้ข้อมูล สารสนเทศ และ เนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นปัจจุบันได้อย่างทันที

2) อารมณ์ทางออนไลน์ (Online Emotions) คือ อารมณ์ของผู้บริโภคขณะเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาผ่านช่องทางออนไลน์ ก่อให้เกิดความรู้สึกและแรงกระตุ้นให้สนใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้บริโภคที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อผลิตภัณฑ์และบริการจะมีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

3) ความบันเทิงออนไลน์ (Online Entertainment) คือ ประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มออนไลน์ และเนื้อหาที่สร้างความสนุก ตื่นเต้น หรือ พึงพอใจที่ส่งผลให้ผู้บริโภคใช้เวลาอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการยาวนานยิ่งขึ้น

4) ความต่อเนื่อง (Flow) คือ การเชื่อมโยงข้อความ เนื้อหาของผลิตภัณฑ์และบริการที่อยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้บริโภคอยากติดตามและไม่รู้สึกสะดุดขณะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ

5) ทักษะคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ (Online Attitudes) คือ ความสัมพันธ์ของการรับรู้ทางออนไลน์ของผู้บริโภคกับคุณภาพของเนื้อหา และความถูกต้องของข้อมูล ทักษะคติต่อสื่อออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์

ปัจจุบันธนาคาร ฯ ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเป็นช่องทางสำคัญเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้บริการ ธนาคาร ฯ จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการบนช่องทางออนไลน์ และนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดให้เป็นตามความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

เส้นทางผู้บริโภค (Customer Path/Customer Journey)

Kotler et al. (2021) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเส้นทางผู้บริโภค 5A ที่มุ่งเน้นการทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์และสื่อดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท ประกอบด้วย

1. A1 การรู้จักผลิตภัณฑ์ (Aware) ผู้บริโภครู้จักผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสื่อสารการตลาด จากการแนะนำของผู้อื่น อาจเป็นคนในครอบครัว เพื่อน หรือผู้มีประสบการณ์ตรงในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงจากการโฆษณา กิจกรรมการตลาด และการตลาดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์กับผลิตภัณฑ์และตราผลิตภัณฑ์มักมีแนวโน้มที่จะจดจำผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์นั้น

2. A2 การขึ้นชอขอผลิตภัณฑ์ (Appeal) ผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์ที่น่าจดจำมีความน่าสนใจ น่าประทับใจ มีบทบาทสำคัญในการสร้างความขึ้นชอขอ ผู้บริโภคจะกระตือรือร้นกับการหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ตนขึ้นชอขอจากคนรอบข้าง จากสื่อดิจิทัล และจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการโดยตรง

3. A3 การสอบถามและตอบ (Ask) ผู้บริโภคที่อยากรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์จะค้นหา สอบถามข้อมูล และขอคำแนะนำจากเพื่อนหรือคนรอบข้างที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อต่าง ๆ และมีการพูดคุยกับผู้ที่ม่ประสบการณ์ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการบนช่องทางสื่อสารออนไลน์เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

4. A4 การตัดสินใจ (Act) ผู้บริโภคที่มีความเชื่อมั่นในข้อมูลผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์จะเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อและบริการ จากนั้นผู้บริโภคจะมีปฏิสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์ในเชิงลึกยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้อง



ผูกมัดผู้บริโภค (Customer retention) ด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดี การตอบสนองความต้องการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่การซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และสนับสนุนให้ผู้อื่นหันมาสนใจและตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ บริการ และตราผลิตภัณฑ์ต่อไป

5. A5 การสนับสนุน (Advocate) ผู้บริโภคยินดีแนะนำผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์ที่ตนชื่นชอบแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ผู้บริโภคที่ได้รับประสบการณ์ที่ดีมีแนวโน้มที่จะเล่าเรื่องราว รวมถึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้บุคคลอื่นได้รับรู้จนกลายเป็นผู้เผยแพร่และยินดีปกป้องผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์ในที่สุด และมักมีแนวโน้มสูงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ การบริการ และตราผลิตภัณฑ์ซ้ำ

เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล การนำแนวคิดเส้นทางผู้บริโภค 5A ที่มุ่งเน้นการทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อดิจิทัลจึงมีความเหมาะสมกับองค์กรยุคใหม่

วิธีการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอายุ 15 ถึง 25 ปี ใน พ.ศ. 2565 (เจนเนอเรชันแซต) จำนวน 6,395,157 คน เป็นชาย 2,417,369 คน (ร้อยละ 37.8) และหญิง 3,977,788 คน (ร้อยละ 62.2) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Slovin ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดให้ชั้นภูมิคือ เพศของประชากร ได้ข้อมูลจากตัวอย่างชาย 171 คน (ร้อยละ 37.8) และหญิง 281 คน (ร้อยละ 62.2) รวม 452 คน ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามคัดกรองเพื่อให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและมีอายุตามกำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ 0.93 แบบสอบถามไม่มีการเก็บข้อมูลที่อ่อนไหว และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถหยุดทำได้หากไม่ประสงค์จะให้ข้อมูลต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินเฟ้อเรซันแซด (n=452)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	n	%
1. เพศ		
1.1 ชาย	171	37.83
1.2 หญิง	281	62.17
รวม	452	100

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 452 คนเป็นหญิง 281 คน (ร้อยละ 62.17) และชาย 171 คน (ร้อยละ 37.83)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินเฟ้อเรซันแซด ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินเฟ้อเรซันแซด (n=452)

รายการ	\bar{X}	SD	ความคิดเห็น
1. การรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ทุกที่และทุกเวลา	4.36	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การรับรู้ราคา รายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.33	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ความมีอิสระในการเลือกดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้จากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.46	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ตารางที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคออนไลน์ในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรนซ์แซด (n=452) (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	SD	ความคิดเห็น
4. การมีแรงกระตุ้นที่ทำให้อยากซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.95	0.99	เห็นด้วย
5. ความปลอดภัยเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.15	0.84	เห็นด้วย
6. การผ่อนคลายในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.23	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ความสนุกในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.02	1.01	เห็นด้วย
8. ความรวดเร็วของเวลาเมื่อเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.12	0.98	เห็นด้วย
9. การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ติดขัดตั้งแต่ต้นจนจบ	4.12	0.91	เห็นด้วย
10. การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีความครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัยอยู่เสมอ	4.15	0.88	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	4.19	0.69	เห็นด้วย

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคออนไลน์ในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เห็นด้วยอย่างยิ่งสูงสุด ได้แก่ ตนมีอิสระในการเลือกรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้จากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ($\bar{X} = 4.46$) และเห็นด้วยว่าตนได้รับแรงกระตุ้นที่ทำให้อยากซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ($\bar{X} = 3.95$) เป็นอันดับสุดท้าย

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับเส้นทางผู้บริโภค 5A ต่อการนำเสนอการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซต ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับเส้นทางผู้บริโภค 5A ต่อการนำเสนอการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซต (n=452)

รายการ	\bar{X}	SD	ความคิดเห็น
1. การรู้จักผลิตภัณฑ์ (Awareness)			
1.1 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านเฟซบุ๊กของธนาคาร	3.98	0.99	เห็นด้วย
1.2 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านไลน์ของธนาคาร	4.02	0.91	เห็นด้วย
1.3 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านยูทูปของธนาคาร	3.65	1.14	เห็นด้วย
1.4 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านทวิตเตอร์ของธนาคาร	3.64	1.16	เห็นด้วย
1.5 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านอินสตาแกรมของธนาคาร	3.65	1.08	เห็นด้วย
1.6 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร	3.78	1.00	เห็นด้วย
1.7 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากรีวิวโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.98	1.00	เห็นด้วย
1.8 การรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายโฆษณา	3.98	1.00	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	3.84	0.84	เห็นด้วย



ตารางที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับเส้นทางผู้บริโภค 5A ต่อการนำเสนอการบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง สำหรับกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรนซ์แซต (n=452) (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	SD	ความคิดเห็น
2. ความขึ้นขอบการบริการและผลิตภัณฑ์ (Appeal)			
2.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.21	0.73	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2.2 การมีวิดีโอแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งให้ชม	4.08	0.82	เห็นด้วย
2.3 ความแปลกใหม่ โดดเด่น และทันสมัยของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.15	0.76	เห็นด้วย
2.4 ความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย ได้รับการรับรองจากธนาคารแห่งประเทศไทย หรือ องค์กรภาครัฐ / องค์กรระดับนานาชาติของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.21	0.73	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
รวมเฉลี่ย	4.16	0.65	เห็นด้วย
3. การสอบถามและตอบ (Ask)			
3.1 ความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจงานในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากธนาคาร	4.26	0.69	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3.2 การอ่านรีวิว/สนทนากับผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากช่องทางประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	4.12	0.80	เห็นด้วย
3.3 การมีภาพ หรือวิดีโอที่ให้ข้อมูลหรือแนะนำประโยชน์และการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.15	0.80	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	4.18	0.67	เห็นด้วย

ตารางที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับเส้นทางผู้บริโภค 5A ต่อการนำเสนอการบริการ
และผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง
สำหรับกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซด (n=452) (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	SD	ความคิดเห็น
4. การตัดสินใจ (Act)			
4.1 การตอบโต้ด้วยความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการใช้งาน ของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบาย แบงก์กิ้ง	4.26	0.68	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4.2 ความหลากหลายและตรงตามความต้องการของผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.27	0.69	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4.3 ความทันสมัย และอยู่ในความนิยมของสังคมของผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.28	0.70	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4.4 การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการธนาคารบน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ง่ายยิ่งขึ้น หากสามารถ เปลี่ยนแปลง ยกเลิก ขอเงินคืนเมื่อผลิตภัณฑ์และการบริการ เหล่านั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง	4.23	0.71	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
รวมเฉลี่ย	4.26	0.61	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. การบอกรับ (Advocate)			
5.1 การซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการของธนาคารบน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งซ้ำ	4.21	0.78	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5.2 การแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารบน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแก่ผู้อื่น	4.13	0.84	เห็นด้วย
5.3 การส่งเสริมให้บอกรับการใช้งานแอปพลิเคชันโมบาย แบงก์กิ้งผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ ยูทูป อินสตาแกรม และเว็บไซต์ของธนาคาร	4.12	0.84	เห็นด้วย
5.4 การมีโปรโมชั่นที่ดึงดูดให้ซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	4.15	0.80	เห็นด้วย
รวมเฉลี่ย	4.15	0.71	เห็นด้วย



จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเส้นทางผู้บริโภคนำ 5A ต่อการนำเสนอการบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตสูงสุดในแต่ละชั้นมีดังนี้ 1) การรู้จักผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าตนรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากบัญชีไลน์ของธนาคาร ($\bar{X} = 4.02$) และจากทวิตเตอร์ของธนาคาร ($\bar{X} = 3.64$) เป็นอันดับสุดท้าย 2) ความชื่นชอบบริการและผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าธนาคารให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตนจะได้รับผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ($\bar{X} = 4.21$) มีความน่าเชื่อถือปลอดภัย และได้รับการรับรองจากธนาคารแห่งประเทศไทย องค์กรภาครัฐ หรือ องค์กรระดับนานาชาติ ($\bar{X} = 4.21$) และเห็นด้วยว่าธนาคารมีวิดีโอแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งให้ชม ($\bar{X} = 4.08$) เป็นอันดับสุดท้าย 3) การสอบถามและตอบ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าธนาคารให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.26$) และเห็นด้วยว่าตนสามารถอ่านรีวิวหรือสนทนากับผู้ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากช่องทางประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ($\bar{X} = 4.12$) เป็นอันดับสุดท้าย 4) การตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเนื่องจากมีความทันสมัย และอยู่ในความนิยมของสังคม ($\bar{X} = 4.28$) และตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ง่ายยิ่งขึ้น หากสามารถเปลี่ยนแปลง ยกเลิก ขอเงินคืนเมื่อผลิตภัณฑ์และการบริการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ($\bar{X} = 4.23$) เป็นอันดับสุดท้าย 5) การบอกต่อ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนจะซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งซ้ำ ($\bar{X} = 4.21$) และเห็นด้วยว่าธนาคารส่งเสริมให้ตนบอกต่อการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ ยูทูป อินสตาแกรม และเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.12$) เป็นอันดับสุดท้าย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภคนำ 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ผู้วิจัยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังนี้ 1) ทดสอบการแจกแจงของตัวแปรตาม

และค่าความคลาดเคลื่อนด้วยวิธี Kolmogorov-Smirnov พบว่ามีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายถึงข้อมูลมีการแจกแจงปกติ 2) ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นพบว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่าค่า VIF สูงสุดเท่ากับ 4.42 และมีค่า Tolerance น้อยที่สุดเท่ากับ .39 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน 4) การทดสอบ Durbin – Watson มีค่า 1.93 แสดงถึงความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระกัน จากการตรวจสอบดังกล่าวพบว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นที่กำหนด ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 : ความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซดในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	p-Value
ค่าคงที่ (Constant)	0.478	0.130		12.721	<.001
1. การรู้จักผลิตภัณฑ์ (Awareness) (X_1)	0.653	0.049	0.533	13.352	<.001
2. ความชื่นชอบผลิตภัณฑ์ (Appeal) (X_2)	0.604	0.035	0.633	17.324	<.001
3. การสอบถามและตอบ (Ask) (X_3)	0.571	0.037	0.585	15.347	<.001
4. การตัดสินใจ (Act) (X_4)	0.516	0.034	0.580	15.124	<.001
5. การสนับสนุน (Advocate) (X_5)	0.575	0.041	0.555	14.276	<.001

โดยที่ $R = 0.77$, $R^2 = 0.60$ และ Adjusted $R^2 = 0.51$

จากตารางที่ 4 พบว่าเส้นทางผู้บริโภค 5A ทุกขั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซดในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ($p < .001$) โดยมีระดับความสัมพันธ์แต่ละด้านจากมากไปน้อยตามอันดับ ดังนี้ 1) ความชื่นชอบผลิตภัณฑ์ (Appeal) ($\beta = 0.633$, $t = 17.324$) 2) การสอบถามและตอบ (Ask) ($\beta = 0.585$, $t = 15.347$) 3) การตัดสินใจ (Act) ($\beta = 0.580$, $t = 15.124$) 4) การสนับสนุน (Advocate) ($\beta = 0.555$, $t = 14.276$) 5) การรู้จักผลิตภัณฑ์ (Awareness) ($\beta = 0.533$,



$t = 13.352$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุคูณที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) ร้อยละ 51 สามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.478 + 0.653X_1 + 0.604X_2 + 0.571X_3 + 0.516X_4 + 0.575X_5$$

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุป และอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตนมีอิสระในการเลือกดูผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถรับรู้ข่าวสาร และราคาของผลิตภัณฑ์และบริการ รู้สึกผ่อนคลายในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ และเห็นด้วยว่าตนรู้สึกปลอดภัยเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง พร้อมทั้งได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ครบถ้วน และทันสมัย รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วขณะใช้งาน สามารถซื้อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างราบรื่น รวมถึงรู้สึกสนุก และมีแรงกระตุ้นที่ทำให้ต้องการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง สอดคล้องกับ Barr et al. (2019) เตชะพิทย์ ผลาวงศ์ (2561) และนันทกัศ แต่รุ่งเรือง (2562) ที่สรุปว่าความรู้สึกอิสระและปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง การได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องอย่างทันท่วงที รวมถึงความรวดเร็ว ความมั่นคงของระบบ ความราบรื่น และรู้สึกสนุกในการใช้โมบายแบงก์กิ้งเป็นความรู้สึกเชิงบวกและมีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของลูกค้า

2. ความสัมพันธ์ระหว่างเส้นทางผู้บริโภค 5A กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เส้นทางผู้บริโภค 5A ทุกชั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคออนไลน์ในการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ฯ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของกลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซต เรียงอันดับจากชั้นที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ 1) ความชื่นชอบผลิตภัณฑ์ (Appeal) 2) การสอบถามและตอบ 3) การตัดสินใจ 4) การสนับสนุน และ 5) การรู้จักผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับการศึกษาของอมร นันทะวงกุล และสิทธิ อีรสรณ์ (2565)

เกียรติก้อง กองเงิน (2565) ลัดดาวัลย์ ค่ายอด (2565) และ Dash et al. (2021) ที่พบว่าเส้นทางผู้บริโภค 5A มีส่วนในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาธุรกิจ มีผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการสร้างอัตลักษณ์และภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์และการบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ และสามารถสร้างแรงจูงใจในการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการได้

3. แนวทางส่งเสริมการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ไทยผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินออเรชั่นเชด จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเงินออเรชั่นเชด พฤติกรรมบริการบริโภคออนไลน์ เส้นทางผู้บริโภค 5A และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเสนอแนวทางส่งเสริมการใช้บริการและซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ฯ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสำหรับกลุ่มลูกค้าเงินออเรชั่นเชดตามแนวคิดเส้นทางผู้บริโภค 5A แต่ละขั้น ดังนี้

3.1 ด้านการรู้จักผลิตภัณฑ์ (Awareness) กลุ่มลูกค้าเงินออเรชั่นเชดระบุว่าตนค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่สนใจผ่านอินเทอร์เน็ตและช่องทางออนไลน์ รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการ (Kahawandala et al., 2020) ธนาคาร ฯ จึงต้องสร้างความตระหนักรู้ถึงการมีอยู่ของผลิตภัณฑ์และบริการ และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ รวมถึงความจำเป็นที่ต้องซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการนั้น ธนาคาร ฯ จำเป็นต้องออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่จำหน่ายบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งให้ดึงดูด และเชื่อมโยงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้ากับวิถีชีวิตของลูกค้ากลุ่มนี้ผ่านช่องทางการตลาดดิจิทัล The Influencer Marketing Factory (2021) พบว่าร้อยละ 97 ของประชากรกลุ่มเงินออเรชั่นเชด กล่าวว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งข้อมูลแรกที่ตนใช้ค้นหาข้อมูล และสร้างแรงบันดาลใจให้ซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารถึงคุณลักษณะที่สื่อถึงอิสรภาพในการใช้งานบนความเป็นส่วนตัวผ่านการตลาดแบบวิดีโอคอนเทนต์ (Video Content Marketing) สอดคล้องกับ Wen-sheng et al. (2015) ที่กล่าวว่า การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และตราผลิตภัณฑ์ผ่านวิดีโอสร้าง ความตระหนักรู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและลูกค้า ทั้งนี้ธนาคาร ฯ อาจใช้แอปพลิเคชันที่ลูกค้ากลุ่มนี้นิยมใช้เพื่อสร้างความรู้จักผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบความบันเทิงที่ง่ายต่อการจดจำ



3.2 ด้านความขึ้นชอบผลิตภัณฑ์ (Appeal) จำนวนลูกค้ากลุ่มเจนเนอเรชันแซตต์ที่เพิ่มขึ้นมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กร (Ayuni, 2019) การสร้างอารมณ์ร่วมของลูกค้ากลุ่มนี้ให้มิต่อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ฯ ผ่านช่องทางการตลาดออนไลน์ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ที่ลูกค้ากลุ่มนี้นิยมใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ธนาคาร ฯ สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างการยึดโยงระหว่างลูกค้า (Jackowicz et al., 2020) และใช้ส่งมอบข้อมูลและคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อลูกค้าทราบถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตน ผลิตภัณฑ์ บริการ และภาพลักษณ์ของธนาคาร ฯ จะดึงดูดความสนใจของลูกค้านำไปสู่ความขึ้นชอบ และต้องการรับรู้ข้อมูลเพิ่มเติมในที่สุด

3.3 ด้านการสอบถามและตอบ (Ask) แม้ว่ากลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตต์จะใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อค้นหาและสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่สนใจกับบุคคลที่ตนรู้จัก หรือผู้มีประสบการณ์ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการก่อนซื้อหรือใช้บริการ ทั้งนี้จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์พบว่าช่องทางการสื่อสารแบบออฟไลน์ รวมถึงการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of mouth) ยังเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และบริการอีกด้วย (Tunsakul, 2018; Rahman et al., 2021) ธนาคาร ฯ จำเป็นต้องมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งช่องทางออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ใช้งานจริงได้รวดเร็ว และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการกับลูกค้าด้วยกัน และช่องทางออฟไลน์ เช่น สาขาของธนาคาร ฯ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ รวมถึงการตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือ อันเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร ฯ ที่สนใจและขึ้นชอบ

3.4 ด้านการตัดสินใจ (Act) กลุ่มลูกค้าเจนเนอเรชันแซตต์เปรียบเทียบราคาและคุณค่าก่อนตัดสินใจ และมักซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถปรับแต่งได้ตามความต้องการ และเหมาะสมกับตน รวมถึงต้องการความมีอิสระและความเป็นส่วนตัวในการเข้าถึงบริการบนช่องทางออนไลน์ (Priporas et al., 2017; Thangavel et al., 2019) ธนาคาร ฯ ควรเสนอผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งให้มีความโดดเด่นด้านราคา และมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากคู่แข่ง รวมถึงให้อิสระลูกค้าปรับแต่งได้ตามต้องการ (Customization) เช่น ลูกค้าสามารถดำเนินการปรับแต่งบริการได้ด้วยตนเอง สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่และทุกเวลา นำเสนอผลิตภัณฑ์เงิน

ฝากที่มีความหลากหลาย ผลิตภัณฑ์ประเภทบัตรเครดิต และบัตรเครดิตที่ลูกค้าสามารถเลือกสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของตน (Lifestyle) รวมถึงผลิตภัณฑ์ประกันที่หลากหลาย เป็นต้น

3.5 ด้านการบอกต่อ (Advocate) กลุ่มลูกค้าเงินเนอเรซันแซดมักซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการตามที่ตนชื่นชอบ ตามเพื่อน และตามกระแสความนิยมที่ปรากฏอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์ การแข่งขันประสบการณ์ (Review) ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ตรง และผู้ที่มีอิทธิพลทางสังคม (Social Influencer) เช่น นักแสดง นักร้อง นักกีฬา ศิลปิน ที่มีชื่อเสียงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้ากลุ่มนี้ และส่งผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์และการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Pate & Adams, 2013; Battha & Zina, 2022) และยังพบว่าการบอกต่อแบบปากต่อปากระหว่างเพื่อน และสมาชิกในครอบครัวยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการในกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้อีกด้วย (Costa e Silva et al., 2017; Boateng, 2021; Vo et al., 2021) ธนาคาร ฯ ควรใช้การบอกต่อผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงส่งเสริมให้ลูกค้าได้แบ่งปันประสบการณ์ที่เคยซื้อและใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งผ่านช่องทางการตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์ ธนาคาร ฯ อาจจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจให้ลูกค้าที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์และใช้บริการได้แบ่งปันประสบการณ์แก่ลูกค้ารายอื่น เช่น การให้สิ่งตอบแทนแก่ลูกค้าเดิมที่แนะนำเพื่อนให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้า และช่วยให้ธนาคาร ฯ ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแล้วนั้น ยังก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพัน (Engagement) ระหว่างลูกค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ และตราผลิตภัณฑ์อีกด้วย (Lee et al., 2017)

แม้ผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่าเส้นทางผู้บริโภค 5A แต่ละชั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ในกลุ่มเงินเนอเรซันแซดที่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาแนวคิดเส้นทางผู้บริโภค 5A ร่วมกับผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรซันแซด พบว่าเส้นทางผู้บริโภค 5A แต่ละชั้นมีความต่อเนื่อง สอดคล้อง และส่งผลต่อกันทั้งสิ้น ธนาคาร ฯ ควรให้ความสำคัญต่อเส้นทางผู้บริโภค 5A ทุกชั้น แต่อาจให้ความสำคัญในแต่ละชั้นมากหรือน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการลูกค้าประเภทผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมถึงบริบททางธุรกิจที่แตกต่างกัน



ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ผู้กำหนดนโยบายด้านการตลาดของธนาคาร ฯ ควรนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่แสดงให้เห็นถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ครบถ้วน กระชับ เข้าใจง่าย ทันสมัย มอบความอิสระในการทำธุรกรรม และการซื้อผลิตภัณฑ์รวมถึงการใช้บริการที่ตั้งอยู่บนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าผ่านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์

2. ผู้บริหารระดับเขตพื้นที่และผู้บริหารระดับสาขาของธนาคาร ฯ จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซด และมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคาร ฯ ร่วมกับการบริหารกลยุทธ์เพื่อพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มนี้ รวมถึงสื่อสารกับพนักงานระดับปฏิบัติการผ่านการบรรยายสรุปประจำวัน เพื่อกระตุ้นให้ตระหนักถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการ การให้ข้อมูล คำแนะนำ และการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้ากลุ่มนี้

3. พนักงานระดับปฏิบัติการจำเป็นต้องทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มลูกค้าเงินเนอเรชั่นแซด ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ออกแบบและพัฒนาเพื่อลูกค้ากลุ่มนี้ เช่นเดียวกับผู้บริหารระดับเขตพื้นที่และผู้บริหารระดับสาขา รวมถึงรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย และดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicator) ของธนาคาร ฯ และต้องมีความรู้ด้านการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร ฯ เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติก้อง กองเงิน. (2565). *กลยุทธ์การตลาด 5A และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ร้านค้ากาแฟของบริโภคในจังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้). Dspace. <http://ir.mju.ac.th/dspace/bitstream/123456789/943/1/6306401003.pdf>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2562, 8 ตุลาคม). *บทบาทของประชากรกลุ่ม Generation ต่าง ๆ ที่มีต่อการลงทุนในตลาดทุน*. *กลต*. <https://www.sec.or.th/TH/Documents/Seminars/seminar-Symposium-02.pdf>.
- เตชะพิทย ผลวงศ์. (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้งซ้ำในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์. *ระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ*, 4(4), 64-77.

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563, 4 กุมภาพันธ์). *การพัฒนาของธุรกิจธนาคารในโลกดิจิทัล*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. [https://www.bot.or.th/Thai/Research And Publications/articles/Pages/Article_15Apr2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_15Apr2020.aspx).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563, 10 ตุลาคม). *บทบาทของ Non-Bank ต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. [https://www.bot.or.th/Thai/Research And Publications/articles/Pages/Article_16Jul2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_16Jul2020.aspx).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565, 8 ตุลาคม). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ internet banking*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspxreportID=94&language=TH.
- นนท์ศักดิ์ แต่รุ่งเรือง. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร). Dspace. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2856/1/60602716.pdf>.
- ลัดดาวัลย์ ค่ายอด. (2565). *กลยุทธ์การตลาด 5A และการตัดสินใจซื้อไม่ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้). Dspace. <http://ir.mju.ac.th/dspace/bitstream/123456789/945/1/6306401018.pdf>
- วิทยา ชีวรุโณทัย. (2555). *รักและผูกพันเจนเนอเรชัน แซด (Generation Z with love and care)*. ฐานบุ๊คส์.
- สำนักพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2565, 10 ตุลาคม). *ETDA เผย Gen Y ทวงบัลลังก์ใช้เน็ตมากที่สุด เกือบ 8 ชั่วโมงต่อวัน ฮิตสุด ดู LIVE COMMERCE ชำร่าชการ-จนท.รัฐ ขณะขาดทุกอาชีพใช้เน็ตเกือบ 12 ชั่วโมงต่อวัน*. ETDA. <https://www.etda.or.th/th/pr-news/iub2022.aspx>.
- อมร นันทวะกุล, และสิทธิ์ ธีรสรณ์. (2565). *กลยุทธ์การตลาด 4.0 สำหรับการพัฒนาธุรกิจศูนย์กีฬาในประเทศไทย*. *สุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ*, 48(1), 316-326.



- Ayuni, R. F. (2019). The online shopping habits and e-loyalty of gen Z as natives in the digitalera. *Indonesian Economy and Business*, 34(2), 169-186.
- Barr, M. S., DeHart, A., & Kang, A. (2019, 3 November). *Consumer autonomy and pathways to portability in banking and financial services*. Center on Finance, Law & Policy. <https://financelawpolicy.umich.edu/sites/cflp/files/2021-07/umich-cflp-working-paper-consumer-autonomy-and-data- portability-pathways-Nov-3.pdf>.
- Battha, M., & Zina, F. (2022, 1 June). *The impact of online reviews and influencers on ustomers' purchasing intention*. Diva portal. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1663364/FULLTEXT01.pdf>.
- Boateng, S. L. (2021). Electronic Word of Mouth (eWOM) and makeup purchase Intention among Gen-Z females: The serial mediating effect of brand image and brand integrity. *Customer Relationship Marketing and Management*, 12(2), 17-35.
- Costa e Silva, S., Machado, J. C., & Cruz, M. (2017). The influence of WOM and peer Interaction in the decision-making process of generation Z within the family [Special issue]. *Marketing, Communication and New Media*, 2(2017), 106-136.
- Datareportal.(2022,15February).*Digital2022:Thailand*.DATAREPORTAL. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-thailand>.
- Dash, G., Kiefer, K., & Paul, J. (2021). Marketing-to-millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. *Business Research*, 12(2), 608-620. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.016>.
- Hausman, A. V., & Siekpe, J. S. (2009) The effect of web interface features on consumer online purchase intentions. *Business Research*, 62(1), 5-13.

- Jackowicz, K., Kozłowski, Ł., Kuchciak, I., & Marcinkowska, M. (2020). Local banks in social media: determinants and consequences. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 33(1), 3356-3384.
- Kahawandala, N., Peter, S., & Niwunhella, H. (2020). *Profiling purchasing behavior of generation Z*. Paper presented at 2020 International Research Conference on Smart Computing and Systems Engineering (SCSE) on 24 September 2020 University of Kelaniya Sri Lanka, 155-160.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. Wiley.
- Lee, C., Ofek, E., & Steenburgh, T. J. (2017, 21 January). *Personal and social usage: The origins of active customers and ways to keep them engage*. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2767138.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Marketing*, 80(6), 69-96.
- Pate, S., & Adams, M. (2013). The influence of social networking sites on buying behaviors of millennials. *Atlantic Marketing*, 2(1), 92-108.
- Priporas, C. V., Stylos, N., & Fotiadis, A. K. (2017). Generation Z consumers' expectations of Interactions in smart retailing: A future agenda. *Computers in Human Behavior*, 2017(77), 374-381.
- Rahman, T., Noh, M., Kim, Y. S., & Lee, C. K. (2021). Effect of word of mouth on m-payment service adoption: a developing country case study. *Information Development*, 38(2), 268-285.
- Richard, M., & Chebat, J. (2016). Modeling online consumer behavior: Preeminence of emotions and moderating influences of need for cognition and optimal stimulation level. *Business Research*, 69(2), 541-553.



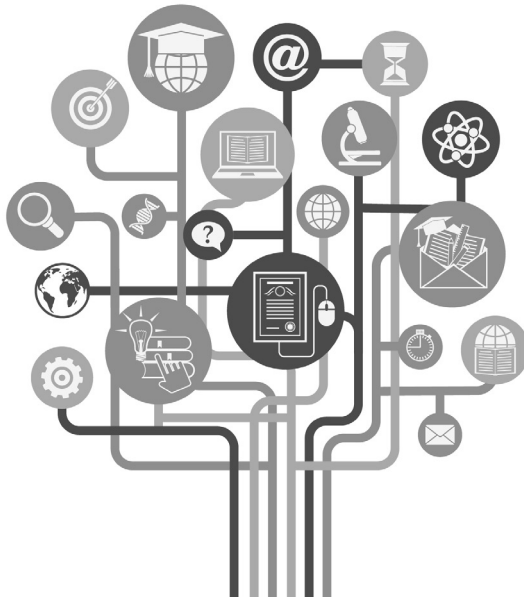
- Thangavel, P., Pathak, P., & Chandra, B. (2019). Consumer decision-making style of Gen Z: A generational cohort analysis. *Global Business Review*, 23(3), 710–728.
- Tunsakul, K. (2018). Generation’s perception of Servicescape, their satisfaction and their retail shopping behavioral outcomes. *Human Behavior, Development and Society*, 19(2018), 123-133.
- The influencer marketing factory. (2021, 15 May). *Status of social commerce report 2021*. Influencer Marketing Factory. <https://theinfluencermarketingfactory.com/wp-content/uploads/2021/03/social-commerce-report.pdf>.
- Vo, N. T., Hung, V. V., Tuckova, Z., Pham, N. T., & Nguyen, L. H. L. (2021). Guest online review: an extraordinary focus on hotel users’ satisfaction, engagement, and loyalty. *Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. 23(4), 913-944.
- Wen-sheng, Shan, & Lei L. (2015). Short-term video marketing strategy and value research in the era of mobile internet. *Journal of Changsha University*, 29(4), 35-37.

2

แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของทีมงาน

Motivation and work environment that influence team
performance

ธีทัต ตรีศิริโชติ กฤษดา เขียรวัฒนสุข และวรรณวิชนี ถนอมชาติ
Teetut Tresirichod Krisada Chienwattanasook
and Wanvicechaneh Tanoamchard





แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

2

Motivation and work environment that influence team performance

ธีทัต ตริศิริโชติ¹ กฤษดา เขียววัฒนสุข² และววรรณวิชณี ถนอมชาติ³

Teetut Tresirichod Krisada Chienwattanasook and Wanvicechane Tanoamchard

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี 12110 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology,
Thanyaburi, Pathum Thani 12110, Thailand e-mail : teetut_t@rmutt.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี 12110 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology,
Thanyaburi, Pathum Thani 12110, Thailand e-mail : krisada_c@rmutt.ac.th

³คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131 ประเทศไทย

Faculty of Management and Tourism, Burapha University, Chonburi 20131, Thailand
e-mail : wanvice@buu.ac.th

Received : June 13, 2022 Revised : March 30, 2023 Accepted : April 11, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน และ 3) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงานและส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 420 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM)

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์แบบจำลองการวัดมีค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้มีความเที่ยงตรง โดยมีค่าตั้งแต่ .5191 ถึง .5918 และมีความเชื่อถือได้โดยมีค่าน้ำหนักตัวชี้วัดตั้งแต่ .5898 ถึง .8429 สำหรับผลการวิเคราะห์แบบจำลอง

โครงสร้างมีคุณภาพดีโดยมีค่าค่า R^2 ของตัวแปรแรงจูงใจและประสิทธิภาพมีค่าเท่ากับ .7049 และ .8301 ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับกลางค่อนข้างไปทางระดับพอเพียง การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรใน 3 เส้นทาง มีผลดังนี้ 1) เส้นทางสภาพแวดล้อมในการทำงานไปสู่ประสิทธิภาพของทีมงาน เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบรวมใหญ่ที่สุดเท่ากับ 0.8618 และมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม มีค่าขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.2844 รองลงมาเป็น 2) เส้นทางสภาพแวดล้อมในการทำงานไปสู่แรงจูงใจ เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบรวมเท่ากับ 0.8396 โดยเป็นผลกระทบทางตรงทั้งหมด มีค่าขนาดอิทธิพลขนาดใหญ่เท่ากับ 2.3893 และ 3) เส้นทางแรงจูงใจไปสู่ประสิทธิภาพของทีมงาน เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบเท่ากับ 0.5445 โดยเป็นผลกระทบทางตรงทั้งหมด ค่าขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.5150 ใน งานวิจัยนี้ได้ค้นพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพทีมงานจะเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องส่งผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

คำสำคัญ : แรงจูงใจ; สภาพแวดล้อมในการทำงาน; ประสิทธิภาพของทีมงาน

Abstract

This article aims to 1) investigate the work environment affecting the employees' motivation, 2) examine the motivation of employees affecting team performance, and 3) analyze the work environment affecting team performance by using performance motivation as mediator variable. This study was a quantitative study collecting data by using questionnaire. The sample group used in this research was 420 employees in the electrical and electronics industry. Data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing used the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

According to the findings, the measurement model analysis revealed that the average variance extracted (AVE) which had ranges from .5191 to .5918 was accurate and reliable with the factor loading ranges from



.5898 to .8429. The results of the structural model analysis were of good quality with the R^2 values of the motivation and efficiency variables were .7049 and .8301, respectively. The analysis of the influence of the variables on the 3 routes were as follows: 1) the work environment path to the team performance was the path with the largest total impact size of 0.8618 by having direct and indirect impact with a medium influence size of 0.2844, followed by 2) the work environment path to the motivation was a path with a total impact size of 0.8396, by having all direct effects with a large influence value of 2.3893, and 3) the motivation path to the team performance was the path with a total impact size of 0.5445 by having all direct effects with a medium influence value of 0.5150. In this research, it was discovered that the working environment that resulted in the efficiency of the team will be increased. The employee's performance motivation must also be passed on.

Keywords: Motivation; Work Environment; Team Performance.

บทนำ

การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีแล้วก็จะมีความพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานหน้าที่งานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้ แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญอย่างมากต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Yeti Kuswati, 2020) เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นก็จะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะมีอัตราการขาดงานลดลง รวมทั้งลดอัตราการลาออกและย้ายงานอีกด้วย การที่พนักงานขององค์กรขาดแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และในที่สุดก็จะมีแนวโน้มลาออกจากองค์กร ทำให้องค์กรต้องสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมาทดแทนตำแหน่งงานที่ว่างลง องค์กรต้องเสียต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่รับเข้ามา สำหรับพนักงานใหม่เองก็ต้องใช้เวลาในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานและ

วัฒนธรรมการทำงานขององค์กร และหากเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้กระบวนการทำงานขององค์กรหยุดชะงักหรือส่งผลกระทบต่อการผลิตสินค้าและการให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกองค์กรได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจขององค์กรทั่วไป ส่วนใหญ่ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ ความผูกพัน (วรรณ อารณ, 2556) หรือประสิทธิภาพในการทำงาน (พรหมภัสสร บุญแท้, 2561) ซึ่งในความเป็นจริงแล้วปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ไม่ได้มีเพียงแค่การจูงใจพนักงานแต่เพียงอย่างเดียว องค์กรต้องตอบสนองและจัดการต่อปัญหาความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานด้วย การตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญนี้ ส่งผลให้เกิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, 1972) ขึ้น และมีการนำแนวคิดมาปรับใช้ภายในองค์กรอย่างแพร่หลายมาหลายช่วงทศวรรษ เป็นที่น่าสนใจว่า สิ่งที่ตรงกันข้ามกับ “ความพึงพอใจ” ไม่ใช่ “ความไม่พอใจ” ดังที่เชื่อกันมาโดยทั่วไป การนำเอาลักษณะที่ไม่น่าพอใจออกจากงานไม่ได้ทำให้งานนั้นน่าพอใจเสมอไป จากข้อมูลของ Herzberg ปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานนั้นแยกจากกันและแตกต่างจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ดังนั้น ผู้นำองค์กรที่พยายามกำจัดปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในงานโดยการลดผลประโยชน์พนักงานอาจนำมาซึ่งความสงบสุขในงานได้แต่ไม่ได้หมายความว่ามีความแข็งแรงจูงใจในงานเกิดขึ้นเสมอไป จากความสำคัญของปัญหาและความเชื่อมโยงของตัวแปรด้านแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพของทีมงาน ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น งานวิจัยนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อประสิทธิภาพของทีมงาน ทั้งที่เป็นผลกระทบทางตรงและผลกระทบทางอ้อม โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน
3. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน และส่งผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



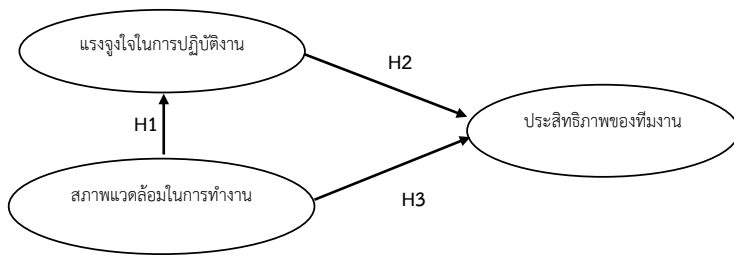
สมมติฐานของการวิจัย

H1: สภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

H2: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

H3: สภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงานและส่งผลผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน
3. ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงานและส่งผลผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารงานและตัดสินใจด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว

ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร รวมไปถึงสภาพการทำงานหรือเงื่อนไขการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ (Physical Working Conditions) และสภาพแวดล้อมการทำงานทางสังคม (Social Working Conditions) (Skalli, et al., 2008) อย่างไรก็ตาม จากแนวคิดดั้งเดิมของ Moos and Moos (1986) ได้แบ่งมิติสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติสัมพันธ์ภาพ (Relationship Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการมีส่วนร่วมและความสามัคคีของคนในองค์กรต่อที่มีต่องาน รวมถึงความเป็นมิตรต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนกันระหว่างสมาชิกในทีมและหัวหน้างาน 2) มิติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน (Personal Growth Dimension) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนให้มีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดหลักความสำเร็จของงาน และการรับรู้ได้ถึงความกดดันในการทำงานภายใต้ความเร่งรีบและต้องปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนด และ 3) มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and System Change Dimension) หมายถึง การรับรู้ถึงโครงสร้างของหน่วยงานที่มีความชัดเจนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในขณะที่ Raziq and Maulabakhsh (2015) ได้ระบุว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบไปด้วย 1) ชั่วโมงการทำงาน 2) ความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 4) ประโยชน์หรือความต้องการขั้นสูงสุด (Esteem Needs) ของบุคคล และ 5) หัวหน้างานหรือผู้บริหาร ซึ่ง Muchtar (2016) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของ Porter, et al., (2016) พบว่า นอกจากความแตกต่างของแต่ละบุคคลแล้ว การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการเป็นผู้นำองค์กร

จากการสังเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวข้องทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานวิจัยนี้ ได้สกัดตัวแปรที่ศึกษาจากแนวคิดของ Moos and Moos (1986) และ Raziq and Maulabakhsh (2015) ที่มีความทับซ้อนกันและเป็นบริบทที่งานวิจัยนี้



ต้องการศึกษา สรุปได้เป็น 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) สภาพทางกายภาพ 2) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 3) การบรรลุถึงประโยชน์ของบุคคล

2

แนวคิดด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมีสภาวะที่ถูกกระตุ้นให้มีพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์หรือจุดหมายปลายทางที่กำหนดเอาไว้ แรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ความพยายามของบุคคลในการปฏิบัติงานให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยมีปัจจัยจูงใจกระตุ้นและชี้ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานดีและทำให้ผลของงานสัมฤทธิ์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดย Herbert (1972) ได้ระบุว่า แรงจูงใจเป็นผลที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างความต้องการหรือแรงบันดาลใจ ความปรารถนา ความอยากได้ (Aspiration) กับความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ (Achievement)

อย่างไรก็ตาม ตามธรรมชาติของมนุษย์นั้น บุคคลมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่ Maslow ได้นำเสนอไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่ง Gareth และ Jennifer (2011) อธิบายว่า มนุษย์ทุกคนต้องการเติมเต็มความต้องการในระดับพื้นฐานจนสำเร็จ ก่อนที่จะเติมเต็มความต้องการในระดับที่มากกว่าในขั้นต่อไป ความต้องการพื้นฐานประกอบไปด้วย 5 ขั้น 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) 3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) 4) ความต้องการทางเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) หรือความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และ 5) ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้กับชีวิต (Self-actualization Needs) หรือความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน

ในขณะที่ผู้นำที่มีความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งจูงใจทั้งภายในและภายนอกที่สร้างแรงจูงใจในหรือความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้นั้น อาจนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg หรือ Two Factor Theory มาใช้ในองค์กร Frederick Herzberg มีความเชื่อว่าความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นเรื่องพื้นฐาน และทัศนคติที่มีต่องานสามารถกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ นำไปสู่ทฤษฎีสองปัจจัยของเขาหรือที่เรียกว่าทฤษฎีแรงจูงใจ – สุขอนามัย (Two Factor Theory) ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

(Motivation Factors) และ 2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานหรือลักษณะงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ หน้าที่ความรับผิดชอบ จากข้อมูลของ Herzberg ปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานนั้นแยกจากกันและแตกต่างจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ดังนั้น ผู้นำองค์กรที่พยายามกำจัดปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในงานโดยการปลดปล่อยพนักงานอาจนำมาซึ่งความสงบสุขในงานได้แต่ไม่ได้หมายความว่า มีแรงจูงใจในงานเกิดขึ้นเสมอไป จึงทำให้ Herzberg เสนอปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง สวัสดิการและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอยู่ ความมั่นคง การปกครอง (Huczynski และ Buchanan, 2013; Robbins, et al., 2018; Elliot et al., 2017; กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) โดย Porter, et al. (2018) พบว่า การให้ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ การออกแบบงาน คุณภาพของการสื่อสารในองค์กร และจิตวิญญาณในที่ทำงานล้วนมีบทบาทในการกำหนดแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้งานวิจัยของ กฤษดา เขียววิวัฒนสุข และคณะ (2562: 219-230) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงานอย่างมีนัยสำคัญ และมีอำนาจการพยากรณ์สูงถึงร้อยละ 93

จากการสังเคราะห์แนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน งานวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดแรงจูงใจของ Herzberg หรือ Two Factor Theory มาใช้ในการศึกษาและกำหนดตัวแปร โดยพิจารณาว่าปัจจัยที่ระบุไว้ในทฤษฎีดังกล่าวมีความครอบคลุมกับสภาพการศึกษของผู้วิจัย โดยกำหนดมิติที่ศึกษา ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับในการทำงาน ลักษณะงาน หน้าที่งาน โอกาสในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ในการทำงาน นโยบายองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอยู่ในองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน การปกครองและการเมืองในองค์กร



แนวคิดด้านประสิทธิภาพของทีมงาน

การทำงานเป็นทีมและทีมงานเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารองค์กรจะต้องกระตุ้นและสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ภายใต้ความร่วมมือแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และสร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม

ทีมงาน (Team Work) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ช่วยเหลือกันและกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Jones & George, 2011) ประโยชน์ของการมีทีมงานในองค์กร คือ การผนึกกำลังสร้างสรรค์ความคิดในการทำงานและแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน ทำให้งานขององค์กรออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย หรือเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยในกระบวนการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นสิ่งที่สะท้อนหรือแสดงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานนั้น ปกติแล้วประสิทธิภาพมีตัวบ่งชี้ที่วัดได้หลายลักษณะ เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยการผลิต อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นต้น (Gibson, et al., 1988) Robbins et al., (2018) ได้นำเสนอตัวแบบทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Team Effectiveness Model) ว่าประสิทธิภาพของทีมงาน เกิดจากปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการใหญ่ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วย บรรยากาศแห่งความน่าเชื่อถือ การประเมินผลและการให้รางวัล ภาวะผู้นำ ทրพยากรที่เพียงพอ 2) ปัจจัยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ประกอบไปด้วย บุคลิกภาพ ความยืดหยุ่น ความหลากหลาย ความสามารถของสมาชิกในทีม ความชอบของสมาชิกในทีม ขนาดของทีม และการจัดสรรบทบาทของสมาชิกในทีม 3) ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ประกอบไปด้วย ความสำคัญของงาน ความชัดเจนของงาน ความหลากหลายทางทักษะ ความมีอิสระในการตัดสินใจ และ 4) ปัจจัยด้านกระบวนการ ประกอบไปด้วย ความสูญเสียเปล่าทางสังคม ความสามารถของทีม ความชัดเจนและเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย การมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และระดับของความขัดแย้ง

ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องบางประการกับข้อสรุปที่ได้จากการศึกษา งานวิจัยของเบญจมาศ นิลกำแหง และคณะ (2564) ซึ่งระบุว่าทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการร่วมมือ 3) ด้านการ

ประสานงาน 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร 5) ด้านการมีบรรยากาศที่ดี 6) ด้านการประเมินผล และ 7) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จากการสังเคราะห์แนวคิดของประสิทธิภาพของทีมงาน งานวิจัยนี้ได้สกัดตัวแปรที่นำมาศึกษา โดยพบตัวแปรที่ผู้วิจัยให้ความสนใจและนำมาศึกษา จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) เป้าหมายของงานที่ชัดเจน 2) การมอบหมายงานที่เหมาะสม 3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 4) ความเป็นผู้นำ 5) ความมีอิสระในการตัดสินใจ โดย Dwamena et al., (2021) พบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน การออกแบบงาน และสภาพแวดล้อมของงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และยิ่งระบุว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีผลต่อการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะที่ Arabi, Subramaniam & Abu Baker Akeel (2013) พบว่า ปัจจัยจูงใจ 2 ตัว ได้แก่ การฝึกอบรม และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ ผกาทิพย์ บัวพงษ์ และกฤษดา เขียววิวัฒนสุข (2564) พบว่าผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในด้านเวลาและด้านคุณภาพ และยิ่งพบว่าความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ทำหาย และความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยใช้พนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ที่ใช้กับผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 420 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้จัดการในการเลือกตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปลายปิดแบบมีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพทีมงาน ซึ่งใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Rating



Scale 5 ระดับ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อย และมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ .80 ขึ้นไป มีการนำไปหาค่าความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตามวิธีการของ Cronbach (1970) ซึ่งพบว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง โดยมีค่ามากกว่า .80

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์แบบจำลอง PLS-SEM โดยแบบจำลอง PLS-SEM แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบจำลองการวัด (Outer Model หรือ Measurement Model) และแบบจำลองโครงสร้าง (Inner Model หรือ Structural Model) คุณภาพแบบจำลองพิจารณาจากความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน วัดด้วยค่าน้ำหนัก (Loading) ตัวชี้วัดต้องสูงกว่า .50 เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พิจารณาค่า AVE ที่สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าต่ำกว่ารากที่สองของ AVE (Fornell & Larcker, 1981) และความเชื่อถือได้วัดด้วย Cronbach Alpha, Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) และ Jöreskog's rho (ρ_C) ควรค่ามากกว่า .7 (Henseler et al., 2016)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 420 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 เพศชายมีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมา 26-30 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา คือระดับอนุปริญญาหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 โดยมีอายุงานส่วนใหญ่มากกว่า 6 ปี มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีอายุงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 12,000-15,000 บาท มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ส่วนใหญ่

ทำงานในตำแหน่งฝ่ายการผลิต มีจำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาอยู่ฝ่ายการตลาด มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัด (Measurement Model) หรือ Outer model

ตารางที่ 1: แสดงค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้

Construct	Average variance extracted (AVE)
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.5191
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.5777
ประสิทธิภาพของทีมงาน	0.5918

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ มีค่าตั้งแต่ 0.5191 ถึง 0.5918 แสดงว่ามาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนเพราะ AVE ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.5

ตารางที่ 2: แสดงค่าความเชื่อถือได้

Construct	Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A)	Jöreskog's rho (ρ_C)	Cronbach's alpha (α)
	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.9767	0.9767
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.9457	0.9503	0.9436
ประสิทธิภาพของทีมงาน	0.9775	0.9781	0.9766

จากตารางที่ 2 แสดงค่าความเชื่อถือได้ วัดด้วย Cronbach Alpha, Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) และ Jöreskog's rho (ρ_C) ที่ทุกค่าต้องมากกว่า 0.7 โดย Cronbach Alpha มีค่าระหว่าง 0.9436 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) ถึง 0.9766 (ประสิทธิภาพของทีมงาน) Dijkstra-Henseler's rho (ρ_A) มีค่าระหว่าง 0.9457 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) ถึง 0.9775 (ประสิทธิภาพของทีมงาน) และ Jöreskog's rho (ρ_C) มีค่าระหว่าง 0.9503 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) ถึง 0.9781 (ประสิทธิภาพของทีมงาน) พบว่าทุกค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่ามาตรวัดของการวิจัยนี้มีความเชื่อถือได้



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้าง หรือ Inner model

ตารางที่ 3: ค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

Construct	Coefficient of determination (R ²)	Adjusted R ²
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.7049	0.7042
ประสิทธิภาพของทีมงาน	0.8301	0.8293

สมการโครงสร้างแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่แบ่งได้ตามตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามคือตัวแปรที่ลูกศรชี้เข้า และตัวแปรอิสระคือตัวแปรที่อยู่ต้นทางลูกศร ตัวแปรตามอาจมีหลายตัว นอกจากนั้น Inner model ยังประกอบด้วยตัวแปรแทรกกลาง (Intervening variable) และเป็นตัวแปรตาม ในสมการโครงสร้างด้วย หลักพิจารณาแบบจำลองมีคุณภาพดีในแบบจำลองโครงสร้างคือ ค่าน้ำหนัก (Loading) หรือค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path coefficient) และ R² ที่ค่าสถิติทั้งสองมีค่าสูง มีนัยสำคัญทางสถิติและเป็นบวก Hair et al., (2010) เสนอว่าการพิจารณาค่า R² ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์แบ่งเป็นสามระดับคือ ระดับอ่อน (Weak) 0.25 ระดับกลาง (Moderate) 0.50 ระดับพอเพียง (Substantial) 0.75 จากตารางที่ 3 และค่า R² ของตัวแปร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของทีมงานมีค่าเท่ากับ 0.7049 และ 0.8301ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับกลางค่อนข้างไปทางระดับพอเพียง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4: ผลกระทบรวม (Total effect) ทางตรง (Direct effect) และทางอ้อม (Indirect effect)

Effect	Direct Effect	Indirect effects	Total effect	Cohen's f ²
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน -> ประสิทธิภาพของทีมงาน	0.5445		0.5445	0.5150
สภาพแวดล้อมในการทำงาน -> แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.8396		0.8396	2.3893
สภาพแวดล้อมในการทำงาน -> ประสิทธิภาพของทีมงาน	0.4046	0.4572	0.8618	0.2844

f²: เล็ก ≥ 0.02; กลาง ≥ 0.15; ใหญ่ ≥ 0.35

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์อิทธิพลและค่าขนาดอิทธิพล f^2 ประกอบด้วย 3 เส้นทาง โดยเส้นทาง สภาพแวดล้อมในการทำงาน \rightarrow ประสิทธิภาพ เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบรวมใหญ่ที่สุดเท่ากับ 0.8618 และมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม มีค่าขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.2844 รองลงมาเป็นเส้นทาง สภาพแวดล้อมในการทำงาน \rightarrow แรงจูงใจ เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบรวมเท่ากับ 0.8396 โดยเป็นผลกระทบทางตรงทั้งหมด มีค่าขนาดอิทธิพลขนาดใหญ่เท่ากับ 2.3893 และเส้นทาง แรงจูงใจ \rightarrow ประสิทธิภาพ เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบเท่ากับ 0.5445 โดยเป็นผลกระทบทางตรงทั้งหมด ค่าขนาดอิทธิพลขนาดใหญ่เท่ากับ 0.5150 ทั้งสามเส้นทางพบว่าค่าขนาดอิทธิพลทั้งหมดน่าพอใจและแสดงถึงเกณฑ์คุณภาพที่ดี (Cohen, 1988)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3 มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลโดยเริ่มจากผลของการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างซึ่งมีคุณภาพดี มีค่าน้ำหนัก (Loading) หรือค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path coefficient) และ R^2 ที่ค่าสถิติทั้งสองมีค่าสูง มีนัยสำคัญทางสถิติและเป็นบวก และเป็นไปตามที่ Hair et al., (2010) เสนอแนะ โดยมีค่า R^2 ของตัวแปร แรงจูงใจและประสิทธิภาพมีค่าเท่ากับ 0.7049 และ 0.8301ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับกลางค่อนข้างไปทางระดับพอเพียง

การอภิปรายผลเพื่อตอบสมมติฐานในการวิจัย ผลของการวิเคราะห์อิทธิพลผลกระทบรวม (Total effect) ทางตรง (Direct effect) และทางอ้อม (Indirect effect) ใน 3 เส้นทาง เส้นทางที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน \rightarrow ประสิทธิภาพของทีมงาน เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบรวมใหญ่ที่สุดเท่ากับ 0.8618 และมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม มีค่าขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.2844 นั้นหมายความว่าอิทธิพลที่ส่งไปยังประสิทธิภาพของทีมงานนั้น ไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ได้ส่งผ่านไปยังแรงจูงใจการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งส่งผลให้ค่าประสิทธิภาพของทีมงาน ผลกระทบรวมมีค่าสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ (2562 : 219-230) ที่พบว่า สมการโครงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพทีมงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการยอมรับอิทธิพลของตัวแปรที่ศึกษาบางตัวแปรยัง



สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาทิพย์ บัวพงษ์ และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) ซึ่งพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งด้านเวลา และด้านคุณภาพ สำหรับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย และด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญ

เส้นทางที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน -> แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบรวมเท่ากับ 0.8396 โดยเป็นผลกระทบทางตรงทั้งหมด มีค่าขนาดอิทธิพลขนาดใหญ่เท่ากับ 2.3893 ดังนั้น สภาพทางกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบรรลุถึงประโยชน์ของบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Muchtar (2016) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของ Porter, Riesenmy, & Fields (2018) ที่พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เส้นทางที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน -> ประสิทธิภาพของทีมงาน เป็นเส้นทางที่มีขนาดผลกระทบเท่ากับ 0.5445 โดยเป็นผลกระทบทางตรงทั้งหมด ค่าขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.5150 ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับในการทำงาน ลักษณะงาน หน้าที่งาน โอกาสในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ในการทำงาน นโยบายองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอยู่ในองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน การปกครองและการเมืองในองค์กร จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพของทีมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Forson et al., (2021) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีผลต่อการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะเดียวกัน ปัจจัยอนามัยด้าน เช่น ด้านค่าตอบแทน การออกแบบงาน และสภาพแวดล้อมของงาน ก็มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aarabi, et al., (2013) และงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ (2562 : 36-49) ซึ่งทั้งสองงานวิจัย พบว่า แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการบรรลุถึงประโยชน์ของบุคคล นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังได้ค้นพบอีกว่า ประสิทธิภาพของทีมงานจะมีค่าสูงขึ้นอีก อันเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลผ่านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไปยังประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับในการทำงาน ลักษณะงาน หน้าที่งาน โอกาสในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ในการทำงาน นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอยู่ในองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน การปกครองและการเมืองในองค์กร จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ ได้ค้นพบอิทธิพลที่สำคัญของตัวแปรแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพของทีมงาน ซึ่งข้อค้นพบนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรต่าง ๆ ได้ สำหรับประเด็นการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการนำสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงมาทำการศึกษาร่วม เช่น สภาพแวดล้อมของการทำงานที่บ้านหรือการทำงานแบบไฮบริดซึ่งจะทำให้สามารถตอบโจทย์ปัญหาการวิจัย ในช่วงของการเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) เนื่องจากเป็นสถานการณ์อันไม่ปกติทั่วไปในการดำเนินงานขององค์กร และการศึกษาในช่วงเวลาดังกล่าวนี้อาจจะทำให้เกิดข้อค้นพบที่เฉพาะเจาะจงกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น เป็นกรณีศึกษาและให้ประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ภายใต้สถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นคล้ายคลึงกันในสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและโรคระบาดต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎดา เขียววัฒนสุข สันติกร ภมรปฐมกุล และวิจิตตรา ผลมะม่วง. (2562). แรงจูงใจและบรรยากาศขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 6(2), 36-49.
- กฤษฎดา เขียววัฒนสุข นิกร ลีชาคำ และมรกด จันทร์กระพ้อ. (2562). สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพที่ทำงาน: ข้อมูลเชิงประจักษ์จากบริษัทผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 8(2), 219-230.
- กมลพร กัลยามมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(3), 175-183.
- ชุตินา มาลัย. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2547). *การจัดการสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- เบญจมาศ นิลกำแหง เสาวนีย์ ลิกขาบัณฑิต และกาญจนา บุญภักดี. (2564). รูปแบบการพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(8), 218-235.
- ผกาทิพย์ บัวพงษ์ และกฤษฎดา เขียววัฒนสุข. (2564). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 26(1), 179-194.
- พรหมภัสสร บุญแท้. (2561). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง 3 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกริก.

- วรรณภา อวารณ. (2556). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก.
- Aarabi, M. S., Subramaniam, I. D., Abu, B. A. (2013). Relationship between Motivational Factors and Job Performance of Employees in Malaysian Service Industry. *Asian Social Science*, 9(9), 301-310. <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v9n9p301>.
- Cohen J. (1988). *Statistical power for the behavioral sciences*. (2nd ed). Academic Press. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>.
- Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed)*. Harper Collins.
- Elliot, A. J., Dweck, C. S., & Yeager, D. S. (2017). *Handbook of Competence and Motivation* (2nd ed). The Guilford.
- Forehand, G.A., & Gilmer, V.H. (1964). Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361-382. <https://doi.org/10.1037/h0045960>.
- Forson, J. A., Ofosu-Dwamena, E., Opoku, R. A. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1988). *Organizations: behavior, structure, processes*. Business Publications.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed). Pearson Education.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P.A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research : updated guildelines, *Industrial Management & Systems*, 116(1), 2-20.
- Herbert, H. G. (1972). *The Management of Organization: A Systems and Human Resources Approach* (12th ed). Appleton-Century-Crofts.



- Huczynski, A. A., & Buchanan, D. A. (2013). *Organizational Behavior* (8th ed). Pearson Education.
- Jones, G.R., & George., J.M. (2011). *Essentials of Contemporary Management* (4th ed). McGraw-Hill.
- Muchtar, M. (2016). The Influence of Motivation and Work Environment on the Performance of Employees. *Sinergi*, 6(2), 27-40. <https://doi.org/10.25139/sng.v6i2.80>.
- Moos, R.H., & Moos, R.S. (1986). *Family Environment Scale Manual* (2nd ed). Consulting Psychologists.
- Porter, T.H., Riesenmy, K.D., & Fields. (2016). Work Environment and Employee Motivation to Lead Moderating Effects of Personal Characteristics. *American Journal of Business*, 31(2), 66-90. <https://doi.org/10.1108/AJB-05-2015-0017>.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23(2015), 717-725. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Robbins, S. P., Jude, T. A., & Beward, K. E. (2018). *Essentials of Organizational Behavior*. Pearson Canaga.
- Skalli, A., Theodossiou, I., & Vasileiou, E. (2008). Jobs as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*, 37(5), 1906-1920. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2008.04.003>.
- Yeti Kuswati, (2020). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute- Journal (BIRCI-Journal)*, 3(1), 296-302. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i1.761>.

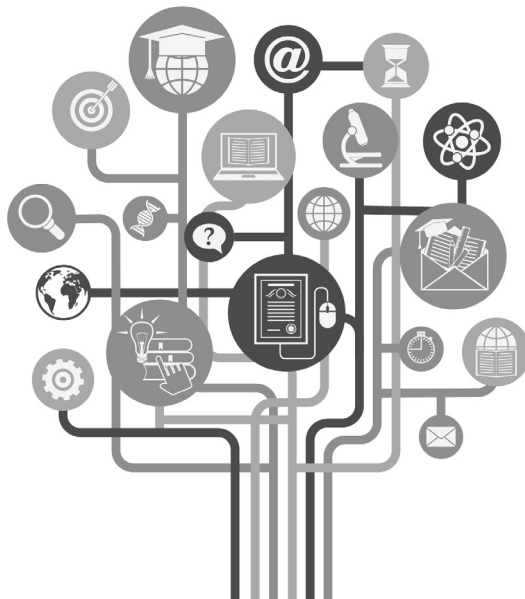
3

อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

The Influence of Perception, Attitude and Behavior Affecting to Gastronomic Tourism Decisions of Thai Tourists in Phuket

วันวิสาข์ น้อยเฉลิม

Wanwisa Noichaleam





อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทักษะ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจ ท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

The Influence of Perception, Attitude and Behavior Affecting to
Gastronomic Tourism Decisions of Thai Tourists in Phuket

วันวิสาข์ น้อยเฉลิม¹

Wanwisa Noichaleam

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ศูนย์ภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 83000 ประเทศไทย

Bachelor of Business Administration, Rajabruk University, Phuket Campus,
Phuket Province 83000, Thailand e-mail : Wanoil@rpu.ac.th

Received : August 6, 2022 Revised : April 21, 2023 Accepted : April 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูล ทักษะ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทักษะ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ใช้โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อลิ้มรสอาหารพื้นเมืองของจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้ข้อมูล ทักษะ และพฤติกรรมในการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร พบว่า การรับรู้ข้อมูลและพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้ข้อมูลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 3) ทักษะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ 4) พฤติกรรมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ท่องเที่ยวเชิงอาหาร; การรับรู้ข้อมูล; ทักษะ; พฤติกรรม

Abstract

The research aimed to examine the level of perception, attitude, and behavior affecting to gastronomic tourism decisions of Thai tourists in Phuket and to investigate the influence of perception, attitude, and behavior affecting to gastronomic tourism decisions of Thai tourists in Phuket. The samples for this study were 400 Thai tourists traveling to Phuket to taste the local food, chosen by stratified sampling method and the convenient random sampling method, respectively. The research tool was the questionnaires. The data were analyzed by mean, standard deviation, and Multiple Linear Regression Analysis. The results found that 1) In terms of the overall level of perception, attitude and behavior affecting the respondents' gastronomic tourism decision to Phuket, the overall level of perception and behavior were found at a moderate level, while the overall level of attitude was at a high level. 2) Perception had an influence on gastronomic tourism decisions at the statistically significant level .01 3) Attitude had an influence on gastronomic tourism decisions at the statistically significant level .01 4) Behavior had an influence on gastronomic tourism decisions at the statistically significant level .01

Keywords : Gastronomic Tourism; Perception; Attitude; Behavior

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อันก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้อย่างมหาศาล แม้จะมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อระบบการท่องเที่ยวอย่างมาก รวมถึงยังทำให้ความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะเห็นได้ว่า กระแสการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเข้ามาอิทธิพลเพิ่มมากขึ้น ทำให้รูปแบบการท่องเที่ยวในปัจจุบันจะเน้นการนำเสนอความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น อาทิ การนำเสนออาหารพื้นเมืองที่สะท้อนถึงเสน่ห์ทางด้านวัฒนธรรม และรูปแบบ



การดำเนินชีวิตของท้องถิ่นนั้น ๆ จึงนำมาสู่รูปแบบการท่องเที่ยวที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวเชิงอาหาร” (Gastronomic Tourism) จากข้อมูลกรมการท่องเที่ยว พบว่า ในปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวอาหารจำนวน 456,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด (พรรณี สวนเพลง และคณะ, 2559) ด้วยเหตุนี้ ทำให้รัฐบาลมีการผลักดันนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารร่วมกับการสัมผัสประสบการณ์และบรรยากาศท้องถิ่นด้วยกรรมวิธีการผลิตแบบการเกษตรและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นจังหวัดสำคัญทางเศรษฐกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับ 1 ของภาคใต้และมีความก้าวหน้าด้านรายได้มากที่สุดเป็นอันดับ 3 ของประเทศ (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2562) ทั้งยังได้รับการคัดเลือกเป็นจังหวัดแรกในประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ให้เป็นเมืองสร้างสรรค์ด้านวิทยาการอาหารระดับโลก ในปี 2558 ขององค์การยูเนสโก ด้วยความเป็นเมืองพหุวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ด้านอาหารท้องถิ่นที่มีความโดดเด่น อีกทั้ง สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านอาหารและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ (ชลิดา แยมศรีสุข และคณะ, 2563) สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2561 - 2565 โดยการพัฒนาภูเก็ตให้เป็นเมืองวัฒนธรรมทางด้านอาหาร และสนับสนุนการจัดตั้งสถาบันอาหารท้องถิ่น (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2562)

ดังนั้น การนำเสนอจุดเด่นความเป็นเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหารในจังหวัดภูเก็ตถือเป็นโจทย์สำคัญ ต่อการสร้างแรงกระตุ้นสู่การท่องเที่ยวเชิงอาหาร และในขณะเดียวกัน การศึกษาในมุมมองของนักท่องเที่ยวก็ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาด้านรับรู้ข้อมูล ทศนคติ และพฤติกรรม ตามแนวคิดของ McCombs & Becker (1979) กล่าวว่า บุคคลย่อมจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการ Lutz (1991) ที่กล่าวว่า ทศนคติ คือ การวางแนวคิด ความรู้สึกในสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล หรือแม้กระทั่งแนวคิดด้านพฤติกรรม Swarbrooke & Honor (2007) ที่กล่าวว่า พฤติกรรม คือ เหตุผลและวิธีการตัดสินใจผลิตภัณท์ทางการท่องเที่ยว ทั้งยังสอดคล้องกับ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ แล้วจะมีผลทำให้เกิดทัศนคติ และก่อให้เกิด

การกระทำต่อไป ประกอบกับที่ผ่านมาจะพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเน้นการศึกษาสภาพการณ์ของการจัดการท่องเที่ยวเชิงอาหาร การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหาร ตลอดจนแนวทางการจัดการมาตรฐานอาหารในจังหวัดภูเก็ต หากเปรียบเทียบดูแล้ว จะเน้นศึกษาจากมุมมองของผู้ประกอบการเป็นหลัก ซึ่งในทางกลับกันการศึกษาในมุมมองของนักท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงอาหารว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้จากสื่อช่องทางใด และมีทัศนคติ รวมถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างไรต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร ฉะนั้นการศึกษาโดยตัวแปรดังกล่าวมีความน่าสนใจที่จะทำให้เห็นข้อมูลสำคัญในการนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์ผลักดันการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดภูเก็ตได้อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องตามนโยบายแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญ จึงนำมาสู่การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทักษะคิด และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต เพื่อสำรวจว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาลิ้มรสชาติอาหารพื้นเมืองในจังหวัดมีการรับรู้ข้อมูล ทักษะคิด และพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างไร และประเด็นดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารหรือไม่ อย่างไร อีกทั้ง ยังเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าเชิงวิชาการในการยกระดับการสร้างประสบการณ์อันมีคุณค่า เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวโดยภาพรวมและขับเคลื่อนสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูล ทักษะคิด และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต



แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารมีผลกระทบต่อสังคม จากการรับสารนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้นก็จะไปผลทำให้เกิดทักษะ และขั้นสุดท้าย คือ การก่อให้เกิดการกระทำ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533) สอดคล้องกับ ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า ความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะ และพฤติกรรมการบริโภคอาหาร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูล

Schiffman & Kanuk (2007) ให้ความหมาย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Perception) ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลจะคัดเลือก จัดระบบ และตีความจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาเป็นความหมาย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (วณิชฐ์ ดั่งวงศ์, 2541) คือ สื่อบุคคล และสื่อมวลชน เป็นสื่อที่มีส่วนช่วยทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ Katz and Lazarsfeld (1955) กล่าวว่า สื่อบุคคลทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยังสอดคล้องกับ Rogers & Shoemaker (1971) ได้กล่าวว่า สื่อมวลชนเป็นสื่อที่สามารถเปลี่ยนทัศนคติที่ไม่พึงปรารถนาได้อีกด้วย ประกอบกับแนวคิดการเปิดรับสื่อของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่า สื่อมวลชน เป็นสื่อที่นำสารไปสู่ผู้รับสารจำนวนมาก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนสื่อบุคคลคือ ตัวคนที่ถูกนำมาใช้สื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การพูดจากัน การบอกต่อ การถ่ายทอดประสบการณ์ เป็นต้น จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงใช้สื่อบุคคล และสื่อมวลชน มากำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการรับรู้ทัศนคติ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรม โดย Zimbardo & Ebbesen (1970) ได้แยกองค์ประกอบของทัศนคติ ได้ 3 ประการ คือ ด้านความรู้ ด้าน

ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม สอดคล้องกับ Hawkins & Coney (2004) และ Gibson (2000) กล่าวว่า ทศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความรู้ ประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล จากการได้ยิน ได้เห็น ส่วนด้านความรู้สึก คือ อารมณ์ที่ได้จากการได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลอื่น เช่น ความสุข ความผ่อนคลาย เป็นต้น และด้านพฤติกรรม คือ แนวโน้มที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือการกระทำ จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบด้านความรู้และความรู้สึกในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

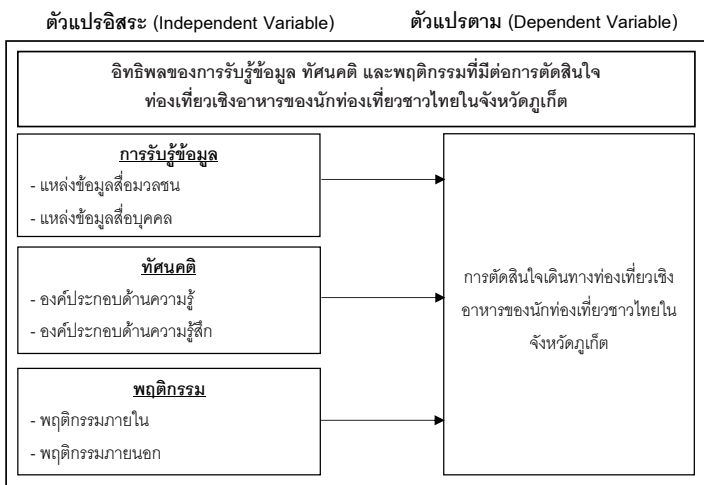
Assael (1998) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมเป็นกระบวนการในการซื้อและการใช้สินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ตนเอง สอดคล้องกับ Swarbrooke & Honor (2007) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรม เป็นเหตุผลและวิธีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1. พฤติกรรมภายนอก และ 2. พฤติกรรมภายใน สอดคล้องกับแนวคิดการวัดพฤติกรรมของมนุษย์ของ Rudma (2011) พฤติกรรมภายนอกเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย เช่น การพูด การเขียน เป็นต้น และพฤติกรรมภายใน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดภายในจิตใจ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้ เช่น ความคิด การตัดสินใจ เป็นต้น จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสามารถสังเคราะห์ตัวแปรในการศึกษา โดยใช้พฤติกรรมภายใน และ พฤติกรรมภายนอกเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร

Swarbrooke & Horner (2007) ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่วางแผนไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างมีเหตุผล เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ อีสรีย์ สุขพรสินธรรม และ สมฤทัย สุนธยาธร (2562) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อนั้นเกิดได้หลายปัจจัย เพื่อมากระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ โดย Kotler (2003) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ถึงปัญหาและความจำเป็น การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ



กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูล ทักษะคิด และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อหาข้อสรุปทางการศึกษา ผ่านแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อลิ้มรสอาหารพื้นเมืองของจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1977) โดยพิจารณาระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 385 คน และเพื่อให้มีโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยลง (Kerlinger, 1972) ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น จำนวน 400 คน จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากทั้ง 3 อำเภอ และใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นลำดับถัดไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่สร้างขึ้นกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.89 และแต่ละข้อมีค่าอยู่ในช่วง 0.67 - 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.84 ซึ่งมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) แสดงถึงความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยการนำเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย

1) ระดับการรับรู้ข้อมูล ทักษะคิด และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

1.1) ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การรับรู้ข้อมูลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23, SD=0.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แหล่งข้อมูลจากสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.40, SD=0.51$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ รับรู้ข้อมูลจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านอาหาร ($\bar{X}=3.70, SD=0.86$) และรับรู้จากประสบการณ์การท่องเที่ยวจากบุคคลอื่น ($\bar{X}=3.63, SD=1.07$) ตามลำดับ และสื่อมวลชน ($\bar{X}=3.07, SD=0.38$) เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=4.34, SD=0.75$) สื่อโทรทัศน์ วิทยุ ($\bar{X}=2.93, SD=0.986$) และสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{X}=2.88, SD=1.04$) ตามลำดับ



1.2) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, $SD=0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.61$, $SD=0.51$) อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การเติมเต็มความสุขจากการลิ้มลอง ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.92$) และสัมผัสถึงคุณค่าแห่งประสบการณ์ ($\bar{X}=3.69$, $SD=0.95$) และองค์ประกอบด้านความรู้ ($\bar{X}=3.51$, $SD=0.56$) อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การได้รับรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมด้านอาหาร ($\bar{X}=4.05$, $SD=0.81$) และการรับรู้เอกลักษณ์เฉพาะของอาหารในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.66$, $SD=1.07$) ตามลำดับ

1.3) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พฤติกรรมโดยรวม ($\bar{X}=3.08$, $SD=0.33$) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.22$, $SD=0.40$) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การแนะนำจากเซฟ หรือนักชิมที่มีชื่อเสียง ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.71$) ทัวร์ชิมอาหารท้องถิ่นตามร้านอาหารที่มีชื่อเสียงเก่าแก่ ($\bar{X}=3.51$, $SD=0.87$) ตามลำดับ และพฤติกรรมภายใน ($\bar{X}=2.94$, $SD=0.49$) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การหลีกเลี่ยงความจำเจกับรสชาติที่คุ้นชิน ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.93$) และประสบการณ์จากบุคคลรอบข้าง ($\bar{X}=2.81$, $SD=1.02$) ตามลำดับ

2. อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1: การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว เชิงอาหาร	B	β	t	p-value	Tolerance	VIF
(Constant)	2.650		10.407	.000*		
-แหล่งข้อมูลจากสื่อบุคคล	.031	.052	.542	.588	.292	3.348
-แหล่งข้อมูลจากสื่อมวลชน	.175	.151	2.987	.003*	.347	2.986

Adjust $R^2=.250$, $F=24.058$, $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 พบว่า แหล่งข้อมูลจากสื่อมวลชน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร ได้ร้อยละ 25 ที่เหลือร้อยละ 75 มาจากปัจจัยอื่น ๆ

3. อิทธิพลของทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

3

ตารางที่ 2: การวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

ทัศนคติในการท่องเที่ยวเชิงอาหาร	B	β	t	p-value	Tolerance	VIF
(Constant)	2.701		11.263	.000		
-องค์ประกอบด้านความรู้	-.027	-.050	-1.001	.317	.489	2.886
-องค์ประกอบด้านความรู้สึก	.174	.153	3.088	.002*	.317	3.346

Adjust R^2 = .320, F = 25.224, p < 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึก มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร ได้ร้อยละ 32 ที่เหลือร้อยละ 68 มาจากปัจจัยอื่น ๆ

4) อิทธิพลของพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3: การวิเคราะห์อิทธิพลของพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

พฤติกรรมในการท่องเที่ยวเชิงอาหาร	B	β	t	p-value	Tolerance	VIF
(Constant)	2.512		10.577	.000		
-พฤติกรรมภายใน	.167	.249	2.950	.001*	.375	2.883
-พฤติกรรมภายนอก	.032	.042	.837	.403	.233	3.009

Adjust R^2 = .341, F = 27.543, p < 0.01



จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมภายใน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร ได้ร้อยละ 34 ที่เหลือร้อยละ 66 มาจากปัจจัยอื่น ๆ

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

1) ระดับการรับรู้ข้อมูล ทักษะคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

1.1) ระดับการรับรู้ข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตพบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงอาหารจากสื่อบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะการรับรู้จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านอาหารและเครื่องดื่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สีตลา เขมะภาคะพันธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อและการรับรู้ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีการเปิดรับสื่อบุคคลมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกา สุธรรมประเสริฐ และ จริยฤทธิ์ สินธุพันธ์ (2563) ได้กล่าวว่า นักชิมถือเป็น “สื่อกลาง” ที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างร้านอาหารกับผู้บริโภค เป็นผู้กำหนดคุณค่าเชิงสัญลักษณ์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสื่อบุคคลเป็นการใช้ตัวบุคคลในการถ่ายทอดเรื่องราวอาหารจากการท่องเที่ยวสู่ผู้ฟัง และความเชี่ยวชาญมีส่วนทำให้ผู้รับสารเกิดความไว้วางใจ รองลงมา คือ การรับรู้ข้อมูลจากสื่อมวลชน โดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับ คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว พบว่า สื่อมวลชน โดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่าย และสอดคล้องกับ สุริรัตน์ อินทองมาก และ ชุตติมา หวังเบญหมัด (2562) กล่าวว่า การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ควรมุ่งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เพราะสื่อออนไลน์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นรูปแบบการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงกับผู้คนได้ในทุกระดับ และสามารถค้นหาข้อมูล ได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

1.2) ทักษะคติที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ทักษะคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

นักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติที่มาจากองค์ประกอบด้านความรู้สึกมากที่สุด โดยเฉพาะการเติมเต็มความสุขจากการลิ้มลองรสชาติอาหาร สอดคล้องกับ กฤตวิทย์ กฤตมโนรณ และ ศุภกรรณ์ ดิษฐพันธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอาหารผ่านอัตลักษณ์อาหารทั้ง 4 ภูมิภาค พบว่า นักท่องเที่ยวนิยมชิมอาหารท้องถิ่นที่มีความแปลกใหม่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาหารสามารถสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวโดยนำเสนออัตลักษณ์ที่แตกต่างและโดดเด่น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอารมณ์และความรู้สึกเป็นสิ่งผลักดันความต้องการบางสิ่งบางอย่าง เพื่อค้นหาความสมดุลภายใน เพราะความคิดมีผลกระทบต่อความรู้สึก ในขณะที่ความรู้สึกก็มีผลต่อพฤติกรรม รองลงมา คือ องค์ประกอบด้านความรู้ โดยเฉพาะการรับรู้เรื่องราววิถีชีวิตต่าง ๆ สอดคล้องกับ สำนักบริหารยุทธศาสตร์ (2559) ได้กล่าวว่า อาหารถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการนำเสนออัตลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ กชกร จุลศิลป์ (2561) ได้กล่าวว่า อาหารเป็นตัวสื่อถึงวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะได้เรียนรู้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอาหารท้องถิ่นสามารถใช้ในการเล่าเรื่องราว วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตที่มีการสืบทอดกันมาของแต่ละท้องถิ่น

1.3) พฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า พฤติกรรมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมภายนอกที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารมากที่สุด โดยเฉพาะการได้รับการแนะนำจาก เชฟ หรือนักชิมที่มีชื่อเสียง สอดคล้องกับ คอตเลอร์ (Kotler, 2010 อ้างใน ภิเชก ชัยนิรันดร์, 2556) ที่กล่าวว่า การตลาดในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเป็นปัจเจกชนที่สามารถใช้ช่องทางออนไลน์ในการสื่อสาร ให้รู้สึกคล้อยตามได้ และสอดคล้องกับ กฤษณ์ท แสนทวี (2562) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหาร พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารควรใช้เครื่องมือการสื่อสารแบบปากต่อปาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการแนะนำโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงด้านอาหารจะสามารถโน้มน้าวใจ และสร้างมั่นใจต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ พฤติกรรมภายใน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงความจำเจกับรสชาติที่คุ้นชิน สอดคล้องกับ Hall and Sharples (2003) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวจะเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาหารนั้น ๆ เพราะมองเห็นว่าเป็นสิ่งที่แตกต่างออกไป และ



ไม่ใช่แค่การรับประทานอาหารเพราะความทิวโหย ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะความเบื่อหน่ายเป็นสภาวะอารมณ์ที่ทำให้เกิดความต้องการบางอย่างเข้ามาเติมเต็ม จึงเกิดแรงผลักดันเป็นพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ ๆ

2) อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

พบว่า การรับรู้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งตัวแปรอิสระดังกล่าว สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 25 ที่เหลือมาจากสาเหตุอื่น ๆ สอดคล้องกับ กฤษณ์ท แสนทวี (2562) ได้ศึกษาแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยสู่แหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ข้อมูลทั้งก่อนเดินทางและระหว่างเดินทางผ่านสื่อโซเชียลมีเดียมากที่สุด และสอดคล้องกับ ศุคราภรณ์ แต่งตั้งลำ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง สื่อออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร พบว่า สื่อออนไลน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร เนื่องจากเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงควรสร้างช่องทางผ่านสื่อเหล่านี้ให้มากขึ้น เพื่อสร้างโอกาสเข้าถึงเป้าหมายและปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสื่อมวลชนเป็นสื่อที่สามารถสื่อสารข้อมูลไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้รวดเร็วภายในเวลาเดียวกัน ประกอบกับเป็น “สื่อเสาหลัก” ในการนำเสนอข้อมูลท่องเที่ยวเชิงอาหาร ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือต่อข่าวสารเหล่านั้น ซึ่งมีผลต่อทัศนคติและนำไปสู่พฤติกรรมการแสดงออกทางการท่องเที่ยวต่อไป

3) อิทธิพลของทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

พบว่า ทัศนคติด้านความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งตัวแปรอิสระดังกล่าว สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 32 ที่เหลือมาจากสาเหตุอื่น ๆ สอดคล้องแนวคิดของ ดารณี พานทอง (2542) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเกิดจากการสะสมความคิดและความรู้สึกจนสามารถแสดงพฤติกรรม สอดคล้องกับ Quan and Wang (2004) ที่ชี้ว่าการลิ้มรสอาหารที่มีความแปลกใหม่เป็นความสุข และความเพลิดเพลินทางความรู้สึก สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิमित ชื่นสัน และ อุมาภรณ์ สมกาย (2564) ได้ศึกษาเรื่อง

ประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารที่ส่งผลต่อการแบ่งปันประสบการณ์ พบว่าเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารจะส่งผลให้เกิดความผูกพันกับสถานที่ และเกิดพฤติกรรมในการแสดงออกต่อไป ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทัศนคติเป็นการวางแนวความคิดและภาวะทางจิตใจที่มีผลกระทบต่อบุคคล จึงทำให้ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมและแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมาของตัวบุคคล จึงกล่าวได้ว่า หากนักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ย่อมนำไปสู่การแสดงออกผ่านพฤติกรรมในทิศทางเดียวกัน

4) อิทธิพลของพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในด้านพฤติกรรมภายใน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งตัวแปรอิสระดังกล่าว สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 34 ที่เหลือมาจากสาเหตุอื่น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดด้านพฤติกรรมของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555) ที่ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การเดินทางเพื่อพักผ่อนเป็นการขจัดความเมื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดความแท้กับการท่องเที่ยว อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Rudma (2011) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกจะเป็นแนวทางสู่ความเข้าใจพฤติกรรมที่เป็นความในใจ นอกจากนี้ ภาณุวัฒน์ ภักดีอักษร และ ปทุมมาลัย พัฒโร (2564) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจของแรงจูงใจนักท่องเที่ยว พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมด้านอาหารเป็นกลไกในการสร้างตัวตนของนักท่องเที่ยวให้มีความแตกต่างจากบุคคลอื่น โดยการแสดงออกเชิงพฤติกรรมผ่านการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ รสนิยม และทัศนคติด้านอาหารที่แตกต่างกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพฤติกรรมภายในเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเครียด หรืออ่อนล้าจากการทำงาน หรือความรู้สึกจำเจในชีวิตประจำวัน และต้องการหาประสบการณ์ที่แปลกใหม่ สิ่งเหล่านี้จึงถือเป็นสิ่งกระตุ้นภายในที่ทำให้เกิดแรงผลักดันด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารต่อไป



ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3 1.1 จากผลการศึกษาระดับการรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ผู้ประกอบการร้านอาหารพื้นเมืองในจังหวัดภูเก็ตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะการใช้แนวคิดการตลาดแบบไวรัล (Viral Marketing) อาศัยการบอกต่อแบบปากต่อปาก หรือการรีวิวโดยบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอาหารเป็นหลัก เพราะบุคคลเหล่านี้มีอิทธิพลและเป็นผู้นำทางความคิดที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหาร ประกอบกับการนำเสนอคุณค่าทางประสบการณ์ที่ได้จากอรรถรสของอาหารในการช่วยเติมเต็มความสุขทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ครอบครัวต่อการสร้างการรับรู้ข้อมูล การสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีผลทำให้เกิดแรงกระตุ้นทางการท่องเที่ยวเชิงอาหารต่อไป

1.2 จากข้อค้นพบ พบว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอาหารควรนำผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้ในการสร้างโอกาสทางธุรกิจ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram หรือ Tiktok และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Wongnai และ Open-Rice เป็นต้น ที่เป็นตัวช่วยสำคัญในการหาข้อมูลประกอบของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน เช่น ร้านอาหารที่แนะนำ เมนูที่โดดเด่นของท้องถิ่น เส้นทางการเดินทาง และแม้กระทั่งการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของร้านอาหารผ่านสื่อมวลชน เพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวเชิงอาหารให้กับนักท่องเที่ยวอย่างตรงจุด

1.3 จากข้อค้นพบ ทำให้ทราบว่าทัศนคติด้านความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอาหารในท้องถิ่นควรเน้นการนำเสนอคุณค่าทางประสบการณ์แห่งความสุขผ่านรสชาติความอร่อยของอาหาร (Taste of Happiness) ประกอบกับมีการจัดการทรัพยากรอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน โดยเฉพาะอาหารและการบริการให้ยังคงความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ รวมถึงการสร้างกิจกรรมทางอาหารที่น่าสนใจ หรือเชื่อมโยงกับกิจกรรมท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาหารพื้นถิ่น และนำไปสู่พฤติกรรมในการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารต่อไป

1.4 จากผลการศึกษา พฤติกรรมภายในมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอาหารควรนำเสนอในมุมมองที่หลากหลายทั้งเรื่องราวและที่มาของของอาหาร วัตถุประสงค์ที่เป็นเอกลักษณ์ รสชาติที่โดดเด่น การแนะนำจากบุคคลที่มีชื่อเสียง หรือแม้กระทั่งการบอกเล่าประสบการณ์ที่พบเจอ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจภายในให้ผลิตภัณฑ์จนก่อให้เกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารให้เกิดขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงคุณค่าต่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนนโยบายทางการตลาดที่เหมาะสมและสร้างการประชาสัมพันธ์อย่างตรงจุด
2. การวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความจงรักภักดีที่มีต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเชิงอาหาร เพื่อเป็นแนวทางสำคัญต่อผู้ประกอบการธุรกิจอาหารท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาแนวคิดและวิธีการส่งเสริมการออกแบบผลิตภัณฑ์อาหารท้องถิ่นโดยให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้มีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

- กชกร จุลศิลป์. (2561). กลยุทธ์การจัดการการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษณ์ท สานทวิ. (2562). แนวทางการสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทยสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 7(2), 59-70.
- กฤติวิทย์ กฤตมโนโรด และ ศุภกรณ์ ดิษฐพันธ์. (2562). การท่องเที่ยวเชิงอาหารผ่านอัตลักษณ์อาหารทั้ง 4 ภูมิภาค. วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 20(2), 139-151.
- คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา. (2559). การเลือกให้ความสนใจต่อสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทยเทียบกับประเทศคู่แข่งในอาเซียนของชาวจีนวัยผู้ใหญ่ตอนต้น. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย, 11(4), 8-14.



- ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง จิราพร วรวงศ์ อัจฉรวาตี ศรียะศักดิ์ จุฬารัตน์ ห้าวหาญ และพรพรรณ มนัสจกุล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการบริโภคอาหารและการออกกำลังกายของผู้ใหญ่วัยกลางคนที่มีภาวะน้ำหนักเกินในชนบท. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 14(35), 464-482.
- ชลิดา แยมศรีสุข จิรณา จินดาพล และอัญญาณี ลีลา. (2563). กระบวนการกลายเป็นสินค้าของอาหารพื้นเมือง: ภูเก็ตสู่การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอาหาร. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 9(1), 144-145.
- ดารณี พานทอง. (2542). *ทฤษฎีการจูงใจ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทกา สุธรรมประเสริฐ และ จริยฤทธิ์ สินธุพันธ์. (2563). บทบาทการสื่อสารของนักชิมในยุโรปช่วงศตวรรษที่ 19. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 38(1), 1-11.
- นิมิต ชุ่นสั้น และ อุมารณ สมกาย. (2564). ประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารที่ส่งผลต่อการแบ่งปันประสบการณ์: การศึกษาตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรกำกับ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 43(3), 41-63.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). *การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. เพ็ญข้าหลวง พรินตติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. รุ่งเรืองสาส์น.
- พรรณิ สวนเพลง และพรเทพ ลีทองอิน. (2559). การท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourism). *รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว*, 4(2), 38-45.
- ภาณุวัฒน์ ภัคดีอักษร และ ปทุมมาลัย พัฒโร. (2564). การวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจของแรงจูงใจนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 28(2), 1-27.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2556). *E-Commerce และ Online Marketing*. โปรวิชัน.
- วลีษฐ์ ดั่งสงค์. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับสื่อ พฤติกรรมการไปห้างสรรพสินค้าและการเป็นเจ้าของสินค้าคงทนของลูกค้าห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครก่อนและหลังวิกฤตเศรษฐกิจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อิมพ์)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. สุวีริยาสาส์น.

- ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ. (2564). สื่อออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 5(1), 37-56.
- สำนักงานจังหวัดภูเก็ต. (2556, 27 ธันวาคม). *แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต (พ.ศ.2561-2565) ฉบับทบทวนปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*. จังหวัดภูเก็ต. <https://ita.phuket.go.th/assets/upload/O4.pdf>.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์. (2559). *ใส่ใจไปเที่ยวกับ อพท. การท่องเที่ยวเชิงอาหาร (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. บริษัท โคคอน แอนด์ โค จำกัด.
- สิตลา เขมะภตะพันธ์. (2558). *การเปิดรับสื่อและการรับรู้ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม (พิมพ์ครั้งที่1)*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรรัตน์ อินทองมาก และ ชุติมา หวังเบญจหมัด. (2562). *การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา. การประชุมหาตใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10 วันที่ 12-13 กรกฎาคม 2562 ณ มหาวิทยาลัยหาตใหญ่ สงขลา*, 604-615.
- อิสริย์ สุขพรสินธรรม และ โสมฤทัย สุนธยาธร. (2562). ส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศช่วงวันหยุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*, 20(1), 112-125.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*(6th ed). South-Western College.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wilay & Sons.
- Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior* (7th ed.). Irwin.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hall, C. M. & Sharples, L. (2003). *Food Tourism around the world: development, management and markets Book*. Butterworth-Heinemann.



- Hawkins, P. R. & Coney, K. A. (2004). *Consumer behavior: Building Marketing Strategy* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). *Personal influence; the part played by people in the flow of mass communications*. The Free Press.
- Kerlinger, F. (1972). *The study and measurement of values and attitudes*. ERIC Clearinghouse.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River. Prentice-Hall.
- Lutz, R. J. (1991). *The role of attitude theory in marketing. In perspectives in consumer behavior*. Prentice Hall.
- McCombs, M. E., & Becker, L. B. (1979). *Using mass communication theory*. Prentice-Hall.
- Quan, S., & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: an illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management*, 25(3), 297-305.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovation: a cross cultural approach*. Free Press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). *On the Use of content specialists in the assessment of criterion-Referenced test item validity* (Paper presented). The annual meeting of the American Educational Research, California.
- Rudma, L. (2011). *Implicit Measures for Social and Personality Psychology*. SAGE.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.). Prentice-Hall.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (2007). *Consumer behavior in tourism* (2nd ed.). Oxford.
- Zimbardo, P.G., & Ebbesen, E. (1970). *Influence attitude and changing behavior*. Addison-Wesley.

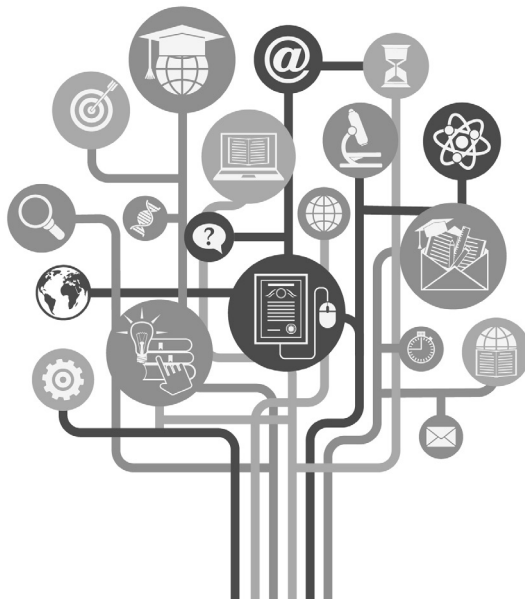
4

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19

Factors Affecting the Tourist Decision to Use Services of
Pool Villa in Nakhon Pathom Province during the COVID-19

สุรสิทธิ์ อุดมธนวนวงศ์ อริญชย์ ณ ระนอง และชลธิชา เชาวไพบจน์

Surasit Udomthanavong Arin Naranong and Cholticha Chaowaipoj



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของ นักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19

Factors Affecting the Tourist Decision to Use Services of
Pool Villa in Nakhon Pathom Province during the COVID-19

สุรสิทธิ อุดมธนวนวงศ์¹ อริญชัย ณ ระนอง² และชลธิชา เชาว์ไวพจน์³

Surasit Udomthanavong Arin Naranong and Cholticha Chaowaipoj

¹คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กรุงเทพฯ 10250 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology,
Bangkok 10250, Thailand e-mail: surasit@tni.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology
Rattanakosin, Nakhon Pathom 73170, Thailand e-mail: arin.nar@rmutr.ac.th

³คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin,
Nakhon Pathom 73170, Thailand e-mail: 1621051041221@rmutr.ac.th

Received : September 21, 2022 Revised : June 14, 2023 Accepted : July 3, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19 และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19 เป็นการใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการที่ที่พักประเภทพูลวิลล่าในจังหวัดนครปฐม จำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่ายและสุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงประเภทการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน โดยมีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าเพื่อพักผ่อน/สังสรรค์ มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักบริการอยู่ระหว่าง

2,501-3,500 บาท/ครั้ง มวลเหตุจูงใจคือมาใช้บริการเพราะบรรยากาศของบ้านพัก วิธีการจองบ้านพักพูลวิลล่าส่วนใหญ่จองผ่านทางออนไลน์ โดยจะมาใช้บริการกับครอบครัวและเพื่อน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ($\beta = 0.048$) ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ($\beta = 0.363$) และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย (Believe in safety) ($\beta = 0.466$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: การส่งเสริมการขาย; การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์; ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย; การตัดสินใจ; บ้านพักพูลวิลล่า

Abstract

The objectives of this research were to 1) to analyze the behavior of the tourist decision in using the pool villa service in Nakhon Pathom Province during the COVID -19 and to 2) analyze the factors affecting the decision to use the pool villa service of the Tourists in Nakhon Pathom Province during the COVID - 19. The research methodology was a survey research. The questionnaire was the research tool. The samples were 390 Thai tourists who came to use pool villa accommodation in Nakhon Pathom Province during the COVID - 19 using random multistage sampling method, which was grouped by administrative at Nakhon Pathom Province. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The findings showed that the majority of the respondents visited for 1-2 nights, with the intention of using the pool villa service, primary for rest/socialization. They paid a service fees between 2,501-3,500 baht/visit. Their motivation to employ the service was because of the pool villa environment. The majority of them made the reservation for pool villa online. They often came to use the service of the pool villa with

family and friends. The results found that the promotion ($\beta = 0.048$) had no impact on the decision to use the pool villa. The electronic word of mouth ($\beta = 0.363$) and safety confidence ($\beta = 0.466$) had the impact on the decision to use the pool villa at statistically significant level of 0.01.

Keywords: Promotion; Electronic Word of Mouth (eWOM); Safety Confidence; Decision Making; Pool Villa

4

บทนำ

เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันยังพึ่งพิงการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหลักในการกระตุ้นเศรษฐกิจที่ยังคงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวทั้งการท่องเที่ยว คุณภาพ และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ประเทศไทยเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างยาวนานเป็นเวลากว่า 2 ปีถึงแม้จะมีรายงานจากองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติที่แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา และคาดการณ์สถานการณ์การท่องเที่ยวโลกจะมีแนวโน้มที่จะเริ่มฟื้นตัวในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ. 2565 หรือในปีถัดไป สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีอุปสรรคอยู่ทั้งในเรื่องของปัญหาการว่างงาน รายได้ที่ลดลง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวที่สูงขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นในการเดินทาง เช่น ค่าประกันสุขภาพ ค่าที่พักในการกักตัวและค่าตรวจหาเชื้อโควิด-19 ซึ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่ออุปสงค์ด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งปัญหาการขาดความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับความต้องการของนักเดินทางที่ให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสุขภาพและสุขอนามัยเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565)

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทยช่วงปี 2562 จนถึงปี 2565 ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.) มีการเปลี่ยนแปลงไปหลายประการ ปฏิเสธไม่ได้ว่าผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้ผู้ที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างกลายเป็นสิ่งปกติใหม่ (New Normal) การเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย ยังคงมีวัตถุประสงค์ไม่แตกต่างจากปี 2564 ไตรมาสที่ 1 (ม.ค.-มี.ค.) โดยมีทัศนคติต่อการเดินทาง (%Top-2-box)

และการให้ความสำคัญ (Most Important) ตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ เพื่อการพักผ่อน/คลายเครียดจากชีวิตปัจจุบัน รองลงมาได้แก่ เพื่อสร้างความทรงจำ/ประสบการณ์ชีวิต และเพื่อเป็นรางวัลให้กับชีวิต (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565)

ปัจจุบันการท่องเที่ยวไม่ได้จำกัดอยู่แค่เฉพาะการพักผ่อนหย่อนใจและเดินทางไปยังที่ต่างๆ เท่านั้น แต่รวมถึงการเลือกสถานที่พักทั้งในรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ทหรือพูลวิลล่า ธุรกิจที่พักถือเป็นธุรกิจที่มีบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากสถานที่พักเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสถานที่พักที่มีความสะดวกสบายส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้บริการที่พักตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง (ประคอง สุคนธจิตต์ และคณะ, 2564)

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันการส่งเสริมการขาย (Promotion) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำตลาดมากยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการสินค้าในช่วงเวลานั้น กลุ่มผู้ให้บริการจึงมีการจัดโปรโมชั่น แพ็กเกจลดราคาต่างๆ เพื่อจูงใจลูกค้า และหนึ่งในสิ่งที่ส่งผลต่อความสนใจและเข้าถึงลูกค้าได้โดยตรง คือ การสื่อสารปากต่อปากที่เป็นเครื่องมือ ที่นักการตลาดสร้างขึ้นเพื่อเพิ่มการรับรู้ในตราสินค้าหรือเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวที่ได้รับการบอกต่อข้อมูล มีผลดีต่อธุรกิจในวงกว้างทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการทำการตลาดที่จะสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจที่สำคัญอีกทางหนึ่ง โดยเฉพาะการบอกต่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ต้องสร้างโฆษณาบนตลาดออนไลน์ให้มีความน่าสนใจ เนื่องจากผู้รับข่าวสารจะเกิดการบอกต่อหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความน่าสนใจของตัวข้อมูล ซึ่งหากสามารถนำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจและน่าติดตาม ก็ย่อมจะทำให้เกิดการตอบรับจากเครือข่ายสังคมออนไลน์และเกิดการบอกต่อเพื่อสร้างการรับรู้ในตราสินค้าอย่างแท้จริง และสามารถสร้างยอดขายได้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรมหาชน, 2558)

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดในภาคกลาง เป็นพื้นที่เขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีประวัติศาสตร์เก่าแก่ยาวนานเชื่อว่าเป็นที่ตั้งเก่าแก่ของเมืองในสมัย ทวารวดี โดยมีหลักฐานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีเป็นจำนวนมาก นครปฐมเป็นจังหวัดที่อยู่

ใกล้กับกรุงเทพฯ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งไม่ว่าจะเป็นวัดวาอาราม ตลาดน้ำ พิพิธภัณฑสถานรวมทั้งร้านอาหารและคาเฟ่สมัยใหม่และกราบสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมมีกระจายอยู่ทุกอำเภอ อีกทั้งยังมีภูมิอากาศที่มีธรรมชาติที่สวยงามมีที่พักเป็นแบบธรรมชาติเหมาะที่จะไปเที่ยวเดินทางในวัน หรือพักผ่อนในลักษณะของรีสอร์ท โฮมสเตย์ ก็เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพักผ่อน เป็นกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัว (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครปฐม, 2021)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมมีอยู่จำนวนมากและจากที่ผู้วิจัยได้สืบค้นข้อมูลพบว่าที่พักประเภทพูลวิลล่าในจังหวัดนครปฐมที่ยังคงมีไม่มากนัก อีกทั้งอยู่ในสภาวะโควิด-19 รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่พักก็มีหลายปัจจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19 อย่างไรก็ดี เพื่อให้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาให้ผู้สนใจหรือประกอบธุรกิจปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของธุรกิจบ้านพักพูลวิลล่าให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของลูกค้าและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานงานวิจัย

1. การส่งเสริมการขายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า
2. การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า
3. ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

1. การส่งเสริมการขาย Kotler, (2017) กลยุทธ์ส่งเสริมการขายคือกิจกรรมทางการตลาดมีวิธีการตลาดโดยใช้กลุ่มเครื่องมือทางการตลาดที่ถูกออกแบบมาเพื่อกระตุ้นโน้มน้าวจิตใจให้เกิดกระบวนการซื้อ การส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมต่างๆทางการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อหรือเพิ่มยอดขายของกิจการ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพของคนกลางในการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขายช่วยให้ยอดขายสูงเป็นช่วงๆ แต่ไม่สามารถเป็นตัววัดส่วนแบ่งตลาดในระยะยาวได้ แต่ถ้ามีการส่งเสริมการขายที่สามารถสร้างความแตกต่างของตราสินค้าได้ก็จะส่งผลถึงส่วนแบ่งตลาดในระยะยาวได้ การส่งเสริมการขายส่วนใหญ่จะกระตุ้นยอดขายในระยะสั้นมีส่วนน้อยที่จะใช้ระยะยาว เช่น การกำหนดส่วนลดราคาห้องพักในช่วงต่างๆให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย, การให้บริการฟรีหรือของแถมจากการบริการของที่พัก, การแจก Code ส่วนลด Booking สำหรับการจองห้องพัก

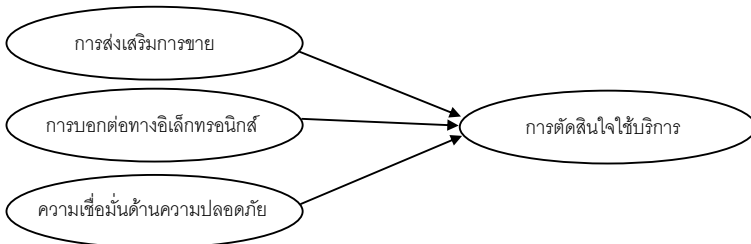
2. การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ นันทชนก ดาวล้อมจันทร์ และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2560) กล่าวว่า การสื่อสารปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนามาจากการสื่อสารแบบเดิมเพราะเป็นการสื่อสารที่กว้างขึ้นสะดวกต่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนและเข้าถึงได้ง่าย การสื่อสารเช่นนี้อาจเป็นคำพูดเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ การสื่อสารประเภทนี้เป็นเครือข่ายสังคมที่คนในสังคมเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งมีหลายช่องทางในการบอกต่อ เช่น บล็อก เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งวิธีการบอกต่อดังกล่าวเป็นวิธีในการยืนยันคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ของการสื่อสารแต่ความเชื่อมั่นของผู้ได้รับสารมักมีความเชื่อถือน้อยลงกว่าการสื่อสารแบบปากต่อปากเนื่องจากผู้ส่งและผู้รับอาจจะแลกเปลี่ยนข้อความกันโดยไม่ระบุชื่อและไม่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์

3. ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ภูษณิษา ปัจชามาตม์ (2560) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งซ่อนเร้นและคงอยู่จากประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในบุคคล ดังนั้นความเชื่อมั่นคือพื้นฐานความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารในการให้บริการลูกค้า นั่นคือความประทับใจที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและกลับมาใช้บริการซ้ำ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของภัยต่างๆที่เกิดขึ้นส่งผลให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาคการท่องเที่ยวลดลง ดังนั้นความปลอดภัยมีความจำเป็นมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพราะเมื่อใดที่นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความเสี่ยงนักท่องเที่ยวมักจะยุติและขาดความเชื่อมั่นต่อสถานที่ท่องเที่ยวทันที Kovari and Zimanyi (2010)

4. การตัดสินใจใช้บริการ กระบวนการการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอนของ Kotler and Armstrong (2018) คือ 1.การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) 2.การค้นหาข้อมูล (Information Search) หลังจากที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความต้องการก็จะดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ 3.การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด 4.การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) 5.พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior) หลังจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคจะทำการทดลองใช้และประเมินความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เคยใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าในจังหวัดนครปฐม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดตัวอย่างจึงสามารถคำนวณได้จากสูตรของ (Cochran, 1977) ได้ 386 คน ในการวิจัยนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 400 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน 1) แบ่งกลุ่มจังหวัดนครปฐมตามเขตการปกครองทั้ง 7 อำเภอโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีการ

จับฉลากเลือกอำเภอดำเนินการโดยวิธีการจับฉลากจำนวน 4 อำเภอๆละ 100 คน ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอนครชัยศรี อำเภอพุทธมณฑล และอำเภอดอนตูม 2) การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์จำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) เป็นการให้คะแนนในการพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ ผลจากการทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่าระหว่าง 0.67-1.0 ในทุกข้อคำถาม ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Tryout) จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลจากการทดสอบความเที่ยง พบว่าค่าความเชื่อมั่นในรายข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.954-0.956 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ 0.956 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, L. J., 1984) โดยแจกสอบถามแบบออนไลน์ให้กับนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการบ้านพักรับพักรักษาตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการบรรยายคุณลักษณะและคุณสมบัติของประชากร ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของข้อมูล พบว่ามีแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด และนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล โดยแบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 222 คนคิดเป็นร้อยละ 56.9 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 275 คนคิดเป็นร้อยละ 70.5 มีอาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001-20,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.4 มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลางจำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน โดยมีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าส่วนใหญ่มาเพื่อพักผ่อน/สังสรรค์ มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักบริการอยู่ระหว่าง 2,501-3,500 บาท มุมเหตุจูงใจคือมาใช้บริการเพราะบรรยากาศของบ้านพัก วิธีการจองบ้านพักพูลวิลล่าส่วนใหญ่จองผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมักจะมาใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่ากับครอบครัวและเพื่อน

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า ทั้งหมด 4 ตัวแปร มาตราวัดที่น่าเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความหมายของค่าเฉลี่ย สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแปรแต่ละตัวแปรได้ ดังนี้

3.1 การส่งเสริมการขาย พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมรายได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บ้านพักพูลวิลล่ามีการให้บริการฟรีหรือของแถมจากการบริการเพิ่มเติม เช่น บริการรับส่ง, ส่วนลด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยมีเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89

3.2 การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมรายได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูลบ้านพักพูลวิลล่าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12

3.3 ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมรายได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บ้านพักมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อตามมาตรฐานความปลอดภัยด้วยสุกอนามัย(SHA) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยมีเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22

3.4 การตัดสินใจใช้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้านพัก เช่น อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์เครื่องครัวที่ครบครันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก มีเฉลี่ยที่ 4.24

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 : ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุของตัวแปร การส่งเสริมการขาย (X_1) การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (X_2) และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย (X_3) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า

ตัวแปร พยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE _b	β		
(ค่าคงที่)	0.736	0.132		5.572	0.000**
X_1	0.037	0.032	0.048	1.156	0.248
X_2	0.384	0.044	0.363	7.844	0.000**
X_3	0.450	0.041	0.466	10.185	0.000**
R = 0.803 R ² = 0.644 F = 233.065					

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (β) ของการส่งเสริมการขาย (X_1) การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (X_2) และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย (X_3) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า พบว่า Sig. (2-tailed) ของการส่งเสริมการขายมีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ส่วนการบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่า การส่งเสริมการขาย (X_1) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า แต่การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (X_2) และความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย (X_3) สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 : ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การส่งเสริมการขายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า	ปฏิเสธ
2. การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า	ยอมรับ
3. ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการ	ยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19 ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) การส่งเสริมการขาย ไม่มีอิทธิพลต่อการตลาดตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมการขายไม่ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ แม้ว่าจะไม่สอดคล้องจากที่ทบทวนวรรณกรรมมา แต่จากการศึกษาพฤติกรรมด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัทที่เดินทางมาเพื่อสังสรรค์โดยรถยนต์ส่วนตัวและเข้าพักในวันหยุดซึ่งเป็นวันที่มีผู้เข้าพักจำนวนมาก จึงไม่ให้ความสำคัญของการส่งเสริมการขายด้านบริการเพิ่มเติมของบ้านพักพูลวิลล่า สอดคล้องกับ สุจรรรยา น้ำทองคำ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ พบว่าความพึงพอใจ ของผู้บริโภคด้านการส่งเสริมการขายมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ

2) การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าการบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่า เพราะการให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อมูลบ้านพักพูลวิลล่าจำนวนครั้งของการเข้าเว็บไซต์การแสดงความคิดเห็นต่างๆ ทำให้เพจของบ้านพักพูลวิลล่าขึ้นอยู่ด้านบนเป็นอันดับต้นๆส่งผลให้ผู้สนใจมาใช้บริการเกิดการ

ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐธิดา ขวัญไพบูลย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม พบว่า การบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความ สะดวกในการค้นหาข้อมูลรวมถึงการรีวิวจากผู้ที่เคยใช้บริการส่งผลเชิงบวกต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ

3) ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าการที่บ้านพักมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อตาม มาตรฐานความปลอดภัยด้วยสุxonามัย (SHA) จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยในสภาวะโควิด-19 ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับ การศึกษาของดุซงวิวัฒน์ แก้วอินทร์ และภวพร วรธนะไชย (2562) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ พบว่า การมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมี ระบบการรักษาความสะอาดที่เหมาะสมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในสภาวะโควิด-19

1. จากการศึกษาจะพบว่า ผู้ประกอบการบ้านพักรีสอร์ท การให้ความสำคัญ ของการบอกต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องของความสำเร็จของการค้นหาข้อมูลบ้านพักรีสอร์ทบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มีมากที่สุด ดังนั้นหากต้องการให้ผู้ที่เคยมาใช้บริการ หรือผู้ที่สนใจจะมาใช้บริการบ้านพักรีสอร์ทค้นหาข้อมูลบ้านพักรีสอร์ทบ่อยมากขึ้น มีการแสดงความคิดเห็นหรือรีวิวในการมาใช้บริการครั้งนี้ ควรจะมีการทำการ โปรโมท โฆษณาลงแพลตฟอร์มต่างๆให้เกิดความน่าสนใจ มีการต้อนรับและให้บริการ ที่ดีแก่ ผู้มาใช้บริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าพักและมีการบอกต่อผู้อื่น

2. จากการศึกษาจะพบว่า ผู้ประกอบการบ้านพักรีสอร์ทควรให้ความสำคัญ กับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก ซึ่งจะเห็นว่าลำดับความสำคัญของ ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในเรื่องของบ้านพักมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อตาม มาตรฐานความปลอดภัยด้วยสุxonามัย (SHA) ที่ได้รับมีมากที่สุด ดังนั้น ในการที่จะ พัฒนาธุรกิจบ้านพักรีสอร์ทควรสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในเรื่องของการ

ทำความเข้าใจความเชื่อภายในบริเวณบ้านพัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในการมาใช้บริการบ้านพักในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป

1. ศึกษาในบริบทรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักพูลวิลล่าเปรียบเทียบกับชาวไทยกับชาวต่างชาติในการมาเลือกใช้บริการ
2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้อยู่ในระยะเวลาจำกัด ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจจะกระจายได้ไม่ทั่วถึงทุกจังหวัด ในอนาคตอาจมีศึกษากับกลุ่มนักท่องเที่ยวในภูมิภาคจังหวัดอื่นๆเพิ่มเติม
3. การส่งเสริมการขายของงานวิจัยครั้งนี้ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรนี้เพื่อเป็นการยืนยันผลการศึกษารุ่นนี้

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2565, 30 มิถุนายน). รายงานไตรมาส 1 โครงการการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทยปี 2565. ศูนย์วิจัยด้านการตลาดท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. <https://intelligencecenter.tat.or.th/articles/41852>.
- ณัฐธิดา ขวัญบุญ. (2562). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมและที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจหลังสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19. (การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภวิวัฒน์ แก้วอินทร์ และคณะ. (2562). พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตจังหวัดเลย, *วารสารธาตุพนมปริทรรศน์*, 3(2), 1-10.
- นันท์ชนก ดาวล้อมจันทร์ และสวัสดี วรรณรัตน์ (2560). การสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจซื้อสินค้าหรูหราของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร, *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 11(2), 1-12.

- ประคอง สุคนธ์จิตต์ และคณะ (2564). พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภท รีสอร์ทของนักท่องเที่ยวในตำบลห้วยหมอนทอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัด นครปฐม. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(3), หน้า1-14.
- ภูษนิษา ปัจชามาตย์ (2560). *ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครในการเลือกจองโรงแรมผ่านออนไลน์เอเจนซี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2565, มิถุนายน 16). *รายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. <https://www.mots.go.th/images/2022>.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครปฐม (2564, กันยายน 27). *คู่มือแนะนำการท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม*. Anyflip. <https://anyflip.com/ahqe/wagq/basic>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2558). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเทศไทยปี 2558*. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).
- สุจรรยา น้ำทองคำ (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wilay & Sons.
- Cronbach, L. J. (1984). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C. & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed). Pearson.
- Kovari I., Zimanyi K. (2010). Safety & Secupity in the age of global tourism. *AgEcon Search*, 5(3-4), 59 - 61.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, (2)2, 49-69.

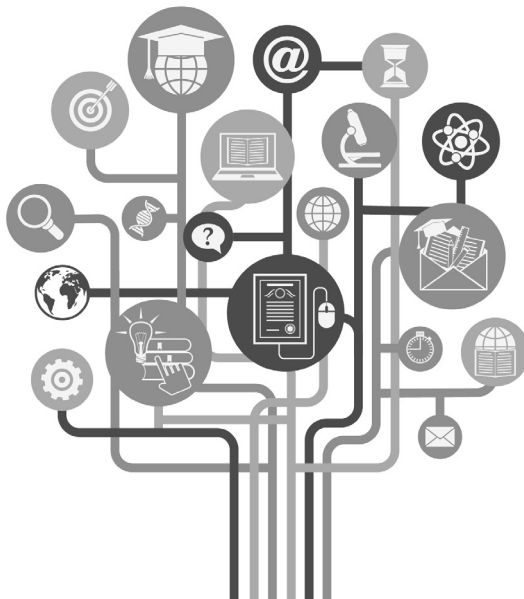
5

ศักยภาพที่จำเป็นของผู้อัฒตงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้า ที่เป็นของตนเองสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ

Capabilities Needed for Organizers to Create Own
Exhibitions toward Business Sustainability

สืบพงษ์ สมิตทนต์ เกิดศิริ เจริญวิศาล และ สันติธร ฐิริภักดี

Suhbpong Smithtun Kaedsiri Jaroenwisan and Santidhorn Puripakdee



ศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง สู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ

Capabilities Needed for Organizers to Create Own Exhibitions toward Business Sustainability

สีบพงษ์ สมิตทันต์¹ เกิดศิริ เจริญวิศาล² และ สันติธร ภูริภักดี³

Suhbpong Smithtun Kaedsiri Jaroenwisana and Santidhorn Puripakdee

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี 76120 ประเทศไทย

Faculty of Management Science ,Silpakorn University, Phetchaburi 76120, Thailand

email : smithtun_s@silpakorn.edu

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี 76120 ประเทศไทย

Faculty of Management Science ,Silpakorn University, Phetchaburi 76120, Thailand

email : kaedsiri@ms.su.ac.th

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี 76120 ประเทศไทย

Faculty of Management Science ,Silpakorn University, Phetchaburi 76120, Thailand

email : santidhorn@ms.su.ac.th.

Received : September 7, 2022 Revised : February 9, 2023 Accepted : February 10, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง และ 2) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานจากการมีงานแสดงสินค้าเป็นของตนเองที่ส่งผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจ โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ องค์กรผู้จัดงานแสดงสินค้าที่มีสำนักงานในประเทศไทย จำนวน 14 ราย เป็นผู้จัดงานที่มีงานเป็นของตนเอง 7 ราย และที่เหลือเป็นผู้จัดงานที่ไม่มีงานเป็นของตนเอง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองมีทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) ด้านความคิดริเริ่ม 2) ด้านทักษะความรู้ในอุตสาหกรรม 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร 4) ด้านการจัดการที่ดี 5) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และ 6) ด้านการปรับตัวอย่างรวดเร็ว โดยรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็น

ของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจนั้นมีทั้งสิ้น 4 กลุ่มคือ กลุ่มความรู้ กลุ่มทักษะเฉพาะ กลุ่มคุณสมบัติ และกลุ่มพลังขับเคลื่อน
คำสำคัญ: ศักยภาพ; ผู้จัดงาน; งานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง; ความยั่งยืนทางธุรกิจ

Abstract

This qualitative research is part of the Ph.D. dissertation with objectives 1) to discover capabilities needed for organizers to create own exhibitions, and 2) to propose a capability development model that leads organizers toward business sustainability. This research applies content analysis approach with an in-depth interview technique. Key informants are 14 exhibition organizers, who have offices in Thailand. Seven of them have own exhibitions while the remaining do not. The result showed that there are 6 capabilities needed for organizers to create own exhibitions which are 1) initiatives, 2) industry's skills and knowledge, 3) staff development, 4) good management, 5) customer relationship management, and 6) rapid adaptability. With these capabilities, development model toward business sustainability is proposed under 4 groups, which are Knowledge, Skill, Qualification, and Drive.

Keywords: Capabilities; Organizers; Own Exhibitions; Business Sustainability

บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์บูรณาการ 4 ธุรกิจไว้ภายใต้อุตสาหกรรมเดียว นั่นคือ ธุรกิจการจัดประชุมองค์กร (Meetings) ธุรกิจการจัดท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travels) ธุรกิจการจัดประชุมวิชาชีพ (Conventions) และธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า (Exhibitions) มีมูลค่าเชิงเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2562 ก่อนการระบาดของโควิด-19 มากถึง 93,971 ล้านบาท มาจาก Meetings 29,556 ล้านบาท จาก Incentive Travels 20,169 ล้านบาท จาก Conventions 23,955 ล้านบาท และจาก Exhibitions 20,291 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2563 : 19) ซึ่ง Exhibitions

นั้นมีลักษณะพิเศษหลายประการ คือ เป็นธุรกิจต้นน้ำที่ต้องการความชำนาญหลายด้านจากผู้จัดงาน โดยเฉพาะกลยุทธ์การตลาดเพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมงาน (Key, T. M., & Czaplowski, A. J., 2017 : 326) เป็นธุรกิจที่ต้องประสานทำงานกับองค์กรอื่นๆ มากมาย เป็นธุรกิจที่ต้องทำการตลาดไปถึง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมแสดงงาน (Exhibitors) และกลุ่มผู้เข้าชมงาน (Visitors) (Yeqiang, L. I. N., Kerstetter, D., & Hickerson, B., 2016 : 29) และยังเป็นธุรกิจที่ต้องการทั้งปริมาณ คือจำนวนผู้เข้าร่วมงาน และคุณภาพ คือความครบถ้วนของสินค้าและบริการ (Kitchen, E., 2017 : 201) อีกด้วย ผู้จัดงานมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2563 : 37 - 38) ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ผู้จัดงานที่มีงานเป็นของตนเอง 2) ผู้จัดงานที่ไม่มีงานเป็นของตนเองแต่รับบริหารงานให้แก่องค์กรอื่น และ 3) ผู้จัดงานลูกผสม ทั้งนี้ การที่ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางของการจัดงานแสดงสินค้าในภูมิภาคได้นั้น ผู้จัดงานต้องสร้างงานที่เป็นของตนเองให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้และความรู้ และเพื่อสร้างการเติบโตของรายได้ ประชาชาติ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจศึกษาศักยภาพด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ เพราะเมื่อผู้จัดงานมีงานเป็นของตนเองแล้ว จะมีอิสระในการออกแบบงานตามแนวโน้มของตลาดและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลเชิงเศรษฐกิจระดับมหภาคให้กับประเทศ และเป็นการยกระดับธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าของไทยให้แข่งขันบนเวทีโลกได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง
2. เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานจากการมีงานแสดงสินค้าเป็นของตนเองที่ส่งผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจ

นิยามศัพท์

1. งานที่เป็นของตนเอง หมายถึง งานที่องค์กรคิด สร้าง ทำการตลาดโดยใช้สรรพกำลังความสามารถ และเงินทุนขององค์กรเองทั้งหมด โดยถือกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของทั้งหมดเช่นกัน

2. องค์กรผู้จัดงาน หมายถึง หน่วยงานภาคเอกชน สมาคม หรือหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นผู้จัดงานแสดงสินค้า
3. ศักยภาพ หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณสมบัติ หรือพลังขับเคลื่อนสูงสุดภายในที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน หรือสร้างความแตกต่างที่จำเป็นต่อการสร้างงานของตนเอง
4. ความยั่งยืนทางธุรกิจ หมายถึง การที่องค์กรดำรงธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว มีการเติบโต คงผลประโยชน์กับบุคคลและระบบต่อไปได้

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การให้ความสำคัญกับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการความเอาใจใส่ จึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารที่ต้องบูรณาการความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และหลักการบริหารเข้าด้วยกันเพื่อให้มนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เซสเตอร์ เออวิง บาร์นาร์ด ผู้บริหารองค์การได้กล่าวไว้ในหนังสือ “หน้าที่ของผู้บริหาร” (1938 : 15) ว่า เงื่อนไข 2 ประการที่นำไปสู่ความร่วมมือภายในองค์กร คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ซึ่งหมายถึงระดับของการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ทั่วไปขององค์กร และประสิทธิภาพ (Efficiency) คือแรงขับเคลื่อนของพนักงานแต่ละคนภายในองค์กรเพื่อไปสู่ผลผลิตที่มากกว่า แต่ใช้ทรัพยากรขององค์กรน้อยกว่า อีกทั้ง ประเด็นสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การทำงานและอยู่รอดต่อไปก็คือ ความสมดุลทางเป้าหมายระหว่างองค์การกับพนักงาน

ทฤษฎีการปรับตัว

สภาวะการแข่งขันในตลาดที่สูงยิ่งในปัจจุบัน องค์กรต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโดยการปรับตัวจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของเหตุการณ์และศักยภาพในการเรียนรู้ขององค์กรนั้นๆ (Roy, C., 2009 : 31) การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดความทันสมัยคล่องตัวไม่ยึดติด หรือการใช้กลยุทธ์การตลาดแบบผสมผสานเพื่อสร้างความแตกต่าง หรือเพื่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(ภูวนารถ ถาวรศิริ & วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558 : 2180 - 2181) การปรับตัวที่ดี ยังช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจสภาพแวดล้อม และสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่อาจมี ประโยชน์กับการตัดสินใจในอนาคตได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดแสดงสินค้า

ธุรกิจการจัดแสดงสินค้ามีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นสถานที่ที่สร้าง มูลค่าจากการให้ผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกัน ถึงแม้จะว่าเป็นเวลาอันสั้น แต่ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นนั้นมหาศาล (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2563 : 25-26) องค์กรประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานยังรวมไปถึง สถานที่จัดงาน ผู้รับเหมา ก่อสร้างคูหา ผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (พงศธร ลิมนนเวทย์สกุล, ธีระวัฒน์ จันทิก, & พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2559 : 1822) โดยผู้จัดงานจะให้ความสำคัญกับคุณภาพมากที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า นำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และภาพลักษณ์อันดีให้กับงานของตน (Rai, S., & Nayak, J. K., 2018 : 86)

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพบุคลากรและองค์กร

การสร้างเครือข่ายเป็นการพัฒนาศักยภาพด้านกลยุทธ์ในธุรกิจการจัดแสดงสินค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรอันเป็นประโยชน์และเพื่อร่วมกันการแก้ปัญหาให้ตรงจุด (McGrath, H., et al., 2019 : 214) การถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรเป็นอีกหนึ่ง ศักยภาพที่ก่อให้เกิดความแข็งแกร่ง เป็นส่วนช่วยให้องค์กรได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (Zhang, F., et al., 2019) โดยการเรียนรู้อย่างมีระบบ ต่อเนื่องส่งผลให้องค์กร ขนาดเล็กเกิดความสามารถในสร้างศักยภาพทางความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างมีนัยสำคัญ (Si, S., et al., 2018 : 575) ในงานวิจัยของ Rahman, M. S., et al., (2021 : 684) แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กันทางตรงกับการสร้าง นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้กับองค์กรซึ่งเมื่อศักยภาพถูกพัฒนาอย่าง ถูกวิธีแล้วจะส่งผลต่อความเข้มแข็งและยั่งยืน

แนวคิดความยั่งยืนทางธุรกิจ

Moore, J. E., et al., (2017 : 6) ได้ให้ความหมายของความยั่งยืน คือการดำรง อยู่หลังกำหนดเวลา การคงสภาพหลังจากการเปลี่ยนแปลง และการคงผลประโยชน์กับ ระบบต่อไป หากองค์กรจะเชื่อมโยงแนวคิดนี้เข้ากับการบริหารนั้น องค์กรควรสร้าง

สมดุลย์ให้กับ 3 สิ่งนั่นก็คือ มนุษย์ (People) โลก (Planet) และกำไร (Profit) ดังนั้นความยั่งยืนที่แท้จริงจึงต้องนำ 3 สิ่งนี้มาผสมผสานเพื่อองค์กรจะได้บัญญัติแนวทางการจัดการเชิงธุรกิจที่มีแบบแผนและมีการวัดผล (Cavagnaro, E., & Curiel, G., 2017)

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิทยาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากองค์กรผู้จัดงานแสดงสินค้าที่เป็นบริษัทเอกชน มีสำนักงานอยู่ในประเทศไทย และเปิดดำเนินการมาไม่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 14 ราย 2 ประเภทคือผู้จัดงานที่มีงานแสดงสินค้าเป็นของตนเองในหมวดเกษตรกรรม วัสดุก่อสร้าง อุปกรณ์และอาหารสัตว์เลี้ยงเทคโนโลยีการผลิต บรรจุกัมภ์ สุขภาพความงาม และโลหะการจำนวน 7 ราย เป็นบริษัทที่เปิดดำเนินการมาแล้ว 10-15 ปี และผู้จัดงานที่ไม่มีงานแสดงสินค้าเป็นของตนเองอีก 7 ราย เป็นบริษัทที่เปิดดำเนินการมาแล้ว 7-10 ปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มายืนยันความถูกต้องระหว่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการจัดงานแสดงสินค้าไม่ต่ำกว่า 5 ปี เป็นระดับผู้จัดการโครงการจำนวน 3 คน ผู้จัดการโครงการอาวุโส 2 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 คน ผู้อำนวยการ 4 คน และเจ้าของกิจการ 3 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารโครงการ 5 คน และมีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาธุรกิจ (สร้างงาน) 9 คน ใช้กลยุทธ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบมีข้อมูลตรงตามประเด็นการวิจัยมากกว่าปกติ (Intensity Sampling) เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) การจดบันทึก และการศึกษาเอกสาร เก็บข้อมูลในไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2565 ผู้ศึกษาวิจัยใช้การทดสอบความถูกต้องแบบสามเส้าด้านข้อมูลโดยให้ผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าที่ต่างบุคคลกันยืนยันผล และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณลักษณะ เริ่มจากการถอดเทปบันทึกเสียงออกมาเป็นรูปแบบข้อความคำต่อคำ (Verbatim Transcription) ต่อจากนั้น จำแนกประเภทและจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ระดับจุลภาค โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QDA Minor ก่อนแปลความหมายและบรรยายส่วนต่างๆ

ผลการวิจัย

1. ศักยภาพของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทยจำนวน 14 องค์กร ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดกลุ่มศักยภาพที่จำเป็นสำหรับผู้จัดงานแสดงสินค้าต่อการสร้างงานที่เป็นของผู้จัดงานเอง ดังต่อไปนี้

5 1.1 ศักยภาพด้านความคิดริเริ่ม : ความคิดริเริ่มเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกๆ ที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าควรต้องมีในการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นผู้จัดงานที่ดำเนินกิจการมาก่อน หรือผู้จัดงานรายใหม่ที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ เพื่อศึกษาและสังเกตงานแสดงสินค้าที่มีการจัดอยู่แล้วในตลาดปัจจุบัน ผู้จัดงานต้องเข้าถึงและเข้าใจแนวโน้มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง จำนวนผู้ประกอบการในตลาด หรือความต้องการของตลาดจากกลุ่มเป้าหมาย กอปรกับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายที่รัฐบาลไทยเป็นผู้กำหนด เพื่อให้ได้มาซึ่งงานแสดงสินค้างานใหม่ที่มีความโดดเด่นและแตกต่างจากงานที่มีจัดอยู่เดิม ความคิดริเริ่มนี้ ยังเป็นผลจากการที่ผู้จัดงานแสดงสินค้าพยายามขวนขวายหาข้อมูลที่จำเป็นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่สามารถนำมาประกอบการทำแผนการดำเนินงาน ที่ไม่จำกัดอยู่เพียงการสร้างเนื้อหา หรือข้อความหลักเท่านั้น แต่ต้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในส่วนต่างๆ เพื่อให้ภาพรวมของงานตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด

ความคิดริเริ่ม จะช่วยให้ผู้จัดงานกำหนดชื่อของงาน อิมหลักหรือแนวความคิดของงานให้มีความแตกต่างกับงานอื่นในท้องตลาดได้ โดยไม่จำกัดการเติบโตของงานตนเองในอนาคต เช่น งาน e-San Food Fair เป็นตัวอย่างของการตั้งชื่องานที่ความคาดหวังของผู้เข้าร่วมงานถูกจำกัดอยู่เฉพาะถิ่น แต่ชื่องาน Asia Food Expo อีกด้านนั้น ผู้จัดงานสามารถขยายความคาดหวังให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ว่า จะเป็นงานด้านอาหารของทวีปเอเชียได้ ทั้งนี้ การนำเสนอความแปลกใหม่นั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสัมผัสได้ถึงความสำคัญ และกระตุ้นความสนใจที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของงาน

ความคิดริเริ่มยังมีความสำคัญในการหาแนวทางการแก้ปัญหา ค้นหาจุดบกพร่องหรือหาจุดแข็งให้กับงานของตน ซึ่งอาจรวมไปถึงการทำตลาด ประชาสัมพันธ์แนวทาง

ใหม่ในการสร้างการรับรู้ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายนำเสนอเป็นทางเลือกใหม่ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์เชิงมืออาชีพให้กับผู้จัดงานได้

“ผมว่าคิดงานใหม่หะมันยาก กว่าจะมีงานใหม่ที่ นานเขียว ที่จัดๆ กันอยู่ก็งานเดิมๆ ทั้งนั้น ใครมีประสบการณ์ก็ทำเป็นแหละ แต่มันคิดไม่ออกกว่าจะเป็นงานอะไรดูเหมือนที่มีก็จะครบแล้ว” (อ้อม, 2565)

1.2 ศักยภาพด้านการจัดการที่ดี : เมื่อผู้จัดงานต้องการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง แปลว่าผู้จัดงานจะต้องเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ๆ เกือบทั้งหมด ซึ่งขั้นตอนนี้จะถูกเรียกโดยรวมว่าการวิจัยตลาด ที่ผู้จัดงานจะต้องเริ่มจากการเลือกอุตสาหกรรมที่ต้องการจะจัดงานแสดงสินค้า เริ่มสนทนากับนักสัมภาษณ์ หาโอกาสไปร่วมกิจกรรมในงานต่างๆ เพื่อเก็บข้อมูลทั้งลูกค้าและคู่แข่ง ศึกษางานแสดงสินค้าที่มีการจัดอยู่เป็นประจำและความต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักซึ่งนั่นคือผู้ซื้อและผู้ขายในงานที่ถูกมองว่าเป็นลูกค้ากลุ่มหลักของผู้จัดงาน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ยังไม่เคยรับทราบและไม่เคยเห็นรูปแบบการจัดงานหรือร่วมงานมาก่อน จึงต้องจัดการการรับรู้ใหม่ทั้งหมด นอกจากนั้นแล้ว ผู้จัดงานยังต้องหาข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรองเพิ่มอีกด้วยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน ซัพพลายเออร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นต้น การจัดงานแสดงสินค้าขึ้นมาในแต่ละครั้งนั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงาน ผู้จัดงานองค์กรเดียวไม่สามารถจัดงานแสดงสินค้าของตนเองได้โดยลำพัง ผู้จัดงานจึงต้องมีความสามารถในการจัดการที่ดีเพื่อสื่อสารแนวคิดหลัก กลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมภายในงาน และผลที่คาดว่าจะได้รับให้ทุกฝ่ายได้เข้าใจ เป็นการบูรณาการข้อมูลที่สำคัญเพื่อการสื่อสาร และการจัดการกระบวนการคิดใหม่ทั้งสิ้น

“คือถ้าเราไม่มีวิธีการจัดการและวางแผนที่ดีกับทุกสิ่งตอนเริ่มต้น ไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไรก่อนอะไรหลัง มันก็จะเป็นหายนะให้กับงานแสดงสินค้าของเรา แบบมันเดียวจบได้นะคะ” (น้ำหวาน, 2565)

1.3 ศักยภาพด้านทักษะความรู้ในอุตสาหกรรม : การสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองไม่ว่าจะเป็นงานแบบธุรกิจสู่ธุรกิจ (B2B) หรือแบบธุรกิจสู่ผู้บริโภค (B2C) นั้น ผู้จัดงานจะต้องทำการศึกษาข้อมูลในเชิงลึกเพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะความรู้ที่สำคัญ 2 ด้านด้วยกัน คือ ด้านแรกเป็นความรู้อย่างลึกซึ้งและถูกต้องเกี่ยวกับธุรกิจหลัก

ขององค์กรผู้จัดงาน นั่นก็คือ ธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าที่มีการดำเนินงานเป็นขั้นเป็นตอน สิ่งใดต้องทำก่อน-สิ่งใดต้องทำต่อ ต้องตระหนักทราบรูปแบบการจัดงาน มีความรู้ในการวางแผนธุรกิจ แผนการขาย การตลาด แผนการประชาสัมพันธ์ แผนการปฏิบัติการ ทั้งหมดเป็นศาสตร์ที่ได้จากประสบการณ์และทฤษฎี อีกด้าน คือความรู้ในอุตสาหกรรมที่ผู้จัดงานต้องการจะสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง เช่น หากเป็นการจัดงานที่เกี่ยวกับยานยนต์ ก็ต้องมีข้อมูลแนวโน้มของตลาด มีการศึกษาคู่แข่งทราบถึงองค์กรที่เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ประกอบการในธุรกิจ ประเภทของสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทั้งสองด้านนี้ ย่อมรวมถึงความสามารถในการใช้และเข้าใจศัพท์เฉพาะในอุตสาหกรรมนั้นๆ ที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งอาจมีหลายคำที่มีนิยามความหมายแตกต่างกันตามบริบทที่ใช้ เพื่อให้ผู้จัดงานได้เข้าใจและสามารถสื่อสารกับทั้งบุคลากรภายในธุรกิจการจัดงาน และลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในอุตสาหกรรมที่ผู้จัดงานต้องการจะสร้างงานแสดงสินค้าผ่านภาษาที่อุตสาหกรรมนั้นใช้ได้อย่างถูกต้อง

“งานเราใช้ทับศัพท์กันเยอะมากนะครับ ยังไม่พอ เรายังย่อมันอีก (หัวเราะ) โอซี รีจีส์ เอ็กซ์พรีม วิวพรีอิม โอ๊ยเยอะครับ” (ลักษณะ, 2565)

1.4 ศักยภาพด้านการปรับตัวอย่างรวดเร็ว : การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่รวมถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ สภาพตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค และการแข่งขันจากกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจงานแสดงสินค้า อาทิ พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านการสร้างช่องทางการขายรูปแบบใหม่ให้กับลูกค้าที่ครั้งก่อนได้เข้าร่วมงานแสดงสินค้าอยู่เป็นประจำ ทำให้ผู้จัดงานต้องตื่นตัวและปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะหากยังดำเนินกิจการโดยใช้วิธีเดิมๆ ผู้จัดงานอาจจะสูญเสียโอกาสทางธุรกิจและไม่สามารถแข่งขันได้ ดังนั้น เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ผันผวนและแปรปรวนดังกล่าวให้ทันการณ์ ผู้จัดงานจึงควรยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางมากกว่าเริ่มต้นการจัดงานที่การขายเพื่อแสวงหาผลกำไรเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ถูกต้อง สร้างความแตกต่างให้กับงานและธุรกิจ และลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เช่นงานเอกสารบางอย่างที่สามารถแทนด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่จะทำให้ผู้จัดงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ตัดสินใจได้เร็วขึ้น และยังสามารถเพิ่มแพลตฟอร์มการค้าแบบออนไลน์ ควบคู่ไปกับการจัดงานแสดงสินค้าแบบกายภาพได้ด้วย นอกจากนี้ การเปิดกว้างให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็น

รวมถึงสิทธิ์ในการตัดสินใจภายใต้กรอบที่กำหนดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของทุกฝ่ายนั้น จะช่วยเสริมแนวทางการปรับตัวของทั้งองค์กรและงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองได้อย่างยั่งยืน

“เป็นผู้จัดงานก็ต้องมีสัญชาตญาณสัตว์ป่าอย่างกิ่งก้าคามาเลียนเหมือนกันคะ ใครชอบเห็นงานจัดแบบเดิมๆ ตลาดเค้าแก่งแย่งกันจะตาย ไม่แต่งตัวก็เหมือนคนแก่ ไม่มีใครสนใจ ... อ้าว! ว่าตัวเอง (หัวเราะ)” (ยู, 2565)

1.5 ศักยภาพด้านการพัฒนาบุคลากร : งานแสดงสินค้าขับเคลื่อนโดยมนุษย์เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การขาย การกำหนดกลยุทธ์ และแผนการตลาด และการปฏิบัติการทั้งก่อน ระหว่างและหลังงาน ล้วนแล้วแต่ใช้กำลังกายและกำลังความคิดของมนุษย์ทั้งสิ้น แม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อยกระดับการจัดงาน ลดขั้นตอนและต้นทุน หรือเพียงแค่นี้ให้ผู้เข้าร่วมงานชื่นชมและประทับใจ แต่มนุษย์ก็ยังคงเป็นต้นทุนหลักและเป็นฟันเฟืองสำคัญของงานแสดงสินค้าเสมอ ปราศจากมนุษย์แล้ว ก็ไม่มีสิ่งใดที่จะสามารถผลิตงานแสดงสินค้าได้ ดังนั้น เมื่อมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ การพัฒนาบุคลากรภายในทั้งฝ่ายทัพหน้าที่ประกอบไปด้วยฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด และทีมสนับสนุนที่มีฝ่ายบัญชี ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายบุคคล ให้มีทั้งสมรรถนะ ทักษะทางอารมณ์ และทักษะด้านความรู้ จึงเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ภายในองค์กรผู้จัดงาน เพราะบุคลากรเหล่านี้จะนำมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์ การต่อยอดขยายงาน หรือความร่วมมือกันสร้างความโดดเด่นและความแตกต่างให้กับงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเอง

“หน้าบ้านก็แบบนิ่งนะ หลังบ้านก็ควรเป็นอีกแบบ จะพัฒนาที่ต้องทำให้ถูกฝาถูกใจ ไม่ใช่มาสูตรเดียวครอบจักรวาล แสดงว่าบริษัทไม่เข้าใจคาแร็คเตอร์ของคนหน้าบ้านกับหลังบ้าน.....(ถอนหายใจ)...มันผิด!!” (ปู๊, 2565)

1.6 ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า : ตามคุณลักษณะของงานแสดงสินค้าที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก ผู้จัดงานจึงจำเป็นต้องสร้างและสานสัมพันธ์กับทั้งลูกค้า ผู้สนับสนุนงาน และผู้ให้บริการต่างๆ เพื่อให้การจัดงานแสดงสินค้าที่ตนเองสร้างขึ้นมานั้นประสบความสำเร็จ การสร้างสัมพันธ์ดังกล่าวอาจจะเป็นเรื่องที่ยากมากหากผู้จัดงานเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงในธุรกิจอยู่แล้ว การสร้างงานแสดงสินค้าใหม่จึงอาจใช้การต่อยอดจากงานที่ผู้จัดงานจัดอยู่เดิม อย่างไรก็ตาม หากเป็นผู้จัดงาน

รายใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยกับใครเป็นพิเศษ ความเพียรพยายามในการเข้าร่วมกิจกรรมที่กลุ่มเป้าหมายจัดอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะป็นงานประชุมสัมมนา ทักศศึกษาดูงานเพื่อทำความรู้จักและสร้างเครือข่ายนั้น คงเป็นหนทางการสร้างความสัมพันธ์ที่ผู้จัดงานหน้าใหม่ควรทำ

นอกจากนี้ ผู้จัดงานที่มีงานแสดงสินค้าใหม่และยังไม่มีที่รู้จักของอุตสาหกรรม ต้องไปฝังตัวไปกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนผ่านการลงทะเลเป็นสมาชิกและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อาทิ กิจกรรมส่งเสริมตลาด กิจกรรมจับคู่ทางธุรกิจ หรือกิจกรรมเดินสายประชาสัมพันธ์ของสมาคมวิชาชีพธุรกิจต่างๆ ก็ถือเป็นการสร้างโอกาสเพื่อทำความรู้จักกับผู้ประกอบการอื่นๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรมเดียวกันได้เช่นกัน

เนื่องจากมีผู้จัดงานและงานแสดงสินค้าคู่แข่งอยู่ในตลาดจำนวนมาก และลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะเลือกไปร่วมกับทุกงานหรือเฉพาะบางงานที่เห็นว่าคุ้มค่า ผู้จัดงานควรไปทำความรู้จักและขอเข้าพบเพื่อแนะนำงานแสดงสินค้าของตนกับหน่วยงานภาครัฐและสมาคมที่สามารถให้การสนับสนุนการจัดงานได้ ซึ่งการสนับสนุนที่ได้รับมานั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบตัวเงินอย่างเดียว แต่สามารถเป็นการส่งวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้และแนวโน้มอุตสาหกรรมในงานสัมมนาซึ่งเป็นกิจกรรมที่งานแสดงสินค้าทั่วไปควรมีหรือเป็นการสนับสนุนด้านการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ เนื่องจากหน่วยงานเหล่านี้ จะมีรายชื่อผู้ประกอบการและรายนามสมาชิกที่อาจจะป็นประโยชน์ในการแนะนำให้รู้จักกับงานแสดงสินค้าและผู้จัดงานต่อไปได้

“หลักการตลาดบอกว่าค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่สูงกว่ารักษาลูกค้าเก่ามาก คุณก็รู้... นี่คือนเหตุผลว่าทำไมเราต้องสร้างและสานสัมพันธ์กับลูกค้า ค่ามีสิทธิ์เลือกและเปลี่ยนใจได้ตลอด เราต้องไม่นิ่งนอนใจ” (ยุ่น, 2565)

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยพบข้อสรุปว่า 1) ความคิดริเริ่มเป็นศักยภาพของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองด้านการสร้างการรับรู้สร้างความแตกต่าง 2) การจัดการที่ดีเป็นศักยภาพที่ควรมีเพื่อให้รายละเอียดของการจัดงานทุกด้านสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอก 3) ทักษะความรู้ในอุตสาหกรรมเป็นศักยภาพที่เป็นส่วนช่วยให้ผู้จัดงานสามารถวางแผนการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองได้อย่างเป็นระบบ เป็นแบบแผน แม่นยำถูกต้อง 4) การปรับตัวอย่างรวดเร็วเป็นศักยภาพที่จำเป็นในการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้องค์กรมีเวลาเฟ่งความ

สนใจไปที่สิ่งสำคัญมากกว่า 5) การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างศักยภาพ เพื่อให้พนักงานมีทักษะความรู้ความชำนาญในการจัดงาน และ 6) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นศักยภาพอีกด้านที่จะเป็นบ่อเกิดของเครือข่ายธุรกิจที่มั่นคง

2. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานจากการมีงานแสดงสินค้าเป็นของตนเองที่ส่งผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจ

จากข้อมูลศักยภาพของผู้จัดงานด้านบน ผู้ศึกษาวิจัยพบว่าม็อดค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานจากการมีงานแสดงสินค้าเป็นของตนเองที่ส่งผลต่อความยั่งยืนทางธุรกิจทั้งหมด 6 ด้าน ซึ่งควรเกิดขึ้นตามลำดับ โดยเริ่มจากด้านความคิดริเริ่ม ความคิดนี้ต้องสื่อถึงแนวความคิด (Concept) และองค์ประกอบหลักอื่นๆ ของงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองเชิงความแตกต่างที่ดีกว่าหรือเหนือกว่างานที่มีจัดอยู่แล้ว และต้องสามารถสื่อถึงคุณประโยชน์จากการเข้าร่วมงานหรือจากการเปลี่ยนใจเข้าร่วมงานของกลุ่มเป้าหมายจากงานที่เคยเข้าร่วมอยู่เป็นประจำ

เมื่อผู้จัดงานได้ความแตกต่างที่โดดเด่นของงานแล้ว ศักยภาพต่อไปคือความรู้ในอุตสาหกรรมที่ผู้จัดงานเลือกจะจัด เนื่องจากผู้จัดงานจะต้องเริ่มเข้าหากลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นในอุตสาหกรรมเพื่อนำเสนองาน หว่านล้อม เชิญชวน และความคาดหวังที่จะสามารถปิดการขายและสร้างความประทับใจได้ในครั้งแรกๆ ด้วยการสนทนาภาษาเดียวกัน ผู้จัดงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ในอุตสาหกรรมนั้นๆ เป็นอย่างดี อีกทั้งความรู้ในธุรกิจงานแสดงสินค้าก็เป็นอีกหนึ่งทักษะที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่ยังไม่คุ้นเคยกับการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า

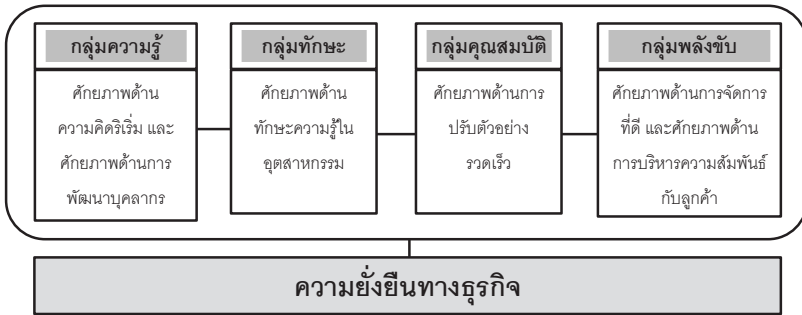
การพัฒนาบุคลากรเป็นศักยภาพลำดับต่อไป ตามความจริงที่ว่าคนคือหัวใจของธุรกิจนี้ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น เนื่องจากการจัดงานแสดงสินค้าขึ้นมาในแต่ละครั้งนั้น ผู้จัดงานไม่ได้ติดต่อกับลูกค้าเพียงหนึ่งหรือสองรายเท่านั้น แต่เป็นหลักร้อยหรือหลักพันในบางงาน ดังนั้น การที่ผู้จัดงานมีพนักงานจำนวนน้อยแต่มีประสิทธิภาพมากจะทำให้การดำเนินงานหรือประสานงานในเรื่องต่างๆ เป็นไปตามวิถีและภาพลักษณ์ของมืออาชีพได้ ซึ่งศักยภาพดังกล่าวนี้มาจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ศักยภาพด้านการจัดการที่ดีส่งผลให้ข้อมูลทั้งหลายที่ผู้จัดงานได้รับมาจากกลุ่มเป้าหมายในอุตสาหกรรมถูกจัดวาง จัดการ และจัดสรรให้เป็นระบบระเบียบ และถูกส่งต่อให้หรือใช้กับฝ่ายที่ถูกต้องต่อไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการขาย การตลาด การประชาสัมพันธ์ ฐานข้อมูลลูกค้าที่ต้องถูกจัดการด้วยความระมัดระวังและจากที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ถูกบังคับใช้ด้วยแล้วนั้น ยิ่งต้องเพิ่มความรัดกุมไม่ให้ข้อมูลของลูกค้าเหล่านี้ถูกใช้ไปในทางที่ผิดกฎหมายทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจ

ศักยภาพทั้ง 4 ข้างต้นเมื่อผู้จัดงานได้ครอบครองครบแล้วนั้น จะทำให้การจัดงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองมีความเป็นไปได้สูง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานแสดงสินค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกจัดเพียงครั้งเดียว การกลับเข้าร่วมงานซ้ำของผู้เข้าร่วมแสดงสินค้ารายเดิมเพิ่มพื้นที่ หรือการพิจารณาเข้าร่วมงานจากผู้เข้าร่วมแสดงสินค้าหน้าใหม่นั้น เป็นสิ่งที่ผู้จัดงานปรารถนา การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงเป็นศักยภาพที่จำเป็นลำดับถัดมาของผู้จัดงาน โดยรูปแบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้านั้นมีหลากหลาย แต่จะเป็นแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะต้องเกิดภาพจำที่ดีกับองค์กรและงานที่จัด มองเห็นประโยชน์ในระยะยาว และรับรู้ถึงคุณค่าของการเข้าร่วมงาน

ศักยภาพด้านสุดท้ายนั้น เป็นเรื่องของการปรับตัวก่อนหรือให้ทันสถานการณ์ ซึ่งจะเป็นเช่นนั้นได้ต้องมีความรวดเร็ว หากขั้นตอนการให้บริการ การแก้ปัญหา การหาทางออกให้กับลูกค้านั้นไม่เกิดประสิทธิภาพ ปราศจากความรวดเร็ว ไม่ครบถ้วน หรือเร็วเกินไปจนทำให้เกิดความเสียหายแก่ผลประโยชน์ของผู้จัดงานเอง ก็ถือว่าผู้จัดงานยังไม่มีศักยภาพด้านนี้ครบถ้วนสมบูรณ์พอ ทั้งนี้ การปรับตัวที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งมากที่สุดในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้านั้นก็คือ การปรับกลยุทธ์เพื่อต่อสู้กับคู่แข่งที่พร้อมจะช่วงชิงความได้เปรียบจากเราอยู่ตลอดเวลา การที่ผู้จัดงานมีความตื่นตัว มีความรอบคอบ มีการทบทวนขั้นตอนการตัดสินใจอยู่เสมอสม่ำเสมอ จะช่วยให้การปรับตัวในองค์กรเป็นสิ่งที่กระทำได้อย่างรวดเร็วและไม่ไร้ซึ่งประสิทธิภาพอย่างแน่นอน

ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่เป็นทั้ง 6 ด้านของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจตามภาพด้านล่าง



รูปภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจ

ความสามารถของผู้จัดงานในการบูรณาการศักยภาพด้านต่างๆ เหล่านี้เข้าด้วยกันนั้น จะนำผู้จัดงานไปสู่บริบทของความยั่งยืนทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรผู้จัดงาน เช่น รายรับที่แน่นอน การตัดสินใจที่รวดเร็ว ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ลิขสิทธิ์ของงาน ประโยชน์ต่อธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้า คุณค่าขององค์กร และการมีเครือข่ายที่น่าเชื่อถือ ที่ทั้งภาครัฐและเอกชนหมั่นสนับสนุนให้เกิดขึ้นทั้งจำนวนและคุณภาพเพื่อตอบสนองอุปทานด้านสาธารณูปโภคทั้งหลายที่ได้ถูกสร้างเตรียมไว้ต้อนรับการจัดงานแสดงสินค้าทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็สถานที่จัดงาน ผู้ให้บริการต่างๆ และผลกระทบทางเศรษฐกิจในพื้นที่จากการจ้างงาน แต่ก็ไม่เท่าประโยชน์ที่ใหญ่หลวงกว่านั้นก็คือ ประโยชน์กับประเทศชาติที่สามารถเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคเอเชียได้อย่างสง่างาม

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานนั้น จะเป็นสิ่งที่จุดประกายศักยภาพด้านความคิดริเริ่มในเชิงสร้างสรรค์ที่นำงานแสดงสินค้าของตนเองไปสู่ความแตกต่างตอบสนองความต้องการของตลาด ที่ปัจจุบันให้ความสำคัญกับงานแสดงสินค้าเชิงลึกมากกว่างานแสดงสินค้าเชิงกว้างศักยภาพด้านนี้ยังสะท้อนออกมาตั้งแต่การตั้งชื่องาน และการกำหนดประเภทของผู้เข้าร่วมแสดงงานที่จะบ่งบอกว่างานแสดงสินค้าที่ผู้จัดงานได้สร้างขึ้นเป็นของตนเองใหม่นี้ จะเป็นงานเฉพาะกลุ่มระดับท้องถิ่น ระดับ

ภูมิภาค ระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ หรือเป็นงานที่เจาะกลุ่มอุตสาหกรรมต้นน้ำ กลางน้ำ หรือปลายน้ำโดยไม่ต้องอธิบายความมาก หลีกเลียงความสับสน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2563 : 18)

การที่ผู้จัดงานได้มาซึ่งศักยภาพด้านทักษะความรู้ในอุตสาหกรรมนั้น จะก่อให้เกิดความได้เปรียบที่เป็นปัจจัยส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการที่รับประกัน ความยั่งยืนของการจัดงานในอนาคตให้กับผู้จัดงาน สอดคล้องกับผลวิจัยของพรโชค วงษ์สุวรรณ (2564 : 37) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบริการในการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย นอกจากนี้ ทักษะความรู้ยังส่งผลสัมฤทธิ์ให้การสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองประสบความสำเร็จ และพร้อมรองรับการเปลี่ยนผ่านจากงานขนาดเล็กไปสู่งานระดับนานาชาติได้ โดยทักษะความรู้ที่ผู้จัดงานได้มาเป็น ศักยภาพต่อการสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองทั้งด้านธุรกิจการจัดงานแสดง สินค้า ที่เป็นภารกิจที่ผู้จัดงานต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงทันตามช่วงเวลา เพื่อให้งานแสดงสินค้าของตนเองมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และด้านอุตสาหกรรมที่ต้องการจะจัดงานขึ้นนั้น จะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้จัดงานสามารถนำไปสร้างนวัตกรรมให้กับงานแสดง สินค้าที่เป็นของตนเองได้อย่างแตกต่างน่าสนใจ (ปรเมศวร์ เอี่ยมอุไร, & นภาพร ชันธนาภา, 2563 : 22)

เพื่อให้ได้มาซึ่งศักยภาพด้านทักษะความรู้ในอุตสาหกรรมนั้น ผู้จัดงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทุกส่วนในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพราะความรู้ในวินนี้อาจล้าสมัย ในวันรุ่งขึ้นจากสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรนั้น แตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น หากเป็นบุคลากรส่วน หน้าที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารนั้น การพัฒนาด้านการสื่อสารภาษา ต่างประเทศเพื่อธุรกิจก็อาจจะเหมาะสมและจำเป็น (นุชนนตรี ภาพสมุทร์, เกิดศิริ เจริญ วิชาล, & สันติธร ภูริภักดี, 2563 : 120) ทั้งนี้ จะเป็นบุคลากรในส่วนใดก็ตาม การ พัฒนาให้ถูกต้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบจะก่อให้เกิดนวัตกรรมทางทักษะกับ ปัจเจกที่สามารถนำมาใช้ยกระดับงานและสร้างศักยภาพองค์กรได้ (Hendarman, A. F., & Cantner, U., 2018 : 139)

การจัดการที่ดีของผู้จัดงานทั้งภายในและภายนอกนั้น นอกจากจะสร้างความ ชัดเจนให้กับงานแสดงสินค้าของตนเองแล้ว ยังส่งผลไปถึงการสร้างขีดความสามารถใน การแข่งขันและการสร้างความแตกต่างที่นำไปสู่บริบทของความยั่งยืน (Cantino, V.,

Giacosa, E., & Cortese, D., 2019 : 259) โดยการจัดการที่ดีในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้านั้น สามารถแยกประเภทออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การจัดการภายในองค์กรผู้จัดงาน ที่ต้องคำนึงถึงทั้งส่วนที่ต้องประสานงานกับลูกค้าและส่วนสนับสนุน 2) การจัดการภายนอก หมายถึงการจัดการกับลูกค้าและคู่ค้าที่ต้องการสรรพกำลังจากทุกฝ่ายภายในให้เกิดความคุ้มค่าและความพึงพอใจสูงสุด และ 3) การจัดการงานในภาพรวม เป็นหน้าที่ของผู้จัดการโครงการผู้ต้องมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารโครงการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหรือเจ้าขององค์กร และมีความสามารถในการจัดการเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปกป้องงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองให้ได้รับความเป็นธรรมไม่เอาเปรียบและไม่เสียเปรียบคู่ค้าพันธมิตร สร้างภาพลักษณ์และพัฒนางานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองให้เจริญเติบโตต่อไป (พงศธร ลิมนเวทย์สกุล, & อีระวัฒน์ จันทิก., 2559 : 894)

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นศักยภาพที่จำเป็นของผู้จัดงานเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืนในอนาคต เพราะงานแสดงสินค้าส่วนใหญ่ไม่ได้จัดครั้งเดียวแล้วเลิกไปแต่จะมีการจัดอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละครั้ง ทำให้ผู้จัดงานต้องหาวิธีสานสัมพันธ์กับลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของงานและตัดสินใจซื้อซ้ำกลับมาร่วมงานในทุกครั้งที่มีการจัดงาน ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การลงทุนในการหาลูกค้าที่ผ่านมาเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เพราะการรักษาลูกค้าเดิมมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าการหาลูกค้าใหม่มาก (Hanaysha, J. R., 2017 : 2) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันที่คู่แข่งพร้อมจะแย่งลูกค้าของผู้จัดงานไปได้ตลอดเวลา

ผู้จัดงานที่มีศักยภาพในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว จะส่งผลกระทบต่อเชิงบวกกับการจัดงานแสดงสินค้าของตนเอง ศักยภาพด้านนี้มาจากการส่งเสริมให้บุคลากรคิดปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานแบบเดิมที่ไม่ได้หมายถึงการไม่มีแผน แต่เป็นการประยุกต์ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่จะมาช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือความยืดหยุ่นและการปรับตามความต้องการของลูกค้า (ชวาลินี ชนะสงคราม, วีรพงษ์ เทียงสันเทียะ, อภิสิทธิ์ สุขอุดม, & กนกภรณ์ ครุฑทภาพินธ์., 2565 : 81) นอกจากนี้แล้ว การตัดสินใจที่รวดเร็ว การตัดสินใจที่ต้องแข่งกับเวลาเป็นสิ่งที่ผู้จัดงานควรต้องคำนึงถึงเพื่อประสิทธิผลของการปรับตัวอย่างรวดเร็วด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการ

แข่งขันที่การปรับตัวถือเป็นความสามารถทางอาชีพที่ผู้จัดงานต้องเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดไว้ให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (Johnston, C. S., 2018 : 3)

การสร้างงานแสดงสินค้าที่เป็นของตนเองนั้น ผู้จัดงานควรพัฒนาศักยภาพทั้ง 6 ด้านตามรูปแบบข้างต้น โดยพยายามสร้างความแตกต่าง และที่สำคัญ ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับจากงานนี้ ไม่ว่าจะเป็นด้านการแบ่งปันความรู้ด้านการค้าธุรกิจ หรือการนำเสนอนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่จะเป็นแนวโน้มของอุตสาหกรรมในอนาคตเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจต่อไป

5

เอกสารอ้างอิง

- ชวาลินี ชนะสงคราม, วีรพงษ์ เทียงสันเทียะ, อภิสสิทธิ์ สุขอุดม, และ กนกภรณ์ ครุฑภาพันธุ์. (2565). ยุคแห่งการปรับตัวของการจัดการทรัพยากรมนุษย์. *วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี*, 3(1), 81-89.
- นุชเนตร กาฬสมุทร, เกิดศิริ เจริญวิศาล, และ สันติธร ภูริภักดี. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 12(1), 120-132.
- น้ำหวาน, ผู้อำนวยการ, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2565.
- ปรเมศวร์ เอี่ยมอุไร, และ นภาพร ชันธนาภา (2563). อิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนด้านความรู้จากองค์กรและจากตัวพนักงานที่มีต่อศักยภาพด้านนวัตกรรมในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยภายใต้ตัวแปรกำกับประเภทผู้ผลิต. *Journal of Business Administration, The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 9(1), 22-43.
- ปีย์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, 7 มีนาคม 2565.
- พงศธร ลิ้มปนเวทย์สกุล, และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2559). คุณลักษณะของบุคลากรในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 9(2), 888-897.

- พรโรชทก วงษ์สุวรรณ. (2564). คุณภาพการบริการงานเพื่อผลการบริการการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 15(1), 31-44.
- ภูวนารถ ถาวรศิริ, และ วิโรจน์ เจษภักดิ์. (2558). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการธุรกิจน้ำดื่มท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 8(2), 2171-2187.
- ยุ, ผู้จัดการโครงการ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2565.
- ยุ่น, ผู้จัดการโครงการอาวุโส, สัมภาษณ์, 7 มีนาคม 2565
- ลักษณะ, ผู้จัดการโครงการ, สัมภาษณ์, 24 กุมภาพันธ์ 2565.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2563). Exhibitions 101 งานแสดงสินค้าและนิทรรศการ. กู๊ดเฮด พรินต์ติ้ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง กรุ๊ป อ้อม, เจ้าของกิจการ, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2565.
- Cantino, V., Giacosa, E., & Cortese, D. (2019). A sustainable perspective in wine production for common-good management: the case of Fontanafredda biological “reserve”. *British Food Journal*, 121(2). 259-274.
- Cavagnaro, E., & Curiel, G. (2017). *The three levels of sustainability*. Routledge.
- Hanaysha, J. R. (2017). An examination of marketing mix elements and customer retention in Malaysian retail market. *American Journal of Marketing Research*, 3(1), 1-7.
- Hendarman, A. F., & Cantner, U. (2018). Soft skills, hard skills, and individual innovativeness. *Eurasian Business Review*, 8(2), 139-169.
- Johnston, C. S. (2018). A systematic review of the career adaptability literature and future outlook. *Journal of Career Assessment*, 26(1), 3-30.
- Key, T. M., & Czaplewski, A. J. (2017). Upstream social marketing strategy: An integrated marketing communications approach. *Business Horizons*, 60(3), 325-333.

- Kitchen, E. (2017). What is the value of networking? An examination of trade show attendee outcomes. *In Journal of Convention & Event Tourism* 18(3), 191-204.
- McGrath, H., Medlin, C. J., & O'Toole, T. (2019). A process-based model of network capability development by a start-up firm. *Industrial Marketing Management*, 80(2019), 214-227.
- Moore, J. E., Mascarenhas, A., Bain, J., & Straus, S. E. (2017). Developing a comprehensive definition of sustainability. *Implementation Science*, 12(1), 1-8.
- Rahman, M. S., Hassan, H., & Fattah, F. A. M. A. (2021). Optimisation of restaurants' hospitality performance: the roles of innovation, internal and external power understanding capability. *International Journal of Innovation Science*, 13(5), 684-708.
- Rai, S., & Nayak, J. K. (2018). Role of event personality and exhibitors' eudaimonic and hedonic happiness in predicting event advocacy intentions: an empirical study. *International Journal of Event and Festival Management*, 9(1), 86-103.
- Roy, C. (2009). *The Roy Adaptation Model, Third Edition*. Prentice Hall Health. New Jersey.
- Si, S., Wang, S., & Welch, S. M. (2018). Building firm capability through imitative innovation: Chinese manufacturing SME cases. *Chinese Management Studies*, 12(3), 575-590.
- Yeqiang, L. I. N., Kerstetter, D., & Hickerson, B. (2016). Constructing a trade show exhibitor satisfaction scale from a stakeholder perspective. *Journal of Tourismology*, 2(2), 13-35.
- Zhang, F., Jiang, G., & Cantwell, J. A. (2019). Geographically dispersed technological capability building and MNC innovative performance: The role of intra-firm flows of newly absorbed knowledge. *Journal of International Management*, 25(3), 100669.

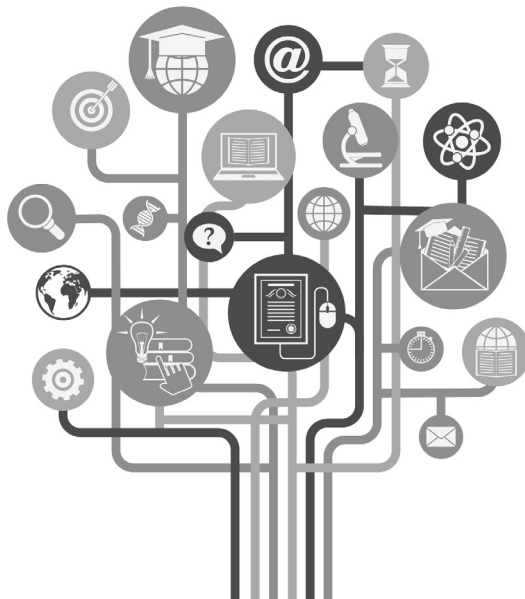
6

คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

Brand Equity Affecting the Brand Loyalty of Thai Tourists
in Selecting the Boutique Hotel in Phuket Province

ดรุณี มูเก็ม และ วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

Darunee Mukem and Watcharin Keadsap



คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

Brand Equity Affecting the Brand Loyalty of Thai Tourists in
Selecting the Boutique Hotel in Phuket Province

ดร.ณัฐ มูเก็ม¹ และ วัชรินทร์ เกิดทรัพย์²

Darunee Mukem and Watcharin Keadsap

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต ภูเก็ต
83000 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajapruk University, Phuket Campus,
Phuket 83000, Thailand e-mail : damuke@rpu.ac.th.

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต ภูเก็ต
83000 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajapruk University, Phuket Campus,
Phuket 83000, Thailand e-mail : wakead@rpu.ac.th.

Received : January 26, 2023 Revised : May 18, 2023 Accepted : May 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต และ 3) เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 424 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าและความภักดีต่อตราสินค้า โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย (\bar{X} = 4.34, 4.24) คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อความภักดีตราสินค้า พิสูจน์ตามลำดับน้ำหนักของผลกระทบ

ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ (Beta=.390) ด้าน ความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต (Beta=.367) ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ (Beta=.173) และด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน (Beta=.102) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุมิติค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดที่ปรับค่าแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 71.2 แสดงให้เห็นว่าคุณค่าตราสินค้า 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ความผันแปรของความภักดีต่อตราสินค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 71.2 ที่เหลืออีกร้อยละ 28.8 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ๆ

คำสำคัญ : โรงแรมและที่พักแบบบูติก; คุณค่าตราสินค้า; ความภักดีต่อตราสินค้า

Abstract

The objectives of this survey research was to find out how Thai tourists responded to brand equity, brand loyalty, and how brand equity affected brand loyalty of Thai tourists in selecting the boutique hotel in Phuket. The sample was made up of 424 people using a two-stage sampling method. The questionnaire served as the research tool. The data received were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results revealed that the overall opinions of the majority of the respondents on brand equity and brand loyalty were at the agreed level ($\bar{X} = 4.34, 4.24$). According to the weight of the impact results, the brand equity had an impact on the brand loyalty in descending order, as follows: physical service quality (Beta=.390), lifestyle congruence (Beta=.367), ideal self-congruence (Beta=.173), and service quality behavior of the staff (Beta=.102) at statistically significant level of .05. Additionally, the result showed that the multiple regression analysis had an Adjusted R Square coefficient of 71.2%, demonstrating that one-sided brand equity could predict a 71.2 % variation in brand loyalty. Other variables were responsible for the remaining 28.8%.

Keywords : Boutique Hotel; Brand Equity; Brand Loyalty

บทนำ

โรงแรมและที่พักแบบบูติก (Boutique Hotel) มีลักษณะเป็นที่พักที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Niche Tourist) ที่มีกำลังซื้อสูง (High-end) เนื่องจากโรงแรมบูติกเป็นที่พักที่มีการออกแบบตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์ มีลักษณะเฉพาะตัวในการให้บริการมีความโดดเด่นที่แตกต่างซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของการพัฒนานวัตกรรมทางด้านที่พักให้เหมาะสมกับยุคสมัย (Danis, 2007) และเพื่อตอบรับกับแนวโน้มพฤติกรรมและรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ชอบค้นหาประสบการณ์ที่แตกต่างและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมากขึ้น (Mcintosh & Siggs, 2005) ซึ่งเดิมได้เปิดให้บริการขึ้นครั้งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษในช่วงต้นปี ค.ศ.1980 เป็นช่วงเวลาที่มีโรงแรมเชน (Chain Hotel) จากอเมริกากำลังได้รับความนิยมอย่างมากในกลุ่มของตลาดยุโรปโดยให้บริการที่เน้นความหรูหรามีขนาดใหญ่และบริการด้วยมาตรฐานความสะอาดสบายครบ ทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างโรงแรมเชนกับโรงแรมและที่พักแบบบูติกด้วยการใช้กลยุทธ์การทำตลาดแนวใหม่มากขึ้น โรงแรมและที่พักแบบบูติกจึงเกิดเป็น “โรงแรมทางเลือก” สำหรับนักเดินทางยุคใหม่ที่แสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่าง และช่วงระหว่าง ค.ศ. 1990-2000 โรงแรมและที่พักแบบบูติกได้เพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วและกระจายตัวทั่วทุกมุมโลกรวมถึงประเทศไทย (พัชรศรีมี ว่องไชยกุล และคณะ, 2565) และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ผ่านมามีประเทศไทยมีมาตรการปิดเมือง (Lockdown) ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการภาคธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดภูเก็ตได้มีการปิดตัวของโรงแรมระดับ 5 ดาว และโรงแรมขนาดเล็กมากกว่ากว่าร้อยละ 80 (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) แต่ในปัจจุบันสถานการณ์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในไทยมีการฟื้นตัวในหลายพื้นที่ซึ่งจากการคาดการณ์ธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตในปี พ.ศ. 2566-2567 จะฟื้นตัวดีขึ้นตามการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวภูเก็ต โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากความต้องการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สะสมมานานกว่า 3 ปี ประกอบกับมีโอกาสจากการที่รัฐบาลจีนเริ่มผ่อนคลายนโยบาย Zero-COVID ลงทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งเป็นตลาดหลักสามารถเริ่มกลับมาเดินทางได้บ้างในช่วงไตรมาส 2 ของปี พ.ศ. 2566 ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2566-2567 คาดการณ์ว่าโรงแรมในภูเก็ตจะมีจำนวนผู้เข้าพักเพิ่มขึ้น 7.5 และ 11.2 ล้านคน และมีรายได้อยู่ที่ 6.03 และ 7.75 หมื่นล้านบาท

ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 58-86 ในเชิงจำนวนผู้พักแรม และร้อยละ 63-81 ในเชิงรายได้เมื่อเทียบกับช่วงก่อนเกิด COVID-19 ในปี พ.ศ. 2562 (ชนา ตูยกิจวัตร, 2565) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าโอกาสการทำธุรกิจโรงแรมและที่พักแบบบูติก ในจังหวัดภูเก็ตสามารถดึงดูดลูกค้าได้ด้วยการสร้างคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์เข้าถึงวิถีชุมชนที่แตกต่างจากโรงแรมทั่วไปซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าและบริการ เกิดความเชื่อมั่น นึกถึงเป็นอันดับแรกและใช้บริการซ้ำเกิดเป็นความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนรวมถึงผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน

สำหรับงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พัก โดยมีงานวิจัยที่ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า คุณภาพการให้บริการ และรูปแบบสไตล์ของโรงแรมบูติกที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกพัก ได้แก่ งานวิจัยของชิษณุพงศ์ ธนพิบูลพงศ์ (2565) นิमित ชุ่นสั้น (2562) ระชานนท์ ทวีผล และ ธีระวัฒน์ จันทิก (2561) สุพจน์ ปงคำเพย และ สุริยา สัมจันทร์ (2558) เบญญา จันทร์กลับ (2554) Braun, Tiffany M. (2017) Qawasmeh, R. (2016) และ Mohd Noor, I. et. al. (2014) และงานวิจัยที่ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า ได้แก่ งานวิจัยของระชานนท์ ทวีผล (2560) และงานวิจัยของศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญาธร ขุนอ่อน (2558) โดยเน้นประเภทของความภักดีตราสินค้าแต่ขาดการระบุถึงระดับความภักดีต่อตราสินค้าของนักท่องเที่ยว ดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้การศึกษาคุณค่าตราสินค้าในมุมมองนักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถนำมาพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดด้านการบริการโรงแรมและที่พักแบบบูติกสำหรับผู้ประกอบการและเพื่อให้เกิดความยั่งยืนคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตคู่กับสังคมคนภูเก็ตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาาระดับความคิดเห็นต่อความภักดีต่อตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรมและที่พักแบบบูติก (Boutique Hotel) การตลาดบริการ (Service Marketing) คุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) คุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) และความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ดังนี้

แนวคิดการบริหารจัดการโรงแรมและที่พักแบบบูติก (Boutique Hotel) ของ วรพันธ์ คล้ามไพบูลย์ (2557 : 2-3) ได้กล่าวว่า แนวคิดในการสร้างและให้บริการโรงแรมบูติกจะมีแนวทางเฉพาะทางของตนเองควรมี “ทฤษฎีสามห้วงทองคำของธุรกิจบูติกโฮเทล” ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ การแสวงหากำไร และคุณค่าต่อสังคม ซึ่งโรงแรมบูติกสามารถแข่งขันกับโรงแรมขนาดใหญ่ได้โดยมีสิ่งที่มีโรงแรมใหญ่ไม่มีนั่นคือ “เรื่องราว” สามารถสร้างจุดขายให้กับโรงแรมขนาดเล็กด้วย Community-based Hotel เน้นประสบการณ์การอยู่ภายในโรงแรมมีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดของ McIntosh & Siggs (2005 : 77) ได้สรุปว่า มีมิติสำคัญ 5 ประการที่ทำให้โรงแรมแบบบูติกแตกต่างจากข้อเสนอแบบดั้งเดิม คือ บุคลิกลักษณะเฉพาะ สัมผัสแห่งส่วนตัว ความรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน มาตรฐานคุณภาพสูงที่น่าเสนอ และมูลค่าเพิ่มของสถานที่ทางกายภาพ ความรู้ และวัฒนธรรมของเจ้าภาพ และแนวคิดของ Balekjian & Sarheim (2011) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เป็นโรงแรมแบบบูติก ได้แก่ มีลักษณะเฉพาะ (Unique) สมัยใหม่ล่าสุด (Trendy Hip & Cool) ความใกล้ชิด สนิทสนม (Intimate) เน้นการออกแบบ (Design Oriented) อบอุ่น (Warm) มีหัวข้อ มีประเด็น (Thematic) เทคโนโลยีที่ทันสมัย (High-Tech) การบริการส่วนบุคคล (Personalized Service) พิเศษ (Exclusive) ได้มาซึ่งประสบการณ์ (Experiential) ไร้ใจ (Inspiring) และความใฝ่ฝัน (Aspiration) รวมทั้งเชื่อมโยงนักท่องเที่ยวกับวิถีวัฒนธรรมของชุมชนในท้องถิ่น เพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวให้เลือกเข้าพัก

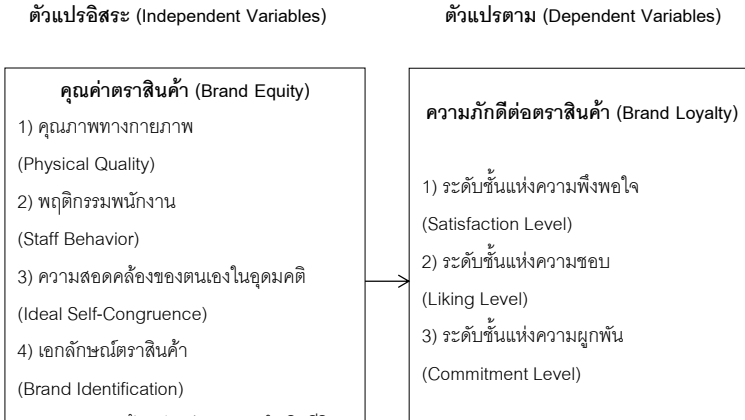
แนวคิดการตลาดบริการ (Service Marketing) และคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ของพินิตสุภา ธรรมประมวล (2563 : 33-34) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากการตลาดโดยทั่วไปเนื่องจากการบริการเป็นลักษณะเฉพาะซึ่งองค์ประกอบด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งโดยรวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวกับการให้ลูกค้าได้สัมผัสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990 : 25-26) ได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 5 องค์ประกอบซึ่งด้านลักษณะทางกายภาพคือหนึ่งในปัจจัยสำคัญสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ และแนวคิดคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ของ Kotler & Kevin (2009) ได้กล่าวว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการจะขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ส่งมอบตรงตรงเวลา ติดต่อกับลูกค้าหลังการขายและรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และโมเดลคุณภาพการบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) และนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อลดความผิดพลาดได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ของ Kotler & Keller (2009 : 783) ได้กล่าวว่า คุณค่าตราสินค้า เกิดจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การรู้จักตราสินค้า (Brand Awareness) การเชื่อมโยงตราสินค้า (Brand Associations) และการรับรู้คุณภาพ (Brand Perceived Quality) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณค่าตราสินค้าโดยการประเมินด้านลูกค้า (Customer-Based Brand Equity: CBBE) ของ Keller (1993) ได้กล่าวว่า คุณค่าตราสินค้าเกิดจากการสร้างตราสินค้าให้แข็งแกร่งด้วยการประเมินจากด้านลูกค้าประกอบด้วย 6 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ 1) เอกลักษณ์ของตราสินค้า 2) ประสิทธิภาพของตราสินค้า 3) ภาพลักษณ์ของตราสินค้า 4) การตัดสินใจ

ของลูกค้า 5) ความรู้สึกของลูกค้า และ 6) การสะท้อนคุณภาพที่โดดเด่นบนตราสินค้า ซึ่งเป็นส่วนที่อยู่สูงที่สุดในการสร้างตราสินค้าเพราะสินค้าต่าง ๆ ต้องการมีตัวตน มีความสัมพันธ์ร่วมกับลูกค้าอย่างแนบแน่นทำให้เกิดการรับรู้ในคุณภาพตราสินค้า และแนวคิดการรับรู้คุณภาพ (Brand Perceived Quality) เป็นองค์ประกอบหนึ่งในคุณค่าตราสินค้าของ Aaker (1996) ได้กล่าวว่า คุณภาพที่ถูกรับรู้โดยผู้บริโภคนั้นเพียงแค่อุบัติเหตุเกิดความเข้าใจต่อคุณสมบัติของสินค้าหรือ บริการอันเกิดจากการรับรู้จากด้านข้อมูลข่าวสารหรือด้านความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้าซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อความภักดีด้านตราสินค้า แนวคิดการประเมินคุณค่าตราสินค้าจากมุมมองลูกค้ากับคุณภาพบริการของ Michman (1991) ได้อธิบายว่ากระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นผลมาจากอิทธิพลของค่านิยมส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และปัจจัยต่าง ๆ ทางสังคม เช่น วัฒนธรรม วัฒนธรรมย่อย ชนชั้นในสังคม กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว อีกทั้งกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interests) และความคิดเห็น (Opinions) ซึ่งมีส่วนในการกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตและส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลและนำไปสู่ขั้นตอนของพฤติกรรมซื้อซ้ำที่บ่งชี้ถึงความภักดีต่อตราสินค้าได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้าของ Shemwell et al (1998) ได้กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้าของลูกค้า คือ ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสามารถรับรู้ได้หรือแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเข้าเยี่ยมชมเพื่อเลือกซื้อสินค้าเป็นประจำต่อเนื่องจนเกิดพฤติกรรมซื้อซ้ำ มีความไว้วางใจและมีทัศนคติที่ดีต่อร้านค้า ความตั้งใจและยินดีในการนำสินค้าให้ผู้อื่นแบบปากต่อปาก (Words of Mouth) และประเภทความภักดีของ Aaker (1991) กล่าวว่า ความภักดีที่ดีของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดของความจงรักภักดีต่อคุณค่าตราสินค้า คือ หากผู้บริโภคไม่มีความรู้ในเรื่องการแตกต่างของคุณภาพตราสินค้าก็จะไม่สามารถหาเหตุผลที่ดีในการที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า หากผู้บริโภคมีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับมากที่สุด ผู้บริโภคก็จะมี การซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างต่อเนื่องการมีประสบการณ์ต่อการใช้ตราสินค้าสามารถช่วยลดต้นทุนทางการตลาดให้กับตราสินค้าได้มาก และมีอำนาจในการต่อรองจากร้านค้าจะสามารถช่วยปกป้องจากคู่แข่งได้ ระดับสูงที่สุดซึ่งผู้บริโภคมีความพอใจมากที่สุด เรียกว่า ผู้บริโภคมีความภักดีต่อตราสินค้าโดยผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความผูกพันและแสดงออกถึงความเป็นตัวตนที่แท้จริงของผู้บริโภคและผู้บริโภคเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ใช้สินค้าเหล่านั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมและที่พักแบบบูติกในจังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนแน่ชัดเนื่องการรายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้มีการเก็บข้อมูลจำนวนผู้เข้าพักสถานพักแรมประเภทโรงแรมและที่พักแบบบูติกรวมเป็นทั้งประเภทโรงแรม รีสอร์ท เกสเฮ้าส์ และบังกะโล (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดด้านการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภูเก็ต, 2564) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549 : 25) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเกิน 10% คิดเป็น 424 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two-Stage Sampling) คือ ขั้นตอนที่ 1 เลือกตามสถานที่ตั้งโรงแรมแบบบูติกในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ อำเภอถลาง อำเภอเมืองภูเก็ต และอำเภอกะทู้ และขั้นตอนที่ 2 เลือกจากประเภทโรงแรมแบบบูติกที่เข้าพักในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ Hotel (โรงแรม) Resort (บ้านพักขนาดใหญ่ มีบริการครบครัน) Villa (บ้านพัก

รูปแบบส่วนตัว) และ Guesthouse (บ้านพักขนาดเล็กในตัวเมืองย่านชุมชน) โดยอ้างอิงตามรายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้มีการเก็บข้อมูลจำนวนผู้เข้าพักสถานพักแรมประเภทโรงแรมและที่พักแบบบูติกรวมเป็นทั้งประเภทโรงแรม รีสอร์ทเทกสเฮ้าส์ และบังกะโล (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดด้านการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภูเก็ต, 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การวิจัยกับข้อคำถามที่สร้างขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญกำหนดเกณฑ์ของแต่ละข้อมีค่าคะแนนระหว่าง 0.05-1.00 ซึ่งดัชนีความสอดคล้องเป็นที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้ได้ (Rovinelli and Hambleton, 1977 : 49-60) สำหรับค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญและดำเนินการทดสอบคุณภาพเครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Chronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 33) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (สิน พันธุ์พินิจ, 2549) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยโดยรวมเท่ากับ 0.94 อยู่ในระดับมีความเชื่อถือค่อนข้างสูง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) อธิบายผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณค่าตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้า กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) และ 2) สถิติเชิงอ้างอิง ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) อธิบายผลการศึกษาค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ทุกคู่ (Multicollinearity) มีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2543) เพื่อนำไปวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 424 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.40) มีอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 21.70) สถานภาพการสมรส คือ โสด (ร้อยละ 45.30) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 24.10) มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท บาท (ร้อยละ 22.64) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 39.86) ส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรมและที่พักที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองภูเก็ต (ร้อยละ 39.86) และใช้บริการโรงแรมและที่พักประเภท Hotel (โรงแรม) (ร้อยละ 32.30)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

คุณค่าตราสินค้า	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ	4.44	0.53	เห็นด้วย
2. ด้านคุณภาพบริการทางพฤติกรรมพนักงาน	4.36	0.54	เห็นด้วย
3. ด้านความสอดคล้องกับอุดมคติ	4.35	0.54	เห็นด้วย
4. ด้านเอกลักษณ์ตราสินค้า	4.39	0.48	เห็นด้วย
5. ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต	4.16	0.63	เห็นด้วย
รวม	4.34	0.44	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้าของโรงแรมและที่พักแบบบูติกที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.44$) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้าทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.53$) รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ตราสินค้า ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.48$) ด้านคุณภาพบริการทางพฤติกรรมพนักงาน ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.54$) ด้านความ

สอดคล้องกับอุดมคติ ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.54$) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.63$)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความภักดีตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความภักดีตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

ความภักดีต่อตราสินค้า	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ระดับขั้นแห่งความพึงพอใจ	4.25	0.56	เห็นด้วย
2. ระดับขั้นแห่งความชอบ	4.13	0.66	เห็นด้วย
3. ระดับขั้นแห่งความผูกพัน	4.33	0.56	เห็นด้วย
รวม	4.24	0.55	เห็นด้วย

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความภักดีตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับความภักดีต่อตราสินค้าที่มีต่อโรงแรมและที่พักแบบบูติกที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน นักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับความภักดีต่อตราสินค้าที่มีต่อโรงแรมและที่พักแบบบูติกที่ใช้บริการ ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับขั้นแห่งความผูกพัน ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.56$) รองลงมา คือ ระดับขั้นแห่งความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.56$) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระดับขั้นแห่งความชอบ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.66$)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอิทธิพลคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ พบว่า ด้านเอกลักษณ์ตราสินค้า และคุณค่าตราสินค้า โดยรวมมีความสัมพันธ์เกิน 0.80 ผู้วิจัยจึงตัดสินใจตัดตัวแปรดังกล่าว และคงเหลือ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ ด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ และด้านความสอดคล้อง

กับรูปแบบการดำเนินชีวิต ทั้งนี้เพื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ต่อไป

ตารางที่ 3 : วิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

คุณค่าตราสินค้า ด้านต่าง ๆ	คุณค่าตราสินค้าด้านต่าง ๆ					
	ด้าน คุณภาพ การ บริการ ทาง กายภาพ	ด้านคุณภาพ บริการทาง พฤติกรรม พนักงาน	ด้าน ความ สอดคล้อง กับ อุดมคติ	ด้าน เอกลักษณ์ ตราสินค้า	ด้าน ความ สอดคล้อง กับรูปแบบ การดำเนิน ชีวิต	คุณค่า ตราสินค้า โดย รวม
ด้านคุณภาพการ บริการทางกายภาพ	-	-	-	-	-	-
ด้านคุณภาพบริการ ทางพฤติกรรม พนักงาน	.539**	-	-	-	-	-
ด้านความสอดคล้อง กับอุดมคติ	.572**	.790**	-	-	-	-
ด้านเอกลักษณ์ ตราสินค้า	.873**	.365**	.392**	-	-	-
ด้านความสอดคล้อง กับรูปแบบ การดำเนินชีวิต	.637**	.558**	.652**	.544**	-	-
คุณค่าตราสินค้า โดยรวม	.863**	.802**	.841**	.750**	.844**	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ปรากฏผลการวิเคราะห์ที่ตั้งตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : อิทธิพลคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

คุณค่าตราสินค้าด้านต่าง ๆ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.487	.091		16.275	.000*
ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ	.238	.023	.390	10.136	.000*
ด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน	.067	.032	.102	2.133	.033*
ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ	.121	.032	.173	3.801	.000*
ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต	.256	.024	.367	10.676	.000*

Adjust R²=.712, F=262.145

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติกจังหวัดภูเก็ต พบว่า คุณค่าตราสินค้าทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบ บูติกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพิจารณาจากค่า Significance=0.000 เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบ พบว่า คุณค่าตราสินค้าด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ (Beta=.390) ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต (Beta=.367) ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ (Beta=.173) และด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน (Beta=.102) เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดที่ปรับค่าแล้ว (Adjust R Square =.712) มีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ และด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ความภักดีต่อตราสินค้าได้ร้อยละ 71.2 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 28.8 มาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ การวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบ F=262.145 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000

ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าตัวแปรอิสระ 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อธิบายได้จากสมการและแผนภาพที่ 2

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

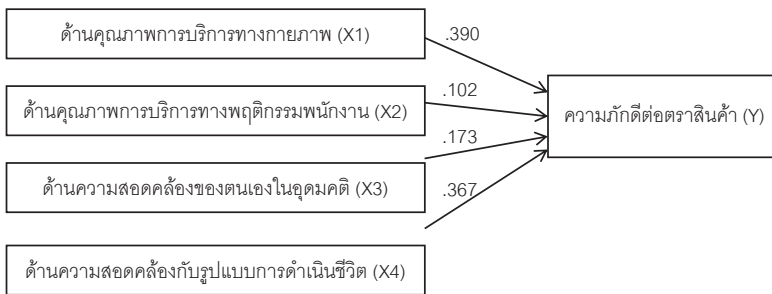
$$Y_{\text{(total loyalty)}} = 1.487 + 0.238X_{\text{(physical quality)}} + 0.067X_{\text{(staff behavior)}} + 0.121X_{\text{(ideal self-congruence)}} + 0.256X_{\text{(lifestyle-congruence)}}$$

อธิบายจากสมการ

$$Z = \beta_1Z_1 + \beta_2Z_2 + \dots + \beta_kZ_k$$

$$Z_{\text{(total loyalty)}} = 0.390X_{\text{(physical quality)}} + 0.102X_{\text{(staff behavior)}} + 0.173X_{\text{(ideal self-congruence)}} + 0.367X_{\text{(lifestyle-congruence)}}$$

สมการคะแนนดิบ (Unstandardized Coefficients)



สมการพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficients)

Adjusted R²=71.2%

รูปภาพที่ 2 คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณค่าตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้า

สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ ด้านเอกลักษณ์ตราสินค้าด้านคุณภาพบริการทางพฤติกรรมพนักงาน ด้านความสอดคล้องกับอุดมคติ และด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่า ตราสินค้าด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ เมื่อพิจารณารายข้อพบค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยเห็นด้วยอย่างยิ่งกับโรงแรมและที่พักแห่งนี้มีการออกแบบและตกแต่งอย่างสวยงาม และเห็นด้วยกับโรงแรมและที่พักมีสภาพแวดล้อมโดยรวมที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญา จันทร์กลับ (2554) ได้ศึกษาแนวโน้มการพัฒนาารูปแบบโรงแรมบูติก : กรณีศึกษาโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน-ชะอำ เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกรูปแบบสไตล์ของโรงแรมบูติกที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเลือกพัก 4 กลุ่ม ได้แก่ สไตล์ พื้นถิ่น สไตล์ย้อนยุค สไตล์ผสมผสาน และสไตล์สมัยใหม่ จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการเลือกรูปแบบสไตล์ของโรงแรมบูติกที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก คือ ความสวยงาม บรรยากาศของโรงแรมที่ดีเป็นปัจจัยสูงสุด สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการโรงแรมและที่พักแบบบูติกของ วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ (2557 : 2-3) ได้กล่าวว่า แนวคิดในการสร้างและให้บริการโรงแรมบูติกจะมีแนวทางเฉพาะทางของตัวเองควรมี “ทฤษฎีสามห่วงทองคำของธุรกิจบูติกโฮเทล” ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ การแสวงหากำไร และคุณค่าต่อสังคม ซึ่งโรงแรมบูติกสามารถแข่งขันกับโรงแรมขนาดใหญ่ได้โดยมีสิ่งที่มีโรงแรมใหญ่ไม่มีนั่นคือ “เรื่องราว” สามารถสร้างจุดขายให้กับโรงแรมขนาดเล็กด้วย Community-based Hotel เน้นประสบการณ์การอยู่ภายในโรงแรมและสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990 : 25-26) ได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 5 องค์ประกอบซึ่งด้านลักษณะทางกายภาพคือหนึ่งในปัจจัยสำคัญสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพบริการทางพฤติกรรมพนักงาน พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้าด้านคุณภาพบริการทางพฤติกรรมพนักงาน เมื่อพิจารณารายข้อพบค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยเห็นด้วยกับการที่พนักงานของโรงแรมและที่พักแห่งนี้สามารถตอบสนองได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือและพนักงานของโรงแรมและที่พักแห่งนี้ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของระชานนท์ ทวีผล และ อีระวัฒน์ จันทิก (2561) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ ความเอาใจใส่ของพนักงานโรงแรมบูติก พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

บูติกต้องพัฒนาคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่เพื่อรองรับพฤติกรรมและค่านิยมของผู้ใช้บริการหลากหลาย สามารถปรับเปลี่ยนตามค่านิยมของกระแสสังคม อยู่เสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ของ Kotler & Kevin (2009) ได้กล่าวว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีหลักสำคัญ คือ พนักงานสามารถในการระบุความต้องการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ด้านความสอดคล้องกับอุดมคติพบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้า ด้านความสอดคล้องกับอุดมคติ เมื่อพิจารณารายข้อพบค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาพลักษณ์ของตราสินค้าโรงแรมและที่พักแห่งนี้รู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ ปงคำเพย และ สุรียา สัมจันทร์ (2558) ได้ศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับแนวคิดคุณค่าตราสินค้าในองค์ประกอบของการเชื่อมโยงตราสินค้า (Brand Associations) ของ Kotler & Keller (2009 : 783) กล่าวว่า การเชื่อมโยงตราสินค้าเกิดจากความรู้สึก ความคิด ความรับรู้ ความเชื่อประสบการณ์ ทัศนคติและภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสอดคล้องกับอุดมคติที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับตราสินค้า ด้านเอกลักษณ์ตราสินค้าพบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้าด้านเอกลักษณ์ตราสินค้า เมื่อพิจารณารายข้อพบค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยด้วยอย่างยิ่งกับโรงแรมและที่พักแห่งนี้ให้ความสำคัญกับบริการและความสะดวกเป็นอย่างมากและโรงแรมและที่พักแห่งนี้มีธีมหรือแนวคิดของการสร้างโรงแรมที่น่าสนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohd Noor, I. et al. (2014) ได้ศึกษาลักษณะเฉพาะตัวของโรงแรมบูติก : กรณีศึกษาลักษณะเชิงคุณภาพสถานที่ท่องเที่ยว สำหรับการเลือกที่พักโรงแรมบูติกระดับ 4 ดาว ในกัวลาลัมเปอร์ ผลการศึกษาพบว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่ดึงดูดลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวมาใช้บริการโรงแรมบูติกในกัวลาลัมเปอร์ คือ โรงแรมบูติกส่วนใหญ่มีความเป็นเอกลักษณ์ในการออกแบบทั้งตัวอาคารและลักษณะเฉพาะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในแบบเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการโรงแรมและที่พักแบบบูติกของ McIntosh & Siggs (2005 : 77) ได้สรุปว่า มีมิติสำคัญ 5 ประการที่ทำให้โรงแรมแบบบูติก แตกต่างจากข้อเสนอแบบดั้งเดิม คือ บุคลิกลักษณะเฉพาะสัมผัสแห่งส่วนตัว ความรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน มาตรฐานคุณภาพสูงที่น่าเสนอ และ

มูลค่าเพิ่มของสถานที่ทางกายภาพ ความรู้ และวัฒนธรรมของเจ้าภาพ และด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับคุณค่าตราสินค้าด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต เมื่อพิจารณารายข้อพบค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงแรมและที่พักสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ชีวิตอย่างสะดวกสบาย เหมาะสมกับทุกกิจกรรมในการเข้าพัก เช่น นัดหมายลูกค้า จัดประชุม หรือพักผ่อน โรงแรมและที่พักแห่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ชีวิตที่มีความทันสมัยผ่านกิจกรรมที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Braun (2017) ได้ศึกษาการจัดตั้งโรงแรมบูติกและไลฟ์สไตล์โฮเทลเพื่อศึกษาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการโรงแรมบูติกและโรงแรมแบบไลฟ์สไตล์ที่มีต่อพฤติกรรมซื้อของผู้บริโภค และจากการวิเคราะห์ พบว่า ประสบการณ์ คือ เป็นหัวข้อสำคัญที่ผู้บริหารเน้นย้ำและให้ความสำคัญสูงสุด

6 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้าที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมเห็นด้วยกับความภักดีต่อตราสินค้าที่มีต่อโรงแรมและที่พักแบบบูติกที่ใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยกับความภักดีต่อตราสินค้าทั้ง 3 ระดับชั้น ได้แก่ ด้านระดับชั้นแห่งความผูกพัน ระดับชั้นแห่งความพึงพอใจ และระดับชั้นแห่งความชอบ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในระดับชั้นแห่งความพึงพอใจ พบว่า โดยรวมเห็นด้วยและพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยรู้สึกพึงพอใจในการตัดสินใจที่ใช้บริการโรงแรมและที่พักแห่งนี้ เพราะตรงกับ ความคาดหวังและรู้สึกภูมิใจเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในการอนุรักษ์วัฒนธรรมภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิชณูพงศ์ ธนพิบูลพงศ์ (2565) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับมากและ พึงพอใจกับโรงแรมที่เป็นมิตรกับธรรมชาติและใช้สินค้าในท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระชานนท์ ทวีผล (2560) ได้ศึกษาแนวคิดและการดำเนินธุรกิจของโรงแรมบูติกในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดในการก่อตั้งโรงแรมบูติกและการดำเนินกิจการในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารจัดการโรงแรมประเภทบูติกจำนวนมากให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ผสมผสานวัฒนธรรมท้องถิ่น

รวมถึงความงดงามของระบบนิเวศทางธรรมชาติเข้ามาเป็นจุดขายพร้อมการเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เป็นโรงแรมแบบบูติกของ Balekjian & Sarheim (2011) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เป็นโรงแรมแบบบูติก ได้แก่ มีลักษณะเฉพาะ (Unique) สมัยใหม่ล่าสุด (Trendy Hip & Cool) ความใกล้ชิดสนิทสนม (Intimate) เน้นการออกแบบ (Design Oriented) อบอุ่น (Warm) มีหัวข้อ มีประเด็น (Thematic) เทคโนโลยีที่ทันสมัย (High-Tech) การบริการส่วนบุคคล (Personalized Service) พิเศษ (Exclusive) ได้มาซึ่งประสบการณ์ (Experiential) ไร้ใจ (Inspiring) และความใฝ่ฝัน (Aspiration) รวมทั้งเชื่อมโยงนักท่องเที่ยวกับวิถีวัฒนธรรมของชุมชนในท้องถิ่นเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวให้เลือกเข้าพักและเมื่อมาสัมผัสแล้วเกิดความประทับใจและจะนำไปสู่การประชาสัมพันธ์ในลักษณะการบอกปากต่อปากทั้งในหมู่คนใกล้ชิดและกลุ่มโซเชียลเน็ตเวิร์คซึ่งส่งผลดีกับการตลาดได้ สำหรับความภักดีด้านระดับขั้นแห่งความชอบ พบว่า โดยรวมเห็นด้วยและข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยยังคงยืนยันที่จะเข้าใช้บริการโรงแรมและที่พักแห่งนี้แม้จะมีการนำเสนอรูปแบบบริการใหม่ ๆ ของโรงแรมอื่นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญญาธร ชูอ่อน (2558) ได้ศึกษาการวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม พบว่า การวัดความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจโรงแรมโดยวัดจากการซื้อซ้ำซึ่งพฤติกรรมการซื้อซ้ำและความตั้งใจซื้อซ้ำและยังคงให้ความสำคัญกับการบอกต่อ (Words of Mouth) และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้าของ Shemwell et al (1998) ได้กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้าของลูกค้า คือ ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสามารถรับรู้ได้หรือแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเข้าเยี่ยมชมเพื่อเลือกซื้อสินค้าเป็นประจำต่อเนื่องจนเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำ มีความไว้วางใจและมีทัศนคติที่ดีต่อร้านค้าความตั้งใจและยินดีในการนำสินค้าให้ผู้อื่นแบบปากต่อปาก (Words of Mouth) และความภักดีต่อตราสินค้าด้านระดับขั้นแห่งความผูกพัน พบว่า โดยรวมเห็นด้วยและพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจะพูดถึงโรงแรมและที่พักแห่งนี้ในทางที่ดีเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประเภทความภักดีของ Aaker (1991) กล่าวว่า ความภักดีที่ดีของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดของความภักดีต่อคุณค่าตราสินค้า คือ หากผู้บริโภคไม่มีความรู้ในเรื่องการแตกต่างของคุณภาพตราสินค้าก็จะไม่สามารถหาเหตุผลที่ดีในการที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า หากผู้บริโภคมีความภักดีต่อตราสินค้าในระดับมากที่สุดผู้บริโภครักจะมีการซื้อผลิตภัณฑ์

หรือบริการอย่างต่อเนื่อง การมีประสบการณ์ต่อการใช้ตราสินค้าสามารถช่วยลดต้นทุนทางด้านการตลาดให้กับตราสินค้าได้มาด้วยการแนะนำหรือบอกต่อได้

อิทธิพลคุณค่าตราสินค้าด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความภักดีตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

อิทธิพลคุณค่าตราสินค้าด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คุณค่าตราสินค้า 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ ด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ ด้านเอกลักษณ์ตราสินค้า และด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต พบว่า มีตัวแปรคุณค่าตราสินค้าที่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 เพียง 4 ด้าน โดยพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ ($Beta=.390$) ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ($Beta=.367$) ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ ($Beta=.173$) และด้านคุณภาพการบริการทางพฤติกรรมพนักงาน ($Beta=.102$) ซึ่งมีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนิมิต ชื่นสั้น (2562) ได้ศึกษาเรื่องการทดสอบความสัมพันธ์คุณค่าตราสินค้าต่อความพึงพอใจลูกค้าและความภักดีตราสินค้าในโรงแรมแบบบูติก วิเคราะห์ข้อมูลคุณค่าตราสินค้าในองค์ประกอบ 5 มิติ ได้แก่ คุณภาพทางกายภาพ พฤติกรรมพนักงาน เอกลักษณ์ตราสินค้า ความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ และความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณค่าตราสินค้า 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพทางกายภาพ พฤติกรรมพนักงาน ความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ และความสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อความภักดีตราสินค้าผ่านความพึงพอใจลูกค้า และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบ พบว่า คุณค่าตราสินค้าด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติ ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าด้านระดับขั้นแห่งความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ ด้านความสอดคล้องของตนเองในอุดมคติมีความหมายรวมถึงการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมองว่าภาพลักษณ์ของผู้ใช้ตราสินค้า (Brand-user image) เหมือนหรือสอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่ตนเองใฝ่ฝันอยากจะเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Qawasmeh (2016) ได้ศึกษาบทบาทของภาพลักษณ์ของแบรนด์โรงแรมบูติกที่ลูกค้าเลือกตัดสินใจเลือก

เข้าพัก: กรณีศึกษา “LE CHATEAU LAMBOUSA” ในไซปรัสเหนือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยภาพลักษณ์ซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยของคุณค่าตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อตราสินค้า

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างการรับรู้ในคุณค่าตราสินค้าของโรงแรมด้วยการเน้นย้ำถึงคุณภาพการบริการทางกายภาพที่เน้นการออกแบบและตกแต่งอย่างสวยงามผ่านเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่ได้รับความนิยมของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักกับโรงแรมแบบบูติกในสไตล์ต่าง ๆ ได้แก่ สไตล์พินถิ่น สไตล์ย้อนยุค สไตล์ผสมผสาน และสไตล์สมัยใหม่ เนื่องจากผลการวิจัยคุณค่าตราสินค้าด้านคุณภาพการบริการทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวไทยเห็นด้วยอย่างยิ่งกับโรงแรมและที่พักแห่งนี้ การออกแบบและตกแต่งอย่างสวยงาม

2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าตราสินค้าด้วยคุณภาพที่รับรู้ผ่านทางด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้นักท่องเที่ยวได้เห็นถึงความโดดเด่นและแตกต่างของการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากผลการวิเคราะห์พบว่า มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้าค่อนข้างสูง (ร้อยละ 71.2) และนอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาในการสร้างคุณค่าตราสินค้าเพื่อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก ควรมีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยควรมีการการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือ และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Research) ประกอบกัน

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อตราสินค้าของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อการใช้บริการโรงแรมและที่พักแบบบูติก จังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับบริหารและงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10) โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิษณุพงศ์ ธนพิบูลพงศ์. (2565). พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วิทยาการจัดการ*, 1(1), 83-96.
- ธนา ตัญญิกิจวัตร. (2565, 26 ธันวาคม). ส่งท่องเที่ยวภูเก็ตเริ่มฟื้นตัว ธุรกิจโรงแรมเร่งเครื่องเพิ่มห้องพักรับนักท่องเที่ยวต่างชาติกลับมาเยือนไทย. นิตยสารไทยแลนด์พลัส (thailandplus). <https://www.thailandplus.tv/archives/652218>.
- นิมิต ชื่นสั้น. (2562). การทดสอบความสัมพันธ์คุณค่าตราสินค้า ต่อความพึงพอใจลูกค้าและความภักดีตราสินค้าในโรงแรมแบบบูติก. *การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 15(2), 138-160.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- เบญญา จันทรักลับ. (2554). แนวโน้มการพัฒนา รูปแบบโรงแรมบูติก: กรณีศึกษา โรงแรมเขตอำเภอหัวหิน-ชะอำ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). CHULALONGKORN UNIVERSITY INTELLECTUAL REPOSITORY. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/29662>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564, 4 ตุลาคม). พักรับนักท่องเที่ยวฟื้นคืนหลังโควิด-19 หลังกระทบหนัก ปิดไปกว่า 80% ปรับตัวสร้างจุดขายเน้นท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ เข้าถึงวิถีชุมชน ดึงคนพัก. ผู้จัดการออนไลน์ (mgronline). <https://mgronline.com/south/detail/9640000055192>.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). *การตลาดการบริการ*. บริษัท พี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด.
- พัชรศรีมัย ว่องไชยกุล ชานนท์ คล่องแคล่ว และวิวัฒน์พงศ์ จัยวัฒน์. (2565, 26 ธันวาคม). Boutique Hotel Generation โรงแรมบูติก...จากวันวาน ถึงวันนี้. นิตยสารโพซิชั่นนิ่ง (positioningmag). <https://positioningmag.com/6621>.
- ระชานนท์ ทวีผล. (2560). แนวคิดและการดำเนินธุรกิจของโรงแรมบูติกในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 116-132.

- ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การให้บริการแบบมีอาชีพของโรงแรมประเภทบูติก ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(1), 1-14.
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์. (2557). *เปลี่ยนบ้านเก่าเป็นบูติกโฮเทล เลขที่ 1*. สำนักพิมพ์ซูเปอร์กรีน.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญญาธร ชุนอ่อน. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. *นักบริหาร*, 35(1), 64-74.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศูนย์วิจัยด้านการตลาดด้านการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564, 16 กันยายน). สถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศพื้นที่ภูเก็ต ประจำเดือนกันยายน 2564. ศูนย์วิจัยด้านการตลาดด้านการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT Intelligence Center). <https://econtent.tat.or.th/MarketingInfo/province?id=THA377>.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. บริษัท วิจัยพัฒนา จำกัด.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2543). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. บริษัท เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.
- สุพจน์ ปงคำเพย และ สุริยา สัมจันท์. (2558). การยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติก ในจังหวัดเชียงราย. *อารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน*, 6(1), 182-202.
- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. Free.
- Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands*. Free.
- Balekjian, Cristina and Lara Sarheim. (2011). *Boutique Hotel Segment: The Challenge of Standing Out from The Crowd*. HVS September.
- Braun, Tiffany M. (2017). A case study on the emergence of boutique and lifestyle hotels. [Unpublished master's thesis]. University of Nevada, Las Vegas.
- Danis, Aanbela. (2007). Marketing and Innovation: Useful Tools for Competitiveness in Rural and Peripheral Areas. *European Planning Studies*, 14(1), 1-17.

- Keller, K. L. (1993). *Strategic brand management, building, measuring, and managing brand Equity*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, L.K. (2009). *Marketing management*. (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- McIntosh, A.J. and Siggs, A. (2005). An exploration of the experiential nature of boutique accommodation. *Travel Research*, 44(1), 74-81.
- Michman, R. D. (1991). *Lifestyle Market Segmentation*. Praeger.
- Mohd Noor, I. et al. (2014). *Characteristic of Boutique Hotel: Parameters of Attraction*. Conference paper originally proceeding at the 5th International Conference on Business and Economic Research (5th ICBER 2014), published in Kuching, Sarawak, Malaysia, 24 -25 March 2014, 720-726.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The free press.
- Qawasmeh, R. (2016). Role of the Brand Image of Boutique Hotel for Customers Choosing Accommodation, “LE CHATEAU LAMBOUSA” Case Study, North Cyprus. *Hotel & Business Management*, 5(2), 147-156.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Educational Research*, 2(2), 49-60.
- Shemwell, D. J., Yavas, U., and Bilgin, Z. (1998). Customer-Service Provider Relationships: An Empirical Test of a Model of Service Quality. *The Satisfaction and Relationship Oriented Outcomes*, 9(2), 155-168.

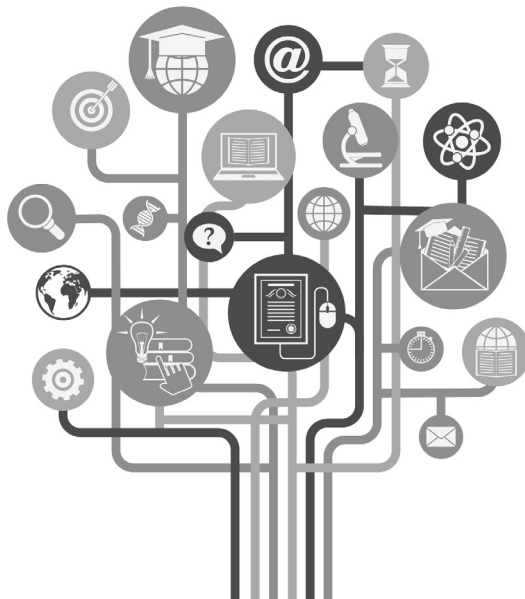
7

การบริหารจัดการวิกฤติการณ์ : รูปแบบการบริหารจัดการ สมัยปฏิรูป

Crisis Management : Reformed management Model

สมชาย เทพแสง

Somchai Thepsaeng



การบริหารจัดการวิกฤติการณ์ : รูปแบบการบริหารจัดการสมัยปฏิรูป

Crisis Management : Reformed management Model

สมชาย เทพแสง¹

Somchai Thepsaeng

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220 Thailand

e-mail : somchai17@hotmail.com

Received : June 14, 2022 Revised : March 28, 2023 Accepted : April 11, 2023

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการวิกฤติการณ์นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปฏิรูปเพราะเป็นการบริหารที่ช่วยให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์องค์กรมีความพร้อมในการเตรียมแผนแก้ปัญหาวิกฤติการณ์ ทำให้ผู้บริหารบริหารเวลาในการจัดการวิกฤติการณ์ได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น ลดการสูญเสียและลดปัญหาขององค์กรให้เบาบางลง รวมทั้งสร้างความมั่นใจแก่บุคลากรในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) การจัดการความเสี่ยง 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย 4) ภาวะผู้นำ 5) การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ 6) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การบริหารจัดการวิกฤติการณ์ รูปแบบการบริหารจัดการสมัยปฏิรูป

Abstract

Crisis management is important in the reform period because it encourages collaboration and creative problem-solving as the organization is ready to prepare a crisis resolution plan. This allows executives to manage their time in managing crises quickly and to the point, taking action to minimize losses and reduce organizational problems as well as building confidence in the workplace for work achievement according to the goals. The key elements are 1) risk management, 2) strategic planning, 3) secure environment management, 4) leadership, 5) cost-effective resource management, and 6) effective communication.

Keyword : Crisis Management; Reformed Management Model

บทนำ

การบริหารองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำต้องมีบทบาทหน้าที่ในการสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคลากร ชุมชนและสังคม โดยที่การบริหารทรัพยากรภายใต้ความขาดแคลนและจำกัดเพื่อทำให้องค์กรนั้นอยู่รอดปลอดภัยจากสิ่งต่างๆที่จะมาคุกคาม ดังนั้นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ในการมองอนาคตภาพที่กว้างไกล ต้องมีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอเพื่อป้องกันปัญหาวิกฤติการณ์ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภายในและภายนอก (ฉัตรปวีณ์ จรัสรวาวัฒน์, 2559 : 12-13) โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่มีโรคระบาด COVID 19 ได้แพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยด้วย สร้างความเสียหายต่อชีวิตประชาชนจำนวนมาก และตามมาด้วยความเสียหายทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ผู้นำจึงต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อประคับประคองทุกอย่างให้เสียหายน้อยที่สุด ขณะเดียวกัน ก็มีภารกิจที่ต้องฟื้นฟูกิจการเมื่อภาวะวิกฤติจบสิ้นลง ภายใต้สภาวะการณ์เช่นนี้ ผู้นำต้องใช้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โดยที่การบริหารจัดการภาวะวิกฤติการณ์ (Crisis Management) เป็นกระบวนการที่รับมือกับผลกระทบของเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด อันก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆได้ ผู้นำต้องมีความสามารถในการประเมินสถานการณ์หลายๆ แบบ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด ขณะเดียวกัน ก็สามารถหาทางออกได้หลายๆ ทาง เพื่อลดความสูญเสีย และพลิกวิกฤติเป็นโอกาสให้ได้มากที่สุด (Eke & Eke, 2020 : 36-46)

ความหมายของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์

นักวิชาการต่างๆมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์สอดคล้องกัน ดังนี้

Nojumi, A. R. et al. (2015 : 1965-1974) ให้ความหมายของการบริหารจัดการจัดการวิกฤติการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการแก้ปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ และความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงปัญหาด้านการเงิน อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งความอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนองค์กรอยู่รอดปลอดภัย สอดคล้องกับ Fener & Cevik (2015:695-701) ให้ความหมายของการบริหารจัดการจัดการวิกฤติการณ์ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการสภาพของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นปกติทั่วไป และ

สถานการณ์วิกฤติจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์กรจะมีความพร้อมในการรับมือและจัดการกับวิกฤติให้ผ่านพ้นไปได้อย่างไรโดยไม่เกิดความวุ่นวายหรือเกิดผลเสียหายต่อองค์กร ขณะที่ Fragouli & Ankunda (2016 : 107-127) ให้ความหมายของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ หมายถึง การบริหารที่เน้นการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์เป็นตัวตั้ง รวมถึงการนำการบริหารจัดการเสี่ยงมาใช้ในการป้องกัน การประเมินผลและใช้เทคนิควิธีการต่างๆในการแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์ให้เกิดประสิทธิภาพรวมถึง Apuke & Tunca (2018 : 199-215) ให้ความหมายของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ หมายถึง การบริหารงานที่เน้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวอยู่รอดและดำเนินงานต่อไปได้ เป็นผลจากแรงกดดันของกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ทวีความรวดเร็ว รุนแรงและกะทันหัน รวมถึงไม่มีรูปแบบแน่นอนทำให้องค์กรต้องเตรียมรับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ในทำนองเดียวกัน Padhan & Prabheesh (2019 : 457-484) ให้ความหมายของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ หมายถึง กระบวนการในการขจัดสิ่งรบกวนหรือปัญหาที่มาคุกคามการบริหารองค์กรให้ขาดประสิทธิภาพ โดยมุ่งให้สามารถแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์ได้ทันเวลาที่ก่อนที่องค์กรจะเสียหายต่อไป ที่สำคัญ Eke & Eke (2020 : 36-46) ให้ความหมายของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์หมายถึงกระบวนการบริหารที่ประยุกต์การออกแบบกลยุทธ์มาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กรอย่างทันเวลาที่และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การบริหารจัดการวิกฤติการณ์จะเกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวอยู่รอด ลดความสูญเสียและความรุนแรง รวมถึงไม่มีรูปแบบแน่นอนทำให้องค์กรต้องเตรียมรับการตอบสนองอย่างเหมาะสม เป็นภาวะวิกฤติมักจะมีเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน โดยมุ่งให้สามารถแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์ได้ทันเวลาที่ก่อนที่องค์กรจะเสียหายต่อไปโดยเน้นการแก้ปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ และความปลอดภัยของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานตลอดจนองค์กรอยู่รอดปลอดภัย

ความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์

การบริหารจัดการวิกฤติการณ์ เป็นหลักการบริหารที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กร เพื่อแก้ปัญหาไม่ให้มีผลกระทบต่อองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องเตรียมพร้อมกับภาวะวิกฤตอยู่เสมอ นักวิชาการต่างๆให้ความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้

Seeger, M. et al. (1998 : 231-275) ให้ความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าวิกฤตใดสำคัญที่สุดที่จะต้องแก้ปัญหา 2) ช่วยให้องค์กรเตรียมความพร้อมรับมือในเรื่องปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร 3) ช่วยให้ผู้บุคลากรในองค์กรมั่นคงและปลอดภัย และ 4) ช่วยลดการสูญเสียและลดปัญหาขององค์กรให้เบาบางลงสอดคล้องกับ Coombs (1999:115-123) ให้ความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) ช่วยลดข้อผิดพลาดและความเสียหายขององค์กร 2) แก้ปัญหาระบบงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน 3) ช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร 4) สร้างความมั่นใจแก่บุคลากรและหลักประกันในการทำงานเพื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย 5) บุคลากรทำงานด้วยความสุขและเกิดความรู้สึกปลอดภัย 6) สร้างความเข้มแข็งแก่บุคลากรในการทำงานเป็นทีม 7) สร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรทำให้เกิดความท้าทาย และ 8) การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ บุคลากรเกิดความเข้าใจตรงกัน อีกทั้ง Bundy, J. et al. (2017 : 1661-1692) ให้ความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของบุคลากรและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร 3) ทำให้ผู้บริหารบริหารเวลาในการจัดการวิกฤติการณ์ได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น 4) หลีกเลี่ยงความยุ่งยากซับซ้อนและสามารถปรับปรุงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม 5) พัฒนางค์กรให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และลดปัญหาให้เบาบางลง 6) ช่วยให้ผู้บุคลากรทุกคนปลอดภัยและเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจในบรรยากาศขององค์กร และ 7) ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์โดยอาศัยข้อมูลต่างๆ

การบริหารจัดการวิกฤติการณ์นับว่ามีความสำคัญในยุคปฏิรูปเป็นอย่างยิ่งเพราะช่วยให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา องค์กรมีความพร้อมในการเตรียมแผนแก้ปัญหาวิกฤติการณ์ ช่วยให้ผู้บริหารค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา ทำให้ผู้บริหารบริหารเวลาในการจัดการวิกฤติการณ์ได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น ช่วยให้ผู้บุคลากรทุกคนปลอดภัยและเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจในบรรยากาศขององค์กร ช่วยลดการสูญเสียและลดปัญหาขององค์กรให้เบาบางลง รวมทั้งสร้างความมั่นใจแก่บุคลากรในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ประเภทของวิกฤต

นักวิชาการต่างๆได้จำแนกประเภทของวิกฤต ดังนี้

Goldman & Traverso (1997 : 42-47) กล่าวถึงวิกฤตนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ตามระดับความรับผิดชอบขององค์กร ได้แก่

1. กลุ่มวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรค่อนข้างน้อยองค์กรมีความรับผิดชอบต่อในระดับต่ำ เช่น ภัยธรรมชาติ ความรุนแรงในที่ทำงาน การกลั่นแกล้งใส่ความต่างๆ เป็นต้น
2. กลุ่มวิกฤตที่เป็นเหตุบังเอิญ หรือการที่องค์กรดำเนินงานแล้วนำไปสู่ภาวะวิกฤต โดยไม่ได้เจตนาหรือตั้งใจให้เกิด เป็นความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับปานกลาง เช่น การปฏิบัติงานในการคมนาคมไม่สะดวก ถิ่นทุรกันดารจนส่งให้เกิดผลเสีย ความผิดพลาดทางเทคนิคของอุปกรณ์หรือสื่อต่างๆ ความผิดพลาดจากผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลเสียต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

3. กลุ่มวิกฤตที่สามารถป้องกันได้ (Preventable Cluster) หรือวิกฤตที่เกิดจากการที่บุคลากรทำผิดพลาด ส่งผลให้องค์กรต้องรับผิดชอบต่อในระดับสูง เช่น ความผิดพลาดที่เกิดจากความประมาทจนนำไปสู่อุบัติเหตุการทุจริตในหน้าที่ การทำผิดกฎหมาย การปลอมแปลงเอกสารหรือผลตรวจสอบต่างๆที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่อองค์กร เป็นต้น

Taneja, S. et al. (2010 : 60-73) แบ่งประเภทของวิกฤตตามปัจจัยขององค์กร ดังนี้

1. วิกฤตด้านการเงิน เป็นวิกฤตที่เกิดจากเศรษฐกิจ ทำให้ลูกค้าซื้อของน้อยลง หรือลูกค้ามีกำลังจ่ายน้อยลง ผลกระทบ คือองค์กรจะมีเงินเข้าน้อยลงจนไม่สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่าย การบริหารเกิดความลำบากมากขึ้น
2. วิกฤตด้านบุคลากร เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผิดจริยธรรมหรือศีลธรรม จนทำให้้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงหรืออาจจะมีปัญหาด้านกฎหมาย มีผลกระทบต่อองค์กร
3. วิกฤตด้านองค์กร หมายถึง วิกฤตจากการที่องค์กรดำเนินงานผิดพลาดหรือทำให้ลูกค้าไม่พอใจ เช่นการบริการไม่ดี การมีปัญหากับลูกค้า หรือการเอาเปรียบลูกค้า เป็นต้น

4. วิกฤติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น เว็บไซต์ล่ม สื่อดิจิทัลเก่า เสียบ่อย ทำให้ลูกค้าเสียเวลา วิกฤตพวกนี้ทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง และขาดความไว้วางใจจากลูกค้า

5. วิกฤติด้านธรรมชาติ ปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติต่างๆ เช่น น้ำท่วม พายุถล่ม ไฟไหม้ เป็นต้น

Stern (2017 : Online) จำแนกวิกฤตตามปัจจัยขององค์กรออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. วิกฤติของบุคลากร เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำผิดหรือประพฤติดิจจริยธรรมหรือคุณธรรม จนเกิดการร้องเรียนไปสู่การขึ้นศาลและตัดสินทางกฎหมาย

2. วิกฤติขององค์กร เป็นวิกฤตจากการที่องค์กรดำเนินนโยบายผิดพลาดหรือทำให้ลูกค้าไม่พอใจ เช่น การทำข้อมูลลูกค้ารั่วไหล การบิดเบือนข้อมูลลูกค้า จนทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จนทำให้องค์กรเสียหาย

3. วิกฤติของเทคโนโลยี อาจจะองค์กรขาดเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหาร ถูกปิดบัญชีโฆษณา บัญชีไลน์ องค์กรหาย วิกฤตพวกนี้ทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง เสียความไว้วางใจจากลูกค้า และก็เสียโอกาสในการดำเนินงาน

4. วิกฤติของธรรมชาติ ปัญหาที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น ความแห้งแล้งกันดาร ไฟไหม้ โดยที่ภัยธรรมชาติสามารถสร้างความเสียหายแก่องค์กร ในกรณีนี้ทำเลและชนิดของงานจะเป็นตัวบอกว่าองค์กรมีโอกาสที่จะประสบปัญหาภัยธรรมชาติมากน้อยเพียงไร

ประเภทของวิกฤตสามารถสรุปได้เป็นวิกฤตตามความรับผิดชอบขององค์กร ได้แก่ กลุ่มวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรค่อนข้างน้อย กลุ่มวิกฤตที่เป็นเหตุบังเอิญ และกลุ่มวิกฤตที่สามารถป้องกันได้ และวิกฤตตามปัจจัยขององค์กร ได้แก่ วิกฤติด้านการเงิน วิกฤติด้านบุคลากร วิกฤติด้านองค์กร และวิกฤติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

กระบวนการจัดการวิกฤติการณ์

นักวิชาการต่างๆกล่าวถึงกระบวนการจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้

สมาคมการจัดการงานแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.)กล่าวถึงกระบวนการจัดการภาวะวิกฤติการณ์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การลดขนาดภาวะวิกฤติ การใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากภายในองค์กร รวมทั้งโอกาสและอุปสรรคซึ่งส่งผลกระทบต่อภายนอกโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบ ในเรื่องการจัดการและควบคุมวิกฤติที่มีอยู่แล้ว ความเสี่ยงภายในองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบาย และขั้นตอนในการทำงาน ภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นทางด้านสังคมและการเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคลากร

2. การเตรียมความพร้อม องค์กรควรมีการประเมินภาวะวิกฤติว่าอยู่ในระดับใด การพัฒนาแผนกลยุทธ์ มีการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่มีผลกระทบต่อภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น การเตรียมตารางเวลาเพื่อรายงานผลการจัดการวิกฤติ และเสนอวิธีการจัดการวิกฤติให้บุคลากรทุกคนในองค์กรทราบ นอกจากนี้ควรให้การจัดการวิกฤติเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์

3. การตอบสนองต่อวิกฤติการณ์ องค์กรจะสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้รวดเร็วเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของขั้นตอนการลดขนาดภาวะวิกฤติ และการเตรียมความพร้อม ซึ่งในขั้นตอนนี้จะให้ความสำคัญกับการควบคุมความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นสำคัญ และให้ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากร การดำเนินการจัดการวิกฤติการณ์ จะต้องมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และผู้รับผิดชอบแก่บุคลากรที่มีประสบการณ์และให้ตัดสินใจในเบื้องต้น รวมทั้งมีนักประชาสัมพันธ์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประสานงานกับบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การฟื้นฟูภายหลังเกิดวิกฤติการณ์ มีการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กร ในกรณีที่มีการแก้ไขวิกฤติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่บุคลากรโดยทั่วไป สิ่งสำคัญในการฟื้นฟูขององค์กร ได้แก่ ความร่วมมือในการทำงานและการประสานงานระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพของแผนการจัดการวิกฤติการณ์

Pollard & Hotho (2006 : 721-736) กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิกฤติการณ์ชนิดต่างๆก่อนที่จะทำการแก้ไข ต้องรู้จักวิธีแยกแยะปัญหาว่าวิกฤตินั้นกระทบถึงส่วนไหนบ้างขององค์กร โดยจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน

2. ทำความเข้าใจความรุนแรงของวิกฤตการณ์ หลังจากรู้ชนิดของวิกฤตการณ์แล้ว โดยตรวจสอบความรุนแรงของวิกฤตแต่ละชนิดมีเหตุผล ว่าจะมีผลกระทบต่อองค์กร ในระดับใด

3. พิจารณาวิธีแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับภาวะวิกฤต
4. พิจารณามูลค่าที่เหมาะสมกับแต่ละชนิดในการแก้ปัญหา
5. สร้างแผนกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาแผนกลยุทธ์ที่ดีต้องครอบคลุมส่วนต่างๆของ วิกฤตให้ได้ และพิจารณาวิธีการแก้ปัญหานั้นๆ ไปพร้อมๆกัน

6. การสอนและอบรมบุคลากร สื่อสารให้บุคลากรเข้าใจอบรมและสอนงานแก่ บุคลากรให้มีทักษะเพียงพอสำหรับการแก้ปัญหาโดยเชิญบุคลากรภายนอกที่เชี่ยวชาญ เข้ามาอบรมบุคลากรภายในองค์กร

7. ปฏิบัติงานและทำการแก้ไข เลือกบุคลากรที่มีบุคลิกดี และมีความเหมาะสม สำหรับการแก้ปัญหาด้วย ควรมีการตรวจแผนและการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง

Savelides, S. et al. (2015 : 18-43) กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการภาวะ วิกฤตการณ์ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้ชัดเจน เมื่อใดก็ตามที่เกิด ภาวะวิกฤตขึ้นองค์กรจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการสื่อสารให้มีความเหมาะสมกับ เหตุการณ์นั้นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในลำดับต่อไป

2. เลือกกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์การเลือกกลยุทธ์นั้นก็ต้องเหมาะสม กับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

3. วางแผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆการเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นในองค์กร จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับทั้งคนภายในองค์กร และภายนอกองค์กร และ ที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า สื่อมวลชน เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดี

4. ตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อรับมือในการเกิดวิกฤตการณ์เป็นศูนย์กลางในการ ปฏิบัติการต่างๆ รวมถึงประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตการณ์ตามความคิดเห็นของนักวิชาการส่วนใหญ่ จะสอดคล้องกัน โดยเน้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ การเตรียมการวางแผน

ป้องกัน การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้ชัดเจน การตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อรับมือในการเกิดวิกฤตการณ์ การตรวจสอบความรุนแรงของวิกฤตการณ์ การคัดเลือกทีมงานหรือคณะกรรมการเพื่อแก้ไขวิกฤติ ตลอดจนการป้องกันและแก้ไข โดยมีเทคนิคและกลยุทธ์ในการแก้ไขวิกฤติให้ลดลงหรือเบาบางลงอย่างทันเหตุการณ์

กลยุทธ์การบริหารจัดการวิกฤตการณ์

นักวิชาการต่างๆกล่าวถึงกลยุทธ์การบริหารจัดการวิกฤตการณ์ ดังนี้

Wooten & James (2008 : 352-379) กล่าวถึงกลยุทธ์การบริหารจัดการวิกฤตการณ์ ดังนี้

1. ผู้บริหารให้กำลังใจแก่บุคลากรเพื่อให้คลายความวิตกกังวลและความกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มความเชื่อมั่นแก่บุคลากรในการทำงานและแก้ไขวิกฤตการณ์
2. ผู้บริหารสร้างบรรยากาศให้บุคลากรตระหนักถึงความเร่งด่วน เน้นให้เห็นความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง โดยชี้ให้เห็นว่าถ้าปฏิบัติงานซ้ำจะทำให้เกิดความเสียหายได้
3. สื่อสารวิสัยทัศน์ และทิศทางขององค์กร รวมถึงกลยุทธ์ใหม่ๆที่จะนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขวิกฤตการณ์ และผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น
4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์ ซึ่งจะได้ประโยชน์สร้างความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์
5. สร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัยเพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจ โดยที่ผู้บริหารควรจัดระบบช่วยเหลือแก่บุคลากร กระตุ้นและส่งเสริมกำลังใจ โดยมีกรมกำกับติดตามดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด
6. พัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง โดยเพิ่มพูนทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงค้นหาวิธีการแก้ไขวิกฤตการณ์อย่างเป็นระบบ
7. ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากร เสียสละทั้งกำลังกาย และกำลังใจ พุ่มเท สร้างการเปลี่ยนแปลงที่ขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยนำองค์กรให้ผ่านวิกฤตการณ์ไปด้วยดีและสร้างความเจริญก้าวหน้าต่อไป

Brockner & James (2008 : 94-115) กล่าวถึงกลยุทธ์การบริหารจัดการวิกฤตการณ์ ดังนี้

1. การบริหารงานต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรและลูกค้า
2. ผู้บริหารควรใช้วิธีผสมผสานหรือการบูรณาการเทคนิคต่างๆมาใช้ในการแก้ปัญหา

3. ผู้บริหารกำหนดปัญหาวิกฤติการณ์ให้ชัดเจนว่าเกิดมาจากสาเหตุแล้วค่อยๆ
แก้ไขทีละประเด็น

4. เน้นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อองค์กรและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาอย่างชัดเจน

5. สื่อสารและสร้างความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับปัญหาวิกฤติการณ์
และสร้างความร่วมมือให้ทุกคนมีในการแก้ปัญหาดังกล่าว

กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์สอดคล้องกับผู้บริหารให้กำลังใจแก่
บุคลากรเพื่อให้คลายความวิตกกังวลและความกลัวการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มความเชื่อ
มั่น สร้างบรรยากาศให้ตระหนักถึงความเร่งด่วน ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ
แก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาอย่างชัดเจน สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้บุคลากรร่วมใจในการแก้ไขปัญหาวิกฤติการณ์เพื่อให้ปัญหาต่างๆ
ผ่านพ้นไปด้วยดี โดยจัดให้มีระบบรางวัลสำหรับบุคลากรที่แก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน
และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

องค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์

หน่วยงานและนักวิชาการต่างๆกล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการ
วิกฤติการณ์ ดังนี้ Mitroff & Gus (2000 : 23-34) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหาร
จัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร
2) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) การจัดการ
ความเสี่ยง 5) การจัดการคุณภาพ 6) การทำงานเป็นทีม 7) การจัดสภาพแวดล้อมให้
ปลอดภัย 8) ภาวะผู้นำ และ 9) การบริหารทรัพยากร

Smith & Dan (2002 : 38-45) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการ
วิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) การบริหารการเปลี่ยนแปลง 2) การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
3) การบริหารความเสี่ยง 4) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 5) การวางแผนกลยุทธ์
6) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และ 7) ภาวะผู้นำ

Pollard & Hotho (2006 : 721-736) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการ
วิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) การวางแผนกลยุทธ์ 2) การจัดการความเสี่ยง 3) การบริหารการ
เปลี่ยนแปลง 4) การสื่อสารที่ดี 5) การจัดสภาพแวดล้อมเชิงบวก 6) การบริหาร
ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ 7) ภาวะผู้นำ

Ulmer, Sellnow & Seeger (2006 : 118-125) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) การจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย 2) การกำกับติดตามการปฏิบัติงาน 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) การบริหารทรัพยากร 5) การจัดการความเสี่ยง 6) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 7) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 8) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 9) การปรับโครงสร้างขององค์กร

Nojourni, Givehchi & Zadeh (2015 : 1965-1974) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้. 1) การวางแผนกลยุทธ์ 2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3) ภาวะผู้นำ 4) การจัดการความเสี่ยง 5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ 6) การจัดบรรยากาศเชิงบวก

Verma & Sehgal (2016 : 17-22) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ ดังนี้ 1) การวางแผนกลยุทธ์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 4) การจัดการความเสี่ยง 5) การสร้างแรงบันดาลใจ และ 6) การพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย

จากแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ สามารถนำมาสังเคราะห์ได้ตามตารางด้านล่าง

ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์

นักวิชาการ	Mitroff & Gus (2000: 23-34)	Smith & Dan (2002: 38-45)	Ulmer, Sellnow & Seeger (2006: 118-125)	Nojourni, Givehchi & Zadeh (2015:1965-1974)	Verma & Sehgal (2016:17-22)	Pollard & Hotho (2006:721-736)	สรุป
การบริหารจัดการวิกฤติการณ์							
1.การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร	✓						1
2.การแก้ปัญหาและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	✓	✓					2
3. การวางแผนกลยุทธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4. การจัดการความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5. การจัดการคุณภาพ	✓						1
6. การทำงานเป็นทีม	✓				✓		2
7. การจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย	✓	✓		✓	✓	✓	5
8. ภาวะผู้นำ	✓	✓	✓	✓		✓	5
9.การบริหารการเปลี่ยนแปลง		✓				✓	2
10.การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ		✓					1
11.การกำกับติดตามการปฏิบัติงาน			✓				1
12.การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	✓		✓	✓		✓	4
13.การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			✓	✓	✓	✓	4
14.การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			✓				1
15.การปรับโครงสร้างขององค์กร			✓				1
16.การสร้างแรงบันดาลใจ					✓		1

จากตาราง จะเห็นได้ว่านักวิชาการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารจัดการวิกฤติการณ์ โดยคัดเลือกความคิดเห็นของนักวิชาการที่มีความถี่ตั้งแต่ 4 คนขึ้นไปกำหนดเป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการวิกฤติการณ์

จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผนกลยุทธ์ 2) การจัดการความเสี่ยง 3) การจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย 4) ภาวะผู้นำ 5) การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ 6) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังภาพประกอบด้านล่าง



รูปภาพที่1 รูปแบบการบริหารจัดการวิกฤตการณ์

การบริหารจัดการวิกฤตการณ์นั้นมีความสำคัญในยุคนวัตกรรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะช่วยให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา องค์กรมีความพร้อมในการเตรียมแผนแก้ปัญหาวิกฤตการณ์ ช่วยให้ผู้บริหารค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา ทำให้ผู้บริหารบริหารเวลาในการจัดการวิกฤตการณ์ได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น ช่วยให้บุคลากรทุกคนปลอดภัยและเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจในบรรยากาศขององค์กร ช่วยลดการสูญเสียและลดปัญหาขององค์กรให้เบาบางลง รวมทั้งสร้างความมั่นใจแก่บุคลากรในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารองค์กรสมควรนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไป โดยผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำในการนำไปสู่การแก้ปัญหา

วิกฤตการณ์ กระตุ้นให้บุคลากรเกิดกำลังใจเพื่อความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา มีการวางแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน จำแนกความเสี่ยงออกเป็นชนิดต่างๆ ควบคุมและขจัดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กร บริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า เน้นสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยแก่บุคลากร ตลอดจนใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่การเกิดปัญหาวิกฤตการณ์จนถึงการแก้ไขปัญหาจบสิ้นลง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรปวีณ์ จรัสวรารัตน์. (2559). การบริหารงานในองค์กรในช่วงเหตุการณ์ที่วิกฤต. *JOURNAL OF LANGUAGE, RELIGION AND CULTURE*, 2(1), 108-113.
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *การจัดการภาวะวิกฤต*. สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. www.pmat.or.th > ความรู้ทรัพยากรบุคคล > gallery1.
- Apuke, O. D., & Tunca, E. A. (2018). Social media and crisis management: A review and analysis of existing studies. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 199–215.
- Brockner, Joel & James, Erika Hayes (2008). Toward an Understanding of when Executives See Crisis as Opportunity. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 2(44),94–115.
- Bundy, Jonathan; Pfarrer, Michael D.; Short, Cole E. & Coombs, W. Timothy (2017). Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development. *Journal of Management*, 43(6),1661–1692.
- Coombs, W. T. (1999). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications Inc.
- Eke, E. C., & Eke, J. K. (2020). Strategic planning and crisis management styles in organizations: A review of related literature. *Journal of Strategic Management*, 5(1), 36–46.
- Fener, T., & Cevik, T. (2015). Leadership in crisis management: Separation of leadership and executive concepts. *Procedia Economics and Finance*, 26(5), 695–701.
- Fragouli, E., & Ankunda, C. (2016). Leadership, crisis management and business sustainability: A case study. *The Business and Management Review*, 8(2), 107-127.
- Goldman, S. B., & Traverso, D. K. (1997). Don't look now, but you are having a crisis. *Risk Management*, 3(14), 42-47.

- Mitroff, Ian I.; Gus Anagnos. (2000). *Managing Crises Before They Happen: What Every Executive Needs to Know About Crisis Management*. Amacom.
- Nojourni, A. R., Givehchi, S., & Zadeh, A. M. (2015). Crisis management arising from technological risks and its models in south pars: A systematic review. *Journal of Materials and Environmental Science*, 6(7),1965–1974.
- Padhan, R., & Prabheesh, K. P. (2019). Effectiveness of early warning models: A critical Padhan, review and new agenda for future direction. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 22(4), 457–484.
- Pollard, D., & Hotho, S. (2006). Crises, scenarios and the strategic management. process. *Management Decision*, 44(6), 721–736.
- Savelides, S., Mihiotis, A., & Koutsoukis, N.S. (2015). Crisis management for secondary education: A survey of secondary education directors in Greece. *International Journal of Educational Management*, 29(1),18–43.
- Seeger, M. W.; Sellnow, T. L.; Ulmer, R. R. (1998). Communication, organization and crisis. *Communication Yearbook*. 3(21), 231–275.
- Smith, Larry & Dan Millar, PhD. (2002). *Before Crisis Hits: Building a Strategic Crisis Plan*. Washington. AACCC Community College Press.
- Stern, E.K. (2017/17/ May). Crisis Mana.gement.<https://www.cambrigde.org>.
- Taneja, S., Pryor, M. G., & Zhang, L. (2010). Crisis management: A strategic and tactical leadership imperative for organisational sustainability. *International journal of Sustainable Strategic Management*, 2(1), 60–73.
- Ulmer, R. R.; Sellnow, T. L.& Seeger, M. W. (2006). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Sage Publications.

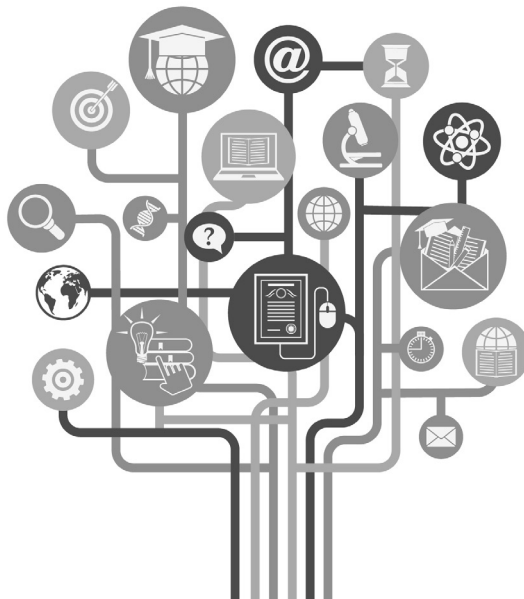
- Verma, R., & Sehgal, V. K. (2016). Implementation of Information System in Crisis Management Using Modeling and Simulation. *International Journal of Simulation–Systems, Science & Technology*, 17(32), 122-132.
- Wooten, Lynn Perry & James, Erika Hayes (2008). Linking Crisis Management and Leadership Competencies: The Role of Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*, 10 (3), 52–379.

8

การพัฒนาการบริหารจัดการการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

Development of Learning Management in the 21st Century
Using the Professional Learning Community (PLC)

สมชาย อุ่สุวรรณ กฤษดา ผ่องพิทยา และ สมชาย เทพแสง
Somchai Usuwan Kisda Pongpitaya and Somchai Thepsaeng



การพัฒนาการบริหารจัดการการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

Development of Learning Management in the 21st Century
Using the Professional Learning Community (PLC)

สมชาย อุสุวรรณ กฤษดา ผ่องพิทยา และ สมชาย เทพแสง
Somchai Usuwan Kisda Pongpitaya and Somchai Thepsaeng

¹คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: som.2517@hotmail.com

²คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: kisda2000@gmail.com

³คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand
e-mail: somchai17@hotmail.com

Received : August 4, 2022 Revised : February 8, 2023 Accepted : February 14, 2023

8

บทคัดย่อ

การพัฒนาการบริหารจัดการการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) มีความสำคัญเพราะจะช่วยเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การศึกษาและกระบวนการจัดการเรียนรู้ของครูให้มีทิศทางเดียวกัน ให้มีความสอดคล้องกับการศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 โดยให้ความสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกัน ร่วมมือ ร่วมพลังกันเรียนรู้ เพื่อเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนา การเรียนรู้ของนักเรียน ปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนและพัฒนาสมรรถนะคุณลักษณะสำคัญ ตามเป้าหมายของการพัฒนาการจัดการศึกษา โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) : ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำร่วม 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) การมีค่านิยมและวิสัยทัศน์ ร่วมกัน และ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมุ่งเน้นบริหารจัดการการเรียนรู้ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ 3) การจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 4) การใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ

5) แหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผลด้วยวิธีการหลากหลาย
คำสำคัญ: การพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21; ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

Abstract

The development of learning management in the 21st century using the Professional Learning Community (PLC) is crucial as it will serve as a guideline for formulation of educational policies and the learning process of teachers to be consistent with Thai education in the 21st century. This means that for students to improve their accomplishment and competency growth, their ability to learn must be developed through collaborative learning and teamwork. Key attributes according to the goals of the educational management development using a community of professional learning (Professional Learning Community: PLC) consists of four components: 1) shared leadership, 2) work participation, 3) shared values and vision and 4) exchanging knowledge, and focus on learning management in 5 areas: 1) educational curriculum development 2) preparation of a learning management plan 3) student-centered learning management 4) the use of media and information technology, and 5) learning resources that facilitate learning and various methods of measurement and evaluation.

Keywords: Development of Learning Management in the 21st century; Professional Learning Community

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษา โดยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 เป็นแผนระยะยาว 20 ปี กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการเปลี่ยนแปลงของโลก

ศตวรรษที่ 21” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา 4 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนาระบบและกระบวนการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นพลเมืองดี มีคุณลักษณะ ทักษะ และสมรรถนะ 3) เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และคุณธรรม จริยธรรม รู้รักสามัคคี และร่วมมือผนึกกำลังมุ่งสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ 4) เพื่อนำประเทศไทยก้าวข้ามกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และความเหลื่อมล้ำภายในประเทศลดลง (พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และเพียรวิทย์ ยินดีสุข, 2561: 4-5)

ปัจจัยสำคัญในการปฏิรูปการศึกษา ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของนักเรียน คือ ครู เพราะในวงการศึกษไทยมองว่าครูคือกุญแจสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพการศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จะถ่ายทอดความรู้ ความสามารถให้แก่ นักเรียน รวมทั้งพัฒนา นักเรียนให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้นครูจึงต้องพร้อมที่จะปรับตัวและพัฒนาทักษะและวิทยาการให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เทคนิควิธีการเรียนการสอนแบบใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้นักเรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่สังคมไทยและสังคมโลกต้องการ (ภาสกร เรืองรอง, 2557: 196)

การนำแนวคิดการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา จะช่วยเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีทิศทางเดียวกัน โดยทิศทางการศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 จะต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างจริงจัง เช่น ประเด็นด้านเนื้อหาวิชา วิธีการสอนเนื้อหาจะต้องมีความแตกต่างจากในอดีต ซึ่งเน้นให้ครูเป็นผู้สอนเท่านั้นเปลี่ยนเป็นต้องเน้นไปที่นักเรียน โดยต้องให้นักเรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติผลงานที่ใช้ได้จริงจะเป็นประโยชน์ต่อสังคม การสอนให้นักเรียนได้เรียนรู้ได้ปฏิบัติต้องมีการพัฒนาทักษะชีวิตและระบบการผลิตและพัฒนาครูที่มีคุณภาพ โดยมีจิตวิญญาณของความเป็นครู อีกทั้งองค์กรทางวิชาชีพครูต่างๆ ที่สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาทางวิชาชีพในรูปแบบต่างๆ และพัฒนาคุณภาพนักเรียนด้วยความรับผิดชอบทางวิชาชีพร่วมกันของครูและบุคลากร ในอีกมิติหนึ่งยังมีหลายโรงเรียนที่มีหลักการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นนักเรียนให้เกิดทักษะและความรู้จำเป็นต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไปในศตวรรษที่ 21 (วิจารณ์ พานิช, 2555: 20-21)

การพัฒนาการบริหารจัดการการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ จึงต้องมีวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการเรียนรู้ กล่าวคือต้องกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษาและชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องจนบรรลุผลสำเร็จกำหนดเป้าหมายการจัดการเรียนรู้ให้ชัดเจน กำหนดพันธกิจในการดำเนินงาน กำหนดแนวทางในการนำกลยุทธ์มาใช้ในการบริหารจัดการเรียนรู้ กำกับ ดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ และประเมินปรับปรุงวิสัยทัศน์ ตามกรอบเวลาที่กำหนด (เจนจิรา ยะต้น, 256) ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรภายในมีบทบาทต่อการกำหนดทิศทาง นโยบาย และนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ (กฤษชรา ยองใย, 2565)

การบริหารจัดการการเรียนรู้ จึงประกอบด้วยคำสำคัญคือคำว่า การเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ และการบริหารเมื่อนำคำสำคัญทั้ง 3 คำ รวมกันเป็นคำเดียว คือ การบริหารจัดการการเรียนรู้ หมายถึงการกระทำโดยการดำเนินงานอย่างเป็นระบบของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้การจัดการเรียนรู้ของครูบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และนักเรียนเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้และเกิดผลลัพธ์ทางการเรียนตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการจัดการศึกษา โดยที่ครูมีส่วนสำคัญให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดังกล่าว (Kauchak & Eggen, 2008: 121-134) ดังนั้น การบริหารการจัดการเรียนรู้จึงเป็นการดำเนินงานในสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ครูบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อส่งผลให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ (เจนจิรา ยะต้น, 2565)

จากสภาพของความจำเป็นและปัญหาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการนำแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) มาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ ให้ความสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกัน ร่วมมือ ร่วมพลังกันเรียนรู้ในขณะที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และพัฒนาสมรรถนะคุณลักษณะสำคัญตามเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ จึงถูกเผยแพร่สู่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ในปี พ.ศ. 2558 และปัจจุบันได้ถูกกำหนดขึ้นเป็นนโยบายสำหรับการพัฒนาครูทั้งระบบ ตั้งแต่วิธีการฝึกอบรมครู การส่งเสริมให้ครูแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและการกำหนดเกณฑ์ประเมินเลื่อนวิทยฐานะของครู ตาม

ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศนโยบายสำหรับพัฒนาครูในสังกัด (ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง และ อรพิน ศิริสัมพันธ์, 2561: 22)

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC)

นักวิชาการทางการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ให้ความหมายของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) ไว้ดังนี้ โดยที่ Astuto; et al (1993) ได้กล่าวถึง ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ คือ ครูและผู้บริหารในโรงเรียน ร่วมกันแสวงหาและแบ่งปันการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้สู่การปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพของครูและผู้บริหารเพื่อประโยชน์ของนักเรียน สอดคล้องกับ Dufour, R. (2004: 6-11) กล่าวว่า ชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ หมายถึง กระบวนการร่วมมือรวมพลังของครู และนักการศึกษาอย่างต่อเนื่องในการสืบสอบและวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่ผลที่ดีกว่าของนักเรียน การปฏิบัติในชุมชน การเรียนรู้เชิงวิชาชีพครูเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานเชิงลึกที่ได้ผลระหว่างครูในขณะที่ วิจารณ์ พานิช (2555: 139) ให้ความหมายของชุมชนการเรียนรู้ครูเพื่อนักเรียน (Professional Learning Community: PLC) ว่า หมายถึง การรวมตัวกันของครูในโรงเรียนหรือเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนได้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) โดยที่ผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการโรงเรียน ผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาและผู้บริหารการศึกษาระดับประเทศเข้าร่วมจัดระบบสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาวิธีการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นวงจรไม่รู้จบและรวมถึง ปภาวี พิพัฒน์ลักษณ์ (2557: 37) กล่าวถึง ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง การที่กลุ่มของผู้บริหารและบุคลากรครูผู้เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาได้มีการรวมตัวกันเพื่อพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพผ่านการทำงานและเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ทางวิชาชีพไปพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สรุปได้ว่า ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) หมายถึง กระบวนการรวมกลุ่มกันของครูและบุคลากรทางการศึกษาในลักษณะชุมชนเชิงวิชาการที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีเป้าหมายในการพัฒนา
นักเรียนและมุ่งประโยชน์ต่อนักเรียนเป็นสำคัญ รวมทั้งพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ
สู่ความเป็นมืออาชีพ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ ร่วมมือร่วมใจ การเรียนรู้ประสบการณ์
การปฏิบัติงานในพื้นที่ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional learning community : PLC) มีกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะเพื่อพัฒนาครูที่เกิดจากความต้องการ
จำเป็นของครูและบุคลากร ในสถานศึกษาที่จะร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับคุณภาพ
การศึกษา โดยใช้ชั้นเรียนและโรงเรียนเป็นฐานในการเริ่มต้นพัฒนา ทั้งนี้สำหรับ
กระบวนการทำงานร่วมกันของโรงเรียนที่เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ นั้น จอห์น ดิวอี้
(John Dewey) นักปรัชญา นักจิตวิทยา และนักการศึกษาชาวอเมริกัน ได้ระบุไว้ว่ามี
ต้นกำเนิดมาจากโรงเรียนทดลอง (Laboratory school) ซึ่งถูกสร้างขึ้นและสังกัดอยู่
ในมหาวิทยาลัยชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1896 และหลังจากช่วง
ทศวรรษที่ 1910 ได้แพร่หลายไปยังแต่ละประเทศทั่วโลกจากความสำเร็จของการ
ศึกษาศาสตร์ใหม่ในช่วงศตวรรษที่ 1970 หลังสงครามโลกครั้งที่สองมีการสืบทอด
การปฏิรูปการศึกษาในระดับพัฒนานิยม (Progressivism) เช่น โรงเรียนแบบเปิด
(Open School) ในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้นมา ลักษณะของโรงเรียนดังกล่าวครู
จะเป็นผู้นำในด้านการทดลองวิจัยและลงมือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียน
รู้ผ่านการปฏิบัติเช่นเดียวกัน ในระยะต่อมา Richard DuFour ได้ริเริ่มทำการศึกษาวจัย
และพัฒนาตลอดจนส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพครูในประเทศ
สหรัฐอเมริกามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 และได้พัฒนาความรู้มาอย่างต่อเนื่อง จนได้รับการ
ยกย่องให้เป็นบิดาของ “Professional learning community: PLC” ในยุคปัจจุบัน
ซึ่งชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional learning community) มีความ
เชื่อพื้นฐานที่ ต้องการช่วยเหลือและส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียน มีการแลกเปลี่ยน
เรียนรู้ระหว่างกันโดยผ่านกระบวนการพัฒนาวิชาชีพ การใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพ
เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของครูและการเรียนของนักเรียน
เกิดขึ้นได้หากผู้บริหารสถานศึกษาให้การสนับสนุน และเห็นคุณค่าของการเรียนรู้
(ชาโตะ มานาบุ, 2559: 68)

แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพให้ความสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกัน โดยร่วมมือร่วมพลังการเรียนรู้ในขณะที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพ เน้นการมีส่วนร่วมของครู การเรียนรู้ของครู และการพัฒนาวิชาชีพของครูโดยบูรณาการเข้ากับการปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน (Hui & Asavisanu, 2021: 322-336) ประเทศที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีซึ่งมุ่งพัฒนาการศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ผ่านการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของตนเอง ของเพื่อนร่วมงาน สู่คุณภาพการจัดการเรียนรู้และความสุขในการทำงานร่วมกันของสมาชิกในชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือเครือข่ายวิชาชีพครู อาทิ เช่น ในประเทศสิงคโปร์ เวียดนาม เกาหลีใต้ จีน นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา หรือประเทศทางทวีปยุโรป ได้แก่ ประเทศฟินแลนด์ สวีเดน และอังกฤษ เป็นต้น ในประเทศสิงคโปร์มีการดำเนินการตามปรัชญาเพื่อครูโดยครู (Giles & Hargreaves, 2006: 124-156) ส่วนในประเทศญี่ปุ่นมีการพัฒนาโรงเรียนเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ (School as Learning Community) โดยใช้การพัฒนาบทเรียนร่วมกัน (ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง และ อรพิณ ศิริสัมพันธ์, 2561: 21-22)

8

สรุปได้ว่า ความสำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional learning communities: PLC) มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาครู ที่เกิดจากความต้องการจำเป็นของครูและบุคลากรในสถานศึกษา ที่จะร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยมีเป้าหมายพัฒนาสมรรถนะด้านการเรียนรู้ และทักษะต่างๆ ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการเรียนรู้ให้กับนักเรียนด้วยกระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูล การทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เพื่อให้นักเรียนได้รับประโยชน์สูงสุด

องค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

นักวิชาการและนักวิจัย ให้แนวคิดองค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ไว้ โดย DuFour & Eaker (1998:36) ได้ให้แนวคิดขององค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย การมีค่านิยมพันธกิจและวิสัยทัศน์ร่วม การสืบค้นร่วมกัน การทำงานร่วมกัน การมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ รวมถึง Council (2009: 8) ได้

เสนอแนวคิดองค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย การเรียนรู้ของนักเรียน การมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมร่วมกัน ความสามารถในการทำงานของครู ความสามารถในการเป็นผู้นำ การพัฒนาวิชาชีพและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกัน Vescio et al. (2008: 80-91) ระบุแนวคิดองค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย ความร่วมมือ เน้นการเรียนรู้ของนักเรียน การให้อำนาจกับครู และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของครู ในขณะที่ แก้วเวียง นำนาค (2554: 203-204) ได้กล่าวถึง ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ทางการเรียนรู้ การสนับสนุนการเรียนการสอนแบบบูรณาการ การใช้สื่อและวิธีการที่หลากหลาย การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทางวิชาการและการปรับสภาพสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีกลยุทธ์การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในวิชาชีพ ตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ภาวะสะท้อนจากการสนทนา 2) เปิดโลกทัศน์แนวปฏิบัติ 3) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน 4) การจัดงานร่วมกัน และ 5) แนวปฏิบัติร่วมกัน สอดคล้องกับ วรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557: 93-102) ได้ศึกษาแนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของครูในโรงเรียน โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ร่วม 2) ทีมร่วมแรงร่วมใจ 3) ภาวะผู้นำร่วม 4) การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ 5) ชุมชนกัลยาณมิตร และ 6) โครงสร้างสนับสนุนชุมชน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำร่วม 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) การมีค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมกัน และ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การพัฒนาการบริหารจัดการการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสถานศึกษาจะต้องพัฒนานักเรียนทั้งในด้านความรู้สาระวิชาหลัก (Core Subjects) และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะ ชีวิตและอาชีพ และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี จึงเป็นภาระที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องรับผิดชอบจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง คิดหา ยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและนอกองค์กร ให้ความสนใจต่อวัฒนธรรม

องครที่มุ่งผลลัษ ใสใจในเรองของศาสตรัทางการสอนที่เหมารสม และตองขามารับบทธาพในการเรงปรบเปลยนรบบการจ้การเรยนการสอนของครุปรบเปลยนเนื่อหาตามลัษศูตรควบคูไปกับการพฒนาทักษะใหมๆใกับครุผู้สอน ส่งเสริมใให้มีกรนำเทคโนโลยีมาใเพื่อพฒนาคุณภาพทางการศึษาใสูงขัน รวมทั้งปรบบทธาพในการสร้งครือข่ยการเรยนรู้ ทั้งใภายในและใภายนอกสถานศึษา เพื่อพฒนานักเรยนใให้มีควมรู้ควมสามารถ และมีทักษะท้ดเทียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่ และสามารถดำรงชีวิตใได้อย่างมีควมสุข (อมรรธน์ เตชะนอก และคณ, 2563 : 121-141)

นอกจากนั้ นักวิชาการและสถาบันต้งๆ ใแนวคิเดเกี่ยวกับการพฒนาการบริหารการจ้การเรยนรู้ และมีการพฒนาตามล้าตบ ดั้งนี้ ชนาธิป พรกุล (2554: 4) ได้สรุปรแนวคิเดของการบริหารการจ้การเรยนรู้ ได้แก 1) การจ้ทำหนวยการเรยนรู้ กำหนดการสอน แผนการจ้การเรยนรู้ 2) ทักษะการคิเดและขันตอนการคิเด 3) ขันตอนการวางแผนการจ้การเรยนรู้ก่อนและหลังเขียนแผนการเรยนรู้ และ 4) การวางแผนและการออกบแบบการสอนและการเลือกกิจกรรมการเรยนรู้ ต่อมาร วิจารณ พานิช (2555: 16-21) ได้นำเสนอการบริหารการจ้การเรยนรู้ในศตวรรษที่ 21 ปรกอบด้วย 1) การออกบแบบกิจกรรมของครุ 2) การพฒนาทักษะด้านการเรยนรู้และนวัตกรรมทักษะด้านสารสนเทศ สือ และเทคโนโลยี และทักษะด้านชีวิตและอาชีพ อิกทั้งพิมพันธ์ เตชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข (2561: 76-89) ได้สรุปรแนวคิเดของการบริหารการจ้การเรยนรู้เพิ่มเติม ดั้งนี้ 1) การพฒนาลัษศูตรท้องถัน 2) การส่งเสริมการปรกันคุณภาพการศึษา 3) การบริหารจ้การขันเรยนใให้มีคุณภาพ และ 4) การนิเทศและการใค้คำปรึษา ในทำนองเดียวกัน Scott (2015: 55-67) ได้สรุปรแนวคิเดการบริหารการจ้การเรยนรู้ ได้แก 1) ระดมทรัพยากรเพื่อนำมาใด้านการบริหารการจ้การเรยนรู้ อย่างเพียงพอ 2) การจ้ต้งครือข่ยวิชาการสนับสนุนการพฒนาสู่มืออาชีพ 3) การวิจัยและพฒนา 4) การวัดผลและเมินผลการบริหารการจ้การเรยนรู้ 5) การพฒนาทักษะการคิเดระดับสูง และ 6) การจ้การเรยนรู้โดยเน้นนักเรยนเป็นสำคัญที่ล้าคัญ

การพฒนาการบริหารการจ้การเรยนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้มีการศึษาและวิจัยมาตามล้าตบ แนวคิเดส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การพฒนานักเรยนเป็นสำคัญ อาทิ การวางแผนและการออกบแบบกิจกรรม การเรยนรู้ การพฒนาทักษะด้านต้งๆของนักเรยน การบริหารการจ้การขันเรยนใให้มีคุณภาพ การวัดผลและประเมินผลการบริหารการจ้การเรยนรู้ ตลอดจนการจ้การเรยนรู้โดยเน้นนักเรยนเป็นสำคัญ

หลักของการบริหารจัดการการเรียนรู้

นักวิชาการต่างๆกล่าวถึงหลักของการบริหารจัดการการเรียนรู้ ดังนี้

Beach & Rein (2000: 88-90) ได้สรุปแนวคิดหลักของการบริหารจัดการเรียนรู้ ดังนี้ 1) เน้นการลงมือทำ เช่น โครงงาน เพื่อสร้างสรรค์ด้วยปัญญา เป็นต้น 2) ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ 3) การจัดการเรียนการสอนควรเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 4) จัดหลักสูตรให้มีความยืดหยุ่น และ 5) ควรใช้สื่อวัตกรรมการและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ อีกทั้ง Kaparou & Bush (2016: 1-30) ได้สรุปแนวคิดหลักของการบริหารจัดการเรียนรู้ ดังนี้ 1) การจัดทำหลักสูตรควรเน้นตอบสนองท้องถิ่น 2) ควรใช้แรงจูงใจทางบวก 3) ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ 4) จัดการเรียนรู้ให้เกิดได้ทุกที่ทุกเวลา 5) เน้นนักเรียนเป็นสำคัญและมีส่วนร่วม 6) การจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้นักเรียนได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ 7) มีการวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ที่สำคัญ Demski (2022) ได้สรุปหลักของการบริหารจัดการเรียนรู้ ได้แก่ 1) การจัดการเรียนรู้ควรเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 2) ควรให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3) ส่งเสริมให้นักเรียนจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาการแก้ปัญหาในโรงเรียน 4) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ 5) จัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน 6) จัดการเรียนรู้ให้มีการยืดหยุ่นและประนีประนอม และ 7) ใช้ระบบรางวัลมากกว่าการลงโทษ

หลักของการบริหารจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับ การให้นักเรียนลงมือทำด้วยตนเอง ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ จัดการเรียนการสอนควรเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ ใช้สื่อวัตกรรมการและเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นำผลการวัดและประเมินผลของการจัดการเรียนรู้มาปรับปรุงการเรียนการสอน ส่งเสริมการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรม จัดการเรียนรู้ให้มีการยืดหยุ่นและประนีประนอมและใช้ระบบรางวัลมากกว่าการลงโทษ

องค์ประกอบของการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้

นักวิชาการต่างๆ กล่าวถึง องค์ประกอบของการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2555 : 16-21) ได้กล่าวถึง การพัฒนาการบริหารจัดการการเรียนรู้ ในศตวรรษที่ 21 ในปัจจุบันการเรียนรู้สาระวิชา (content หรือ subject matter) ครูพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การวางแผนการเรียนรู้ การออกแบบกิจกรรมโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ พัฒนาด้านสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี และแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา และการสื่อสารและการร่วมมือ ความยืดหยุ่นและการปรับตัวแก่นักเรียน การวัดผลและประเมินผลด้วยวิธีหลากหลาย

Garrison (2011 : 132-145) ได้สรุปแนวคิดการบริหารจัดการเรียนรู้ ได้แก่ 1) มีการวางแผนพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง 2) มีการใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) มีการจัดทำแผนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ 4) มีการวัดผลและประเมินผลที่มีประสิทธิผล 5) มีการสนับสนุนให้ใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ในการพัฒนาครูสู่มืออาชีพ 6) การจัดการเรียนโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 7) ส่งเสริมให้ครูและนักเรียนเป็นนวัตกรทางการศึกษา และ 8) นำระบบคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้

Mulyono (2018 : 213-223) ได้สรุปแนวคิดการบริหารจัดการเรียนรู้ ได้แก่ 1) ครูจัดทรัพยากร สื่อ เทคโนโลยี แหล่งเรียนรู้ให้ครบถ้วนเพื่อใช้ในการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ 2) ครูร่วมกันพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองกับคุณลักษณะของนักเรียน โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 3) ครูกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของสากล 4) ครูใช้เทคนิคในการสอนอย่างหลากหลาย เพื่อให้นักเรียนประสบผลสำเร็จ 5) ครูจัดการเรียนรู้โดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 6) ครูวัดผลและประเมินผลการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิผล 7) ครูวางแผนการจัดการเรียนรู้ให้ตอบสนองความต้องการและความถนัดของนักเรียน

Scott (2015 : 55-67) ได้สรุปแนวคิดการบริหารจัดการเรียนรู้ ได้แก่ 1. ครูระดมทรัพยากรเพื่อนำมาใช้ด้านการบริหารจัดการเรียนรู้อย่างเพียงพอ 2) ครูมีการจัดการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาครูให้มีศักยภาพในการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ 3) ครูมีการจัดตั้งเครือข่ายวิชาการสนับสนุนการพัฒนาสู่มืออาชีพ 4) ครูใช้เทคนิคในการจัดการเรียนรู้เพื่อเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 5) ครูใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างหลากหลายในการจัดเรียนรู้อให้เกิดประสิทธิภาพ 6) ครูนำผลวิจัยมาปรับปรุงการบริหารจัดการ

เรียนรู้ 7) ครูวัดผลและประเมินผลอย่างหลากหลาย รวมทั้งแก้ปัญหาและพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ 8) ครูบริหารจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักเรียน 9) ครูพัฒนาทักษะต่างๆ ของนักเรียน เช่น ด้านการคิด ด้านการสื่อสาร ด้านมนุษย และด้านความคิดรวบยอด เป็นต้น

Bradley (2021: 69-92) ได้สรุปแนวคิดการบริหารจัดการเรียนรู้ ได้แก่ 1) ครูพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการ ความถนัดของนักเรียน 2) ครูบริหารจัดการเรียนรู้โดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 3) ครูใช้กลยุทธ์ และเทคนิคในการบริหารจัดการเรียนรู้อย่างหลากหลาย 4) ครูส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ 5) ครูร่วมกันวางแผนจัดทำแผนการเรียนรู้ เป็นทีมเพื่อส่งเสริมนักเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตร 6) ครูนำการวิจัยมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ 7) ครูบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อป้องกันปัญหาการทำผิดของนักเรียน และ 8) ครูส่งเสริมทักษะนักเรียนด้านการคิดระดับสูงและแก้ปัญหาความขัดแย้งแก่นักเรียน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ เป็นการดำเนินงานในสถานศึกษา เพื่อให้ครูบริหารจัดการเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ 3) การจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ 4) การใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ แหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และ 5) การวัดและประเมินผลด้วยวิธีการหลากหลาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

หลักสูตร เป็นกรอบแนวทางในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้นักเรียนได้เรียนรู้ มีประสบการณ์ การดำรงชีวิตร่วมกัน เป็นแนวทางในการจัดการศึกษา การถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การปลูกฝังเจตคติหรือค่านิยม เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ซึ่ง Tabá (1962: 10) ได้กล่าวถึง หลักสูตร คือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรม มวลประสบการณ์ การประเมินผล การพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการวินิจฉัย (diagnosis) และตัดสินใจ (decision) ส่วน Good (1973: 149) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1) หลักสูตร หมายถึง เนื้อหาวิชาที่

จัดให้เป็นระบบให้นักเรียนได้ศึกษา เพื่อให้จบชั้นประกาศนียบัตรในหมวดวิชาที่สำคัญ

2) หลักสูตร หมายถึง ค่าโครงสร้างของเนื้อหา หรือสิ่งเฉพาะที่ต้องสอบ ซึ่งโรงเรียนจัดให้นักเรียน เพื่อให้นักเรียนมีความรู้จบชั้นหรือได้รับประกาศนียบัตร เพื่อให้สามารถเข้าเรียนต่อในระดับทางสายอาชีพต่อไป และ 3) หลักสูตร หมายถึง กลุ่มวิชา และการจัดประสบการณ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งนักเรียนได้เรียนภายใต้การแนะนำของสถานศึกษารวมทั้ง Wright (2011 : 93-94) ให้ความหมายเกี่ยวกับหลักสูตร คือ แผนสำหรับจัดโอกาสการเรียนรู้ให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยมีโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบ ในขณะที่ กาญจนา คุณารักษ์ (2558 : 18) ได้กล่าวถึงหลักสูตร หมายถึง โครงการหรือแผนงาน ตลอดจนข้อกำหนด ซึ่งประกอบด้วยหลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง กิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อที่จะพัฒนานักเรียนให้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ตามศักยภาพของตนเอง

สรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา เป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้นักเรียนได้เรียนรู้มีประสบการณ์ การดำรงชีวิตร่วมกัน เป็นแนวทางในการจัดการศึกษา การถ่ายทอดทางวัฒนธรรมการปลูกฝังเจตคติหรือค่านิยม เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา

2. การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้

แผนการจัดการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์ การวางแผนการสอนจึงเป็นกระบวนการต่อเนื่อง คือ ไม่สิ้นสุดในตัวเอง การวางแผนการสอนเพื่อใช้เป็นครั้งแรกไม่จำเป็นต้องเป็นแผนการสอนที่ใช้ได้ตลอดไป ควรมีการปรับปรุงแผนการสอนอยู่เสมอ เพราะนักเรียนในวิชาเดียวกันในแต่ละปีย่อมมีความแตกต่างกัน และนักเรียนในรุ่นเดียวกันก็มีความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยการวางแผนการสอนควรให้มีความยืดหยุ่น (Oermann & Gaberson, 2014 : 221-234) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ จึงเป็นแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เขียนไว้ล่วงหน้า ทำให้ครูมีความพร้อม และมั่นใจว่าสามารถสอนได้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้และดำเนินการสอนได้ราบรื่น (ชนาธิป พรกุล, 2554: 85) โดยมีการเตรียมการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ นำสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังรายปีหรือรายภาค มาสร้างหน่วยการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา และกระบวนการเรียนรู้ โดยเขียนเป็นแผนการจัดการเรียนรู้ให้เป็นไปตามศักยภาพของนักเรียน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554: 73)

สรุปได้ว่า การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นเครื่องมือ/เอกสารที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบที่ครูจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้นักเรียนตามที่กำหนดไว้ในสาระการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่ม ทำให้ครูมีแนวทางในการสอน ได้ทราบว่าสอนเพื่ออะไร สอนอย่างไรจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างไร สอนโดยใช้สื่อการเรียนรู้อะไร สอนแล้วบรรลุผลตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ และการวัดผลประเมินผลอย่างไร

3. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาให้นักเรียนได้พัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย การจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ยึดหลักที่ว่านักเรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ โดยการจัดวิธีการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนแต่ละบุคคล (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2554 : 12) การจัดการให้นักเรียนสร้างความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการคิดด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติจนเกิดความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปบูรณาการใช้ในชีวิตประจำวันได้ (ชนาธิป พรกุล, 2554: 16) นอกจากนี้ยังเป็นการจัดการเรียนรู้ที่ยึดนักเรียนเป็นตัวตั้ง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับนักเรียนและเน้นประโยชน์สูงสุดที่นักเรียนควรจะได้รับ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักเรียนมีบทบาทที่สำคัญในการเรียนรู้ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ (ทศนา แคมมณี, 2555: 120)

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ เป็นการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือประสบการณ์การเรียนรู้ที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ความถนัดและความสนใจของนักเรียนเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้นักเรียนคิดเป็น แก้ปัญหาได้ และลงมือปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

4. การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้

กระทรวงศึกษาธิการส่งเสริมให้มีการใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการใช้แหล่งเรียนรู้ ทุกประเภททุกสาระการเรียนรู้ทุกช่วงชั้น สื่อ นวัตกรรมการเรียนรู้เป็นเครื่องมือส่งเสริมสนับสนุนในการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนเข้าถึงความรู้ ทักษะกระบวนการและคุณลักษณะตามมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อการเรียนรู้มีหลากหลายประเภททั้งสื่อธรรมชาติ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ

เทคโนโลยีและเครือข่ายการเรียนรู้ต่างๆที่มีอยู่ในท้องถิ่น การเลือกใช้สื่อควรเลือกให้เหมาะสมกับระดับพัฒนาการและลีลาการเรียนรู้ที่หลากหลายของนักเรียน นอกจากนี้ การจัดหาสื่อการเรียนรู้ นักเรียนและครูสามารถจัดทำและพัฒนาขึ้นเองหรือปรับปรุงเลือกใช้อย่างมีคุณภาพจากสื่อต่างๆ ที่มีอยู่รอบตัวเพื่อนำมาใช้ในการประกอบการจัดการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมและสื่อสารให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และควรจัดให้มีอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554: 22) สื่อ นวัตกรรมและแหล่งเรียนรู้ จึงเป็นตัวกลางที่จะช่วยนำความรู้จากครูไปยังนักเรียน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างรอบด้านจนเต็มศักยภาพ (บุษบา เสนีย์, 2563: 38)

สรุปได้ว่า สื่อ นวัตกรรมและแหล่งเรียนรู้ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่จะช่วยนำความรู้จากครูไปยังนักเรียน เพื่อช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนให้เกิดการเรียนรู้รอบด้านได้เต็มตามศักยภาพ

5. การวัดและประเมินผลด้วยวิธีการหลากหลาย

การวัดและประเมินผลเป็นกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงการจัดการเรียนการสอนที่ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้หรือไม่เพียงใด จำเป็นต้องมีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน โดยที่ การวัด หมายถึง การกำหนดตัวเลขให้กับวัตถุสิ่งของ เหตุการณ์ ปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ ของนักเรียน การประเมินผล หมายถึง กระบวนการเก็บข้อมูล การตีความ การบันทึกและการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบของนักเรียนที่ทำในภาระงาน ชิ้นงาน ว่านักเรียนเรียนรู้อะไร สามารถทำอะไรได้และจะทำต่อไปอย่างไรด้วยวิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2554: 91) ซึ่งการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพนักเรียนโดยใช้ผลการประเมินเป็นข้อมูลและสารสนเทศที่แสดงพัฒนาการความก้าวหน้าและความสำเร็จของนักเรียน ตลอดจนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างเต็มตามศักยภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554: 28) กระบวนการพัฒนาคุณภาพนักเรียนจำเป็นต้องดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลายซึ่งได้มาเกี่ยวกับข้อมูลการเรียนรู้ของนักเรียนหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ โดยใช้ผลการประเมินเป็นข้อมูลและสารสนเทศ ที่แสดงถึงผลพัฒนาการความก้าวหน้าและผลสำเร็จของนักเรียนที่เห็นได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (บุษบา เสนีย์, 2563: 40)

สรุปได้ว่า การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพนักเรียน ด้วยวิธีการที่หลากหลายตรงตามสภาพจริง โดยใช้ผลการประเมินเป็นข้อมูลและสารสนเทศ ที่แสดงถึงพัฒนาการความก้าวหน้าและผลสำเร็จของนักเรียนที่เห็นได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สรุป

การพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) เป็นแนวคิดสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ของครู ที่ส่งผลไปยังการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องดำเนินการร่วมกับครู เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งกระตุ้นให้ครูเกิดความร่วมมืออย่างกลมกลืน โดยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำร่วม 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) การมีค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมกัน และ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมุ่งเน้นบริหารจัดการการเรียนรู้ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา 2) การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ 3) การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 4) การใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) แหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผลด้วยวิธีการหลากหลาย ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและครูจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการใช้กระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ บริบทของสถานศึกษาและเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาการจัดการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ส่งผลให้นักเรียนได้รับการพัฒนาได้อย่างเต็มตามศักยภาพ

เอกสารอ้างอิง

กฤษธรา ยองโย. (2561, 30 พฤศจิกายน). ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงาน. การวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2. <http://journalgrad.ssru.ac.th>.

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554-2556*. สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- กาญจนา คุณารักษ์. (2558). *พื้นฐานการพัฒนาหลักสูตร (พิมพ์ครั้งที่2)*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- แก้วเวียง นานาผล. (2554). *การจัดการความรู้ในสถานศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ*. โรงพิมพ์ตักสิลาการพิมพ์.
- เจนจิรา ยะต้น. (2561, 3 มิถุนายน). *การบริหารจัดการเรียนรู้*. บ้านคุณครูเจนจิรา. <https://sites.google.com/a/crru.ac.th/ban-khunkhru-cen-ci-ra/bth-thi-9-kar-brihar-cadkar-reiyn-ru>
- ชนาธิป พรกุล. (2554). *การสอน กระบวนการคิด ทฤษฎี และการนำไปใช้ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาโตะ มานาบุ. (2559). *การปฏิรูปโรงเรียนแนวความคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้กับการนำทฤษฎีมาปฏิบัติจริง*. บีโก (ไทยแลนด์).
- ทิตนา แวมมณี. (2555). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษบา เสนีย์. (2563). *รูปแบบการบริหารจัดการการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*.
- ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง และอรพิน ศิริสัมพันธ์. (2561). *ชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพครู กลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ = Professional Learning Community: PLC*. M&N Design Printing.
- ปภาวี พิพัฒน์ลักษณ์. (2557). *กลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเรียนร่วมตามแนวคิดภาวะผู้นำที่ยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)*. Office of Academic Resources Chulalongkorn University. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/45403>.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข. (2561). *การเรียนรู้เชิงรุกแบบรวมพลังกับ PLC เพื่อการพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาสกร เรืองรอง. (2557). *การพัฒนาอีบุ๊กบนคอมพิวเตอร์แบบพกพา e-book บน Tablet PC*. โรงพิมพ์พรทิชา.

- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. ตาตาพับลิเคชั่น.
- วรลักษณ์ ชูกำเนิด. (2557). *รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบท โรงเรียน ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์). PSU Knowledge Bank. <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/10990>.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2554). *แนวทางการบริหารจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน*. สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา.
- อมรรัตน์ เตชะนอก รัชณี จรุงศิริวัฒน์ และพระฮอนด้า วาทสโท. (2563). การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 7(9), 121-141.
- Astuto, T. A.; Clark, D.L., Read, A.-M., Mc Gree, K & de Fernandez, L.K.P. (1993). *Challenges to dominant assumptions controlling educational reform*. Andover. Regional Laboratory for the Educational Improvement of the Northeast.
- Beach, Don M. & Rein, Reinhartz. (2000). *Supervisory Leadership : Focus on Instruction*. Allyn & Bacon.
- Bradley, V. M. (2021). Learning Management System (LMS) use with online instruction. *International Journal of Technology in Education (IJTE)*, 4(1), 68-92.
- Council, B. (2009). *Human Resource Management: HRD 046 Workplace Justice*. Brisbane.
- Demski ,Jennifer. (2012, 29 March). *Rebuilding the LMS for the 21st Century*. Campus technology. <https://campustechnology.com/articles/2012/03/29/rebuilding-the-lms-for-the-21st-century.aspx>.
- DuFour, R. (2004). Schools as Learning Communities. *Educational Leadership*. 61(8), 6-11.
- DuFour, R., & Eaker, R. (1998). *Professional Learning Communities at Work: Best Practices for Enhancing Student Achievement*. Bloomington. Solution Tree.
- Garrison, D. R. (2011). *E-learning in the 21st century: a framework for research and practice*, second edition. Routledge.

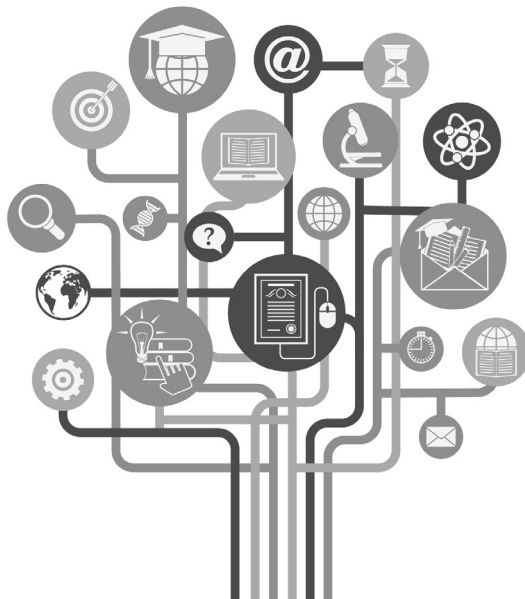
- Giles, C. & Hargreaves, A. (2006). The Sustainability of Innovative Schools as Learning Organizations and Professional Learning Communities during Standardized Reform. *Educational Administration Quarterly*. 42 (1), 124-156.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed). McGraw-Hill Book.
- Hui, X., & Asavisanu, P. (2021). The Development of a Professional Learning Community Model for Enhancing the Instructional Leadership Capabilities of Middle School Teachers in Maoming, Guangdong Province of China. *Scholar: Human Sciences*, 12(2), 322-336.
- Kaparou, M. & Bush, T. (2016). Instructional leadership in Greek and English outstanding schools. *International Journal of Educational Management*, 30(6) ,1-30.
- Kauchak, D., and Eggen, P. (2008). *Introduction to teaching: Becoming a professional*. Pearson Education.
- Mulyono, Abdurrahman. (2018). *Effective Learning Management In The 21st Century*. Presented at International Conference on Islamic Education (ICIED) 2018, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Oermann MH, & Gaberson KB. (2014). *Evaluation and Testing in Nursing Education* (4th ed). Springer.
- Scott, C.L. (2015). *The futures of learning 3: what kind of pedagogies for the 21st Century?* Education Research and Foresight, Working Papers. UNESCO.
- Taba, Hilda. (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. Brace & World.
- Vescio, V. et al. (2008). A Review of Research on the Impact of Professional Learning Communities on Teaching Practice and Student Learning, *Teaching and Teacher Education*. 24(8): 80-91.
- Wright, Gloria Brown. (2011). Student-Centered Learning in Higher Education. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*. 23(3), 93-94.

9

งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น : การลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ และเชิงพื้นที่ในชุมชนคนจนเมือง

A Community-Based Research: An Effort to Reduce Economic
and Spatial Inequalities in the Urban Poor Community

พัสรินทร์ พันธุ์แน่น เพ็ญประภา ภัทรานุกรม ดาวพระศุกร์ ทองกลีน และดวงทิพย์ จันทร์อ่วม
Pasrin Phannan Phenprapha Pattaranukrom Dawprasug Thongglin and
Duangthip Chan-uam



งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น : การลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ และเชิงพื้นที่ในชุมชนคนจนเมือง

A Community-Based Research: An Effort to Reduce Economic and Spatial Inequalities in the Urban Poor Community¹

พัสรินทร์ พันธุ์แน่น¹ เพ็ญประภา ภัทรานุกรม² ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น³ และดวงทิพย์ จันทร์อ่วม⁴

Pasrin Phannan Phenprapha Pattaranukrom Dawprasug Thongglin and
Duangthip Chan-uam

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : pasrinp2009@gmail.com

² คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200, ประเทศไทย

Faculty of Social Administration, Thammasat University, Bangkok 10200, Thailand

e-mail : Phenprapha191@yahoo.com

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : dawprasug@hotmail.com

⁴ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220, ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : duangthip556@hotmail.com

Received : November 30, 2022 Revised : April 25, 2023 Accepted : May 3, 2023

บทคัดย่อ

บทความ “งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น : การลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ในชุมชนคนจนเมือง” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัด รวมถึงการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมผ่านโครงการวิจัย “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยกรมการมีส่วนร่วมกับชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” โดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research: CBR) คณะผู้วิจัยได้ทำงานร่วมกับนักวิชาการจากสถาบันคลังสมองของชาติและนักวิจัยชาวบ้านเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดและออกแบบสำรวจ

¹ กระบวนการทุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเกริกเพื่อพัฒนาสู่ศูนย์เรียนรู้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในเขตเมือง รับทุน ม.เกริก ปีการศึกษา 2562 และ ทุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ปีพ.ศ.2563

เพื่อเก็บข้อมูลจากนักวิจัยชุมชนก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นของชุมชนพูนทรัพย์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่าพื้นที่สวนเกษตรชุมชนพูนทรัพย์ได้กลายเป็นแหล่งอาหารให้ชาวบ้านมีส่วนช่วยลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ให้กับครัวเรือนของสมาชิกสวนเกษตร นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ทำให้ชาวบ้านเข้าถึงอาหารปลอดภัย ลดการซื้อผักจากภายนอก สมาชิกสวนเกษตรสามารถกำหนดราคาผลผลิตและแปรรูปด้วยตนเอง ทำการค้าด้วยตนเองโดยไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง มีการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตร สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากกระบวนการผลิตและแปรรูปได้ ส่วนเชิงพื้นที่ทำให้ชาวบ้านมีสิทธิการเข้าถึงและทำกิจกรรมร่วมกันในพื้นที่สวนเกษตรอย่างปลอดภัย เกิดการรวมกลุ่มการทำงานร่วมกันผ่านการรับฟังซึ่งกันและกัน และสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

คำสำคัญ : งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น; ความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ; ความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ และชุมชนคนจนเมือง

Abstract

This article aims to reduce social inequalities by developing indicators, collecting, and analyzing data through the research entitled “The Potential Development Process in Producing and Processing the Products of the Community Agricultural Garden by the Community Participation of Poonsap Community, Sai Mai District, Bangkok”, using the process of the Community-Based Research (CBR). The researchers worked with researchers from the Knowledge Network Institute of Thailand and community researchers to develop the indicators and design the survey form for data collection from community researchers prior to and after their participation in the Poonsap Community’s community-based research project. This was to demonstrate how the economic and spatial inequalities were diminishing.

The findings revealed that the area of Poonsap community agricultural garden had become a community food source assisting in the reduction of their expenses. On the other hand, it contributed to an increase in

household income among the agricultural garden members, resulting in a reduction of economic inequality. As a result, the community members had access to safe food, and no longer need to purchase vegetables from outside sources. Members of the agricultural garden could set their own prices and handle product processing. Instead of going through the middleman, they could sell directly to customers. In addition, they could add value to agricultural garden products and processing processes. In terms of reducing spatial inequality, the community members had the rights and the access to safely participate in agricultural garden activities in the area. It enabled them to take part in group initiatives that required them to listen to the viewpoints of others, and to foster the peaceful cooperation.

Keywords : Community-Based Research; Economic Inequalities; Spatial Inequalities and the Urban Poor Community

9

บทนำ

งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research : CBR) เป็นกระบวนการวิจัยที่เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำคือ การพัฒนาโจทย์วิจัยซึ่งเป็นโจทย์ที่มาจากความต้องการของชุมชนในการกำหนดประเด็นปัญหาหรือโจทย์วิจัยของชุมชนเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน การหาทีมนักวิจัยชาวบ้านเพื่อเข้าร่วมกระบวนการวิจัยโดยการมีส่วนร่วม การนำเสนอความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในทุกมิติ ส่วนกระบวนการในช่วงกลางน้ำนั้น เป็นการร่วมกันออกแบบการวิจัย การเก็บข้อมูล การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนโดยใช้เหตุและผลในการดำเนินการวิจัย จนถึงกระบวนการปลายน้ำคือการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อค้นพบเพื่อนำมาสู่การแก้ปัญหาในชุมชน ซึ่งกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นได้ส่งผลให้ชาวบ้านเกิดกระบวนการคิดที่เป็นเหตุและผลนำมาสู่การแก้ปัญหาของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งถือเป็นการตีอาวุธทางปัญญาให้แก่ชาวบ้านในการแก้ปัญหาของชุมชนตนเองร่วมกันอย่างเข้มแข็ง ดังนั้นกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นจึงเป็น “เครื่องมือ” ในการสร้างพลังชุมชน (empowerment)

เพื่อลดความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เสมอภาคระหว่างกลุ่มชนชั้นที่มีความไม่เท่าเทียมกันระหว่าง “ผู้มีโอกาส” กับ “ผู้ขาดโอกาส” ของชุมชนคนจนเมืองซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางหรือประชากรที่มีความอ่อนแอ และอ่อนด้อยในการรับมือกับปัญหาที่เกิดจากความเหลื่อมล้ำทางสังคม เปรียบเสมือนสิ่งของที่เปราะบางเสียหายง่าย ทั้งนี้ปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะเปราะบางของประชากรประกอบด้วยลักษณะทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสุขภาวะ การเป็นชนกลุ่มน้อยหรือเป็นกลุ่มคนชายขอบ การถูกจองจำหรือจำกัดอิสรภาพ ความยากจน และความไม่เป็นธรรมเชิงโครงสร้าง ซึ่งประชากรกลุ่มนี้มักถูกละเลยหรือไม่ได้รับการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนมาอย่างต่อเนื่อง (สมาคมสิทธิเสรีภาพของประชาชน, มปป.)

งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในชุมชนพูนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จากการที่มหาวิทยาลัยเกริกเข้าสำรวจปัญหาชุมชน และเริ่มเข้าสู่กระบวนการวิจัย CBR ในปี พ.ศ. 2559-2564 โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่องจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และมหาวิทยาลัยเกริก เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องยั่งยืน และเหตุผลหนึ่งที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยเพราะชุมชนพูนทรัพย์เป็นชุมชนคนจนเมืองที่มาจากกลุ่มคนได้สะพานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งถูกไล่รื้อเพื่อจัดระเบียบกรุงเทพมหานคร โดยการหาที่อยู่ใหม่ที่จัดสรรเป็นระเบียบพร้อมระบบสาธารณูปโภค อย่างไรก็ตาม สถานภาพของคนจนเมืองที่อาศัยอยู่ระหว่างหมู่บ้านคนรวย ห้างสรรพสินค้า สถาน ที่ราชการ สถานศึกษา ฯลฯ ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ค่าครองชีพสูง ก็ยังคงสร้างความแตกต่างของชุมชนคนจนเมืองกับชุมชนทั่วไป เช่น ลักษณะอาชีพ รายได้ที่ต่ำ การศึกษาน้อย ส่งผลให้การพัฒนาคนกลุ่มนี้เป็นไปอย่างล่าช้า ประกอบกับต้องทำมาหาเลี้ยงครอบครัว บางครอบครัวหาเช้ากินค่ำ เป็นลูกจ้างรายวัน ส่งผลต่อปัญหาเศรษฐกิจครัวเรือน การเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัย ขาดการศึกษา ตลอดจนขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวม อีกทั้งสภาพของชุมชนแต่เดิมมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการก่ออาชญากรรมและปัญหายาเสพติด ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนภายนอก ยิ่งตอกย้ำความยากจน และขาดการพัฒนายิ่งขึ้น เมื่อชุมชนได้เข้าร่วมกระบวนการวิจัย CBR ส่งผลให้เกิดการลดความเหลื่อมล้ำในด้านเศรษฐกิจและด้านพื้นที่อย่างชัดเจน และยังส่งผลเชื่อมโยงไปยังความเหลื่อมล้ำด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา การเมือง และสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้เห็นการลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดจากการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น คณะผู้วิจัยจึงได้พัฒนาตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลก่อนและหลังดำเนินโครงการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากผลผลิตคือสินค้าจากสวนเกษตรในรูปของผักสด และการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของคนในชุมชนจากการเข้าร่วมโครงการวิจัยดังกล่าว ดังนั้นกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชนคนจนเมือง ที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งชุมชนพุนทรัพย์เป็นตัวอย่างของชุมชนที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากโครงการวิจัยอย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลากว่า 6 ปี เริ่มจากโครงการแรก เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาและฟื้นฟูสวนเกษตรชุมชนเมืองโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” ต่อเนื่องมาสู่การพัฒนาโครงการที่ 2 เรื่อง “การบริหารจัดการสวนเกษตรชุมชน ผักไร้สารบ้านพุนทรัพย์อย่างยั่งยืน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” จนมาถึงโครงการที่ 3 คือโครงการ “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในมิติเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ ที่เห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยการใช้พื้นที่ส่วนกลางของชุมชนเพื่อส่วนรวมอย่างแท้จริง มีการสร้างกิจกรรมและสร้างรายได้นำมาสู่ความเข้มแข็งและความยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสำหรับเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมในเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ผ่านโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเรื่อง “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร”

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น : การลดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจและด้านพื้นที่ในชุมชนคนจนเมือง ดำเนินการโดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นร่วมกันระหว่างนักวิชาการจากสถาบันคลังสมองของชาติ นักวิจัยอาจารย์ และนักวิจัยชาวบ้าน ผ่านการประชุม

กลุ่มเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ และเก็บข้อมูลที่เป็นผลสะท้อนในการลดความเหลื่อมล้ำจากผลการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเรื่อง “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” ในระยะก่อนและหลังดำเนินโครงการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบผลการเปลี่ยนแปลงตามตัวชี้วัดความเหลื่อมล้ำในเชิงเศรษฐกิจ และเชิงพื้นที่ของคนในชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) คณะนักวิจัยพัฒนาตัวชี้วัดร่วมกับนักวิชาการจากสถาบันคลังสมองของชาติ และสรุปตัวชี้วัดในมิติเศรษฐกิจ ได้แก่ (1) รายได้จากการทำงานเฉลี่ยของครอบครัวในปีพ.ศ.2563 (2) กำไรจากการประกอบธุรกิจ (3) กำไรจากการประกอบการทางเกษตร และ (4) เงินบำนาญ เงินสวัสดิการ รวมทั้งเงินช่วยเหลือต่างๆ และตัวชี้วัดในมิติพื้นที่ ได้แก่ ประเด็น (1) สิทธิการเข้าถึงและทำกิจกรรมร่วมกันในพื้นที่อย่างปลอดภัย (2) สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยและมีความพร้อมสามารถสร้างงาน สร้างอาชีพและมีรายได้ (3) เกิดการรวมกลุ่มและทำงานร่วมกันผ่านการรับฟังซึ่งกันและกัน (4) การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ นำมาสร้างเป็นแบบสำรวจด้วย Google form โดยนักวิชาการ นักวิจัยอาจารย์ และนักวิจัยชาวบ้านร่วมประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาตัวชี้วัดความเหลื่อมล้ำในชุมชนตามที่กำหนด

- 2) คณะนักวิจัยประชุมร่วมกับนักวิชาการและสถาบันคลังสมองของชาติเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจนตกผลึกประเด็นตัวชี้วัดและออกแบบสำรวจตัวชี้วัดเพื่อลดความเหลื่อมล้ำมิติเศรษฐกิจและมิติพื้นที่

- 3) นำแบบสำรวจไปทดลองเก็บข้อมูล (try out) วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแบบสำรวจให้ตรงกับบริบทของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

- 4) นำแบบสำรวจที่ปรับปรุงแล้วไปทำการเก็บข้อมูล Based line จำนวน 50 ครัวเรือน ประกอบด้วยครัวเรือนที่เป็นนักวิจัยชาวบ้าน และครัวเรือนที่ร่วมกิจกรรมจำนวน 30 ครัวเรือน และครัวเรือนที่ไม่เคยร่วมกิจกรรม จำนวน 20 ครัวเรือน

- 5) นำข้อมูล Based line ที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ความเหลื่อมล้ำในเชิงเศรษฐกิจ และเชิงพื้นที่ของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

6) ปรึกษาหารือกับนักวิชาการและสถาบันคลังสมองของชาติเพื่อเตรียมความพร้อมในการเก็บแบบสำรวจรอบที่ 2 หลังดำเนินโครงการวิจัย โดยเน้นเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังการดำเนินโครงการ เน้นกิจกรรมหลักของโครงการ ผู้ที่เข้าร่วมโครงการกับผู้ที่ไม่เข้าร่วมโครงการ โดยในเชิงเศรษฐกิจพิจารณาจากหมวดรายได้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสำคัญ สำหรับเชิงพื้นที่พิจารณาจากพื้นที่เชิงสัญลักษณ์ ความมั่นคงและความสุขในชีวิต และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

7) ประชุมเชิงปฏิบัติการในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยนักวิชาการประจำมิติ ในประเด็นขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลของโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่ต่างๆ

8) อบรมการวิเคราะห์ทรัพยากรในชุมชน (Local Content) และกั้นชนทางการเงิน ร่วมกับนักวิชาการและสถาบันคลังสมองของชาติ เกี่ยวกับเป้าหมายของการเพิ่มการใช้ทรัพยากรในชุมชน เช่น การเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรชุมชนที่มีอยู่มาใช้แทนปัจจัยที่ต้องนำเข้าจากภายนอกชุมชน และประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เช่น ลดรายจ่าย เพิ่มรายรับ เปลี่ยนรายจ่ายให้เป็นรายรับ ลดความเสี่ยงในการสูญเสีย และเพิ่มกั้นชนทางการเงินจากรายจ่ายที่ลดลง รวมถึงรายรับที่เพิ่มขึ้นหรือความเสี่ยงที่ลดลง

9) อบรมเชิงปฏิบัติการแนวทางการพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเพื่อหลุดพ้นจากกับดักความยากจน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามระดับรายได้ที่เกิดจากการพัฒนาโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น

สรุปผลการวิจัย

จากงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสำหรับเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ ผ่านโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเรื่อง “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” มีประเด็นค้นพบที่สำคัญจากงานวิจัยดังนี้

1) ข้อมูลพื้นที่และความเหลื่อมล้ำทางสังคมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เป็นชุมชนที่เกิดจากการรวมกลุ่มของชาวบ้านที่มีปัญหาถูกไล่ออกจากชุมชนใต้สะพานในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ.

2536 จึงเกิดการรวมกลุ่มภายใต้ชื่อ “กลุ่มพี่น้องใต้สะพาน” จากการต่อสู้ของแกนนำ เพื่อให้ได้พื้นที่ในการอยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง จนถึงปี พ.ศ. 2540 ได้รับการตอบรับในการแก้ปัญหาจากรัฐบาลในขณะนั้น โดยการสนับสนุนงบประมาณผ่านการเคหะแห่งชาติ และเลือกพื้นที่เขตสายไหมเป็นพื้นที่ในการพัฒนาที่อยู่อาศัยใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2544 มีสมาชิกเริ่มแรกประมาณ 166 ครัวเรือน จนกระทั่งปี พ.ศ. 2558 เพิ่มเป็น 210 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 842 คน เป็นชาย 352 คน และหญิง 490 คน มีพื้นที่ทั้งหมด 18 ไร่ 2 งาน 11 ตารางวา ซึ่งมีพื้นที่ติดต่อกับเขตบางเขนและเขตคันนายาว อาชีพของประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ประกอบด้วย 4 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ 1) กลุ่มร้อยมาลัย และกำดอกไม้ 2) กลุ่มรับซื้อและเก็บของเก่า (ขยะรีไซเคิล) 3) กลุ่มขายปลาทุ้ง และ 4) กลุ่มรับจ้างทั่วไป

ต่อมาในปี พ.ศ. 2564 ชุมชนได้เข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเรื่อง “กระบวนการพัฒนาศักยภาพการผลิตและการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” ส่งผลให้เกิดกลุ่มผู้ผลิตและแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชนที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านระบบและกระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการแปรรูปผลผลิตจากสวนเกษตรชุมชนดังกล่าว ก่อให้เกิดอาชีพและรายได้หมุนเวียนให้กับสมาชิกในสวนเกษตรให้สามารถพึ่งตนเองได้ แม้ว่าในช่วงที่ดำเนินโครงการวิจัยจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้บางกิจกรรมไม่สามารถดำเนินการได้ แต่นักวิจัย อาจารย์และนักวิจัยชาวบ้านก็ได้ร่วมกันปรับเปลี่ยนกิจกรรม เพื่อให้สามารถรับมือกับผลกระทบดังกล่าวได้ ซึ่งเป็นการพิสูจน์ศักยภาพของนักวิจัยชาวบ้านกลุ่มผู้ผลิตและสมาชิกสวนเกษตรชุมชน ที่ยังคงยืนหยัดในการดำเนินโครงการวิจัยอย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง โดยปรับเปลี่ยนการทำงานผ่านระบบ online ที่ต้องการประสานงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการประชุม ผลการศึกษาพบว่า นอกจากการปรับตัวของนักวิจัยชาวบ้านด้วยการทำงานผ่านระบบ online แล้ว ในส่วนของกระบวนการผลิตและแปรรูปของกลุ่มผู้ผลิตนั้น ยังมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนการผลิตที่ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการควบคุมระบบการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพและปริมาณตามที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม ภายใต้อิทธิพลของข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ในระยะก่อนดำเนินโครงการวิจัยนั้นชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ 7 ประเด็น (ผาสุก พงษ์ไพจิตร, 2556) ดังนี้

1) ความเหลื่อมล้ำด้านความรู้ ชุมชนพุนทรพิสัยเป็นชุมชนที่ยังขาดความรู้ โดยเฉพาะความรู้ด้านการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชน ซึ่งเป็นปัญหาหลักของชาวบ้าน หากแต่เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง พบว่าชาวบ้านได้พยายามใช้ภูมิปัญญาดั้งเดิมที่ติดตัวมาจากชนบทผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่เมื่อได้เข้ามาอยู่ในชุมชนเมือง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่างๆ และถึงแม้นักวิจัยชาวบ้านจะมีความรู้ความเข้าใจ แต่ก็พร้อมจะเรียนรู้และมีความถนัดในการใช้กำลังแรงงาน ทำให้ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก ในขณะที่การบริหารจัดการสวนเกษตรชุมชน เน้นการใช้พลังความคิดและนำหลักการบริหารมาบูรณาการกับบริบทชุมชน อีกทั้ง ยังต้องทำงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบ ดังนั้นประเด็นสำคัญที่ได้จากการทำวิจัยโครงการนี้จึงเป็นการเข้าถึงความรู้ในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการบริหารคน เช่น ภาวะผู้นำ ความรู้ด้านการบริหารงบประมาณ เช่น การทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย และความรู้ด้านการบริหารการมีส่วนร่วม เช่น การจัดสรรคนเข้าทำงานตามตำแหน่งในโครงสร้างฯ อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงข้อมูลความรู้จำเป็นต้องอ่านออกเขียนได้ การบริหารจัดการจำเป็นต้องมีความรู้ในระดับหนึ่งที่ไม่เพียงเป็นความรู้ในตัวคนเท่านั้น แต่ยังเป็นความรู้ที่ต้องนำมาใช้อย่างเป็นทางการ นั่นคือการเข้าถึงการศึกษา ทำให้นักวิจัยชาวบ้านเข้าถึงความรู้ง่ายขึ้น และอีกทางหนึ่งที่จะทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้การบริหารจัดการได้ดีก็คือ การได้เข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มีกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นขั้นเป็นตอน เหมาะกับการเรียนรู้ของชาวบ้าน

2) ความเหลื่อมล้ำด้านสังคม พลังชุมชนในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการสวนเกษตรชุมชน เกิดจากคน 3 วัยในชุมชน ทั้งวัยเด็ก วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ซึ่งโครงการวิจัยนี้เปิดโอกาสให้ชาวบ้านในชุมชนพุนทรพิสัยทั้ง 3 วัยเข้าร่วมโครงการ ทั้งรวมเป็นนักวิจัยชาวบ้าน ร่วมกระบวนการวิจัย ร่วมทำงานในสวนเกษตร และร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้ชุมชนสามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัยและมีคุณภาพอย่างทั่วถึง เพราะเห็นว่าเป็นคนจนเมืองเป็นกลุ่มที่เข้าไม่ถึงอาหารที่ปลอดภัยในเมืองที่มีราคาสูงและส่วนใหญ่วางขายตามซูเปอร์มาร์เก็ตเท่านั้น ทำให้สามารถลดความเหลื่อมล้ำด้านการดูแลสุขภาพด้วยอาหารที่ปลอดภัยไร้สารเคมีได้ รวมถึงการเข้าถึงสวัสดิการด้านงบประมาณเพื่อการพัฒนาจากภาครัฐด้วย และการบริหารจัดการสวนเกษตรชุมชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างผลผลิตที่มากพอทั้งสำหรับคนจนเมืองและคนรวยในเมือง

ได้ด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่ดีของคนรวยในเมืองที่ซื้ออาหารปลอดภัยจากการผลิตของคนจนเมืองได้ เช่น บุคลากรของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น หรือ Dtac สำนักงานเขตสายไหม สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) และอาจารย์มหาวิทยาลัยเกริกที่รับซื้อผลผลิตจากสวนเกษตรชุมชน เป็นต้น

3) ความเหลื่อมล้ำด้านพื้นที่ ชุมชนพุนทรัพย์เป็นชุมชนคนจนเมืองอยู่ในเมืองหลวงที่มีความทันสมัย หากแต่ชุมชนพุนทรัพย์ก็มีสภาพเช่นเดียวกับชุมชนคนจนเมืองทั่วไป ที่มีความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ เช่น ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน แหล่งน้ำใช้ ตลอดจนการจัดระเบียบชุมชนด้านกายภาพ ซึ่งภาครัฐอาจมองข้ามและละเลยสิ่งเหล่านี้ ยิ่งเป็นการตอกย้ำความเป็นคนจนเมืองที่แตกต่างจากคนเมืองทั่วไป ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ เมื่อมีโครงการวิจัยดังกล่าวเข้าไปในพื้นที่ ชาวบ้านจึงได้รับการยกระดับศักยภาพขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง แต่ทั้งนี้ภาครัฐต้องใช้นโยบายการพัฒนาให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่คนจนเมืองกับพื้นที่คนรวยในเขตเมือง นั่นหมายถึงหากพื้นที่คนจนเมืองสะอาด ไม่มีขยะ ปลอดภัย ไม่มีโจรผู้ร้ายหรือคนติดยา พื้นที่คนรวยก็ปลอดภัยไปด้วย หากคนจนเมืองสามารถบริหารจัดการให้ได้มาซึ่งพื้นที่ผลิตอาหารปลอดภัย คนรวยก็จะได้รับอาหารปลอดภัยโดยไม่ต้องนำเข้าอาหารจากชนบท ที่มีข้อจำกัดทั้งด้านระยะทาง และเวลาทำให้คุณภาพอาหารลดลง และหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีเพื่อรักษาความสดของอาหารด้วย

4) ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ รายได้ และการเข้าถึงทรัพยากร แม้ชุมชนพุนทรัพย์จะอยู่ในเขตเมือง แต่ชุมชนมีเศรษฐกิจที่ไม่ดี รายได้ต่อเดือนค่อนข้างต่ำ สมาชิกในชุมชนร้อยละ 84 มีอาชีพรับจ้าง ขายของเก่า และค้าขาย จากการสำรวจพบว่า ชาวบ้านเกินกว่าร้อยละ 50 มีรายได้ของครัวเรือนต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ซึ่งนับว่าน้อยมากสำหรับชุมชนในเขตเมือง โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การสร้างสวนเกษตรชุมชนซึ่งเป็นสวนเกษตรส่วนรวม เป็นการใช้น้ำที่ส่วนกลางร่วมกันให้เกิดประโยชน์กับคนในชุมชน ซึ่งหากมีการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถใช้น้ำที่ส่วนกลางให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันได้ ซึ่งนอกจากจะมีอาหารปลอดภัยไว้รับประทานแล้ว ผลผลิตที่เหลือและนำไปจำหน่ายทำให้มีรายได้กลับเข้ามาบริหารจัดการสวนเกษตรชุมชนได้อีกด้วย ผลผลิตจากสวนเกษตรชุมชนจึงสามารถลดรายจ่ายจากการต้องซื้อผักจากตลาด และยังเพิ่มรายได้จากการขายผลผลิตจากสวนเกษตรอีกด้วย แม้ว่ารายได้จะเป็นจำนวนเงินที่ไม่มากนัก หาก

แต่สำหรับคนจนแล้วอาจนับเป็นการเริ่มต้นของเศรษฐกิจครอบครัว ซึ่งเป็นเศรษฐกิจฐานรากที่สำคัญของชุมชนและสังคม ปัจจุบันชาวบ้านสามารถนำรายได้จากสวนเกษตรมาต่อยอดในการผลิต โดยนำรายได้ส่วนหนึ่งมาใช้ในการบริหารกลุ่ม รวมถึงการซื้อเมล็ดพันธุ์ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำสวนเกษตร

5) ความเหลื่อมล้ำด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนพุนทรพิสัย เป็นชุมชนที่ชาวบ้านส่วนใหญ่มีอาชีพเดิม คือเก็บขยะขายตั้งแต่เป็นชุมชนใต้สะพาน เมื่อย้ายมาอยู่ที่ชุมชนพุนทรพิสัย เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ก็ยังคงทำอาชีพเดิมอยู่ เนื่องจากชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความรู้บ้าง บางคนสามารถหางานทำได้แต่ก็เป็นเพียงการทำงานรายวันเท่านั้น ดังนั้นหากชาวบ้านสามารถบริหารจัดการสวนเกษตรชุมชนอย่างเป็นระบบได้ ก็จะขยายผลไปยังการจัดการสภาพแวดล้อมในชุมชนได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ปัจจุบันสวนเกษตรชุมชนมีการจัดการขยะเปียกโดยการทำหลุมขยะหอมเพื่อให้เป็นปุ๋ยในการฟื้นฟูดินในสวนเกษตรชุมชน นอกจากนี้ การทำสวนเกษตรชุมชนในเมืองประสบปัญหาหลักคือ น้ำที่ใช้ในการทำสวนเกษตร ดังนั้นการบริหารจัดการน้ำสำหรับเกษตรในเมืองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ชาวบ้านต้องร่วมกันคิด และหาวิธีการจัดการอย่างเป็นระบบ การบริหารจัดการดิน น้ำ และขยะจากชุมชนนั้น หากชาวบ้านทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมได้ทั้งในระดับครัวเรือน ชุมชน และประเทศ เป็นการช่วยลดภาวะโลกร้อนได้ด้วยพื้นที่สีเขียวของสวนเกษตรชุมชน เช่น ลดขยะในครัวเรือน แยกขยะนำมาใช้ประโยชน์ ทำให้ชุมชนมีปอดไว้ฟอกอากาศ มีพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ การพบปะพูดคุยของคนในชุมชน เป็นการช่วยลดความเครียด ภาวะซึมเศร้าโดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ และเป็นพื้นที่ทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ของเด็กๆ เป็นแหล่งอาหารปลอดภัยให้คนในชุมชน รวมถึงคนจนเมืองในชุมชนอื่นๆ ซึ่งเป็นชุมชนเครือข่ายชุมชนใต้สะพานและคนกรุงเทพฯ ได้รับประทานด้วยเช่นกัน

6) ความเหลื่อมล้ำด้านวัฒนธรรม ความเหลื่อมล้ำระหว่างคนจนเมืองกับคนรวยยังไม่หมดไปจากสังคมไทย คนจนจะถูกกีดกันออกจากกลุ่มด้วยภาษาที่ใช้ ซึ่งคนจนเมืองส่วนใหญ่จะใช้ภาษาดั้งเดิมซึ่งเป็นภาษาท้องถิ่นของตนเอง ทั้งภาษาอีสาน ภาษาเหนือ ภาษาใต้ วัฒนธรรมของชีวิตคนใต้สะพานเป็นชีวิตที่เรียบง่าย ซึ่งบางครั้งง่ายจนขาดระเบียบ ส่งผลต่อการถูกกีดกันทางวัฒนธรรม งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นดังกล่าวมีส่วนทำให้คนจนเมืองซึ่งเป็นคนตัวเล็กตัวน้อยได้มีที่ยืนในสังคม (บุญชู แก้วส่อง, 2560)

สร้างศักยภาพทั้งด้านความรู้ ทักษะ และการถ่ายทอดบทเรียน ทำให้ชาวบ้านสามารถนำเสนอผลงานทางวิชาการได้ในเวทีเดียวกับนักวิชาการ เป็นที่ยอมรับของสังคม และยังสร้างกระบวนการเรียนรู้วัฒนธรรมการใช้ภาษาเชิงวิชาการ (แบบชาวบ้าน) สามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมคนได้สะพานให้อยู่กับขยะได้อย่างมีระเบียบ รวมถึงการบริหารจัดการขยะให้มีมูลค่าเพิ่ม นอกจากนี้ชุมชนยังมีการสร้างกฎ กติกา และข้อตกลงในการทำสวนเกษตรชุมชนร่วมกัน ทำให้ชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างสันติ สร้างวัฒนธรรมที่ดีในการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมเมือง

7) ความเหลื่อมล้ำด้านการเมือง คนส่วนใหญ่มักคิดว่าคนจนจะถูกซื้อด้วยเงิน โดยเฉพาะในเรื่องของการเมือง หากแต่องานวิจัยเพื่อท้องถิ่นนี้มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของคนจนเมืองทางด้านความคิด การวิเคราะห์ ส่งผลต่อการตัดสินใจในเรื่องของการใช้สิทธิใช้เสียงทางการเมือง แม้จะมีจำนวนคนที่เปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมทางการเมืองไม่มากนักเมื่อเทียบกับจำนวนคนในชุมชน แต่นับเป็นการเริ่มต้นที่ดี หากภาครัฐมีนโยบายเชิงปฏิบัติการในการสนับสนุนประชาธิปไตยให้ชุมชน คนส่วนน้อยนี้อาจขยายจำนวนมากขึ้น คนน้ำดีจะค่อยๆ โดดคนน้ำเสียออกจากชุมชนและสังคม เหมือนน้ำจืดที่มีน้อยกว่าสามารถไล่น้ำเค็มที่รุกรานเข้ามาได้ ปัจจุบันนักวิจัยชาวบ้านยังได้รับโอกาสให้เป็นตัวแทนของชาวบ้านเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมกำหนดแผนพัฒนาชุมชนกับเขตสายไหม ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการเข้าถึงนโยบายภาครัฐได้

ทั้งนี้ ในการศึกษาการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชนพุทธทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานครผ่านโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นดังกล่าว พบว่าสมาชิกชุมชนที่เป็นนักวิจัยชาวบ้านและผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกิจกรรมสวนเกษตรชุมชน สามารถลดความเหลื่อมล้ำในสองมิติที่สำคัญได้อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

1) การลดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ พิจารณาจากตัวชี้วัดความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจใน 4 มิติย่อย ได้แก่ (1) มิติการเพิ่มการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรท้องถิ่นชุมชน (Local Content) (2) มิติการเพิ่มกันชนทางการเงิน (3) มิติการเพิ่มส่วนแบ่งผู้ผลิตและ (4) มิติการสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยวัดจากรายได้ที่ได้จากการร่วมกิจกรรมสำคัญของโครงการวิจัย แหล่งที่มาและปริมาณผักที่สมาชิกในชุมชนรับประทานในแต่ละครัวเรือน ประมาณการค่าใช้จ่ายในการซื้อผักของครัวเรือนในแต่ละเดือน ประเภทและจำนวนผักที่เป็นผลผลิตจากสวนเกษตรที่สมาชิกชุมชนได้รับการแบ่งปันทั้งในสถานการณ์ปกติ

และสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) รายได้ที่สมาชิกทุกคนในครัวเรือนได้รับจากการทำงานในรูปแบบของเงินเดือน และค่าจ้าง รวมถึงเงินสวัสดิการที่ได้จากภาครัฐ เช่น รายได้จากการประกอบอาชีพอิสระ รายได้จากการทำสวนเกษตรชุมชน รายได้จากการขายของเก่า ซึ่งในภาพรวมชุมชนพุนทรพย์ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอาชีพและรายได้มากนัก ทั้งนี้สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่มีรายได้จากเงินสวัสดิการแห่งรัฐในรูปแบบของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เงินช่วยเหลือคนพิการ และเงินช่วยเหลือสนับสนุนเด็กเล็ก ยิ่งไปกว่านั้น ในสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) สมาชิกในชุมชนยังคงมีรายได้จากการรับเงินเยียวยาจากรัฐบาลมากถึง 1,080,750 บาท จึงกล่าวได้ว่าสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มคนจนร้อยละ 40 ล่างของสังคม ยังไม่สามารถสร้างรายได้ที่มั่นคงจากการประกอบอาชีพด้วยตนเอง หากแต่ยังต้องพึ่งพาเงินสวัสดิการจากรัฐในรูปแบบต่างๆ ดังกล่าวทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19)

อย่างไรก็ดี จากการพัฒนาโครงการสวนเกษตรชุมชน พบว่า สมาชิกชุมชนมีเงินได้จากการทำงานในสวนเกษตรชุมชนและรายได้จากการผลิต และการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสวนเกษตรชุมชนเพื่อจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น แม้จะเป็นจำนวนเงินไม่มากนัก และยังพบว่ารายได้ที่ไม่เป็นตัวเงิน ความสัมพันธ์ของสมาชิกชุมชน การช่วยเหลือเกื้อกูลและการแบ่งปันซึ่งกันและกัน กลับมีให้เห็นอย่างชัดเจน ส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและตระหนักถึงการพึ่งตนเองของคนในชุมชนอย่างยั่งยืนมากขึ้น

2) การลดความเหลื่อมล้ำด้านพื้นที่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 มิติย่อย ได้แก่ 1) มิติพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ 2) มิติความมั่นคงและความสุขในชีวิต และ 3) มิติการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ดังนี้

2.1 มิติพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ หากพิจารณาในมิติของการยอมรับในมุมมองของสมาชิกในชุมชนประกอบด้วยผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน นักวิจัยชาวบ้าน ชาวบ้านทั่วไปในชุมชน รวมถึงคนภายนอกชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิ สำนักงานเขต สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจากสวนเกษตร และสถาบันการศึกษาที่มาศึกษาดูงาน ที่ได้สะท้อนมุมมองที่มีต่อชุมชนพุนทรพย์ในการเป็นพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ พบว่าจากการที่มีโครงการวิจัยเพื่อเข้ามาดำเนินการและพัฒนาพื้นที่ที่รกร้างในชุมชนร่วมกัน ผู้การเป็น

พื้นที่สวนเกษตรที่สามารถปลูกผัก เลี้ยงปลา และนำผลิตผลมาพัฒนาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์จำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ สร้างอาชีพ และมีการแบ่งปันเกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การทำดินปลูกพืชผักต่างๆ การทำโรงเห็ด ทั้งการทำโรงเรือน การลงก้อนเห็ด การช่วยกันดูแลแปลงผัก และการเก็บผลผลิต รวมถึงการทำสวนพืชผักสวนครัว เช่น การเพาะเมล็ด การทำแปลงปลูก และการแปรรูปน้ำพริกเห็ด การทำแยมผักข้าว น้ำพริกข้าว และยังมีการทำปุ๋ยหมัก ปุ๋ยน้ำชีวภาพ การทำหลุมขยะหอม เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการร่วมกันทำการตลาดในรูปแบบต่างๆ เช่น การขายสินค้าเกษตร online การปั่นจักรยานขายทั้งในและนอกชุมชน การขายสินค้าให้กับเครือข่ายชุมชนต่างๆ การขายสินค้าในสวนโดยผู้ซื้อได้มีโอกาสเก็บพืชผักด้วยตัวเอง ตลอดจนมีการอบรมให้ความรู้ เช่น การทำเกษตรอินทรีย์ การเลี้ยงหนอนเพื่อผลผลิตดิน (ดินมูลหนอน) และการทำบัญชีสวนเกษตร การร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะ ผู้มาศึกษาดูงานจากภายนอก รวมถึงการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการความรู้ของนักศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง การเรียนรู้วิธีการทำเกษตรชุมชน คนจนเมืองของนักศึกษาระดับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจพอเพียงของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก การแบ่งปันผลผลิตและแปรรูปจากสวนเกษตรให้กับคนในชุมชน และชุมชนใกล้เคียง ในช่วงสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) และยังมี การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการเข้ามาใช้พื้นที่สร้างสรรค์บริเวณโครงการสวนเกษตรชุมชน การพบปะเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน รวมถึงการได้รับเชิญเป็นวิทยากรของนักวิจัยชาวบ้านชุมชนพูนทรัพย์ในการถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ที่ได้จากการดำเนินโครงการสวนเกษตรชุมชน

ทั้งนี้ ในมิติพื้นที่เชิงสร้างสรรค์นี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพื้นที่ก่อนและหลังโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในประเด็นพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ภาพลักษณ์ การพัฒนาองค์ความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ความปลอดภัย การเข้าถึงพื้นที่ของคนในชุมชน และกิจกรรมที่เข้าร่วมกันสวนเกษตรชุมชน หลังจากเข้าร่วมโครงการทำให้สวนเกษตรชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ จากพื้นที่ที่ชาวบ้านกลุ่มหนึ่งบุกเบิก ทิ้งขยะ ไม่สะอาด เป็นที่อับ เป็นแหล่งชุกซ่อนสิ่งผิดกฎหมาย นับเป็น

เขตอันตรายที่ชาวบ้านไม่ให้ลูกหลานเข้าไปใกล้ มีกิจกรรมเล็กๆ ที่ทำร่วมกันแต่ไม่ได้ รับการพัฒนาในการใช้หลักวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการพัฒนาพื้นที่ให้ เป็นสวนเกษตร แต่หลังจากเข้าร่วมโครงการพบว่า พื้นที่ดังกล่าวได้รับการรื้อและปรับเป็น สวนเกษตรในพื้นที่จำนวนเกือบหนึ่งไร่ สามารถปลูกพืชผักอาหารและไม้ยืนต้นได้ เป็น แหล่งอาหารปลอดภัยสำหรับคนในชุมชน เป็นพื้นที่สีเขียวที่เป็นทั้งแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ แหล่งประชุม แหล่งเรียนรู้ของเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกชุมชน แหล่งสร้างอาชีพ และรายได้ ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกทั้งหน่วยงานภาครัฐ ชุมชนใกล้เคียง และพื้นที่อื่นๆ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาดูงาน แบ่งปันอาหาร ทุกคนสามารถเข้า ถึงพื้นที่ได้อย่างปลอดภัย เป็นที่ยอมรับของสังคมทั้งภายในและภายนอกเป็นอย่างมาก

2.2 มิติความมั่นคง และความสุขในชีวิตด้านความมั่นคงและความสุขในชีวิต

โดยพิจารณาจากการเข้าร่วมดำเนินโครงการสวนเกษตรชุมชน รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การได้รับการแบ่งปันผัก หรือน้ำพริก มารับประทาน การนำพันธุ์พืช/สัตว์ในชุมชนมาปลูก/เลี้ยงในสวนเกษตรหรือนำพันธุ์พืช/ สัตว์จากสวนเกษตรไปปลูก/เลี้ยงที่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาว่ารายได้ที่เกิดขึ้น จากการเข้าร่วมดำเนินโครงการสวนเกษตรชุมชนนั้นสามารถนำไปชำระหนี้ได้มากน้อย เพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้านี้ และพิจารณาในมิติของความยั่งยืนของสวน เกษตรชุมชนที่จะยังคงมีการดำเนินกิจกรรมด้านอาชีพการทำสวนเกษตรต่อไปหลังจาก สิ้นสุดโครงการวิจัย ซึ่งนักวิชาการและนักวิจัยอาจารย์ต้องถอนตัวออกจากชุมชน

นอกจากนี้เมื่อสิ้นสุดโครงการวิจัยดังกล่าว ยังพบว่าสมาชิกในชุมชนมีความรู้สึก มีศักดิ์ศรีและภาคภูมิใจในการประกอบอาชีพด้านการเกษตรและการแปรรูปผลิตภัณฑ์ จากสวนเกษตร มีทักษะ ความรู้ และเกิดการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพให้ตัวเองหลังจาก ที่ได้เข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น รวมถึงรู้สึกกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสุข และมีความ สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนๆ มากขึ้น มีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันจากการที่ได้เข้า มามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการสวนเกษตรชุมชนดังกล่าว ทั้งนี้ ในมิติความมั่นคงและ ความสุขในชีวิตนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างช่วงก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ นักวิจัยชาวบ้านและผู้เข้าร่วมกิจกรรมสวนเกษตรชุมชนยังรู้สึกถึงการมีอำนาจในการ ต่อรองทางการตลาดด้านราคาสินค้าจากสวนเกษตร ตลอดจนการมีความมั่นคงทางอาหาร ซึ่งในวิถีของคนจนเมือง การมีสวนเกษตรชุมชนซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางในการปลูกพืชผัก

ต่างๆ นั้น ได้ก่อให้เกิดรายได้ทั้งที่เป็นตัวเงิน (in cash) และไม่เป็นตัวเงิน (in kind) ทำให้ชาวบ้านลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ แม้ไม่มากนักแต่ก็สามารถลดภาระของครอบครัวได้อย่างมีศักดิ์ศรี นอกจากนี้ นักวิจัยชาวบ้านและสมาชิกสวนเกษตรชุมชนยังได้รับความรู้ในการพึ่งพาตนเอง ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มกันทำอาชีพร่วมกันอย่างยั่งยืน และในช่วงสถานการณ์วิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ผ่านมา สวนเกษตรชุมชนแห่งนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นภูมิคุ้มกันของชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

2.3 มิติการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยพิจารณาในประเด็นความรู้สึกปลอดภัย ในการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชนโดยการเปรียบเทียบก่อนและหลังการดำเนินโครงการวิจัย เพื่อท้องถิ่นดังกล่าว เมื่อพิจารณาด้านความสัมพันธ์ของคนในชุมชน อาทิ การไปมาหาสู่ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในชุมชน การเข้ามามีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านการสนับสนุนกิจกรรมของสวนเกษตรชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรม การให้ความรู้ การให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของ การสนับสนุนงบประมาณ รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และอื่นๆ กล่าวคือการเข้าร่วมโครงการวิจัย เพื่อท้องถิ่นครั้งนี้ ทำให้ชุมชนpunthomyมีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกชุมชน การได้ทำกิจกรรมร่วมกันทำให้ชุมชนpunthomyได้รับการยอมรับจากเครือข่ายทั้งในระดับชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะเครือข่ายองค์กรด้านเกษตรอินทรีย์ ทำให้ชุมชนได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องทั้งด้านโครงการพัฒนา งบประมาณ รวมถึงความรู้เชิงวิชาการ และมีการขยายวงกว้างที่เชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ ทั้งระดับบุคคลและองค์กร นอกจากนี้ชุมชนpunthomy ยังได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ จนเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถ และความไว้วางใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านสวนเกษตรชุมชน ส่งผลให้ชุมชนอยู่ร่วมกับสังคมภายนอกได้อย่างเท่าเทียมและสันติอย่างสมศักดิ์ศรี

อย่างไรก็ตามแม้โครงการวิจัยสวนเกษตรชุมชนนี้จะมีความโดดเด่นในการลดความเหลื่อมล้ำในเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ก็ตาม หากแต่การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำในมิติอื่นๆ ด้วย เช่น มิติด้านการศึกษา กล่าวคือจากการเข้าร่วม

โครงการวิจัยดังกล่าว ทำให้นักวิจัยชาวบ้านมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาเรียนรู้ และได้เข้าศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) การอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำเกษตรอินทรีย์ การแปรรูป รวมถึงการผลิตและการตลาดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและมีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ส่วนการลดความเหลื่อมล้ำในมิติด้านสังคม เกิดการปรับทัศนคติและพฤติกรรมอยู่ร่วมกัน มีความเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้สังคมน่าอยู่ ส่งผลไปถึงการลดความเหลื่อมล้ำในมิติเชิงวัฒนธรรม ด้วยการฟื้นฟูความสัมพันธ์และวัฒนธรรมอันดีงาม ส่วนการลดความเหลื่อมล้ำในมิติสิ่งแวดล้อมนั้น มีการร่วมกันจัดพื้นที่หมักหมมของกองขยะให้กลายเป็นสวนเกษตรซึ่งเป็นการเพิ่มพื้นที่สีเขียว เป็นปอดให้กับชุมชนได้เป็นอย่างดี รวมถึงในสวนเกษตรยังมีการนำสิ่งของที่ไม่ใช้แล้วมาใช้ประโยชน์ในสวนเกษตรอีกด้วย นับเป็นการลดปริมาณขยะและลดการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นกับการลดความเหลื่อมล้ำ ความยากจนของคนจนเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสะท้อนจากสภาพความเป็นอยู่ของชาวบ้านในชุมชนพูนทรัพย์ได้อย่างชัดเจน ความไม่เท่าเทียมหรือความเหลื่อมล้ำนี้ส่งผลโดยตรงต่อแนวคิดเรื่องความยากจนของชุมชนมาอย่างยาวนาน ซึ่งความไม่เท่าเทียมหรือความเหลื่อมล้ำนี้ เป็นผลมาจากความแตกต่างทางรายได้และส่งผลกระทบต่อโอกาสเข้าถึงสวัสดิการสังคมที่ดี โดยความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์เชื่อมโยงกันกับประเด็นความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ รวมถึงปะปนหลอมรวมไปกับปัญหาความเหลื่อมล้ำในด้านอื่นๆ หากแต่การวิจัยครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่การเข้าใจเรื่องความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่เป็นหลัก โดยเริ่มจากความเหลื่อมล้ำเชิงเศรษฐกิจ เพราะความไม่เท่าเทียมกันด้านเศรษฐกิจได้ส่งผลกระทบต่อมิติต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา สุขภาวะ การเมือง และการเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ของชุมชน กลุ่มคนจนเมืองที่มีฐานะยากจนและมักได้รับการดูถูกเหยียดหยามทำให้เกิดความเสียเปรียบ ซึ่งเป็นต้นทุนเดิมที่ติดลบตั้งแต่เริ่มดำเนินชีวิตเลยก็ว่าได้ ดังนั้นความไม่เท่าเทียมหรือความเหลื่อมล้ำก็จะยังคงมีอยู่ไม่หายไปไหนเป็นการผลิตซ้ำและสะสมไปเรื่อยๆ โอกาสที่จะออกจากวงจรดังกล่าวจึงเป็นเรื่องยาก หากจะยังพึ่งพากับระบบแบบเดิมๆ ต่อไป แม้ว่าสังคมในยุคปัจจุบันจะ

พยายามสร้างมาตรฐานใหม่ๆ เพื่อลดช่องว่างและโอกาสในการเข้าถึงสิทธิมากยิ่งขึ้นก็ตาม แต่ชุมชนคนจนเมืองก็ยังคงต้องการพึ่งพารัฐหรือหน่วยงานภายนอกอยู่ดี และหากยังไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ วงจรของความเหลื่อมล้ำนี้ก็ยังคงอยู่ต่อไปเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ดีในบริบทของสังคมไทยนั้นความมั่งมี หรือความมั่งคั่งเพียงอย่างเดียวก็อาจจะไม่ได้เป็นเหตุที่ทำให้สังคมมีความสุขอย่างยั่งยืนได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553) หากแต่ความสามัคคี การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน การสร้างเป้าหมายร่วมกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายเพื่อสร้างการเชื่อมโยงระหว่างภายในและภายนอกชุมชน ดังปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชนพุนทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับรัชชนันท์ อิศรเดช และวสันต์ ลิ้มรัตน์ภทรกุล (2563) ซึ่งกล่าวว่าการสร้างการมีส่วนร่วมและการรวมกลุ่มจะทำให้มีการสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรอง เกิดการช่วยเหลือแบ่งปัน มีการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบ ตลอดจนมีการประเมินผลทำให้สามารถสังเคราะห์และมีรูปแบบการจัดการตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาในการลดความเหลื่อมล้ำของชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการได้มองไปถึงการพึ่งพาตนเอง การบริหารจัดการตนเอง และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนพุนทรัพย์ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่ชุมชนพัฒนาตนเองโดยอาศัยภูมิปัญญาของชุมชนในการสืบสานและประยุกต์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชน การพัฒนาภาคีเครือข่าย ที่ต้องทำงานร่วมกันแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและนอกชุมชน รวมถึงสมาชิกชุมชนที่ต้องมีระบบความสัมพันธ์ที่ดี ตั้งแต่การมีผู้นำในการดำเนินโครงการสวนเกษตรชุมชนที่มีคุณธรรม มีความสามารถในการนำกิจกรรมในสวนเกษตรชุมชนได้เป็นอย่างดี และมีภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่านิยม วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างชุมชนเข้มแข็ง และพึ่งตนเองได้ นับเป็นสิ่งสำคัญที่ชาวบ้านต่างตระหนักถึงในการลดความเหลื่อมล้ำของชุมชนได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

2. บทบาทของพื้นที่สวนเกษตรต่อการสร้างพลังชุมชนของคนเมือง การส่งเสริมการใช้พื้นที่ส่วนกลางของชุมชนเพื่อส่วนรวมในการสร้างประโยชน์จากการใช้งานร่วมกัน ถือเป็น การสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการรวมตัวของคนทุกวัยในชุมชน เป็นพื้นที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ การแบ่งปันสารทุกข์

สุขดิบซึ่งกันและกัน โดยการใช้พื้นที่สวนเกษตรเพื่อเป็นพื้นที่ในการทำงานอดิเรก การจัดกิจกรรมสันตนาการ การพักผ่อนหย่อนใจของครัวเรือน ของชุมชน ตลอดจนการร่วมทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ รวมถึงการเป็นพื้นที่ผ่อนคลายความเครียด ดังที่ชาวบ้านในชุมชนพุนทรพิสัยตั้งใจไว้ตั้งแต่แรกที่ต้องการใช้พื้นที่ส่วนกลางเพื่อร้อยความสัมพันธ์ของคนในชุมชนเนื่องจากที่ต่างคนต่างอยู่ หาเข้ากินคำ ให้ออกมามีกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์อันดี นำมาสู่การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพิ่มขึ้น โดยการสร้างพื้นที่ที่มีการแบ่งสัดส่วนที่เหมาะสม การสร้างพื้นที่สีเขียวเพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้การปลูกผัก การรักษาสีเขียวตลอดมาให้กับเยาวชนรุ่นหลังในชุมชนซึ่งมีโอกาสในการมีพื้นที่สีเขียวน้อยกว่าชุมชนชนบทหรือในต่างจังหวัด จนกลายเป็นพื้นที่ปลอดภัย และอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ที่สำคัญการเรียนรู้จากการใช้พื้นที่สวนเกษตรก่อให้เกิดการสร้างพลังชุมชนของคนเมือง ถึงแม้จะเป็นพื้นที่เล็กๆ แต่ก็สะท้อนผลกระทบในมุมกว้างจนเป็นตัวช่วยในการปรับตัว และการเรียนรู้ที่ดีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเมืองในชุมชนพุนทรพิสัย นอกจากนี้ยังเป็นพื้นที่ในการสร้างอาหาร สร้างอาชีพ สร้างรายได้ เป็นกันชนทางอาหารที่ปลอดภัยให้กับคนเมือง เป็นแหล่งอาหารที่สำคัญของชุมชนจนนำไปสู่การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย โดยเฉพาะรายได้ที่ไม่เป็นตัวเงินผ่านการแบ่งปันผลผลิต ปลูกจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของพื้นที่ร่วมกัน นำมาซึ่งพลังของชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน สามารถพิสูจน์ถึงความมีคุณค่า และมีตัวตนของคนเมืองในสายตาของคนทั้งในและนอกชุมชนได้อย่างแท้จริง

9

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ประธานและกรรมการชุมชนต้องให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมประเมินผลและร่วมรับผลประโยชน์ เพื่อให้กลุ่มสวนเกษตรชุมชนพุนทรพิสัยสามารถดำเนินกิจกรรมและสร้างรายได้ให้กับสมาชิก ส่งผลต่อเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนพุนทรพิสัย

2. สำนักงานเขตสายไหมและภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมสวนเกษตรของชุมชนอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดการต่อยอดในการพัฒนาสวนเกษตรชุมชนในการลดความเหลื่อมล้ำมิติเศรษฐกิจและมิติพื้นที่ของชุมชนพุนทรพิสัยอย่างต่อเนื่อง

3. สถาบันการศึกษาควรเข้ามาสนับสนุนและให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ของชุมชนในเชิงวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้นำและสมาชิกในชุมชนให้สามารถบริหารจัดการสวนเกษตรเพื่อตอบสนองโจทย์ชุมชนในมิติเศรษฐกิจและมิติพื้นที่ รวมถึงความเหลื่อมล้ำทางสังคมในมิติอื่นๆ ต่อไป

4. รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการหารายได้และพัฒนาโครงการที่สามารถเข้าถึงชุมชนในระดับรากหญ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมให้ชุมชนเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาของตนเองผ่านโครงการวิจัยที่เน้นการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทีย์ พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 1). บพิธการพิมพ์.
- ธีชชนันท์ อิศรเดช และวสันต์ ลิ้มรัตนภัทรกุล. (2563). ชุมชนกับการจัดการปัญหาความเหลื่อมล้ำเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กรณีศึกษาชาวตำบลหนองสาหร่าย. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*, 5(11), 375-388.
- บัญชากร แก้วส่อง. (2560, 6 มิถุนายน). *หนึ่งชุมชนหนึ่งงานวิจัย: การเตรียมคนฐานรากเพื่อเข้าสู่เมืองไทย 4.0*. งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น. <https://vijaitongtin.wordpress.com/>.
- ปิยะพงษ์ บุขงก์. (2562, 5 มีนาคม). *เกษตรในเมือง ความสำคัญ ความท้าทายสู่เป้าหมายเมืองยั่งยืน*. สวนผักคนเมือง. <https://thaicityfarm.com/>.
- ผาสุก พงษ์ไพจิตร. (2556). *ภาพรวมความเหลื่อมล้ำกับความขัดแย้งในความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการพื้นฐานของประเทศไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 1). ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรภัทร วีรพัฒนคุปต์. (2564, 25 พฤษภาคม). *ความเหลื่อมล้ำ-ประชาชนกลุ่มเปราะบาง-สิทธิมนุษยชน. สماعคมสิทธิเสรีภาพของประชาชน*. <http://ucl.or.th>.

ความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบลีน และ การนำไปปฏิบัติใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต

The Relationships of Industry 4.0, Lean 4.0, Lean Manufacturing,
and Implementation in Manufacturing Industry

สาชชอล พึ่งแย้ม¹ สุรสิทธิ บัญชุนนท์² และโอปอล สุวรรณเมฆ³

Saichol Puengyaem Surasidh Boonchunone and Opal Suwunnamek

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ 10240.

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240, Thailand

e-mail: 6419101002@rumail.ru.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ 10240.

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240, Thailand

e-mail: surasidh.b@ru.ac.th

³คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

Bachelor of Business Administration, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang,

Bangkok 10520.Thailand e-mail: opal.su@kmit.ac.th.

Received : November 30, 2022 Revised : March 16, 2023 Accepted : April 11, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบลีน และการนำไปปฏิบัติใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตด้วยการทบทวนวรรณกรรมแหล่งข้อมูลทางวิชาการ ในภาพรวมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรม การผลิตที่ต้องการมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าเพิ่ม การกำจัดของเสีย การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมุ่งเน้นลูกค้า และใช้หลักการปฏิบัติการจัดการการผลิตแบบลีน เพื่อเพิ่มผลิตภาพของกระบวนการผลิตด้วยการเลือกนำเครื่องมือการผลิตแบบลีนผ่านการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 4.0 การผลิตแบบลีนและอุตสาหกรรม 4.0 ที่เรียกว่าแบบลีน 4.0 ต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและส่งผลต่อการนำการจัดการแบบลีนไปปฏิบัติใช้อย่างมีนัยสำคัญ บทความได้นำเสนอถึงแนวทาง 3 ขั้นตอนเพื่อยกระดับความสามารถขององค์กรในแบบลีน 4.0 ที่นำไปสู่การเพิ่มพูนผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามสิ้น 4.0 และการผลิตแบบลีนยังพบว่า มีประเด็นอุปสรรคปัญหาที่สำคัญและซับซ้อนสำหรับหลาย ๆ อย่างจากบริษัทในการสนับสนุนและนำไปใช้งานในการปรับปรุงแบบองค์รวมและกลยุทธ์การใช้งานที่มีประโยชน์สำหรับบริษัท

คำสำคัญ: อุตสาหกรรม 4.0; สิ้น 4.0; การผลิตแบบลีน; การนำไปปฏิบัติใช้; เครื่องมือการจัดการแบบลีน

Abstract

This academic article aims to study the relationship of industry 4.0, lean 4.0, lean manufacturing and implementation in the manufacturing industry by literature review on Scopus academic resources. The overview shows the importance of the manufacturing industry to focus on adding value, eliminating waste, continual improvement, customer focus, and implementing lean manufacturing practices to increase the productivity of the production process by choosing lean management tools driven by digital 4.0 technology. Lean manufacturing and Industry 4.0 interact with each other, as lean 4.0, and significantly affect the lean management implementation. This article also shows that the three-step can improve and enhance organizational capabilities in lean 4.0, and lead to the enabling significantly more organizational performance for greater success. However, Lean 4.0 and Lean Manufacturing also found that important and complex issues for many things. Lean 4.0 and lean manufacturing, however, also discovered a number of significant and complex barriers that prevent businesses from supporting and implementing holistic improvements and practical deployment techniques.

Keywords: Industry 4.0; Lean 4.0; Lean Manufacturing; Implementation; Lean Management Tool

บทนำ

ปัจจุบันการนำแนวคิดการผลิตแบบลีนมาปรับใช้ในองค์กรอย่างแพร่หลายเพื่อยกระดับความสามารถในการผลิต การตลาด ผลการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น ตลอดจนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยยึดมั่นในปรัชญาของการผลิตแบบลีน คือ การกำจัดของเสีย หรือการหลีกเลี่ยงของเสียที่สำคัญ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมุ่งเน้นลูกค้า พนักงานและซัพพลายเออร์ในเมื่อระดับอุตสาหกรรมการผลิต 4.0 ทั้ง บริษัท โรงงานผลิต และผู้ประกอบการต่างได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งโซ่อุปทาน

จากปรากฏการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันทางเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ การขาดแคลนวัตถุดิบและปัจจัยการผลิต ปัญหาเงินเฟ้อ ระดับหนี้ที่สูงขึ้น ราคาน้ำมัน เชื้อเพลิงที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่ออย่างมหาศาลทั่วโลกต่อด้านตลาด เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนที่สูงเพิ่มขึ้น ปัญหาด้านคุณภาพ ความรวดเร็วในการส่งมอบ และความยืดหยุ่นในการดำเนินการ ผลกระทบดังกล่าวได้ทำให้ผู้ผลิตนำแนวคิดการจัดการการผลิตแบบสลับมาปรับใช้ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญมาก เพื่อแก้หรือลดปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการนำแนวทางปฏิบัติการจัดการการผลิตแบบสลับ เพื่อสามารถสร้างโอกาส และเป็นทางเลือกหนึ่งที่สำคัญในการบูรณาการใช้ปฏิบัติงาน การเติมเต็มศักยภาพการดำเนินการ ตลอดจนการสร้างการยอมรับในระดับสากลให้กับบริษัทด้วยโมเดลการจัดการการผลิตแบบสลับที่ซึ่งใช้กันและได้การยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล (Buer, Semini, Strandhagen, & Sgarbossa, 2021); (Onu & Mbohwa, 2021) ดังนั้นจึงส่งผลทำให้เกิดกรอบการทำงานที่เหมาะสมสำหรับจัดการกับความซับซ้อนในระดับสูงของสภาพแวดล้อมการผลิต การมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสมกับการบริหารจัดการ (Dillinger, Bernhard, & Reinhart, 2022); (Dillinger, Kagerer, & Reinhart, 2021); (Mayr et al., 2018); (Prinz, Kreggenfeld, & Kuhlenkötter, 2018) ในการศึกษาถึงมุมมองของความสัมพันธ์การผลิตแบบสลับและอุตสาหกรรม 4.0 หรือที่เรียกว่า “สลับ 4.0” จึงถูกนำมาใช้เป็นหลักในการผลิตของธุรกิจชั้นนำ ตลอดจนการนำเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ของอุตสาหกรรม 4.0 มาปรับใช้ร่วมกับการจัดการในกระบวนการผลิตแบบสลับ (lean management) และนำไปสู่แนวทางการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการนำไปปรับใช้กับบริษัท/ โรงงานผลิต/ ผู้ประกอบการที่มีวุฒิภาวะหลายระดับโดยมุ่งเน้นเชิงระบบหรือรูปแบบเชิงบูรณาการในประเด็นสำคัญ

อุตสาหกรรม 4.0 (industry 4.0: I4) มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับสลับ 4.0 อันนำไปสู่ความสัมพันธ์ต่อสถานที่ทำงานเชิงการผลิตแบบสลับ (lean manufacturing: LM/ lean production: LP) ระบบการผลิตที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added creation) ให้กับผลิตภัณฑ์ หรือการใช้กลยุทธ์/ เครื่องมือเพื่อกำจัดความสูญเปล่าเพื่อส่งมอบสินค้าที่ลูกค้าต้องการและทันเวลาไปปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์

ของอุตสาหกรรมการผลิตในอนาคต (Coronado et al., 2022); (Deshmukh, Gangele, Gope, & Dewangan, 2022); (Dossou, Torregrossa, & Martinez, 2022); (Javaid & Haleem, 2020); (Onu & Mbohwa, 2021); (Xu, Lu, Vogel-Heuser, & Wang, 2021) จากความสัมพันธ์ดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อความอยู่รอดขององค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ต้องยึดมั่นและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มาจาก การได้ปรับปรุง และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถ ยืนยันถึงประโยชน์และความสำคัญที่มีต่ออุตสาหกรรมการผลิตปัจจุบันและการปฏิวัติ อุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคต (Industry 5.0) (Wilson, 2010)

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบสลับ เครื่องมือ การจัดการแบบสลับ และการนำไปปฏิบัติใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต

การทบทวนวรรณกรรม

อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0: I4.0)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาเป็นตัวขับเคลื่อนในขั้นตอนของการเริ่มต้น เพื่อการเปลี่ยนแปลงตามหลักการของอุตสาหกรรม 4.0 ด้วยการผสมผสานรวมสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิต ไซเบอร์ฟิสิกส์ และระบบบริการ เพื่อให้สามารถจัดตั้งเครือข่ายมูลค่าเพิ่มได้ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยี 4.0 จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมีนัยสำคัญยิ่งสำหรับการปรับตัวและให้ประสบความสำเร็จ ทำให้ การใช้อินเทอร์เน็ตอุตสาหกรรมจึงมีบทบาทเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอย่างทั่วถึง

สำหรับ อุตสาหกรรม 4.0 ได้มีการเปิดตัวที่ Hannover Messe ในงานแสดงสินค้าที่ใหญ่ที่สุดในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม ณ ประเทศเยอรมัน ในปี 2544 โดยมีประเด็นสำคัญและได้รับความสนใจอย่างมากเกี่ยวกับเครือข่ายแบบเรียลไทม์และอัจฉริยะของวัตถุ บุคคล เครื่องจักร และอุปกรณ์ทั่วทั้งองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อการสร้างโซ่คุณค่าที่ชาญฉลาด เชื่อมต่อเครือข่าย และคล่องตัว รวมถึงการลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการไปพร้อม ๆ กัน เช่น บทบาทที่สำคัญของระบบไซเบอร์กายภาพ (cyber physical systems: CPS) ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ อุปกรณ์

และผู้คนที่ได้รับการติดตั้งเซ็นเซอร์และเป็นผู้ดำเนินการในการสื่อสารระหว่างกัน ในอุตสาหกรรม อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งที่จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลสารสนเทศ และการไหลของวัสดุตลอดโซ่คุณค่า โดยผสมผสานการสื่อสารเข้ากับเทคโนโลยีการผลิต เป็นต้น ในภาพรวมแล้ว อุตสาหกรรม 4.0 เป็นการรวมเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่หลากหลาย ที่ช่วยเปลี่ยนโฉมการผลิต เช่นเดียวกับการผลิตแบบลีน เทคโนโลยีของอุตสาหกรรม 4.0 ที่ทำให้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างใกล้ชิด อันนำไปสู่การนำเครื่องมือเทคโนโลยี 4.0 มาช่วยสนับสนุนแนวทางการจัดการผลิตแบบลีน (เช่น ระบบกายภาพทางไซเบอร์ อินเทอร์เน็ตของอุตสาหกรรม (industrial IoT: IIoT) การระบุเอกลักษณ์ด้วยคลื่นวิทยุ (radio frequency identification: RFID) ข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) คลาวด์คอมพิวติ้ง (cloud computing) การผลิตแบบคลาวด์ (cloud manufacturing) วิทยาการหุ่นยนต์ (robotics) การจำลอง (simulation) ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (cyber security) เทคโนโลยีมือถือ (mobile technologies) เป็นต้น) (Kamble, Gunasekaran, & Dhone, 2020); (Liao, Deschamps, Loures, & Ramos, 2017); (Lobo Mesquita, Lizarelli, Duarte, & Oprime, 2021); (Mofolasayo, Young, Martinez, & Ahmad, 2022) ที่นำไปสู่รูปแบบกระบวนการผลิตของความสามารถทำให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์ ระบบอัจฉริยะ และหุ่นยนต์ สำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคต

ลีน 4.0 (lean 4.0)

แนวคิดแบบลีนได้ถูกนำมาใช้เมื่อต้นทศวรรษ 1990 มีรากฐานของแนวคิดจากการจัดการทางวิทยาศาสตร์ของ Frederick Winslow Taylor ที่มุ่งเน้นไปที่การแบ่งงาน การศึกษาเวลา และมาตรฐานของงาน พื้นฐานเฉพาะที่มากขึ้น ส่งผลทำให้การพัฒนา และแนวทางปฏิบัติของลีนเป็นที่รู้จักทั่วโลกในอุตสาหกรรมยานยนต์ ลีนเป็นแนวคิดใหม่ ในหมู่องค์กรที่ดำเนินงานมุ่งเน้นไปที่การลดต้นทุนและประสิทธิภาพการทำงานบนเงื่อนไขการทำงานของพนักงาน เป็นคำที่อธิบายปรัชญาที่มีศูนย์กลางอยู่ที่การลด ทรัพยากร การกำจัดของเสียเพื่อสร้างมูลค่า และการปรับปรุงพื้นที่การผลิตซึ่งมุ่งเป้าไปที่การลดต้นทุนโดยรวมของบริษัท (Ohno & Bodek, 2019)

การผลิตแบบลีน (lean production/ lean manufacturing)

ในช่วงทศวรรษ 1950 Taiichi Ohno ได้มุ่งความสนใจไปที่สายธารคุณค่า ขั้นตอนการผลิต และของเสียในรูปแบบต่าง ๆ ภายใน Toyota Motor Corporation โดยมุ่งเน้น

ถึงการพัฒนาความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน เครื่องมือ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ทำให้เกิดระบบใหม่ทั้งหมด ที่เรียกว่า ระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota production system: TPS) ภายหลังเรียกว่า “Lean” สำหรับการผลิตแบบลีน (lean production: LP) เป็นที่เรื่องเกี่ยวกับหลักการของ TPS ที่คิดค้นโดย Krafcik (1988) ที่ว่าด้วยระบบการใช้หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ มากมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะขจัดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ทำให้บริษัทได้รับประโยชน์และมีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมาก (Ohno & Bodek, 2019) การผลิตแบบลีนเป็นระบบทางสังคมและเทคนิคที่แปลงปัจจัยนำเข้าเป็นปัจจัยนำออกที่ต่อต้องการ การเพิ่มมูลค่าหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง มีเป้าหมายเพื่อการผลิตผลิตภัณฑ์ขั้นกลางและขั้นสุดท้าย ลำดับที่กำหนดไว้ของการเปลี่ยนแปลง การกำหนดโครงสร้างภายในและการควบคุมลำดับของกระบวนการ (Schumacher, Schmid, Bildstein, & Bauernhansl, 2021) รวมถึงความเป็นระบบระเบียบแบบแผนเฉพาะขององค์กรที่เน้นความต่อเนื่องของกระบวนการทั้งหมดให้กับลูกค้า และการบรรลุเป้าหมายในการจัดการองค์กร (Dombrowski, Richter, & Krenkel, 2017)

การผลิตแบบลีน (lean manufacturing: LM) เป็นระบบที่มุ่งพัฒนาและบูรณาการแรงงานอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นที่กิจกรรม การเพิ่มมูลค่า และการกำจัดของเสียอย่างชัดเจน ได้การยอมรับอย่างกว้างขวางในการผลิต (Mofolasayo et al., 2022) ถือได้ว่าเป็นระบบที่สมบูรณ์ที่ความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อกิจกรรมของทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานในสายงาน และยอมรับให้นำเอาซอฟต์แวร์ให้เข้าเป็นส่วนร่วมขององค์กร เพื่อจะได้สามารถตอบสนองความต้องการทางการตลาดจากผู้บริโภคได้แทบจะในทันที นอกจากนี้การผลิตแบบลีนยังเป็นแนวทางให้หลาย ๆ บริษัทได้เรียนรู้และนำไปปฏิบัติใช้เพื่อ (1) เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ (2) เพื่อขจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าอย่างเป็นระบบ โดยมีพนักงานเป็นศูนย์กลางของแนวทางที่ยึดตามมูลค่า (3) ช่วยในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และ (4) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยบริษัทควรมุ่งเน้นไปที่ปรัชญาค่านิยม และวัฒนธรรมแบบลีนตลอดจนหลักการ วิธีการ การบรรลุคุณภาพ และการมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า (Dillinger et al., 2022); (Worley & Doolen, 2006)

เครื่องมือการจัดการแบบลีน (lean management tool)

เครื่องมือเทคโนโลยี 4.0 หรือบางครั้งก็อาจเรียกว่า เทคนิคที่นำมาสนับสนุนในการจัดการแบบลีนด้วยเครื่องมือ/ เทคนิคการจัดการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน (Buer, Strandhagen, & Chan, 2018); (Marinelli, Deshmukh, Janardhanan, & Nielsen, 2021); (Mofolasayo et al., 2022) ได้แก่ (1) การบริหารจัดการขั้นพื้นฐาน เช่น ความเป็นผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การฝึกอบรม การมีส่วนร่วม และ (2) การใช้เครื่องมือคุณภาพขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เช่น 5ส (5S) กลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (quality control circle; QCC) กลุ่มเครื่องมือคุณภาพทั้ง 7 (7 QC tools) การควบคุมการมองเห็น (visual diagram) (Tangpaitoon, 2021) และ (3) การปฏิบัติงานในระดับสูงเป็นกลุ่มเครื่องมือ TQM, การผลิตทันเวลาพอดี (just in Time: JIT) การวางแผนขั้นตอนการผลิต (pull system production)/ kaizen, การบำรุงรักษาเชิงป้องกันทั้งหมด (total productive maintenance: TPM) ระบบอัตโนมัติ (automation) แผนผังสายธารคุณค่า (value stream mapping: VSM) งานที่ทำเป็นครั้งแรก (asaichi) การลดเวลาการตั้งค่า (reduction of set-up/ changeover time) การปรับตั้งเครื่องจักรแบบรวดเร็ว (single minute exchange dies: SMED/ quick changeover) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)/ kaizen) ความเร็วในการผลิต (takt-time) รอบเวลา (cycle time) ระบบป้องกันความผิดพลาด (poka-yoke) (Belekoukias, Garza-Reyes, & Kumar, 2014); (Pongnuch, 2017); (Shah & Ward, 2007) เครื่องมื่อดังกล่าวนี้เป็นตัวขับเคลื่อนที่ให้ผลลัพธ์ดีเลิศ และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการแบบลีน

การจัดการแบบลีน (lean management: LM)

ในช่วง 20 ปี ที่ผ่านมานาแนวคิดหลักการดำเนินการลีน 5 ประการ ของ Womack and Jones ได้ถูกนำมาใช้ในการจัดการแบบลีนซึ่งมาจากพื้นฐานการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นด้านความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของทุกคน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจัดการตามข้อเท็จจริง การมุ่งเน้นกระบวนการ การมุ่งเน้นลูกค้า และการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของอุตสาหกรรม 4.0 และการพัฒนาอุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคตที่นำมาใช้ในการสนับสนุนค่านิยมองค์การ ค่านิยมส่วนบุคคล ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือ/เทคนิคที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการพัฒนาผลการดำเนินงาน และบูรณาการบริหารจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Cua, McKone-Sweet,

& Schroeder, 2006); (Kolberg & Zühlke, 2015); (Maddikunta et al., 2022); (Pongnuch, 2017) อันนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการจัดการแบบลีนที่มีลักษณะ (1) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงาน (2) วิธีการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในองค์กร (3) วัฒนธรรมองค์กร (4) ความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำ (Worley & Doolen, 2015) (5) เป็นระบบทางสังคมและเทคนิคแบบบูรณาการ (6) แนวทางทางแก้ปัญหาในการปรับปรุงกระบวนการ สร้างและเพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขัน (7) ให้เป็นวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ การกำจัดของเสีย การลดซัพพลายเออร์ ลูกค้า และความแปรปรวนภายในให้น้อยที่สุดไปพร้อมกันภายในองค์กร และ (8) มีระบบย่อยทางเทคนิคที่ประกอบด้วย อุปกรณ์ เทคโนโลยี และกระบวนการ ในขณะที่ระบบย่อยทางสังคมประกอบด้วยบุคคลและความสัมพันธ์ (Basu & Dan, 2020); (Tortorella, Miorando, & Marodin, 2017); (Yadav, Nepal, Rahaman, & Lal, 2017)

การนำการจัดการแบบลีนไปใช้ (lean management implementation)

แก่นหลักพื้นฐานของการนำลีนมาปรับใช้ไม่แตกต่างกันมากทำให้มีการนำไปใช้ในหลากหลายอุตสาหกรรม ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดในธุรกิจและบริษัทระดับโลก เพื่อวัตถุประสงค์ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ส่วนผลลัพธ์หรือประสิทธิภาพที่ได้รับมากหรือน้อยแตกต่างกันไปตามขีดความสามารถขององค์กรนั้น ๆ (Protzman III, Protzman, & Keen, 2018) การมุ่งเน้นการบริหารจัดการผลิต การปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน หรือระดับสูง การบูรณาการเครื่องมือ/เทคนิคการบริหารจัดการเพื่อเตรียมตัวและเตรียมความพร้อมของการเข้าสู่ยุคสมัยของความเป็นโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันของเทคโนโลยีและดิจิทัลที่นำไปสู่ทางการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคต (I5.0) ที่ขับเคลื่อนด้วยคุณค่า ความเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพและทางปัญญาของผู้ปฏิบัติงาน ความยั่งยืน และความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมที่ศูนย์กลางของกระบวนการผลิต แทนที่จะเป็นระบบที่เน้นระบบ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตของการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์ ระบบอัจฉริยะ และหุ่นยนต์ (Coronado et al., 2022); (Lu et al., 2022); (Maddikunta et al., 2022); (Xu et al., 2021) ทั้งนี้ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักของการจัดการแบบลีน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ตามข้อกำหนด ความรวดเร็วในการส่งมอบ (speed) ประสิทธิภาพเวลา (time) ความยืดหยุ่น (flexible) ในการเปลี่ยนระดับปริมาณการผลิต และต้นทุน/ค่าใช้จ่าย (cost)

(Belekoukias et al., 2014); (Singh, Singh, & Khamba, 2021) ตลอดจนความยั่งยืน และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Kaswan & Rathi, 2020); (Rathi et al., 2022)

ประเด็นอุปสรรคและปัญหานั้นสนใจเกี่ยวกับการนำใช้งานสำหรับการจัดการแบบลีน ซึ่งจะมีลักษณะกระจายตัว และมีความหลากหลายในธรรมชาติทำให้ยากที่จะมีมุมมองเชิงบูรณาการหรือแบบองค์รวมของรายการปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก ทำให้เกิดปรากฏการณ์ถึงการรับรู้ถึงความสำคัญของการผลิตแบบลีนจึงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติงานแบบลีนก็ยังคงมีความเข้าใจที่ไม่เหมาะสม ปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการผลิตแบบลีน อีกทั้งกรอบแนวคิดในวรรณกรรมที่ผ่านมายังพบว่า (1) ขาดการบูรณาการเป็นแบบรวมทุกอย่าง (2) บางส่วนเป็นนามธรรมหรือผิวเผินอย่างมาก ส่วนใหญ่ยังไม่ชัดเจนที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ สำหรับการใช้งาน (3) โมเดลที่มีอยู่จำนวนมากยังใช้การวัดผลการดำเนินการที่ขาดประสิทธิภาพและมีขอบเขตข้อจำกัด และ (4) ขาดความครอบคลุมของมาตรการปัจจัยนำออกทั้งหมดในการนำการผลิตแบบลีนไปใช้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ประสบความสำเร็จไปใช้พร้อมกัน และทำให้ตรงความต้องการทางอุตสาหกรรมในปัจจุบันคือ การมีแนวทางแบบองค์รวมหรือเชิงบูรณาการไปสู่การผลิตแบบลีน (Basu & Dan, 2020) อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตของการผลิตแบบลีนไม่ใช้การรวบรวมองค์ประกอบที่หลวม ๆ แต่เป็นแนวทางการจัดการที่มีหลักการ เทคนิค และวิธีการที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อการทำงานร่วมกันและแนะนำการจัดการแบบลีนในภาพรวม ลำดับการใช้งานจึงจำเป็นยิ่ง (Dillinger et al., 2021)

แนวทางการปฏิบัติการณ์นำไปใช้ มี 3 ขั้นตอน 7 ระยะ (Dillinger et al., 2021); (Mallory, 2018)

1. **ขั้นตอนการระบุและขอบเขต (identification & scope)** มี 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 วิเคราะห์ เพื่อระบุความจำเป็นสำหรับกลยุทธ์อ้างอิงแบบ Lean 4.0 ระยะที่ 2 คำจำกัดความ ต้องจำกัดความของมิติเป้าหมาย ขอบเขต และเกณฑ์ความสำเร็จ

2. **ขั้นตอนการออกแบบ (design)** มี 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 3 การเลือกและการจัดประเภท (selection and classification) เป็นการเลือกองค์ประกอบการผลิตแบบลีนและอุตสาหกรรม 4.0 ขึ้นอยู่กับขนาดเป้าหมายและขอบเขต

ระยะที่ 4 การวิเคราะห์การพึ่งพาอาศัยกัน (interdependence analysis) เป็นระยะการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบอุตสาหกรรม 4.0 ที่เลือกกับองค์ประกอบการผลิตแบบสิ้น การประเมินและวิเคราะห์วรรณกรรมดำเนินการควบคู่กันไปด้วยกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เมทริกซ์การพึ่งพาอาศัยกันแบบรวม

ระยะที่ 5 การพัฒนา (development) จากขั้นตอนที่ 2 จะเสร็จสิ้นด้วยขั้นตอนการพัฒนา ระยะที่ 5 นี้ ด้วยการรวบรวมผลลัพธ์ของขั้นตอนการออกแบบเบื้องต้นทั้งหมด เพื่อให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์การใช้งานอ้างอิง

3. ขั้นตอนการประเมินและการนำไปใช้ (evaluation and implementation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายมี 2 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 6 การประเมิน (evaluation) เป็นการตรวจสอบข้าม เมื่อดำเนินการอ้างอิงแล้วกลยุทธ์ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ที่ทำร่วมกันดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญจากทั้งสาขา การวิจัย และอุตสาหกรรม

ระยะที่ 7 ปรับตัวและการใช้งาน (adaption and implementation) เป็นระยะที่ควรพัฒนาวิธีการของผู้ใช้ภายในระยะสุดท้าย ซึ่งช่วยให้บริษัทต่าง ๆ สามารถปรับกลยุทธ์อ้างอิงให้ตรงกับความต้องการของตนได้ การปรับแต่งนี้ควรเป็นไปตามแนวทางจากบนลงล่าง

ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม 4.0 กับสิ้น 4.0

การนำสิ้นไปปฏิบัติควรถูกมองว่าเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางอุตสาหกรรมไปสู่อุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งช่วยให้สิ้นมีความสมบูรณ์มากขึ้น ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในบริษัท สามารถสร้างองค์การแบบสิ้นได้ (Buer et al., 2018); (Tortorella & Fettermann, 2018) เทคโนโลยี อุตสาหกรรม 4.0 ทำให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลง ป้องกันการผลิตมากเกินไป ลดของเสีย และเพิ่มพูนผลการดำเนินงานทางการเงินให้บริษัทผู้ผลิตจำนวนมาก (Kolberg et al., 2016); (Pamornmast, Sriyakul, & Termsittiparsert, 2019) อุตสาหกรรม 4.0 เพิ่มความสามารถจัดลำดับความสำคัญของการผลิตแบบไม่ต่อเนื่อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับผลผลิตและต้นทุนเมื่อมีการผลิตจำนวนมาก ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการแบบสิ้น เช่น lean six sigma อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรม 4.0 ต่างก็เป็นส่วนเสริมกันและกันกับสิ้น 4.0 เมื่อนำแนวคิดทั้งสองมาใช้ร่วมกันส่งผลให้ซัพพลาย

ระดับโลกเป็นอิสระอย่างสมบูรณ์ ปราศจากข้อบกพร่อง และมีกระแสกระบวนการในอุดมคติ สรุปได้ว่า อุตสาหกรรม 4.0 ส่งเสริมสินค้าในลักษณะเดียวกับที่สินค้าสามารถรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ได้ การผสมรวมแบบสิ้น กับ อุตสาหกรรม 4.0 ส่งผลในเชิงบวกต่อการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัท/ องค์กร เช่น ความยืดหยุ่นที่เพิ่มขึ้น ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลาการส่งมอบที่ลดลง และคุณภาพที่เพิ่มขึ้น อีกทั้ง ยังช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตโดยบูรณาการด้วยเทคโนโลยีด้าน CPS, big data, IoT และการพัฒนาอุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคต (Pamornmast et al., 2019); (Rossini, Costa, Tortorella, & Portioli-Staudacher, 2019); (Rossini, Costa, Tortorella, Valvo, & Portioli-Staudacher, 2021)

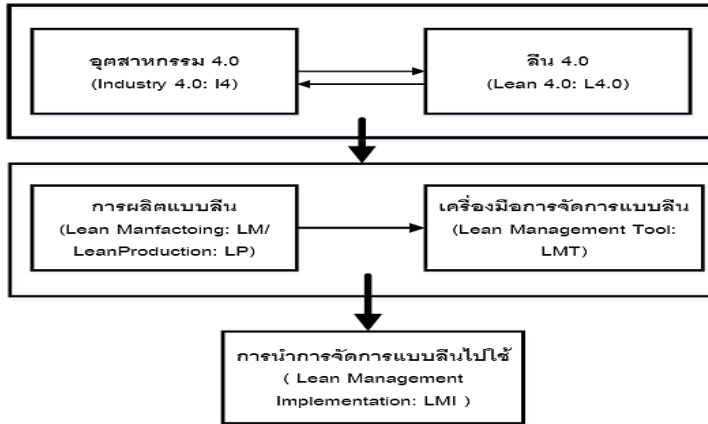
ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม 4.0 และสินค้า 4.0 กับการผลิตแบบสิ้น

มุมมองการผลิตแบบสิ้นและ อุตสาหกรรม 4.0 มีเป้าหมายเหมือนกันคือ การเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพการทำงาน อันที่จริงแล้วสองมุมมองนี้ต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การผลิตแบบสิ้นทำหน้าที่เป็นพื้นฐานสำหรับ อุตสาหกรรม 4.0 และอุตสาหกรรม 4.0 ปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิตแบบสิ้น โดยแนวคิดหลักของอุตสาหกรรม 4.0 และการใช้เทคโนโลยี 4.0 ที่ประกอบด้วย ระบบกายภาพทางไซเบอร์ การจัดการข้อมูล และการเชื่อมต่อต่างมีปฏิสัมพันธ์กันและกัน (Agostinho & Baldo, 2021) แนวคิดของระบบการผลิตแบบสิ้น (LPS) ช่วยหลีกเลี่ยงของเสียในโรงงานและมุมมองแบบองค์รวมของระบบการผลิต กระบวนการที่มีประสิทธิภาพจึงถูกสร้างขึ้นด้วยแนวคิดของระบบการผลิตแบบสิ้นที่มีหลักการและเครื่องมือต่าง ๆ ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดใหม่ที่น่ามาใช้ในระบบการผลิตมากขึ้นเช่นกัน (Langlotz & Aurich, 2021) การศึกษานี้พบว่า ความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงแนวคิดของระบบการผลิตแบบสิ้นและอุตสาหกรรม 4.0 มีการพึ่งพาอาศัยกัน ในด้าน (1) การพึ่งพาด้านพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรม 4.0 (2) อุตสาหกรรม 4.0 ทำให้สินค้านี้มีความสมบูรณ์แบบ (3) อุตสาหกรรม 4.0 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพแบบสิ้น และ (4) หลักการแบบสิ้นนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการพึ่งพากันระหว่างมุมมองนี้ยังสนับสนุนการจัดโครงสร้างด้านเทคโนโลยี ระบบ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Dombrowski et al., 2017); (Schumacher, Schmid, Bildstein, & Bauernhansl, 2021) การพัฒนาอุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคตและส่งผลต่อการจัดการนำสินค้าไปปฏิบัติใช้เพื่อการแสวงหาคูณค่าลูกค้า อันนำไปสู่ความ

เป็นเลิศด้านการผลิตที่มากขึ้น (Kamble et al., 2020); (Kamble et al., 2022); (Mofolasayo et al., 2022)

ความสัมพันธ์ระหว่างสิ้น 4.0 การผลิตแบบลีนและเครื่องมือการจัดการแบบลีนกับการนำการจัดการสิ้นไปใช้

ความสัมพันธ์ระหว่าง อุตสาหกรรม 4.0 กับ สิ้น 4.0 ทำให้เกิดความเสถียรและการปรับแต่งด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีการผลิตแบบลีนและระบบอัตโนมัติมาเป็นการใช้เครื่องมือมาช่วยขับเคลื่อนในการปรับปรุงความสามารถระบบการผลิต ความยืดหยุ่นของระบบการผลิตแบบลีนที่ทันสมัย ดังนั้น สิ้น 4.0 จึงมีส่วนช่วย (1) ในการจัดการข้อจำกัดของการผลิตแบบลีนในการผลิตสินค้าแบบประหยัดในล็อตเดียว (2) ช่วยพัฒนาการผลิตให้เหนือกว่าการประหยัดจากขนาดแบบเดิม (3) ได้ผลลัพธ์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ช่วยปรับปรุงความโปร่งใสและคุณภาพของข้อมูล และ (4) ยิ่งไปกว่านั้นมีแนวโน้มในการรับมือกับความต้องการของตลาดที่ผันผวนและมีความซับซ้อนได้ดีกว่า (Kolberg & Zühlke, 2015); (Mayr et al., 2018) แสดงให้เห็นว่า ผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้ง อุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 ที่ส่งอิทธิพลต่อการผลิตแบบลีนทำให้เกิดการนำการจัดการแบบลีนไปใช้ในการผลิต เพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาที่เผชิญอยู่ด้วยการปรับใช้เครื่องมือ/เทคนิคการจัดการแบบลีนที่เหมาะสม (Buer, Strandhagen, & Chan, 2018); (Marinelli et al., 2021); (Mofolasayo et al., 2022) ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางของ Dillinger et al. (2021) และ Mallory (2018) ด้วยเหตุผลที่ว่า (1) การที่มีความคล้ายคลึงกันที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายและมุ่งเน้นที่บทบาทที่สำคัญของตัวบุคคล/พนักงาน (Mayr et al., 2018) (2) มีความเชื่อมโยงไปสู่มุมมองแบบองค์รวมที่ให้หลักประกันได้ว่าหนึ่งในจุดมุ่งหมายหลักของระบบการผลิตแบบลีน (3) เพื่อหลีกเลี่ยงของเสีย (4) มีเป้าหมายและหลักการเฉพาะองค์การร่วมกับวิธีการและเครื่องมือ/เทคนิคสำหรับการจัดการกระบวนการผลิตแบบองค์รวม (5) เพื่อปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังสร้างความท้าทายใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับของวิธีการ เครื่องมือ และเทคนิค (Deshmukh et al., 2022); (Dombrowski et al., 2011); (Schumacher et al., 2021) และ (6) การพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตให้สูงขึ้นในอนาคตด้วยความสัมพันธ์ดังกล่าวมาข้างต้น ดังภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 การนำการจัดการแบบลีนไปใช้

สรุปผล

บทความนี้มุ่งเน้นไปที่แนวทางการสัมพันธ์ของอุตสาหกรรม 4.0 ลีน 4.0 การผลิตแบบลีน และการนำไปปฏิบัติใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตตามแนวคิดและปรัชญาการผลิตแบบลีน ที่นำไปสู่การเพิ่มพูนหลักการนำไปปฏิบัติใช้และเพิ่มพูนองค์ความรู้เชิงวิชาการในรูปแบบความสัมพันธ์ อันนำไปสู่กรอบมุมมองเชิงบูรณาการ ตลอดจนการพัฒนาการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตให้สูงขึ้นในอนาคตเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 5.0 อย่างไรก็ตามมีกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เหล่านี้ได้อ้างอิงจากวรรณกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงในรูปแบบเชิงบูรณาการแบบหลักพื้นฐาน

การผลิตแบบลีนเป็น (1) หลักปรัชญาเพื่อหลีกเลี่ยงของเสียที่สำคัญและเคารพลูกค้า พนักงาน และซัพพลายเออร์ (2) ยึดถือหลักการเพื่อการกำจัดของเสีย การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมุ่งเน้นลูกค้า (3) ใช้หลักการปฏิบัติการจัดการด้าน TQM, JIT, TPM ความเป็นผู้นำ และการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ (4) เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับระบบการจัดการ ใช้เวลาน้อยลง ใช้กำลังคนน้อยลง ใช้ต้นทุนน้อยลง พื้นที่น้อยลง บาดเจ็บน้อยลง และผิดพลาดน้อยลง และ (5) เป็นปรัชญาระยะยาวขององค์การการผลิตในปัจจุบันที่ใช้ระบบสังคมแบบบูรณาการที่เกี่ยวข้องกับผู้คน สังคมและสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ด้านเทคนิคเกี่ยวข้องกับเครื่องจักร เทคโนโลยี และเทคนิค และ (6) ช่วยเพิ่มพูนการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตให้สูงขึ้นในอนาคต

ทุกวันนี้อุตสาหกรรมการผลิตโดยเฉพาะบริษัทผู้ผลิตกำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ปัญหา อุปสรรคที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองในกระบวนการผลิตและเน้นที่ผลประโยชน์ของบริษัท องค์กร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น การบูรณาการหรือผสมผสานระหว่างการผลิตแบบลีนและอุตสาหกรรม 4.0 หรือที่เรียกว่า “ลีน 4.0 หรือการผลิตแบบลีน” การนำเครื่องมือเทคโนโลยี 4.0 มาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานของการจัดการแบบลีน ได้ถูกนำมาปรับใช้กันแพร่หลายและมีแนวโน้มมากขึ้น เนื่องจากองค์ประกอบของลีน 4.0 นั้นมีการเชื่อมโยงมีปฏิสัมพันธ์ถึงกัน อีกทั้งยังมีความซับซ้อนในการนำไปปฏิบัติใช้ จึงจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์หรือกรอบแนวคิดการนำไปใช้อ้างอิง บทความนี้ นำเสนอแนวทางเชิงความสัมพันธ์ วิวัฒนาการของกรอบอุตสาหกรรม 4.0 สิ้น 4.0 การผลิตแบบลีน เครื่องมือการจัดการแบบลีน และการนำไปปฏิบัติใช้ก็จะมีแตกต่างกันตามบริบทขององค์กร ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับโดยใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา กรอบแนวคิด และวิจัยในอนาคต

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

มีข้อคิดเห็นเชิงหลักฐานทางวิชาการที่น่าสนใจสำหรับการบูรณาการ อุตสาหกรรม 4.0 กับลีน ดังนี้ (1) ยังคงเป็นจุดเริ่มต้นและยังจำเป็นต้องมีการตรวจสอบเพิ่มเติมอีกมาก เพื่อเติมเต็มและให้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้นว่ามีความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางเหล่านี้เป็นอย่างไร และแนวทางเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท/ องค์กรมากน้อยอย่างไร (2) ควรเพิ่มพูน สนับสนุนการศึกษาการแนะนำ I4.0 และอิทธิพลที่มีต่อแนวทางการจัดการที่กำหนดไว้แล้ว เช่น แนวทางแบบลีนและแนวทางปฏิบัติแบบลีนที่มีอยู่แล้วจะส่งผลกระทบต่อ I4.0 ไปปฏิบัติอย่างไร (4) ควรเพิ่มพูน สนับสนุนการศึกษาที่ประเมินผลกระทบด้านประสิทธิภาพของการรวมระบบลีนและ I4.0 ให้มากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังเป็นการเน้นที่ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่านั้น (Buer et al., 2018) (3) การริเริ่มการวิจัยส่วนใหญ่มุ่งไปที่การใช้แง่มุมเดียวหรือแบบแยกส่วน ดังนั้นควรเพิ่มมุมมองแบบองค์รวม ซึ่งแนวทางปัจจุบันมักเป็นโซลูชันที่เป็นกรรมสิทธิ์ซึ่งต้องปรับให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (Tortorella & Fettermann, 2017) (5) ความสัมพันธ์นี้จะเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการศึกษาและการทดลองเชิงปฏิบัติจำนวนมาก แต่จำเป็นต้องทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งเพื่อให้เข้าใจถึงขอบเขตของการบูรณาการอย่างเต็มที่ (6) สนับสนุน

มุมมองทางวิชาการ แนวการวิจัยใหม่ ๆ เพื่อเติมเต็มส่วนที่ยังขาดการสำรวจและสามารถพัฒนาผ่านการศึกษาเชิงประจักษ์ในระดับยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ (7) มุ่งเน้นถึงความเข้าใจในการบูรณาการระหว่างแนวทางปฏิบัติแบบลีนและเทคโนโลยี 4.0 เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ขององค์กรในการดำเนินงานและสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น (Lobo Mesquita et al., 2021) และทำยสุคมีหลายปัจจัยที่บริษัทต้องพิจารณาเพื่อรองรับทางการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่สูงขึ้นในอนาคต (15.0) ที่เน้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการผลิตที่มีการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์ ระบบอัจฉริยะ และหุ่นยนต์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างสมดุล ได้แก่ ขนาดขององค์กร การเงินกรณีธุรกิจ ความสะดวกในการเข้าถึงเงินทุน วัฒนธรรม ค่านิยม และการเมืองภายในของการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพงษ์ พงษ์นุช. (2560). ความสนใจในแนวคิดแบบลีน และการเลือกใช้เครื่องมือลีนของวิสาหกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย(วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล). CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/2198>.
- Agostinho, V., & Baldo, C. R. (2021). Assessment of the impact of Industry 4.0 on the skills of Lean professionals. *Procedia CIRP*, 96(1), 225-229. doi:10.1016/j.procir.2021.01.079
- Basu, P., & Dan, P. K. (2020). A comprehensive study of manifests in lean manufacturing implementation and framing an administering model. *International Journal of Lean Six Sigma*, 11(4), 797-820. doi:10.1108/IJLSS-11-2017-0131
- Belekoukias, I., Garza-Reyes, J. A., & Kumar, V. (2014). The impact of lean methods and tools on the operational performance of manufacturing organisations. *International Journal of Production Research*, 52(18), 5346-5366. doi:10.1080/00207543.2014.903348

- Buer, S.-V., Semini, M., Strandhagen, J. O., & Sgarbossa, F. (2021). The complementary effect of lean manufacturing and digitalisation on operational performance. *International Journal of Production Research*, 59(7), 1976-1992. doi:10.1080/00207543.2020.1790684
- Buer, S.-V., Strandhagen, J. O., & Chan, F. T. S. (2018). The link between Industry 4.0 and lean manufacturing: mapping current research and establishing a research agenda. *International Journal of Production Research*, 56(8), 2924-2940. doi:10.1080/00207543.2018.1442945
- Coronado, E., Kiyokawa, T., Ricardez, G. A. G., Ramirez-Alpizar, I. G., Venture, G., & Yamanobe, N. (2022). Evaluating quality in human-robot interaction: A systematic search and classification of performance and human-centered factors, measures and metrics towards an industry 5.0. *Journal of Manufacturing Systems*, 63(1), 392-410. doi:10.1016/j.jmsy.2022.04.007
- Cua, K. O., McKone-Sweet, K. E., & Schroeder, R. G. (2006). Improving Performance through an Integrated Manufacturing Program. *Quality Management Journal*, 13(3), 45-60. doi:10.1080/10686967.2006.11918561
- Deshmukh, M., Gangele, A., Gope, D. K., & Dewangan, S. (2022). Study and implementation of lean manufacturing strategies: A literature review. *Materials Today: Proceedings 2022*, 62(3), 1489-1495. doi:10.1016/j.matpr.2022.02.155
- Dillinger, F., Bernhard, O., & Reinhart, G. (2022). Competence Requirements in Manufacturing Companies in the Context of Lean 4.0. *Procedia CIRP*, 106(1), 58-63. doi:10.1016/j.procir.2022.02.155
- Dillinger, F., Kagerer, M., & Reinhart, G. (2021). Concept for the development of a Lean 4.0 reference implementation strategy for manufacturing companies. *Procedia CIRP*, 104(1), 330-335. doi:10.1016/j.procir.2021.11.056

- Dombrowski, U., Richter, T., & Krenkel, P. (2017). Interdependencies of Industrie 4.0 & Lean Production Systems: A Use Cases Analysis. *Procedia Manufacturing*, 11(1), 1061-1068. doi:10.1016/j.promfg.2017.07.217
- Dossou, P.-E., Torregrossa, P., & Martinez, T. (2022). Industry 4.0 concepts and lean manufacturing implementation for optimizing a company logistics flows. *Procedia Computer Science*, 200(1), 358-367. doi:10.1016/j.procs.2022.01.234
- Javaid, M., & Haleem, A. (2020). Critical components of industry 5.0 towards a successful adoption in the field of manufacturing. *Journal of Industrial Integration and Management*, 05(03), 327-348. doi:10.1142/S24244862220500141
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Dhone, N. C. (2020). Industry 4.0 and lean manufacturing practices for sustainable organisational performance in Indian manufacturing companies. *International Journal of Production Research*, 58(5), 1319-1337. doi:10.1080/00207543.2019.1630772
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., Parekh, H., Mani, V., Belhadi, A., & Sharma, R. (2022). Digital twin for sustainable manufacturing supply chains: Current trends, future perspectives, and an implementation framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 176(1), 121448. doi:10.1016/j.techfore.2021.121448
- Kaswan, M. S., & Rathi, R. (2020). Green Lean Six Sigma for sustainable development: Integration and framework. *Environmental Impact Assessment Review*, 83(1), 106396. doi:10.1016/j.eiar.2020.106396
- Kolberg, D., & Zühlke, D. (2015). Lean Automation enabled by Industry 4.0 Technologies. *IFAC-PapersOnLine*, 48(3), 1870-1875. doi:10.1016/j.ifacol.2015.06.359
- Langlotz, P., & Aurich, J. C. (2021). Causal and temporal relationships within the combination of Lean Production Systems and Industry 4.0. *Procedia CIRP*, 96(1), 236-241. doi:10.1016/j.procir.2021.01.080

- Liao, Y., Deschamps, F., Loures, E. d. F. R., & Ramos, L. F. P. (2017). Past, present and future of Industry 4.0 - a systematic literature review and research agenda proposal. *International Journal of Production Research*, 55(12), 3609-3629. doi:10.1080/00207543.2017.1308576
- Lobo Mesquita, L., Lizarelli, F. L., Duarte, S., & Oprime, P. C. (2021). Exploring relationships for integrating lean, environmental sustainability and industry 4.0. *International Journal of Lean Six Sigma*, 13(4), 863-896. doi:10.1108/IJLSS-09-2020-0145.
- Lu, Y., Zheng, H., Chand, S., Xia, W., Liu, Z., Xu, X. . . Bao, J. (2022). Outlook on human-centric manufacturing towards Industry 5.0. *Journal of Manufacturing Systems*, 62(1), 612-627. doi:10.1016/j.jmsy.2022.02.001
- Maddikunta, P. K. R., Pham, Q.-V., B, P., Deepa, N., Dev, K., Gadekallu, T. R., . . . Liyanage, M. (2022). Industry 5.0: A survey on enabling technologies and potential applications. *Journal of Industrial Information Integration*, 26(1), 100257. doi:10.1016/j.jii.2021.100257
- Mallory, R. E. (2018). *Lean System Management for Leaders: A New Performance Management Toolset*. Productivity Press.
- Marinelli, M., Deshmukh, A. A., Janardhanan, M., & Nielsen, I. (2021). Lean manufacturing and Industry 4.0 combinative application: Practices and perceived benefits. *IFAC-PapersOnLine*, 54(1), 288-293. doi:10.1016/j.ifacol.2021.08.034
- Mayr, A., Weigelt, M., Kühl, A., Grimm, S., Erll, A., Potzel, M., & Franke, J. (2018). Lean 4.0 - A conceptual conjunction of lean management and Industry 4.0. *Procedia CIRP*, 72(1), 622-628. doi:10.1016/ j.procir.2018.03.292
- Mofolasayo, A., Young, S., Martinez, P., & Ahmad, R. (2022). How to adapt lean practices in SMEs to support Industry 4.0 in manufacturing. *Procedia Computer Science*, 200(1), 934-943. doi:10.1016/j.procs.2022.01.291

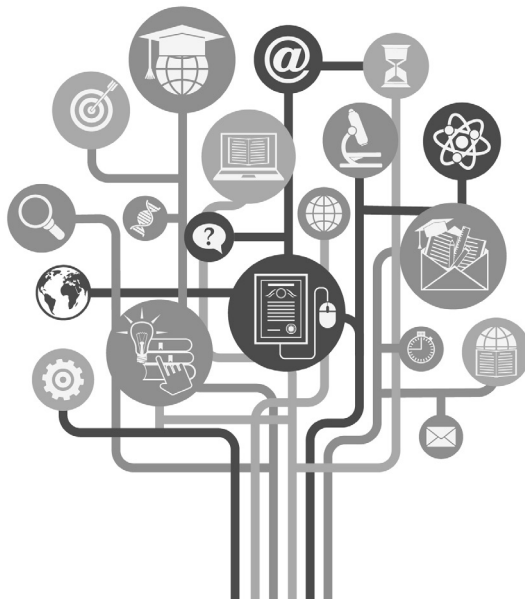
- Ohno, T., & Bodek, N. (2019). *Toyota production system: beyond large-scale production*. Productivity press.
- Onu, P., & Mbohwa, C. (2021). Industry 4.0 opportunities in manufacturing SMEs: Sustainability outlook. *Materials Today: Proceedings*, 44(1), 1925-1930. doi:10.1016/j.matpr.2020.12.095
- Pamornmast, C., Sriyakul, T., & Termsittiparsert, K. (2019). Can Lean Manufacturing and 4.0 Industry Enhance the Financial Performance of Pharmaceutical Industries of Thailand? Mediating Role of Waste Reduction Behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 10(2), 318-327. doi:10.5530/srp.2019.2.43.
- Prinz, C., Kreggenfeld, N., & Kuhlenkötter, B. (2018). Lean meets Industrie 4.0 – a practical approach to interlink the method world and cyber-physical world. *Procedia Manufacturing*, 23(1), 21-26. doi:10.1016/j.promfg.2018.03.155
- Protzman III, C. W., Protzman, D., & Keen, W. (2018). *The BASICS Lean™ Implementation Model: Lean Tools to Drive Daily Innovation and Increased Profitability*. CRC Press.
- Rathi, R., Kaswan, M. S., Garza-Reyes, J. A., Antony, J., & Cross, J. (2022). Green Lean Six Sigma for improving manufacturing sustainability: Framework development and validation. *Journal of Cleaner Production*, 345(1), 131130. doi:10.1016/j.jclepro.2022.131130
- Rossini, M., Costa, F., Tortorella, G. L., & Portioli-Staudacher, A. (2019). The interrelation between Industry 4.0 and lean production: an empirical study on European manufacturers. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 102(9), 3963-3976. doi:10.1007/s00170-019-03441-7

- Rossini, M., Costa, F., Tortorella, G. L., Valvo, A., & Portioli-Staudacher, A. (2021). Lean Production and Industry 4.0 integration: how Lean Automation is emerging in manufacturing industry. *International Journal of Production Research*, 1(1), 1-21. doi:10.1080/00207543.2021.1992031
- Schumacher, S., Schmid, F. A., Bildstein, A., & Bauernhansl, T. (2021). Lean Production Systems 4.0: The Impact of the Digital Transformation on Production System Levels. *Procedia CIRP*, 104(1), 259-264. doi:10.1016/j.procir.2021.11.044
- Shah, R., & Ward, P. T. (2007). Defining and developing measures of lean production. *Journal of Operations Management*, 25(4), 785-805. doi:10.1016/j.jom.2007.01.019
- Singh, C., Singh, D., & Khamba, J. S. (2021). Understanding the key performance parameters of green lean performance in manufacturing industries. *Materials Today: Proceedings*, 46(1), 111-115. doi:10.1016/j.matpr.2020.06.328
- Tortorella, G. L., & Fettermann, D. (2018). Implementation of Industry 4.0 and lean production in Brazilian manufacturing companies. *International Journal of Production Research*, 56(8), 2975-2987. doi:10.1080/00207543.2017.1391420
- Tortorella, G. L., Miorando, R., & Marodin, G. (2017). Lean supply chain management: Empirical research on practices, contexts and performance. *International Journal of Production*, 193, 98-112. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.07.006
- Tangpaitoon, S. (2021). *Productivity improvement management technique*. Nainapat Design & Print Limited Partnership.
- Wilson, L. (2010). *How to implement lean manufacturing*. McGraw-Hill Education.

- Worley, J. M., & Doolen, T. L. (2006). The role of communication and management support in a lean manufacturing implementation. *Management Decision*, 44(2), 228-245. doi:10.1108/00251740610650210
- Xu, X., Lu, Y., Vogel-Heuser, B., & Wang, L. (2021). Industry 4.0 and Industry 5.0 -Inception, conception and perception. *Journal of Manufacturing Systems*, 61(1), 530-535. doi:10.1016/j.jmsy.2021.10.006
- Yadav, O. P., Nepal, B. P., Rahaman, M. M., & Lal, V. (2017). Lean Implementation and Organizational Transformation: A Literature Review. *Engineering Management Journal*, 29(1), 2-16. doi:10.1080/10429247.2016.1263914

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณ
วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร
The study of relationship between the Code of Ethics of School
Administrator and the work motivation of teachers at schools
in Sai Mai district in Bangkok

วนิดา บินภกาญจน์ พิชญนันท์ วงษ์เนียม และจิรายุ ทองชูป
Wanida Binnakan Pitchayanan Vongneam and Jirayu Thongchub



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

The study of relationship between the Code of Ethics of School
Administrator and the work motivation of teachers at schools
in Sai Mai district in Bangkok

วนิดา บินกกาญจน์¹ พิชญนันท์ วงษ์เนียม² และจิรายุ ทองชูป³

Wanida Binnakan Pitchayanan Vongneam and Jirayu Thongchub

¹สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Educational Administration, Sripatum University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail : binkanwanida@gmail.com

²สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Educational Administration, Sripatum University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail : pitchayanan.icexy@hotmail.com

³สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
Educational Administration, Sripatum University, Bangkok 10900, Thailand
e-mail : tom.tawran@hotmail.com

Received : September 14, 2022 Revised : May 16, 2023 Accepted : May 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู และศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร
ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
ข้าราชการครู จำนวน 234 คนในโรงเรียน 9 แห่งในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร
ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามเกณฑ์ของ
(Krejcie and Morgan) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
ผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและ

รายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อสังคม จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อตนเอง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ; ผู้บริหารสถานศึกษา; แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to learn about the code of ethics of school administrators, to look into teachers' work motivation, and to examine the relationship between the ethics of school administrators and the work motivation of teachers at schools in Sai Mai district in Bangkok by using Quantitative Research. The sample group in this research was 234 teachers within 9 schools in Sai Mai district in Bangkok by using Simple Random Sampling with the Krejcie and Morgan. The analytical questionnaire used as the study tool. The data received were analyzed for frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The results indicated that the code of ethics of school administrator at schools in Sai Mai district in Bangkok as a whole, and each aspect was at the highest level indicating in descending order of mean as follows: the ethics for profession, the ethics for service recipients, the ethics for society, the ethics for professional participants, and ethics for self. The work motivation of teachers at schools in Sai Mai district in Bangkok as a whole, and each aspect was at the highest level indicating in descending order

of mean as follows: the success in work, the performance, the responsibility, the respect, and the advancement in the job position. Furthermore, the code of ethics of school administrators affected the work motivation of teachers at schools in Sai Mai district in Bangkok at statistically significant of 0.01 level.

Keywords: Code of Ethics for Profession; School Administrator; Work Motivation

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 เกิดจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการเป็นโลกดิจิทัล ที่สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกที่ส่งผ่านข้อมูล และการเชื่อมต่อกันอย่างรวดเร็ว ปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการวางแผน และการกำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสร้างความมั่นคง และการพัฒนาที่ยั่งยืน การศึกษาจึงต้องมีการออกแบบเพื่อเพิ่มความสามารถของมนุษย์ โดยกำหนดเป้าประสงค์หลักของการจัดการศึกษา และกลไกการขับเคลื่อนที่ชัดเจน เพื่อให้การศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมปลูกฝังความคิด ความรู้ ทักษะคิ และทักษะแก่ประชาชนในสังคมโดยรวม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศในระยะยาว การกำหนดแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทย ในศตวรรษที่ 21 ที่นำมาสู่ปรัชญาด้านการศึกษา โดยประเด็นท้าทายของการจัดการศึกษา ให้บรรลุเป้าประสงค์ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงของโลก และแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทยรวมทั้งกลไกการขับเคลื่อนสู่ภาคปฏิบัติ ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557) ซึ่งการศึกษาของไทยจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของสถานศึกษาจะดีหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในสถานศึกษา คือ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาเป็นหลัก โดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการทั้งปวง ผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารสถานศึกษาจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีศิลปะของการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้คล้อยตามวัตถุประสงค์ของตน สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟัง เคารพนับถือ มีความจงรักภักดีและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา (จรัส อติวิทยาภรณ์, 2554)

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระราชดำรัสเกี่ยวกับเรื่อง ความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพไว้ว่า “การทำงานทุกอย่าง ทุกอาชีพ ย่อมจะมีจรรยาบรรณ ของตนเอง จรรยาบรรณนั้นจะมีบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม แต่ก็ เป็นสิ่ง ที่ยึดถือกันว่าเป็นความดีงาม ที่คนในอาชีพนั้นควรประพฤติปฏิบัติ” นอกจากนี้จะมีความรู้ ในสาขางานของตนแล้วจะต้องประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่าง เคร่งครัดอีกด้วย จึงจะสามารถประพฤติตน ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ได้รับความ เชื่อถือยกย่องในเกียรติในศักดิ์ศรีและในความสามารถ (มันส์นันทน์ เกิดเยี่ยม, 2558) ในส่วนผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในแต่ละสถานศึกษาและ จะต้องประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพตามข้อบังคับ ของคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ซึ่งประกอบด้วย จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบ วิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อสังคม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีวินัยในตนเอง พัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพ และวิสัยทัศน์ ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ รัก ศรัทธา ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อวิชาชีพ และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ (สุธิตา เกตุแก้ว, 2564)

การสร้างความสุขในที่ทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหาร สถานศึกษาเป็นไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากคนในสถานศึกษามีความสุข ส่งผลให้เพิ่ม ทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิตก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลด ความเครียดและความขัดแย้งในสถานศึกษา ส่งผลให้สถานศึกษาเจริญก้าวหน้าพัฒนา ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552) โดยผู้บริหารสถานศึกษากำหนดนโยบายในการบริหาร และมีแนวทางในการ สร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา ซึ่งความเป็นหนึ่งเดียวกัน เป็นสิ่ง สำคัญที่จะทำให้ครูมีความสุขในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ครูเกิดความรู้สึก เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับออร์สา เพชรนุ้ย (2560) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู หมายถึง การที่ทำให้ครูมีความสุขกับการปฏิบัติงาน ส่งผล ให้เกิดเจตคติที่ดีและมีความพึงพอใจเมื่องานประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย ที่คาดหวังไว้ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีด้วยความมุ่งมั่น มีสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้น ผลักดันให้ครูเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เสียสละ อุทิศแรง

กายแรงใจและสติปัญญาอย่างเต็มศักยภาพ เป็นความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกที่ช่วยเสริมแรง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะช่วยจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

โรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 9 โรงเรียน (สำนักงานเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร, 2558) มีข้าราชการครูสายการสอนทั้งหมด 612 คน จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า มีปัญหาหลายประการ เช่น ด้านความสำเร็จของงานโครงการที่มีการจัดทำขึ้นยังไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร ด้านลักษณะของงานพบว่า ปริมาณงานมากเกินไปกำลังความสามารถในขณะที่มีเวลาจำกัด ซึ่งครูมีหน้าที่สอน แต่ปัจจุบันครูบางท่านปฏิบัติงานไม่ตรงสายงานของตนเอง ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ครูบางท่านละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับ พบว่าครูที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งยังไม่เป็นที่ยอมรับนับถือจากครูท่านอื่นเท่าที่ควร (พัชชา ช่วยปลอด, 2016) จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นข้าราชการครูมีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรครูและผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครและของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556 ซึ่งประกอบด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา 5 ส่วน ได้แก่ จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อสังคม (ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556, 2556:73-74) และทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) องค์ประกอบที่จะช่วยจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างเต็มใจ เรียกว่าปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ของข้าราชการครูสายการสอนโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

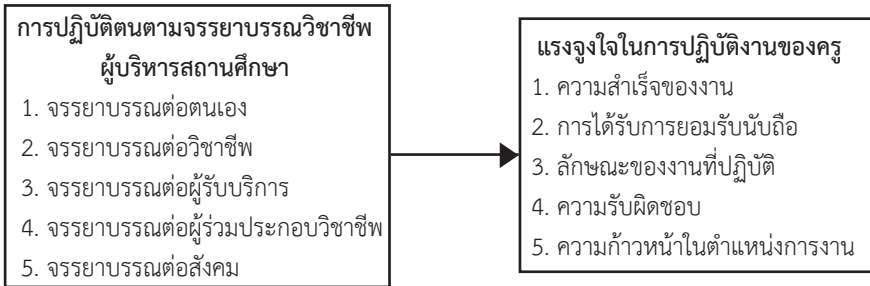
วิธีการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย ศึกษาปัญหาและความต้องการจากสภาพความเป็นจริงจากตำราเอกสาร ข้อมูลสถิติ พร้อมแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ศึกษาทฤษฎีแนวคิด หลักการตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำโครงการและเสนอโครงการ

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย ดำเนินการ สร้างเครื่องมือและนำเครื่องมือที่สร้างให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และนำไปทดลองใช้กับโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) พร้อมสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนการนำเสนอรายงานผลการวิจัย โดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเพื่อตรวจสอบความถูกต้องปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่ปรึกษาแนะนำและ จัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับร่างเพื่อเสนอขออนุมัติทำบทความวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ข้าราชการครูในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร 9 โรงเรียน จำนวน 612 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 234 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน โดยใช้ Google form รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) เกี่ยวกับ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา เขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556 และข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยแบบแผนพฤติกรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอซเบิร์ก (Herzberg. Motivation Factors 1959)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม Google form โดยนำไปทดลองใช้ (Tryout) ในโรงเรียนฤทธิยะวรรณาลัย จำนวน 40 Link Google form วิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach,1990) และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นอีกครั้งหลังจากนำไปใช้จริงได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 แบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัยได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตสายไหม โดยติดต่อผู้อำนวยการสถานศึกษาพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการส่ง link Google form เก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามตอบกลับกลับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 87.61 ของการส่ง Link Google form ทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

3. การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้วยการใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูล คือ ข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.61 นำมาวิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์จำแนกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน พบว่า ด้านเพศ ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.2 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 27.8 เป็นเพศชาย ด้านอายุ ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.5 ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป รองลงมาร้อยละ 25.6 อายุ 25 – 30 ปี ร้อยละ 17.5 อายุ 31 – 35 ปี ร้อยละ 14.5 อายุ 36.40 ปี และร้อยละ 3.8 อายุต่ำกว่า 25 ปี ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.4 จบปริญญาตรี และ ร้อยละ 31.6 สูงกว่าระดับปริญญาตรี ด้านประสบการณ์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.2 ประสบการณ์ต่ำกว่า 11 รองลงมา ร้อยละ 35.9 ประสบการณ์ 11 – 20 ปี ร้อยละ 15.8 ประสบการณ์ 21 – 30 ปี และ ร้อยละ 5.1 ประสบการณ์ 31 – 40 ปี ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดตามข้อบังคับคุรุสภาว่า

ด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556 และข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยแบบแผนพฤติกรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ซึ่งประกอบด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา 5 ส่วน ได้แก่ 1. จรรยาบรรณต่อตนเอง 2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3. จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ 4. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ 5. จรรยาบรรณต่อสังคม (ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556, 2556:73-74) พบว่าการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับมากไปน้อย ดังนี้ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.49) จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.53) จรรยาบรรณต่อสังคม ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.61) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.57) และ จรรยาบรรณต่อตนเอง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.53)

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) องค์กรประกอบที่จะช่วยจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างเต็มใจ เรียกว่าปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความสำเร็จของงาน 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4. ด้านความรับผิดชอบ และ 5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัด กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.48) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.56) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.62) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.60) และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.62)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ความสัมพันธ์การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	\bar{X}_1	\bar{X}_2	\bar{X}_3	\bar{X}_4	\bar{X}_5
1. จรรยาบรรณต่อตนเอง (\bar{X}_1)					
2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ (\bar{X}_2)	.812**				
3. จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ (\bar{X}_3)	.753**	.829**			
4. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพ (\bar{X}_4)	.820**	.834**	.831**		
5. จรรยาบรรณต่อสังคม (\bar{X}_5)	.699* *	.797**	.768**	.800**	
แรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครู (Y)	.749**	.755**	.750**	.803**	.787**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร มีค่าอยู่ระหว่าง .699 - .834 และทุกคู่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพ (\bar{X}_4) กับ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ (\bar{X}_2) คือ $r = .834$ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ จรรยาบรรณต่อตนเอง (\bar{X}_1) กับ จรรยาบรรณต่อสังคม (\bar{X}_5) คือ $r = .699$ โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ทุกคู่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพ (\bar{X}_4) กับ แรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครู (Y) คือ $r = .803$ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ จรรยาบรรณต่อตนเอง (\bar{X}_1) กับ แรงจูงใจในปฏิบัติงานของข้าราชการครู (Y) $r = .749$

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ

จรรยาบรรณต่อสังคม จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อตนเอง

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากข้อบังคับของคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556 ว่าด้วยมาตรฐานการปฏิบัติตนที่กำหนดขึ้นเป็นแบบแผนในการประพฤติตน ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องปฏิบัติตาม และข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2550 ที่เป็นประมวลพฤติกรรม ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องหรือพึงปฏิบัติตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพึงละเว้นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาถือว่าเป็นผู้นำที่จะนำพาให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยต้องมีภาวะผู้นำ การเป็นแบบอย่างที่ดี มีทัศนคติที่ดี เป็นที่ยอมรับและเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อครูและบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียพร จิตรกิติโชติ และสายสุดา เตียเจริญ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องจรรยาบรรณของวิชาชีพผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า จรรยาบรรณของวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสวียนเจนเขว่า เฉลิมพร ตียะกว่า กานดา สุขทุม และอินทิรา มุงเมือง (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาจรรยาบรรณของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขต ตากฟ้า-ตากลี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มัธยมศึกษาเขต 42 จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า จรรยาบรรณของผู้บริหารสถานศึกษาตามความเห็นของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขต ตากฟ้า-ตาคลีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 42 จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เพราะถือว่าครูเป็นหัวใจในการพัฒนาการศึกษา งานในสถานศึกษาจะประสบผลสำเร็จได้ต้องถูกขับเคลื่อนด้วยครู ซึ่งในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่ครูได้รับ ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาอาจ มีความเข้าใจในความต้องการและพฤติกรรมของครูแต่ละบุคคลว่าต้องการเป็นไปในทิศทางใด เช่น ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเลือกใช้วิธีในการสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานของครูให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งทำให้ครูเกิดความมั่นใจ และมีความรู้สึกอยากอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้สถานศึกษาอย่างเต็มกำลังและความสามารถ ส่งผลให้สถานศึกษาเกิดคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยพิชิต ไชยสิทธิ และเสาวณี สิริสุขศิลป์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องโมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษามีศีลธรรมในการบริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องความถูกต้องมากกว่าค่านิยมที่คล้อยตามกัน ทำให้ครูเต็มใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำให้สถานศึกษาเกิดคุณภาพอย่างแท้จริง อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานครยังให้ความสำคัญและปฏิบัติตนตามข้อบังคับ ครุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 และข้อบังคับครุสภาว่าด้วยแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2550 ซึ่งทำให้การบริหารสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสนันท์

เกิดเอี่ยม (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี พบว่า ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการปฏิบัติตนตามแบบแผนมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีทำให้มีबारมีเป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนำไปสู่การทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาด้าน จรรยาบรรณต่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจสังคม และการเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 และควรศึกษา ค้นคว้า ริเริ่มสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาวิชาชีพอยู่เสมอ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูใน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ข้าราชการครูได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ จนสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ อีกทั้งควรให้โอกาสและให้การสนับสนุนข้าราชการครูในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำมาปรับใช้ในการรับภาระเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ พร้อมทั้งให้การเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อข้าราชการครูปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการครู

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- จรัส อติวิทยาภรณ์. (2554). *หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชัยพิชิต ไชยสิทธิ และ เสาวณี สิริสุขศิลป์. (2561). โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. *Journal of Education Graduate Studies Research KKU*, 12(2), 45-52.
- พัตตา ช่วยปลอด. (2016). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของครูกับพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต14. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี (Suratthani Rajabhat Journal)*, 3(2), 119-138.
- มนัสนันท์ เกิดเอี่ยม. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี). E-theses . <https://etheses.rbru.ac.th/showthesis.php?theid=58&group=20>
- สุธิตา เกตุแก้ว. (2564). การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(3) 548.
- สุรีย์พร จิตรกิตติโชติ, & สายสุดา เตียเจริญ. (2019). จรรยาบรรณของวิชาชีพผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(2), 527-539.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ. (2552). มาสร้างองค์กรแห่งความสุกกันเถอะ. ศูนย์องค์กรสุขภาพ.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทยกับการเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21(พิมพ์ครั้งที่ 1). พริกหวานกราฟฟิค จำกัด
- สำนักงานเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร. (2558). ฝ่ายการศึกษา. สำนักงานเขตสายไหม. <https://webportal.bangkok.go.th/saimai/page/sub/4229>.
- อรสา เพชรนุ้ย. (2560). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. (การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี). SRUIR. <http://www.ir.sru.ac.th/handle/123456789/638>

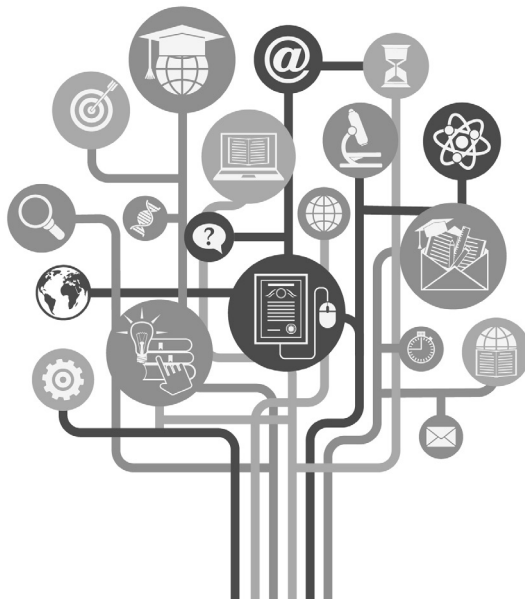
12

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

The Study of Public Health Social Work Practice in Public
Health Center, Health Department, Bangkok Metropolitan
Administration

ศุภรัตน์ บุรณสมภพ

Suparat Buranasomphob



การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

The Study of Public Health Social Work Practice in Public Health Center,
Health Department, Bangkok Metropolitan Administration

ศุภรัตน์ บุรณสมภพ¹

Suparat Buranasomphob

¹คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย

Faculty of Social Administration, Thammasat University

Bangkok 10200, Thailand E-Mail address: suparatbu@hotmail.com

Received : August 26, 2022 Revised : April 2, 2023 Accepted : May 18, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น และผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ของสำนักอนามัย ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารระดับสูงและระดับต้น จำนวน 8 คน และการสนทนากลุ่มสำหรับผู้ปฏิบัติ จำนวน 68 คน แบ่งเป็น 6 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นการดูแลสุขภาพของประชาชนในมิติด้านจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ที่เชื่อมโยงกับสุขภาพร่างกาย งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข เป็นส่วนหนึ่งของบริการสุขภาพปฐมภูมิของกรุงเทพมหานคร ที่ครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ นักสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขมีบทบาททั้งในทางวิชาชีพและการบริหารศูนย์บริการสาธารณสุข ปัญหาของการปฏิบัติงานพบว่า จากปัญหาเชิงโครงสร้าง อัตรากำลังของนักสังคมสงเคราะห์ไม่สอดคล้องกับภาระงาน สถานการณ์ปัญหา และการบริหารจัดการระบบสุขภาพ แนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ควรมีการมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การเน้นกระบวนการ การปรับปรุงงาน และการตัดสินใจบนพื้นฐาน

ของข้อมูล ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) จากข้อค้นพบดังกล่าว จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อเป็นเครื่องมือและกลไกที่จะนำไปสู่การพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขต่อไป
คำสำคัญ : งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข; ศูนย์บริการสาธารณสุข; สุขภาพปฐมภูมิ

Abstract

The objectives of this study were to 1) examine the practice of public health social work in the Public Health Center, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA) 2) investigate the problems of public health social work and 3) analyze the guidelines for the development of public health social work. The methodology of this study was qualitative research with the samples size of 75 people from executive high level, executive primary level and operational level as a social workers of Health Department. The data were collected from the in-depth interviews of 8 executives and from the focus groups of 68 social workers, divided into 6 groups. The data were analyzed by content analysis. The results found that the work of the public health social work in the Public Health Center covers the dimensions of mental, social and spiritual healthcare that are combined to physical health. It is part of primary health care service in BMA which covers health promotion, prevention, treatment and rehabilitation. Public health social workers have both professional and administrative roles in Public Health Centers. The problem of the operation was found from structural problems, the workforce of social workers is inconsistent with the workload, situation and health system management. Guidelines for the development of public health social work, therefore, should be focused on clients, leadership, participation, process, improvement and data-based which are the components of the Total Quality Management

(TQM). Thus, it was suggested to develop standards for public health social work practice in Public Health Center as tools and mechanisms that will lead to the further development of public health social work.

Keywords : Public Health Social Work; Health Center; Primary Health Care

บทนำ

สุขภาพ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบที่บ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตของคนหรือการพัฒนาประเทศ ดังนั้น สุขภาพ จึงเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ประกอบกับกระบวนทัศน์สุขภาพแนวใหม่ (Health Paradigm) ทำให้สุขภาพไม่ได้ถูกจำกัดเพียงแค่การบำบัดรักษาทางร่างกายหรือจิตใจ แต่เป็นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic) อันประกอบด้วย ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ

จากการปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540 มีการขยายกรอบคิดเรื่องสุขภาพจากที่เน้นชีวการแพทย์ หรือความเจ็บป่วยของแต่ละบุคคลไปสู่สภาวะที่ครอบคลุมไปถึงมิติทางสังคม วัฒนธรรม และปัญญา จากความคิดที่เจ็บป่วยแล้วค่อยไปหาหมอรักษา ไปสู่ความคิด ‘สร้างนำซ่อม’ ที่ย้ายหัวใจของสุขภาพไปไว้ที่การสร้างเสริมสุขภาพ และการดำเนินการต่างๆ ที่กว้างกว่าการดูแลทางการแพทย์และสาธารณสุข (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556) ประกอบกับนโยบายให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงสิทธิสุขภาพ ดังที่รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 52 ระบุว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน ผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ช่วงเวลาดังกล่าวนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและระบบสุขภาพไทย มีการสร้างกลไก การบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรด้านสุขภาพในทุกระดับ (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ , 2549)

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีภารกิจด้านการสาธารณสุขและดูแลสุขภาพปทุมภูมิแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีศูนย์บริการสาธารณสุข 69 แห่ง เป็นหน่วยบริการสุขภาพระดับปทุมภูมิ เริ่มก่อตั้งเป็นศูนย์บริการสาธารณสุขตั้งแต่ปี พ.ศ.2504 จนถึงปัจจุบันมีศูนย์บริการสาธารณสุข 69 แห่ง (ในปี พ.ศ.2563 เปิดเพิ่มอีก 1 แห่ง จาก

68 แห่ง) ทำหน้าที่ดูแลประชาชนด้านสาธารณสุข และขับเคลื่อนนโยบายสุขภาพของ ประเทศไปสู่การปฏิบัติ หนึ่งในภารกิจของศูนย์บริการสาธารณสุขคือ การให้บริการ สังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานบนพื้นฐานวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้ เทคนิค และ ทักษะในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มคน หรือชุมชน ที่ประสบ ปัญหาเกี่ยวข้องกับสุขภาพ (สำนักอนามัย, 2564)

สังคมสงเคราะห์ มีพื้นฐานปรัชญาและแนวคิดจากการปฏิบัติ มีการจำแนกสาขา ตามภารกิจขององค์กรและลักษณะการปฏิบัติ สำหรับภารกิจพื้นที่สุขภาพ เมื่อต้น ศตวรรษที่ 20 ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระยะแรกเริ่มงานสังคมสงเคราะห์ด้านสุขภาพ เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ต่อมา ปี ค.ศ.1920 ได้บูรณาการงานสังคมสงเคราะห์เข้ากับ บริการสาธารณสุขของ US Public Health Service (USPHS) จึงได้เกิดนิยามของงาน สังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข (Public Health Social Work) ขึ้น และมีความ พยายามในการแสดงบทบาทของงานสังคมสงเคราะห์ในการสาธารณสุข โดยเชื่อมโยง สุขภาพและสังคมเข้าด้วยกัน รวมถึงการขยายขอบเขตความเข้าใจด้านสุขภาพ (Ruth, B.L., & Marshall, J.W., 2017)

สำหรับ ประเทศไทยมีการจำแนกสาขาในงานสังคมสงเคราะห์ในพื้นที่สุขภาพเป็น สาขาสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (Medical Social Work) ซึ่งมีการปฏิบัติใน โรงพยาบาลสังกัดต่างๆ ทั้งทางการแพทย์ฝ่ายกายและฝ่ายจิต รวมถึงมีการพัฒนาองค์ ความรู้ทางวิชาการในสถาบันการศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ ในขณะที่ยังไม่มีนิยาม หรือกล่าวถึงงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในวงกว้าง แต่พบปฏิบัติการภายใต้ โครงสร้างของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยจะเห็นได้ จากจากการก่อตั้งแผนกสงเคราะห์แม่และเด็กในกองสาธารณสุขพระนคร เทศบาลนคร กรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ.2480 และปรับปรุงโครงสร้างเรื่อยมาเป็นศูนย์บริการสาธารณสุขใน ปัจจุบัน (สำนักอนามัย, ม.ป.ป.)

จากการศึกษาเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ในองค์กรด้านสุขภาพทั้งโรงพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุขในอดีตที่ผ่านมา พบว่า ปัญหาของงานสังคมสงเคราะห์ ไม่มี การกำหนดบทบาท หน้าที่ และลักษณะงานสังคมสงเคราะห์ที่ชัดเจน งานที่ปฏิบัติมัก เป็นการบริการโดยตรงกับผู้ประสบปัญหา การให้บริการในเชิงรุกหรืองานเชิงป้องกัน ไม่ได้ถูกให้ความสำคัญ เหล่านี้ส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพและการพัฒนาการ

ปฏิบัติงานในองค์กร จึงควรมีแผนการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาความรู้ มีการทำงานเชิงรุก และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ (เกิดศิริ ยอดพริ้ง, 2530; จรวยพร กุลอำนวยการชัย, 2538; ปานทิพย์ บุญยะสุด, 2540; สุกัญญา กกแก้ว, 2544) จากการศึกษาบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาต ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ.2556 พบว่า นักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทในด้านการพัฒนาน้อยที่สุด (ศศิพิมล แก่นเมือง, 2563) และการศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าและสมรรถนะของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พบว่า หนึ่งในสมรรถนะของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่จำเป็น คือ การเห็นภาพองค์รวม สามารถเชื่อมโยงมิติของปัญหาเชิงบูรณาการ (จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร และคณะ, 2564)

การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งหวังให้เห็นถึงการดำรงอยู่ของงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ผ่านปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ในหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ รวมถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ภายใต้ต้นนโยบายและระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ คาดว่าจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ทั้งในเชิงปฏิบัติ ต่อตัวนักสังคมสงเคราะห์และผู้ใช้บริการ เชิงวิชาการในการสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติ และผลักดันไปสู่ต้นนโยบายสุขภาพที่นักสังคมสงเคราะห์เป็นหนึ่งในบุคลากรที่ขับเคลื่อนงานด้านสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์

ทางสาธารณสุขทั้งในระดับนโยบาย ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติ ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย มีจำนวนทั้งสิ้น 76 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) ระดับนโยบาย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักอนามัย จำนวน 1 คน
- 2) ระดับบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นของสำนักอนามัย โดยคัดเลือกจากผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุขที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ประธานกลุ่มศูนย์บริการสาธารณสุข 6 กลุ่มเขต กลุ่มเขตละ 1 คน และหัวหน้ากลุ่มที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข จำนวน 1 คน
- 3) ระดับปฏิบัติ ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข 68 คน ในศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่ง แห่ง ละ 1 คน

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ส่วนการสนทนากลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์บริการสาธารณสุข ใช้แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยกำหนดประเด็นคำถามในลักษณะเดียวกันเพื่อให้ได้ข้อมูลจากมุมมองที่แตกต่างกัน เช่น ท่านคิดว่าลักษณะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร ท่านคิดว่าปัญหาในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างไร และท่านคิดว่าควรมีแนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ในศูนย์บริการสาธารณสุขอย่างไร

2.2 การตรวจสอบข้อมูล ใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) จากผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับต่างกัน ได้แก่ ระดับนโยบาย ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงกันของข้อมูลที่ได้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ คู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารทางราชการ

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงของสำนักอนามัย 1 คน ผู้บริหารระดับต้นของสำนักอนามัย 6 คน และหัวหน้ากลุ่ม 1 คน

ส่วนที่ 3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group) นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข จำนวน 68 คน แบ่งเป็น 6 กลุ่มเขต ตามการบริหารจัดการพื้นที่ของสำนักอนามัย ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพกลาง กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงธนเหนือ และกลุ่มกรุงธนใต้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม มาดำเนินการถอดเทปเพื่อทบทวนความครบถ้วน ถูกต้อง ประกอบกับการตรวจสอบ ข้อมูลจากเอกสาร และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มีการจัดระเบียบ ข้อมูล สร้างข้อสรุปและตีความ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ สรุป ผลการศึกษา ดังนี้

1. ศูนย์บริการสาธารณสุขกับภารกิจงานบริการสุขภาพปฐมภูมิในเขตเมือง

สำนักอนามัย มีภารกิจในการดูแลสุขภาพของคร่อมในระดับปฐมภูมิของประชาชน ในพื้นที่ ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การบำบัดรักษาปฐมภูมิ และการฟื้นฟูสภาพ มีหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข 69 แห่ง ซึ่งมีโครงสร้างที่แตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่มีภารกิจให้บริการ สุขภาพระดับปฐมภูมิอื่น ทั้งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น หรือคลินิกชุมชนอบอุ่น การมีวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในโครงสร้างศูนย์ บริการสาธารณสุข ทำให้การดูแลสุขภาพประชาชนสะท้อนความเป็นองค์รวมอย่างเป็น รูปธรรม ดังที่ผู้บริหารระดับสูง กล่าวว่า “นักสังคมสงเคราะห์ไปพร้อมกับทีมแพทย์ พยาบาล เกษัชฯ เพื่อที่จะดูแลและคนแบบองค์รวม ซึ่งก็เป็นจุดเด่นของสำนักอนามัย”

ความรับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นการดูแลเชิงพื้นที่ต่อประชาชน ทุกกลุ่มวัย เป็นการดูแลตั้งแต่ก่อนเกิดจนเสียชีวิต อย่างต่อเนื่อง มีจุดเด่นคือ การเข้า ถึงและใกล้ชิดประชาชน เน้นการทำงานเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน เป็นประตูสู่การดูแลสุขภาพ ดังที่ผู้บริหารระดับต้นคนที่ 6 กล่าวว่า “เราต้องรับผิดชอบต่อทั้ง กทม. ...แผ่นดินทั้งหมดที่มีเสาเข็มอยู่ในเขตเราต้องรู้ ยุคก่อนไม่รู้ไม่แปลก ยุคนี้ไม่รู้ปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ได้ เพราะ ระบบสาธารณสุขเปลี่ยนตามพื้นที่ ที่ผู้บริหารชอบเรียกว่า area-based”

นอกจากนั้นยังพบว่า นโยบายและระบบสุขภาพ ทำให้บริการปฐมภูมิในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ทั้งความรับผิดชอบต่อประชากรด้านสุขภาพและในเชิง พื้นที่ เดิมเน้นการทำงานเชิงรับ ดูแลความเจ็บป่วยทางร่างกายเป็นหลัก แต่เมื่อมีการ

เปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพและให้ความสำคัญของสิทธิด้านสุขภาพ การทำงานจึงเน้นเชิงรุกมากขึ้น มีขอบเขตความรับผิดชอบด้านการสาธารณสุขต่อประชากรในกรุงเทพมหานครทั้งหมด ศูนย์บริการสาธารณสุขต้องรู้สภาพปัญหาในเชิงพื้นที่และตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพได้อย่างครอบคลุมและทันสถานการณ์ นอกจากนั้นยังมีการบริหารจัดการด้านการรักษาพยาบาลซึ่งแบ่งพื้นที่การรักษาพยาบาลปฐมภูมิร่วมกับคลินิกชุมชนอบอุ่น รวมถึงการส่งต่อระหว่างสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิกับทุติยภูมิและตติยภูมิ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงทำให้ภาระงานของศูนย์บริการสาธารณสุขมีมากขึ้น ดังผู้บริหารคนที่ 6 กล่าวว่า “ปัจจุบันงานเราเปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือ แต่ก่อนคนไม่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเพราะเราทำงานแค่นี้คือตรวจรักษา เยี่ยมบ้านก็เอาเฉพาะเครือข่ายชุมชนจัดตั้ง ที่มี อส.อยู่ แต่พอสาธารณสุขของประเทศเปลี่ยน ระบบของ สปสช.เราเปลี่ยนไป เราต้องรับผิดชอบทั้ง กทม. เราต้องรู้ทุกอย่าง นอกจากการรักษาแล้วเราต้องดูแลส่งเสริม มันไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบนี้ได้ ทำให้งานการแพทย์และสาธารณสุขของ กทม.เปลี่ยนโดยสิ้นเชิง”

2. งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข

2.1 การเปลี่ยนผ่านของงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข

ในอดีตงานสังคมสงเคราะห์เน้นการรักษาพยาบาลและการทำงานเชิงรับ เป็นงานที่มีลักษณะของการสนับสนุนให้การรักษาพยาบาลเป็นไปด้วยความราบรื่น เช่น การสงเคราะห์ชั่วคราว การลดหย่อน ส่วนใหญ่เป็นการทำงานกับคนที่ยากจนที่ไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ดังผู้บริหารคนที่ 6 กล่าวว่า “ถ้าคนไข้ยากไร้ก็ต้องให้สังคมสงเคราะห์ เพื่อดูว่าจนจริงไหม นำสงเคราะห์ให้ และก็เซ็นลดหย่อน อันนี้สมัยก่อนเข้ามาแรกๆ นักสังคมฯ จะมีบทบาทนี้เยอะ”

แต่เมื่อระบบสุขภาพเปลี่ยนไป งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข จึงมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับนโยบาย ตอบสนองต่อประชากรในพื้นที่ โดยเน้นการทำงานเชิงรุก การเข้าถึงประชาชนทั้งตัวบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน และเครือข่าย เป็นการดูแล “ชีวิต” ของคนตั้งแต่ก่อนเกิดจนเสียชีวิต ดังผู้บริหารคนที่ 6 กล่าวว่า “คือมันไม่เหมือนกัน พยาบาลกับสายแพทย์เขาจะมองด้านตัวผู้ป่วย แต่นักสังคมฯ เขาจะมองรอบ บ้านเป็นยังไง เขาจน เขายากไร้ คือมองแบบชีวิต ไม่ใช่ตัวคน มองแบบชีวิตคือมองแบบสังคมสงเคราะห์”

มิติของงานสังคมสงเคราะห์ที่มีทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพกับกลุ่มที่ไม่ได้มี ปัญหาสุขภาพ ด้านการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาในกลุ่มที่มีภาวะเสี่ยงต่อปัญหา สุขภาพและสังคม ด้านการบำบัดและฟื้นฟูทางสังคมสำหรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยเฉพาะการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิสวัสดิการแก่กลุ่มเป้าหมาย ต่างๆ และด้วยเงื่อนไขภารกิจของศูนย์บริการสาธารณสุขที่มีขอบเขตการดูแลสุขภาพ ปฐมภูมิ ประกอบกับข้อจำกัดของทรัพยากร จึงทำให้นักสังคมสงเคราะห์ต้องแสดงความสามารถและศักยภาพในเรื่องของการประสานงาน และการบริหารจัดการทรัพยากร องค์กรเครือข่ายทางสังคมและสุขภาพ รวมถึงการประสานงานเชื่อมโยงทุกระบบใน ศูนย์บริการสาธารณสุข ดังที่ผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 2 กล่าวว่า “*นักสังคมฯ จะต้องเข้มแข็งรุกและ แข็งรับ แล้วก็ร่วมประสานเครือข่ายในพื้นที่ สิ่งที่สำคัญตัวนักสังคมฯ ต้องเป็นคนที่ย่อยเรียง ในเรื่องของความเชื่อมโยงของทุกระบบ*”

อย่างไรก็ตาม ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยบางส่วนมีมุมมองที่ต่างออกไปว่า งาน สังคมสงเคราะห์ในศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นเพียงการทำงานเชิงสงเคราะห์กับกลุ่ม ผู้ที่ประสบปัญหาเท่านั้น บริการสุขภาพปฐมภูมิเป็นเรื่องส่งเสริม ป้องกัน บำบัด ฟื้นฟู ที่เกี่ยวกับโรค ไม่ใช่เรื่องสิทธิของผู้สูงอายุหรือคนพิการ ดังที่ผู้บริหารระดับต้นคนที่ 1 กล่าวว่า “*นักสังคมฯ ต้องมาสำรวจดูตัวเองว่าจะมีบทบาทอย่างไรในปฐมภูมิ ถ้ารักษาทั่วไป ดูแลทั่วไป นักสังคมฯ ตอนนี้อย่างไร เพราะปฐมภูมิไม่ได้เกี่ยวเรื่องสิทธิผู้พิการ ดูแลผู้สูงอายุ เป็นการดูแลเรื่องรักษาโรค ฟื้นฟู ส่งเสริมทั่วไปมากกว่า*”

2.2 บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ ในศูนย์บริการสาธารณสุข

จากความเห็นของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทั้ง 3 ระดับ มีความสอดคล้องกันว่า นักสังคมสงเคราะห์ ในศูนย์บริการสาธารณสุข มีบทบาท 3 ส่วน ได้แก่

1) บทบาทในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เป็นการปฏิบัติงาน ตามหลักการ กระบวนการ และวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ ภายใต้ภารกิจของศูนย์ บริการสาธารณสุข รวมถึงตามนโยบายและแผนของสำนักอนามัย ดังผู้บริหารระดับต้น คนที่ 7 กล่าวว่า “*เราอยู่ภายใต้สำนักอนามัย บทบาทหน้าที่ของสำนักอนามัยเป็นอย่างไร เราต้องทำงานให้สอดคล้อง*”

2) บทบาทการบริหารศูนย์บริการสาธารณสุข โดยเป็นหนึ่งในสหวิชาชีพที่ร่วม เป็นคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการสาธารณสุข ที่เรียกกันว่า “ห้าเสือ” ซึ่งองค์ประกอบ

ของห้าเสีย อาจมีแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักจิตวิทยา หรือวิชาชีพอื่น แต่จะต้องมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นหนึ่งในนั้น มีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และให้ความเห็นภายใต้ความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ เพื่อขับเคลื่อนงานของศูนย์บริการสาธารณสุข ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 6 กล่าวว่า “คุณหมอมองว่าในห้าเสียนี้ คุณต้องสามารถทำได้ ถ้าให้งานมาแล้วคุณก็ต้องทำได้ เราก็ต้องบริหารจัดการ”

3) บทบาทการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์ในกลุ่มศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย มีการบริหารจัดการภายในโดยแบ่งพื้นที่บริหารศูนย์บริการสาธารณสุข 69 แห่ง ออกเป็นกลุ่มเขต 6 กลุ่ม พร้อมมอบหมายวิชาชีพอาวุโสกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ดังนั้น แต่ละกลุ่มเขตจะมีนักสังคมสงเคราะห์อาวุโสทำหน้าที่กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในกลุ่ม มีการให้คำปรึกษา สนับสนุนด้านจิตใจ ให้แรงเสริม แลกเปลี่ยนความรู้ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและจัดการทรัพยากรต่างๆ ร่วมกัน ดังที่ผู้บริหารระดับสูง กล่าวว่า “ใน 6 กลุ่มเขต คิดว่ามันอาจจะมีความแตกต่างกันบ้าง ทำงานเราต้องกระจายความรับผิดชอบ กระจายอำนาจเพื่อสามารถเข้าถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุดตรงประเด็นมีประสิทธิภาพ”

2.3 ความสำเร็จของงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทั้ง 3 ระดับเห็นว่า งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ยังไม่มีการกำหนดผลสำเร็จ หรือวิธีการประเมินงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม แต่อาจประเมินความสำเร็จได้จาก 2 ทาง ได้แก่

1) ประเมินจากผู้ใช้บริการ ได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น มีความภูมิใจในตนเอง มีความพึงพอใจ มีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 6 กล่าวว่า “ถ้าเขามีความรู้ความเข้าใจในสังคม ทำให้เขาปรับตัวปรับใจ เข้ากับสถานการณ์ได้ ก็ทำให้เขามีชีวิตที่ดีเป็นปกติได้ จากการช่วยเหลือตัวเอง การทำหน้าที่ทางสังคม การปรับตัว เขาสามารถที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี นี่คือเป้าหมายระดับสูงของสังคมสงเคราะห์แล้ว”

2) ประเมินจากนักสังคมสงเคราะห์ มีความสุข เมื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย และการแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการได้รับบริการสังคมสงเคราะห์ ดังผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 5 กล่าวว่า “สามารถที่จะให้เขายืนอยู่ได้ในระดับหนึ่งแล้ว ก็ภูมิใจลึกๆ ว่าเป็นความสามารถเรา”

3. ปัญหาของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข

3.1 ปัญหาเชิงโครงสร้าง

จากโครงสร้างศูนย์บริการสาธารณสุขที่มีนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขเพียง 1 อัตรา ได้ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติการและการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งระบบสุขภาพ นโยบาย สภาพแวดล้อม ความเป็นเมือง และลักษณะทางประชากร ทำให้สภาพปัญหาในพื้นที่ที่มีความหลากหลาย เป็นปัญหาเชิงลึก และซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลต่อลักษณะงานและภาระงาน (Workload) ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ อัตรากำลังไม่สัมพันธ์กับขนาดพื้นที่และประชากร ดังผู้บริหารระดับต้นคนที่ 6 กล่าวว่า “นักสังคมฯ ยังมีอัตราเดียวของทุกศูนย์ สำรก่อนน้ามัยเราไม่ได้แบ่งพื้นที่ตามประชากร ทำให้การกระจายตัวของบุคลากรในบางพื้นที่ไม่สัมพันธ์กัน บางพื้นที่ใหญ่บางพื้นที่เล็ก”

ด้วยภาระงานดังกล่าว ศูนย์บริการสาธารณสุขจึงมีการจ้างงานพนักงานช่วยงานสังคมสงเคราะห์เป็นบุคลากรอัตราจ้างรายวัน เพื่อแก้ปัญหาเชิงโครงสร้าง คุณสมบัติของพนักงานช่วยงานฯ มีผลต่องานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นสาขาของการศึกษา ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เฉพาะทาง ดังนั้น ต้องมีกระบวนการคัดเลือก รวมถึงวิธีการสอนงาน เพื่อให้ได้ผู้ช่วยปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ที่มีศักยภาพ ดังผู้บริหารระดับสูง กล่าวว่า “ปัญหานี้มันก็มีทางออกหลายอย่าง คือเรามีผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจบทางด้านสังคมสงเคราะห์ แล้วก็ทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่กับนักสังคมสงเคราะห์ตัวจริงมาตลอด”

3.2 ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

จากอัตรากำลังนักสังคมสงเคราะห์ในสังกัดสำรก่อนน้ามัย จำนวน 165 อัตรา มีโครงสร้างระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ โดยในศูนย์บริการสาธารณสุขมีระดับตำแหน่งชำนาญการพิเศษเพียง 10 อัตรา ผ่านการสอบคัดเลือก ข้อจำกัดดังกล่าวทำให้นักสังคมสงเคราะห์ขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความต้องการพัฒนางาน ดังผู้บริหารระดับต้นคนที่ 6 กล่าวว่า “นักสังคมฯ เราเข้าใจว่าเหนื่อยเพราะมีคนเดียว ปัญหา career path ก็ไม่ขึ้น”

3.3 การบริหารจัดการเชิงพื้นที่ของระบบสุขภาพ

จากการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพ โดยแบ่งพื้นที่การดูแลสุขภาพปฐมภูมิ ระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุขกับคลินิกชุมชนอบอุ่น เป็นการแบ่งพื้นที่การรักษาพยาบาลตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในขณะที่บริการด้านอื่นๆ ยังคงอยู่ในความดูแลของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้ป่วยของคลินิกชุมชนอบอุ่นที่ประสบปัญหาทางสังคมจำเป็นต้องได้รับการสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ที่ต้องลงปฏิบัติงานในพื้นที่โดยไม่มีวิชาชีพอื่นของศูนย์บริการสาธารณสุข ส่งผลกระทบต่อการใช้ทรัพยากรของศูนย์บริการสาธารณสุข โดยเฉพาะเรื่องการเดินทาง โดยมองถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรศูนย์บริการสาธารณสุข ที่เป็นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เพียงด้านเดียว ดังที่ผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 4 กล่าวว่า “คลินิกชุมชนอบอุ่น ต้องมาดูว่าพื้นที่นี้อยู่คลินิกไหน เพราะว่าเรื่องของกรพยาบาลแบ่งกันชัดเจน แต่ด้านนักสังคมสงเคราะห์กับนักกายภาพฯ ต้องดูแลทั้งหมด”

3.4 ข้อจำกัดของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้ขอบเขตการดูแลสุขภาพปฐมภูมิของศูนย์บริการสาธารณสุข

จากภารกิจของศูนย์บริการสาธารณสุข ที่มีขอบเขตการให้บริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ จึงมีข้อจำกัดในเรื่องการดูแลผู้ประสบปัญหา ทำให้ไม่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการที่อยู่นอกเหนือขอบเขตบริการได้ การประสานงานและส่งต่อจึงเป็นงานสำคัญที่จำเป็น ข้อจำกัดดังกล่าว ในอีกนัยหนึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของนักสังคมสงเคราะห์ที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 5 กล่าวว่า “ทางศูนย์ฯ ไม่มีทรัพยากรของตัวเองเลย คือถือว่าเป็นข้อจำกัดของศูนย์ฯ แต่ว่านักสังคมฯ ศูนย์ฯ ถือว่ามีความเก่งตรงที่ว่าสามารถจัดการทำได้ ไม่ว่าจะของนั้นจะเป็นอะไรหรือเรื่องอะไร ก็จะไปแสวงหามาได้ ซึ่งจะเป็นข้อจำกัดแต่ก็ไม่ใช่ว่าข้อจำกัด”

3.5 ระบบสารสนเทศในงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข

สำนักอนามัยมีระบบจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศทางสาธารณสุข (Health Center Information System : HCIS) โดยงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขเป็นหนึ่งในระบบงานที่นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์บริการสาธารณสุขต้องนำเข้าสู่ข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพบว่า นักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้นำเข้าสู่ข้อมูล

อย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลจากระบบไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการทำงานและวางแผน ระบบสารสนเทศไม่สอดคล้องกับลักษณะงาน และช่องทางที่รายงานผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุขไม่ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 4 กล่าวว่า “บางคนลงบ้าง บางคนไม่ได้ลงบ้าง ยอตนั่นก็จะไม่ตรง...ประเภทปัญหาไม่ตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ต้องไปแก้ที่ระบบ HCIS”

4. แนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข

ผลการศึกษานโยบายการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข โดยนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) 7 ด้าน มาเป็นกรอบในการนำเสนอแนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข พบว่า

4.1 การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ (Customer Focus)

ควรมีการประเมินผลสำเร็จของงานสังคมสงเคราะห์จากผู้ให้บริการ ทั้งความพึงพอใจ การตอบสนองความต้องการ คุณภาพชีวิต และการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น ดังผู้บริหารระดับต้นคนที่ 4 กล่าวว่า “ผลสำเร็จก็ควรวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

4.2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

นักสังคมสงเคราะห์ ควรแสดงความเป็นผู้นำในบทบาทวิชาชีพที่ชัดเจน ทั้งบุคลิกภาพและลักษณะเฉพาะของวิชาชีพ ส่วนในทางบริหาร การถูกคาดหวังให้เป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการสาธารณสุข หรือ หัวหน้า จึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติและศักยภาพ ทั้งการบริหารองค์กรและบริหารงานสังคมสงเคราะห์ นอกจากนั้น การพัฒนาคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข นักสังคมสงเคราะห์ควรมีบทบาทในหมวดการนำองค์กร ดังผู้บริหารคนที่ 2 กล่าวว่า “นักสังคมฯ เป็นหนึ่งในผู้บริหารคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ก็ควรจะอยู่ในหมวดการนำในองค์กร”

4.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Engagement of People)

การจัดการบริหารงานสังคมสงเคราะห์เป็นกลุ่มเขต ควรเป็นพื้นที่สื่อสารให้นักสังคมสงเคราะห์ภายในกลุ่มได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหา ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องงาน และความสัมพันธ์ต่างๆ นอกจากนั้น ควรมีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งข้าราชการและพนักงานช่วยงานสังคมสงเคราะห์ ตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงานและระหว่างพัฒนาระหว่างการปฏิบัติงาน

ตลอดจนมีระบบคัดเลือกและจ้างงานผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเป็นพนักงานช่วยงานสังคมสงเคราะห์ และสิ่งที่สำคัญคือนักสังคมสงเคราะห์ควรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 6 กล่าวว่า “งานที่เราต้องมียุทธศาสตร์ เราต้องทำให้เห็นว่าคุณภาพของเราต้องเท่าเทียมกับวิชาชีพอื่น”

4.4 การเน้นกระบวนการ (Process Approach)

จากการรับตรวจประเมินคุณภาพตามมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข (Public Health Center Accreditation) เห็นว่าควรมีการทำงานสังคมสงเคราะห์ โดยคำนึงหลัก 3P (Propose Process Performance) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดเป้าหมายเชิงกระบวนการ ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 6 กล่าวว่า “เขาให้แก้ปัญหาด้วยการใช้ 3P หมด มันต้องระบุให้ชัด งานคนพิการเราจะพัฒนา 3P ทำอะไร ผู้สูงอายุทำอะไร” และ “อบรมนักสังคมฯ เลยกว่า 3P คืออะไร”

4.5 การปรับปรุง (Improvement)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ควรมีมาตรฐาน ที่แสดงให้เห็นขอบเขต ตัวชี้วัด ผลลัพธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้แก่นักสังคมสงเคราะห์ทุกศูนย์บริการสาธารณสุขในแต่ละพื้นที่ ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนา นวัตกรรม หรือ Best Practice ของงานสังคมสงเคราะห์ นอกจากนั้น ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดและประเมินได้อย่างชัดเจน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 6 กล่าวว่า “การสร้างมาตรฐานขึ้นมาทำให้เรารู้ว่าขอบเขตงานของเราที่แท้จริงคืออะไร ต้องให้วิชาชีพอื่นเขารู้ในบริบทของขอบเขตงานเราด้วย”

4.6 การตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน (Evidence-base Decision Making)

ควรมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล โดยนำข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ระบบรายงานควรมีการนิยามให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมือนกัน ดังผู้ปฏิบัติกลุ่มที่ 2 กล่าวว่า “รายงานควรจะชัดเจน อยากให้เอาข้อมูลไปวิเคราะห์ว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายไหน หนักในพื้นที่ไหน แล้วก็วางแผน ในการลง HCIS แต่ละเดือนจะมีฐานข้อมูลไปวิเคราะห์ วางแผน ไม่ใช่ลงไปก็เหมือนเดิม ยังทำงานเหมือนเดิม”

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาคครั้งนี้ ได้สะท้อนภาพงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ปัญหาในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติ โดยพบว่า การเปลี่ยนแปลงของนโยบายและระบบสุขภาพ ได้ส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ให้บริการรักษาปฐมภูมิเป็นหลัก ปัจจุบัน ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความรับผิดชอบในเชิงพื้นที่ (area based) เน้นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น เป็นด่านหน้าที่เข้าถึงสุขภาพของประชาชน เชื่อมโยงกับบริการระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ สิทธิด้านสุขภาพเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยบริการและผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนัก งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการสาธารณสุขในการดูแลสุขภาพ มีความรับผิดชอบต่อ “ชีวิต” ของประชากรตั้งแต่ (ก่อน) เกิดจนเสียชีวิต นักสังคมสงเคราะห์ ในศูนย์บริการสาธารณสุข มีทั้งบทบาทต่อการเป็นวิชาชีพ บทบาทการบริหารศูนย์บริการสาธารณสุข และบทบาทการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ ความสำเร็จของงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข สามารถประเมินได้จากผู้ใช้บริการและตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง ส่วนปัญหาของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข มีทั้งปัญหาเชิงโครงสร้าง จากอัตรากำลังนักสังคมสงเคราะห์ 1 คนต่อศูนย์บริการสาธารณสุข 1 แห่ง ส่งผลกระทบต่อภาระงาน คุณภาพ และการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ รวมถึงปัญหาการขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และปัญหาจากการบริหารจัดการระบบสุขภาพ นำไปสู่แนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขว่า ควรประเมินผลลัพธ์จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรมีความเป็นผู้นำ ควรมีการพัฒนาวิชาชีพ สังคมสงเคราะห์ทั้งในเชิงการพัฒนาบุคลากร (Human Resources Development) และการบริหารจัดการผ่านวัฒนธรรมวิชาชีพ ควรมีการเน้นกระบวนการทำงานภายใต้หลัก 3P ควรมีการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควรปฏิบัติงานบนฐานข้อมูลจริง

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข ภายใต้กระบวนทัศน์สุขภาพแนวใหม่

ศูนย์บริการสาธารณสุข และงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข มีลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบเชิงพื้นที่ (area based) การดูแลประชากรทุกช่วงชีวิต การเข้าถึงสุขภาพเชิงรุก และสิทธิด้านสุขภาพ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและระบบสุขภาพของประเทศ ในการกำหนดให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรักษาพยาบาล หรือ มีหลักประกันสุขภาพโดยถ้วนหน้า เน้นนโยบาย “สร้างนำซ่อม” ประกอบกับการกำหนดนโยบายภายใต้กระบวนทัศน์สุขภาพแนวใหม่ (Health Paradigm) และแนวคิดการดูแลสุขภาพพหุมิติที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมในทุกมิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การบำบัดรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างสุขภาพทางร่างกาย กับจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ผลการศึกษา สะท้อนให้เห็นการยอมรับการมีอยู่และความสำคัญของนักสังคมสงเคราะห์ในองค์กรด้านสาธารณสุขที่ให้บริการสุขภาพพหุมิติ ต่อบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ทั้งในฐานะวิชาชีพและการบริหารองค์กร จากมุมมองของทั้งตัวนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Pagaling, M. (2022) ที่พบว่าความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลลัพธ์สุขภาพทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของนักสังคมสงเคราะห์ ในฐานะที่เป็นหนึ่งในวิชาชีพที่ดูแลสุขภาพ นักสังคมสงเคราะห์ไม่เพียงแต่จะต้องมีองค์ความรู้ที่เท่าทันนโยบาย และสามารถปรับตัวต่อระบบสุขภาพที่มีความเป็นพลวัตได้เท่านั้น แต่ยังคงคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ทางสังคมและสุขภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย

2. ปัญหาของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ได้แก่ ปัญหาเชิงโครงสร้าง การขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ปัญหาระบบสารสนเทศงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ข้อจำกัดของภารกิจทำให้บริการพหุมิติ เหล่านี้

เป็นปัญหาที่เกิดจากโครงสร้างและระบบภายในองค์กรเอง จากโครงสร้างอัตรากำลังเพียง 1 คนต่อศูนย์บริการสาธารณสุข 1 แห่ง กับความรับผิดชอบประชากรในพื้นที่ ประกอบกับความซับซ้อนและหลากหลายของปัญหาสังคมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ภายใต้ภารกิจบริการปฐมภูมิ ได้ส่งผลกระทบต่อภาระงานของนักสังคมสงเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ในขณะที่ระบบสนับสนุนเช่นการใช้ระบบสารสนเทศไม่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดการสะท้อนกลับของข้อมูล และการวางแผนบนพื้นฐานข้อมูลจริง นอกจากนี้โครงสร้างตำแหน่งที่ขาดความก้าวหน้าไม่ได้ทำให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดแรงจูงใจในการพัฒนางาน ส่วนปัญหาจากการบริหารจัดการของระบบสุขภาพ เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ถึงแม้ว่าการบริหารจัดการแบบให้เอกชนร่วมให้บริการปฐมภูมิในลักษณะคลินิกชุมชนอบอุ่น จะเป็นการกระจายบริการให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ แต่บริการดังกล่าวยังคงเป็นรักษาพยาบาลปฐมภูมิมากกว่าการดูแลสุขภาพองค์รวม เนื่องจากคลินิกชุมชนอบอุ่นไม่มีนักสังคมสงเคราะห์ที่จะดูแลมิติทางจิตสังคมสำหรับผู้ใช้บริการที่ประสบปัญหา กลุ่มดังกล่าวจึงต้องอยู่ในความรับผิดชอบของนักสังคมสงเคราะห์ ในศูนย์บริการสาธารณสุข ที่ยังต้องใช้ทรัพยากรของศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแลผู้ใช้บริการ

3. การพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข

ภายใต้กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) ผลการศึกษา พบว่า งานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขควรมีการพัฒนาในประเด็นสำคัญ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การเน้นกระบวนการ การปรับปรุง การตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน ซึ่งแนวทางการพัฒนาดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกันเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพโดยรวมมาใช้ในบริบทการดูแลสุขภาพของ Alzoubi, M.M. et al. (2019) ที่พบว่าแนวคิดการพัฒนาคุณภาพส่งผลในเชิงบวกต่อระบบการดูแลสุขภาพ และเป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของการดูแลสุขภาพ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากข้อค้นพบที่ได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ควรกำหนดนโยบาย รูปแบบ มาตรการ และการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบสุขภาพ โดยคำนึงถึงการดูแลสุขภาพ องค์กรร่วมในทุกมิติ นอกเหนือจากบริการรักษาพยาบาลปฐมภูมิ เพื่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งต่อประชาชนที่สามารถเข้าถึงบริการ และหน่วยบริการที่รับผิดชอบดูแลสุขภาพปฐมภูมิ

2. กระทรวงสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่มีภารกิจ ดูแลสุขภาพปฐมภูมิ ควรสนับสนุนให้มีอัตรากำลังนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ที่ครอบคลุมองค์ประกอบของสุขภาพองค์กรร่วมอย่างแท้จริง

3. กรุงเทพมหานคร ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังนักสังคมสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงาน ด้านสาธารณสุข หรือบริหารจัดการอัตรากำลังของนักสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ให้เหมาะสมกับภาระงาน สามารถรองรับสถานการณ์ รวมถึงนโยบายด้านสุขภาพและสังคมในอนาคต

4. กรุงเทพมหานคร ควรส่งเสริมให้นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Career Path) เทียบเท่าบุคลากรวิชาชีพสายการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อเป็นแรงจูงใจและผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเอง นำไปสู่การพัฒนางาน ตามภารกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. สำนักอนามัย ควรสนับสนุนให้มีการปรับปรุงและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ ทางสาธารณสุข ภายใต้แนวคิดการพัฒนาคุณภาพโดยรวม เพื่อให้การพัฒนาเป็นไป อย่างมีทิศทาง และส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาให้เกิดขึ้นในองค์กร

2. นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ควรพัฒนาวัฒนธรรมทางวิชาชีพ เพื่อเป็นพื้นที่และกลไกในการบริหารจัดการคนและงาน ให้เกิดความเข้มแข็งและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขในศูนย์บริการสาธารณสุข โดยนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มาเป็นกรอบในการศึกษา

2. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุข หรือนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ในประเด็นต่างๆ เพื่อหาช่องว่างและสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ทางสาธารณสุขในวงกว้างต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกิดศิริ ยอดพริ้ง. (2530). การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนในกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีการประยุกต์ใช้แนวคิดความจำเป็นพื้นฐานในศูนย์บริการสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
TULibrary. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:119220.
- จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร, ระพีพรรณ คำหอม, เยาวเรศ คำมะนาว และทองศิริ กำแดง. (2564). การสร้างคุณค่าและสมรรถนะหลักนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 29(1), 294 – 328.
- จรรยาพร กุลอานวยชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). TULibrary. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:124224.
- ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). TULibrary. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:118640

- ศศิพิมล แก่นเมือง และระพีพรรณ คำหอม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556. ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). TULibrary. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:175600
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). *สุขภาพคนไทย 2556 : ปฏิรูปประเทศไทย ปฏิรูปโครงสร้างอำนาจเพิ่มพลังพลเมือง*. บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- สุกัญญา กกแก้ว. (2544). *ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงพยาบาลต่องานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ภายใต้ทิศทางการสูงส่งการมหาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). TULibrary. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:116639.
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. (2549). *ผลการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา (พ.ศ.2540 – 2549)*. การประชุมสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 6 พ.ศ.2549 วันที่ 27 – 29 ตุลาคม 2549.
- สำนักอนามัย. (2564). *คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักอนามัย (ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. 2564)*. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. <https://webportal.bangkok.go.th/health/page/sub/>
- สำนักอนามัย. (ม.ป.ป.). *ประวัติของสำนักอนามัย*. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. <https://webportal.bangkok.go.th/health/page/sub/3523/> ประวัติของสำนัก
- Alzoubi, M. M., Hayati, KS., Rosliza, AM., Ahmad, AA., & Al-Hamdan, ZM. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. *Dove press*, 12(n.d.), 167–177. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S197038>

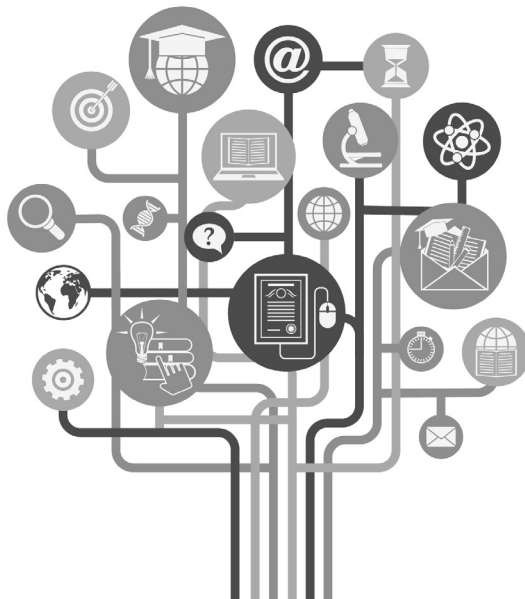
- Pagaling, M. (2022). *Social Connection : An Exploration of Screening Methods in Primary Care* (Doctoral dissertation, Alliant International University) ProQuest. <https://www.proquest.com/openview/adf87599a495c92ca375b8fad7609a17/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Ruth, B. J., & Marshall, J. W. (2017). A history of social work in public health. *American Journal of Public Health*, 107(53), S236-S242. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.304005>

13

การสร้างและพัฒนาลักกฏหมายความรับผิดของฝ่ายปกครอง โดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง

Creating and Developing Principles of Law on the Liability of Administration without Fault by Administrative Court

กิตติพงษ์ สุวรรณसन
Kittipong Suwannason



การสร้างและพัฒนากลไกกฎหมายความรับผิดของฝ่ายปกครอง โดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง*

Creating and Developing Principles of Law on the Liability of
Administration without Fault by Administrative Court

กิตติพงษ์ สุวรรณสน¹

Kittipong Suwannason

¹คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

Faculty of Law, Vonchavalitkul University, Nakhonratchasima 30000, Thailand

e-mail. Kittipong_suw@vu.ac.th

Received : October 7, 2022 Revised : February 24, 2023 Accepted : February 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การสร้างและพัฒนากลไกกฎหมายความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์การสร้างและพัฒนากลไกกฎหมายที่ศาลปกครองใช้อ้างเป็นเหตุผลพิพากษาให้ฝ่ายปกครองรับผิดโดยปราศจากความผิดและวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดในการสร้างองค์ประกอบของหลักความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ศาลปกครองสูงสุดได้ยอมรับนำแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดมาใช้เป็นหลักกฎหมายในการพิจารณาวินิจฉัยคดีความรับผิดที่เกิดขึ้นแก่เอกชนผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้อำนาจทางปกครองโดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากหลักความรับผิดละเมิดทางปกครองหลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิดที่ศาลปกครองสูงสุดได้นำมาอ้างเป็นเหตุผลพิจารณาวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองต้องรับผิดนั้น ประกอบด้วย ทฤษฎีความเสี่ยงภัย ทฤษฎีความเสมอภาคของพลเมืองในการรับภาระสาธารณะ หลักการล่วงล้ำสิทธิในทรัพย์สินโดยชอบด้วยกฎหมาย และหลักผลข้างเคียงที่เกิดจากการล่วงล้ำสิทธิที่ชอบ

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การสร้างและพัฒนากลไกความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง” ที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ด้วยกฎหมาย มาใช้เป็นฐานแนวคิดทางกฎหมายในการวินิจฉัยคดีความรับผิดของฝ่ายปกครอง ส่วนการกำหนดองค์ประกอบความผิดโดยปราศจากความผิดนั้น ยังไม่พบว่ามีศาลปกครองสูงสุด ได้วางกำหนดองค์ประกอบความรับผิดไว้อย่างชัดเจน จากการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด อาจสรุปได้ 4 หลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) หน่วยงานทางปกครองเป็นต้นเหตุของความเสียหาย 2) หน่วยงานทางปกครองได้ใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย 3) เอกชนได้รับความเสียหาย 4) ความเสียหายนั้นมีความสัมพันธ์มาจากการใช้อำนาจ

คำสำคัญ : การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายปกครอง; ความรับผิดโดยปราศจากความผิด; ศาลปกครอง

Abstract

The research entitled “Creating and Developing Principles of Law on the Liability of Administration without Fault by Administrative Court” aims to 1) determine which principles of law the Supreme Administrative Court used as rationales for administration to have liability without fault, and to 2) analyze the Supreme Administrative Court’s decisions for structuring relevant principles of law on the liability of administration without fault. Qualitative research was used as this research methodology.

The research findings indicated that the Supreme Administrative Court used conceptual theories related to the liability of administration without fault to apply as legal standard for cases involving liability without fault. In order to structure compositions of liability without fault, the concepts of risk theory and equity theory of people in bearing public burdens, legal violation on property rights and the principle of side effects caused by violation of legal rights were applied. Evidently, the components of liability without fault had not yet been clearly specified by the Supreme Administrative Court, but based on the analysis and synthesis of the final judgement of the Supreme Administrative Court, the liability without fault

could be summarized into 4 criteria as follows; 1) the damage came from the administrative agency, 2) the administrative agency used power legally, 3) the private sector was damaged and 4) that damage was highly related to the use of power.

Keywords: Creating and Developing Principles of Law; Liability without Fault; Administrative Court.

บทนำ

ความรับผิดของฝ่ายปกครองอาจแบ่งความรับผิดออกได้เป็น 2 กรณีด้วยกัน ได้แก่ ความรับผิดของฝ่ายปกครองในการกระทำอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ละเมิด) ของฝ่ายปกครอง และความรับผิดอย่างอื่นหรือความรับผิดของฝ่ายปกครองอันไม่ได้เกิดจากการกระทำที่เป็นความผิด (ละเมิด) ของฝ่ายปกครอง (ต่อพงศ์ กิตติพานุพงศ์, 2561) กรณีมีข้อพิพาทเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้น ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาให้ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นได้ตามมาตรา 9(3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้ (3) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือคำสั่งอื่น หรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร” ความรับผิดอย่างอื่น ก็คือความรับผิดอันเกิดจากการกระทำทางปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายหรือหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิดที่ศาลปกครองนำมาใช้เป็นเหตุผลวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิดจากการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง การวินิจฉัยความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครอง คดีที่ศาลปกครองวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิดโดยปราศจากความผิดบางคดีข้อเท็จจริงใกล้เคียงกันแต่ศาลปกครองได้วินิจฉัยโดยอาศัยหลักความรับผิดจากการกระทำละเมิดมาวินิจฉัยความรับผิดนั้น แต่บางคดีศาลปกครองได้นำหลักกฎหมายโดยปราศจากความผิดมาวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิดมาวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิดนี้ ศาลปกครองอาศัยหลักกฎหมายใดมาวินิจฉัยเป็นเหตุผลให้ฝ่ายปกครอง

รับผิดจากการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมายนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการนำหลักกฎหมายมาปรับใช้กับความรับผิดโดยปราศจากความผิด และศึกษา องค์ประกอบความรับผิด โดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครองเพื่อแยกความรับผิดโดยปราศจากความผิดกับความรับผิดทางละเมิดออกจากกันให้เด่นชัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครองที่ศาลปกครองใช้อ้างเป็นเหตุผลในการวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิดโดยปราศจากความผิด
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดในการสร้างและพัฒนาองค์ประกอบหลักความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด

ขอบเขตของงานวิจัย

วิจัยนี้มุ่งศึกษาวิเคราะห์การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครองที่ศาลปกครองที่นำมาเป็นเหตุผลพิจารณาพิพากษาให้ฝ่ายปกครองรับผิดโดยปราศจากความผิด โดยศึกษาหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิดที่ปรากฏในระบบกฎหมายของประเทศเยอรมัน และประเทศฝรั่งเศส และศึกษาวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดในการสร้างและพัฒนาองค์ประกอบหลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครอง ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่แนวทางใน การวินิจฉัยความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดให้มีความชัดเจนในเหตุผลและแยกความรับผิดโดยปราศจากความผิดออกจากความผิดทางละเมิดได้อย่างชัดเจนเพื่อความเป็นธรรมกับผู้ได้รับความเสียหายให้ได้รับการชดเชยค่าทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรม

วิธีการวิจัย

เป็นการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากตำรา กฎหมาย รวมทั้งหนังสือ คำอธิบาย งานวิจัย บทความในวารสาร วิชาการต่างๆ รวมทั้งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครอง และวิเคราะห์คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดโดยปราศจากความผิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงแนวความคิดและทฤษฎี หลักกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด
2. ทำให้ได้ทราบแนวทางการใช้หลักกฎหมายในการวินิจฉัยคดีของศาลปกครองกรณีความรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครอง
3. ทำให้ได้ทราบองค์ประกอบความความรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดแยกออกจากองค์ประกอบความรับผิดชอบทางละเมิดทางปกครอง

ผลการวิจัย

1. การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดของศาลปกครอง

จากการศึกษาพบว่า ศาลปกครองสูงสุดได้ยอมรับแนวความคิด ทฤษฎี หลักกฎหมายเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองจากการกระทำทางปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายกรณีไม่มีบทบัญญัติความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองเอาไว้เป็นการเฉพาะ ศาลปกครองได้นำหลักกฎหมายความรับผิดชอบโดย ปราศจากความผิดมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวินิจฉัยคดีปกครองกรณีเกี่ยวกับความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองจากการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมาย แต่ได้ก่อให้เกิดเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดของเอกชน หลักความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดที่ศาลปกครองนำมาใช้เป็นฐานข้ออ้างเป็นเหตุผลให้รัฐต้องรับผิดชอบด้วย

1.1 ทฤษฎีความเสียหาย

ศาลปกครองสูงสุดได้นำหลักความเสียหาย มาเป็นพื้นฐานแนวคิดในการวินิจฉัยคดีที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิด ซึ่งทฤษฎีนี้มีหลักสำคัญของแนวความคิดว่า บุคคลใดก็ตามได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นในการดำเนินกิจกรรมที่ตนได้รับประโยชน์ จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากความเสียหายที่ตนได้รับประโยชน์ ก็ต้องแบกรับความเสียหายนั้นด้วย และทฤษฎีความเสียหายนี้ศาลปกครองสูงสุดของฝรั่งเศสได้แยกความรับผิดชอบของรัฐอันเนื่องมาจากก่อให้เกิดความเสียหายออกเป็น 3 กรณี คือ (1) ความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากความเสียหายจากอันตรายสาธารณะที่เกิดขึ้น (2) ความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากความเสียหายที่ผู้ก่อ

ให้เกิดขึ้นได้รับประโยชน์ (3) ความรับผิดชอบอันเนื่องมาจากความเสี่ยงอันเกิดจากความไม่แน่นอน (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2563) โดยศาลปกครองไทยได้วางแนวทางหรือหลักกฎหมายไว้ใน คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2560/89 ว่าหน่วยงานของรัฐจะต้องรับผิดชอบต่อผู้เสียหายในการดำเนินกิจการทางปกครองซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายนอกหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเอง แม้หน่วยงานของรัฐจะมีได้ใจหรือประมาทเลินเล่อและมีได้กระทำผิดกฎหมาย แต่หน่วยงานของรัฐก็ไม่อาจปฏิเสธความรับผิดได้ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐให้บรรลุเป้าหมายอันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอาจมีผลกระทบก่อให้เกิดความเสียหายแก่เอกชน หน่วยงานของรัฐจึงต้องรับผิดชอบต่อผลทั้งหลายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าวแม้จะมีได้กระทำละเมิดก็ตาม ความรับผิดดังกล่าวเรียกว่า “ความรับผิดโดยปราศจากความผิด” ศาลปกครองสูงสุดจึงพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายตามจำนวนที่เกิดขึ้นจริงแก่ผู้ฟ้องคดีพร้อมดอกเบี้ยตามกฎหมาย (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 7, 2561) การวินิจฉัยคดีของศาลปกครองสูงสุดคดีนี้ เห็นได้ว่าศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยคดีความรับผิดชอบของรัฐกรณีเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายไม่ได้กระทำละเมิดต่อหน่วยงานของรัฐ ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยให้หน่วยงานของรัฐต้องชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ เป็นการวินิจฉัยอยู่บนแนวคิดทฤษฎีเสี่ยงภัยเพราะหน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้ก่อให้เกิดกิจกรรมคือ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่นั้นเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายปกครองจากการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ อันเป็นความเสี่ยงภัยที่เกิดกับเจ้าหน้าที่สาธารณะหรือผู้ช่วยเหลือราชการ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐต้องแบกรับความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงภัยนี้ด้วย รัฐจึงต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานให้แก่หน่วยงานฝ่ายปกครอง

จากการที่ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยคดีโดยอ้างหลักความเสี่ยงภัยมาเป็นเหตุผลในการวินิจฉัยคดี ผู้วิจัยเห็นด้วยกับศาลปกครองฯ ที่ได้รับเอาแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยมาวินิจฉัยอ้างเป็นเหตุผล ให้รัฐต้องรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดต่อกรณีดังกล่าวถือว่าชอบด้วยเหตุด้วยผลแห่งความเป็นธรรมและเห็นว่าศาลปกครองอาจขยายความนอกจากเจ้าหน้าที่แล้วกรณีประชาชนที่ได้รับคำสั่งจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรืออาสาเข้าร่วมช่วยเหลืองานราชการแล้วประสบอุบัติเหตุด้วย

1.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของพลเมืองในการรับภาระสาธารณะที่มีต่อรัฐ

ทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญคือ พลเมืองมีความเสมอภาคกันทั้งในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะและในการปฏิบัติตามภาระสาธารณะ (การเคารพกฎหมาย การเสียภาษี การเกณฑ์ทหาร ฯลฯ) การที่ฝ่ายปกครองได้กระทำการใด แม้ว่าจะเป็นไปได้ไปเพื่อประโยชน์สาธารณะก็ตาม แต่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งบุคคลใดมากกว่าประชาชนคนอื่น ๆ เท่ากับว่าฝ่ายปกครองได้ทำลายล้างความเสมอภาคของพลเมืองต่อภาระสาธารณะหรือทำให้เขารับภาระอันเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมเกินกว่าคนอื่นมากกว่าปกติ ฝ่ายปกครองจึงต้องเยียวยาความเสียหายแก่ผู้ที่รับภาระสาธารณะเกินกว่าคนอื่นที่ได้รับเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด พบว่า ศาลปกครองสูงสุดได้นำหลักทฤษฎีความเสมอภาคของพลเมืองในการรับภาระสาธารณะที่มีต่อรัฐนี้มาเป็นหลักกฎหมายอ้างเป็นเหตุผลวินิจฉัยคดีให้ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบโดยปราศจากความผิด เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2558/1198 ศาลปกครองได้วินิจฉัยด้วยว่า แม้ภายหลังการก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยข้างต้น จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม แต่การให้ประชาชนบางกลุ่มซึ่งมีอาชีพทำสวนทุเรียน ต้องรับภาระความเสียหายแต่เพียงผู้เดียว จากการที่ต้นทุเรียนตายหมดทั้งสิ้น ทำให้ขาดรายได้จากการประกอบอาชีพย่อมไม่เป็นธรรม กรมชลประทานซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐสมควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดกับประชาชนดังกล่าว อันเป็นความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานของรัฐด้วย (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 6,2560) คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ 2562/263 ศาลปกครองได้วินิจฉัยว่า การเร่งระบายน้ำและผันน้ำของเจ้าหน้าที่ของกรมชลประทานเป็นการดำเนินการป้องกันภัยพิบัติสาธารณะโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ อันเป็นการใช้อำนาจตามมาตรา 6 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการชลประทานหลวงฯ ซึ่งไม่ปรากฏว่าเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย อย่างไรก็ตามแม้การกระทำดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ของกรมชลประทาน จะเป็นการกระทำตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งไม่ถือว่าเป็นการกระทำละเมิดต่อผู้ฟ้องคดี แต่หากการกระทำดังกล่าวทำให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิ

อย่างหนึ่งอย่างใดของผู้ฟ้องคดี รัฐโดยกรมชลประทานก็ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ฟ้องคดี อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคล อย่างเช่น ผู้ฟ้องคดีที่ต้องรับภาระความเสียหายเป็นพิเศษจากการดำเนินการของหน่วยงานทางปกครองที่ได้ใช้อำนาจตามกฎหมายเพื่อรักษาไว้ซึ่งความปลอดภัยสาธารณะของรัฐ (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 10,2564) คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2562/122 วินิจฉัยว่า การที่ กฟผ. บริหารจัดการระบายน้ำจากอ่างเก็บน้ำ โดยคำนึงถึงประชาชนที่อยู่บริเวณด้านใต้ของเขื่อน ซึ่งได้รับผลกระทบจากภาวะน้ำท่วม อันเกิดจากอิทธิพลของพายุโซนร้อนและร่องมรสุมอยู่แล้ว ไม่ให้เป็นซ้ำเติมและเสียหายหนักขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามแผนบริหารจัดการน้ำที่มีการประชุมหารือร่วมกันกับกรมชลประทานตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มอบหมาย การบริหารจัดการน้ำของ กฟผ. จึงเป็นการใช้อำนาจโดยชอบตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ.2511 แต่การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวทำให้ผู้ฟ้องคดีได้รับผลกระทบโดยตรง แม้จะเป็นการใช้อำนาจโดยชอบภายใต้กรอบของกฎหมายก็ตาม กฟผ. ก็ต้องรับผิดชอบจากการใช้อำนาจตามกฎหมายของตนตามหลักความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความรับผิด จึงเป็นความรับผิดอย่างอื่นของ กฟผ. ที่ศาลอาจกำหนดค่าบังคับให้ กฟผ. เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ฟ้องคดีได้ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ประกอบกับมาตรา 72 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 10,2564) นอกจากพิพากษาของศาลที่กล่าวมาข้างต้นยังมีคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ได้วินิจฉัยตามแนวคำวินิจฉัยไว้ในทำนองเดียวกัน เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2562/208, คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2561/925, คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2559/1954, คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2559/1895, คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2558/887 คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2557/511

จากการศึกษาวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด พบว่า ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยคดีความรับผิดชอบของรัฐบนพื้นฐานหลักความเสมอภาคของการรับภาระสาธารณะหรือรับภาระมากเกินไปกว่าปกติกว่าคนอื่น เมื่อเอกชนคนใดคนหนึ่งได้รับความเสียหายจากการดำเนินการของรัฐเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมประชาชนส่วนใหญ่ได้ประโยชน์จากการก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยที่จะเกิดขึ้นแต่ทำให้

ประชาชนอีกส่วนหนึ่งได้รับความเสียหายหากไม่ได้รับการเยียวยาขาดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นจะเป็นการผลักภาระสาธารณะหรือภาระของส่วนรวมให้กับประชาชนกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวซึ่งไม่เป็นธรรมอันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้น รัฐจึงต้องชดใช้เยียวยาความเสียหายให้แก่บุคคลที่ได้รับความเสียหาย

กรณีศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยคดีโดยอ้างหลักความความเสมอภาคในการรับภาระสาธารณะมาเป็นเหตุผลในการวินิจฉัยคดีให้รัฐต้องรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดนี้ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับศาลปกครองสูงสุด ที่ได้นำเอาแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักความความเสมอภาคในการรับภาระสาธารณะมาวินิจฉัยอ้างเป็นหลักกฎหมายเป็นเหตุผลให้รัฐต้องรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดต่อกรณีดังกล่าวถือว่าชอบด้วยเหตุผลแห่งความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล แต่สิ่งที่น่ากังวลก็คืองบประมาณของรัฐที่จะนำมาชดใช้ค่าทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นหากความเสียหายมีจำนวนปริมาณมาก รัฐต้องบริหารหรือวางกรอบหลักเกณฑ์ในการชดใช้ค่าทดแทนไม่ให้กระทบกับงบประมาณของรัฐ และขณะเดียวกันต้องเกิดความเป็นธรรมกับผู้ได้รับความเสียหายด้วย

1.3 ความรับผิดชอบใช้ค่าทดแทนความเสียหายซึ่งเป็นผลข้างเคียงที่เกิดจากการล่งลำสิทธิในทรัพย์สินโดยการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย

ความรับผิดชอบใช้ค่าทดแทนความเสียหายซึ่งเป็นผลข้างเคียงที่เกิดจากการล่งลำสิทธิในทรัพย์สินโดยการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย การกระทำของฝ่ายปกครองที่จะส่งผลให้รัฐต้องชดใช้ค่าทดแทนให้แก่เอกชนอันเป็นความเสียหายที่เป็นผลข้างเคียงนั้น มักจะเป็นการกระทำทางกายภาพของฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับงานทางด้านสาธารณสุขโรคต่าง ๆ เช่น การซ่อมแซมหรือปรับปรุงถนน หรือการกระทำให้เกิดมลภาวะต่าง ๆ เช่น มลภาวะทางเสียงจากเครื่องบินของทหาร หรือบ่อขยะ หรือบ่อบำบัดน้ำเสียที่ส่งกลิ่นเหม็น เป็นต้น (วรเจตน์ ภาคีรัตน์, 2555) จากหลักกฎหมายดังกล่าวนี้ วิเคราะห์จากคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดแล้วพบในคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2559/1497 การก่อสร้างด่านซึ่งน้ำหนักปิดกั้นด้านหน้าที่ดิน ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการก่อสร้างด่านซึ่งน้ำหนักปิดกั้นด้านที่ดินของเอกชนเป็นความเสียหายที่เอกชนได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ กรณีนี้ศาลปกครองได้วินิจฉัยว่าการดำเนินการก่อสร้างด่านซึ่งน้ำหนักในเขตทางหลวงบริเวณหน้าที่ดินของผู้ฟ้องคดีเป็นการกระทำทางปกครองโดยชอบด้วย

กฎหมายไม่เป็นการกระทำละเมิดหรือเป็นการใช้สิทธิซึ่งมีแต่จะเกิดความเสียหายแก่ผู้ฟ้องคดีตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 420 และมาตรา 421 แต่เมื่อการก่อสร้างด้านข้างน้ำหน้าดังกล่าวเป็นอุปสรรคแก่การใช้ประโยชน์ในที่ดินของผู้ฟ้องคดีจนเกินสมควร จึงเป็นความรับผิดชอบอย่างอื่นที่กรมทางหลวงต้องรับผิดชอบแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ฟ้องคดี (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 7,2561)

จะเห็นได้ว่าแนวทางที่ศาลได้วินิจฉัยไว้ในคดีนี้ เป็นแนวทางในการวินิจฉัยเทียบได้กับความรับผิดชอบใช้ค่าทดแทนความเสียหายซึ่งเป็นผลข้างเคียงที่เกิดจากการล่วงล้ำสิทธิในทรัพย์สินโดยการกระทำที่ขัดด้วยกฎหมายในแนวความคิดของหลักกฎหมายของประเทศเยอรมัน และยังมีคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ได้วินิจฉัยอีกหลายคดี เช่น ที่ อ.2559/1774 ผู้ฟ้องคดีฟ้องคดีต่อศาลปกครองว่า กรุงเทพมหานครไม่ดำเนินการรื้อถอนต้นไม้ เสาไฟฟ้า และเสาเหล็กขนาดใหญ่ที่ใช้สำหรับติดตั้งป้ายจราจรอัจฉริยะออกจากบริเวณด้านหน้าที่ดินของผู้ฟ้องคดี เพื่อให้ผู้ฟ้องคดีสามารถทำทางเข้าออกของรถยนต์เชื่อมต่อกับที่ดินของผู้ฟ้องคดีออกสู่ถนนสาธารณะได้ ทำให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหาย ผู้ฟ้องคดีจึงขอให้กรุงเทพมหานคร รื้อถอนสิ่งกีดขวางดังกล่าวออกไปจากบริเวณหน้าที่ดินของผู้ฟ้องคดี ซึ่งศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่าเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับความรับผิดชอบอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 7,2561)

2. การสร้างและพัฒนาองค์ประกอบความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด

การวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด ในหัวข้อนี้จะเป็นการวิเคราะห์การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดว่าศาลปกครองได้สร้างและพัฒนากำหนดขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองไว้อย่างไรหรือไม่ จากการศึกษาวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดพบว่ายังไม่ปรากฏการวางหลักเกณฑ์ในการวินิจฉัยอย่างชัดเจนถึงการกำหนดขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดโดยปราศจากความผิด จึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์จากคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดนำมาสังเคราะห์กำหนดขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดชอบ

ของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด โดยใช้หลักเกณฑ์เทียบเคียงกับการวินิจฉัย ความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในการกระทำละเมิดทางปกครอง มาบทวิเคราะห์ กำหนดขอบเขตความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครอง สามารถกำหนด ขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดโดยปราศจากความผิดเพื่อเป็นแนวทางในการวินิจฉัยได้ ดังนี้

1. หน่วยงานทางปกครองเป็นต้นเหตุของความเสียหาย
2. หน่วยงานทางปกครองใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย
3. เอกชนได้รับความเสียหายโดยตรง
4. ความเสียหายนั้นมีความสัมพันธ์มากจากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง

2.1 หน่วยงานทางปกครองเป็นต้นเหตุของความเสียหาย

จากการศึกษาพบว่า ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยว่าหน่วยงานทางปกครอง จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเอกชนนั้น จะต้องเกิดจากการกระทำของ หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยว่าหน่วยงาน ทางปกครองจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเอกชนนั้น จะต้องเกิดจากการกระทำ ของหน่วยงานทางหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนี้ศาลปกครองได้วินิจฉัยว่า แม้บริษัทท่าอากาศยานไทยฯ จะมีฐานะเป็นบริษัทมหาชนจำกัด (จัดทำบริการสาธารณะที่แสวงหากำไรด้วย) แต่ก็ยังมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.2502 ตามคำพิพากษานับนี้บริษัทการท่าอากาศยานไทยฯ มีฐานะเป็นบริษัท มหาชนจำกัด แต่ก็ยังมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติวิธีการ งบประมาณ พ.ศ.2502 จึงมีฐานะเป็นฝ่ายปกครองตามกฎหมาย

2.2 หน่วยงานทางปกครองใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย

กรณีการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมายหน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบต่อ ความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ไม่ปรากฏว่ามีบทบัญญัติของกฎหมายที่จะนำมา ปรับในการวินิจฉัยความรับผิดได้ คงพิจารณาเทียบเคียงเปรียบเทียบกับ การกระทำ ละเมิดอันเป็นการกระทำโดยมีความผิด ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.2.1 ไม่เป็นการกระทำละเมิด

จากการศึกษาวิเคราะห์ คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด พบว่า ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยวางหลักกฎหมายไว้ว่า หน่วยงานทางปกครองจะรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อเอกชนจากการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมายหรือโดยปราศจากความผิดนั้น จะต้องไม่เป็นการกระทำละเมิดไม่ว่าจะเป็นการจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ในคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อส.2562/2 ตามที่หัวหน้าอุทยานแห่งชาติทับลานใช้อำนาจตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 สั่งให้นาง ว. ซึ่งเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการคนหนึ่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด บ. ให้ทำลายหรือรื้อถอนอาคารและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อประกอบภารกิจการบินพักตากอากาศ และกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องออกไปให้พ้นอุทยานแห่งชาติทับลานหรือทำให้สิ่งนั้น ๆ กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ และเมื่อไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่ง หัวหน้าอุทยานแห่งชาติทับลานย่อมชอบที่จะใช้มาตรการบังคับทางปกครองโดยเข้าดำเนินการดังกล่าวเสียเองได้ตามมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 เมื่อนาง ว. และห้างหุ้นส่วนจำกัด บ. ไม่ปฏิบัติตามหัวหน้าอุทยานแห่งชาติทับลานจึงมีอำนาจเข้าทำลาย รื้อถอนเองได้ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติฯ จึงไม่เป็นการละเมิดต่อเจ้าของตามมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่หากการเข้าดำเนินการทำลายหรือรื้อถอนดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายที่อาจเกิดได้โดยปกติจากการดำเนินการตามความจำเป็นเพื่อให้อุทยานแห่งชาติทับลานกลับคืนสู่สภาพเดิมแล้ว กรณี ย่อมถือเป็นการรับผิดอย่างอื่นที่ต้องมีการชดเชยความเสียหายต่อทรัพย์สินดังกล่าวแก่เจ้าของ (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 9,2563)

วิเคราะห์จากคำพิพากษานี้ จะเห็นได้ว่าศาลได้วินิจฉัยไว้อย่างชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจ โดยชอบด้วยกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ไว้จึงไม่เป็นการละเมิดตามมาตรา มาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่ถือเป็นการรับผิดอย่างอื่นที่ต้องมีการ ชดเชยความเสียหายต่อทรัพย์สินดังกล่าว ซึ่งความรับผิดอย่างอื่นตามคำพิพากษาของศาลปกครองฉบับนี้ก็คือความรับผิดตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) ซึ่งเป็นความรับผิดโดยปราศจากความผิดนั่นเอง

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2560/188-183 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามมาตรา 4) 67) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบกับมาตรา 29) 16) แห่งพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงต้องดำเนินการใด ๆ เพื่อให้การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบรรลุผล อันจะทำให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อความผาสุกและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม อันเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น ในกรณีที่เกิดฝนตกหนักจนทำนบดินกั้นน้ำที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทลาย เป็นเหตุให้น้ำไหลเข้าท่วมบ้านเรือน ทรัพย์สิน และพื้นที่การเกษตรของประชาชน แม้จะฟังได้ว่ากรณีดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลได้พยายามจะแก้ไขปัญหา และความเสียหาย ที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทำละเมิดก็ตาม แต่เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบรรลุผลได้ จนเกิดความเสียหายแก่ประชาชน จึงเป็นกรณีความรับผิดชอบอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชน จากคำพิพากษานี้ ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยว่า แม้ความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดจากการกระทำละเมิด แต่เมื่อมีความเสียหายแก่ประชาชน จึงเป็นความรับผิดชอบอื่นที่รัฐจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชน (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 8,2562)

การวินิจฉัยความรับผิดของฝ่ายปกครองกรณีฝ่ายปกครองได้ใช้อำนาจตามบทบัญญัติของกฎหมาย การกระทำนั้นย่อมไม่เป็นการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามมีคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ คผ.2563/24 ศาลได้วินิจฉัยว่าเป็นการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ ผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการที่กรมชลประทาน (ผู้ถูกฟ้องคดี) ที่การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำห้วยส้มโฮง จังหวัดนครพนม เป็นเหตุให้น้ำท่วมที่นาของผู้ฟ้องคดีจนไม่สามารถทำนาหรือทำการเกษตรด้านอื่นๆ ได้ ผู้ฟ้องคดีนำคดีมาฟ้องขอให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้ผู้ถูกฟ้องคดีชดเชยเงินค่าทดแทนความเสียหายกรณีน้ำท่วมที่ดินดังกล่าว กรณีเป็นคดีพิพาทกับการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง พ.ศ.2542 ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ น่าจะเป็นการ

ใช้อำนาจตามกฎหมายโดยชอบด้วยกฎหมาย แต่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายเป็นความรับผิดอย่างอื่น กล่าวก็คือรับผิดโดยปราศจากความผิดนั้นเอง (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 10,2564)

2.2.2 เป็นการใช้อำนาจโดยชอบ

ความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดนั้นจะต้องเป็นการใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2562/122, คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ 2562/263, คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2554/713

2.3 เอกชนได้รับความเสียหายโดยตรง

จากกรณีวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด ศาลฯได้วางหลักกฎหมายว่า ความเสียหายที่รัฐจะต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องเป็นความเสียหายโดยตรงจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2564/7, อ.2562/263, 2562/122, อ.2561/925, อ.2561/925 หากความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นผลโดยตรงจากการใช้อำนาจโดยชอบ ฝ่ายปกครองไม่ต้องรับผิดชอบใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น ดังคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 2559/946

2.4 ความเสียหายนั้นมีความสัมพันธ์มากจากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง

ความเสียหายที่เอกชนได้รับนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง กล่าวคือ ความเสียหายนั้นต้องเป็นความเสียหายโดยตรงมาจากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หากมิได้เป็นผลโดยตรงจากการใช้อำนาจของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐก็ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น ดังเช่น คำพิพากษาศาลปกครอง สูงสุดที่ อ. 2559/946 การที่พายุพัดผ่านประเทศไทย ทำให้ฝนตกหนักและเกิดน้ำท่วม ส่งผลให้มีปริมาณน้ำเหนือที่ไหลผ่านแม่น้ำเจ้าพระยา มีปริมาณเกินความจุของลำน้ำที่จะรับไว้ได้และปริมาณเกินกว่าขีดความสามารถของกรมชลประทานที่จะป้องกัน มิให้น้ำไหลทะลักเข้าท่วมพื้นที่การเกษตรและที่อยู่อาศัยของราษฎร และไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า กรมชลประทานได้มีการนำน้ำกลับเข้าไปยังต้นน้ำอีกครั้งหรือได้มีการผันน้ำเข้าทุ่งที่มีร่องนของคู่มือผู้ฟ้องคดีรวมอยู่ด้วยแต่อย่างใด มิได้เป็นผลโดยตรงจากการใช้อำนาจบริหารจัดการน้ำหรือกระทำกรอย่างหนึ่งอย่างใด

ของกรมชลประทาน จึงไม่มีกรณีที่รัฐจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ฟ้องคดี ในกรณีดังกล่าว (สำนักงานศาลปกครอง แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 6,2560) แต่หากเป็นความเสียหายนั้นเกิดเป็นผลมาจากการใช้อำนาจของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่รัฐทำให้เกิดความเสียหาย หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น เช่น คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2561/925, คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2559/1954 คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.2559/1954 กรณีที่เกิดพายุพัดผ่านประเทศทำให้มีปริมาณน้ำ สะสมเป็นจำนวนมากและมีปริมาณน้ำในเขื่อนภูมิพล และเขื่อนสิริกิติ์สูงถึงร้อยละ 98 ของความจุอ่างเป็นเหตุให้ต้องมีการระบายน้ำออกจากเขื่อนดังกล่าวมากขึ้น ทำให้ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และระดับน้ำในเขื่อนเจ้าพระยาเพิ่มขึ้น จนต้องมีการระบายน้ำออกจากเขื่อนเพิ่ม ในอัตราที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท้ายน้ำของเขื่อน เจ้าพระยา เพื่อความปลอดภัยของเขื่อน ส่งผลให้น้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาเพิ่มและเอ่อล้นตลิ่งท่วมบ้านเรือน ของประชาชน เช่นนี้ สถานการณ์น้ำท่วมดังกล่าว หาได้มีเหตุมาจากภัยพิบัติทางธรรมชาติแต่เพียงอย่างเดียว แต่ส่วนหนึ่งมีเหตุสืบเนื่องมาจากการระบายน้ำออกจากเขื่อน อันเป็นการบริหารจัดการน้ำใน สถานการณ์ฉุกเฉินของกรมชลประทานด้วย ซึ่งเมื่อการดำเนินการดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน กรมชลประทานจึงต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบด้วย ทั้งนี้ ตาม นัยมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการชลประทานหลวง พุทธศักราช 2485

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดโดยศาลปกครอง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ศาลปกครองสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายดังกล่าวโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 9(3) ศาลปกครองยอมรับหลักกฎหมายความรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดมาใช้ในการพิจารณาคดีพิพากษาคดีความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองที่เกิดจากการกระทำทางปกครองโดยชอบด้วยกฎหมาย โดยทฤษฎี แนวคิด หลักกฎหมายที่ศาลปกครองนำมาใช้ ได้แก่ ทฤษฎีความเสียหาย ทฤษฎีความเสมอภาคของพลเมืองในการรับภาระสาธารณะที่มีต่อรัฐ และหลักความรับผิดชอบชดใช้ค่าทดแทนความเสียหายซึ่งเป็นผลข้างเคียงที่เกิดจากการล่วงล้ำสิทธิในทรัพย์สินโดยการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย

2. การวิเคราะห์การสร้างและพัฒนาขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิดนั้นศาลปกครองไม่ได้กำหนดขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดไว้ชัดเจนแต่ได้วินิจฉัย ความรับผิดวางหลักเกณฑ์เป็นรายคดีไป

ในการวิจัยเรื่อง การสร้างและพัฒนาหลักความรับผิดของของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด โดยศาลปกครอง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การสร้างและพัฒนาหลักความรับผิดของฝ่ายปกครองจากการกระทำทางปกครองโดยชอบด้วยกฎหมาย เมื่อทำการวิเคราะห์จากคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดแล้ว ศาลปกครองได้ยอมรับหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิดมาใช้เป็นหลักกฎหมายในการวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิดจากการกระทำทาง ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมาย จากการวิเคราะห์หลักกฎหมายที่ถูกลำนำอ้างเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดมีอยู่ 3 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีหรือหลักกฎหมายที่ 1 หลักความผิดชอบของฝ่ายปกครองอันเนื่องมาจากความเสียหาย หลักความรับผิดอันเนื่องมาจากความเสียหายนี้ ศาลปกครองสูงสุดไม่เป็นที่นิยมในการนำมาเป็นหลักกฎหมายวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองรับผิดโดยปราศจากความผิด จากการตรวจสอบพบว่าคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดอยู่เพียงฉบับเดียว ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าไม่มีข้อเท็จจริงหรือการเสนอประเด็นมาสู่ศาลปกครองสูงสุด

ทฤษฎีหรือหลักกฎหมายที่ 2 ความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองอันเนื่องมาจากการทำลายล้างความเสมอภาคของพลเมืองต่อภาวะสาธารณสุข หลักความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองอันเนื่องมาจากการ ทำลายล้างความเสมอภาคของพลเมืองต่อภาวะสาธารณสุขศาล ศาลปกครองสูงสุดจะนำมาใช้เป็นหลักในการวินิจฉัยความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดค่อนข้างมากจากการตรวจวิเคราะห์จากคำพิพากษา ของศาลปกครองสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรัฐต้องจัดทำบริการสาธารณสุขทำให้การดำเนินการนั้นไปกระทบกระเทือนต่อสิทธิหรือล่วงล้ำสิทธิของบุคคลในทรัพย์สินหรือการดำเนินชีวิตมากกว่า

ทฤษฎีหรือหลักกฎหมายที่ 3 หลักความรับผิดชดใช้ค่าทดแทนความเสียหายซึ่งเป็นผลข้างเคียงที่ เกิดจากการล่วงล้ำสิทธิในทรัพย์สินโดยการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย จากการวิเคราะห์พบว่าหลักกฎหมายดังกล่าวศาลปกครองสูงสุดได้นำมาวินิจฉัยค่อนข้างมากเช่นเดียวกับหลักความรับผิดอัน เนื่องมาจากการทำลายล้างความ

เสมอภาคของพลเมืองต่อภาระสาธารณะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐกระทบต่อทรัพย์สินของประชาชนกว่าเรื่องอื่นๆ

2. การสร้างและพัฒนางองค์ประกอบความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความผิด ศาลปกครองไม่ได้กำหนดขอบเขตองค์ประกอบความรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดเอาไว้อย่างชัดเจนแต่ศาลปกครองวินิจฉัยจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นนั้นว่าการกระทำทางปกครองของฝ่ายปกครองไม่เป็นการกระทำละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 420 และมาตรา 421 การกระทำดังกล่าวไม่การกระทำละเมิดแต่เป็นความรับผิดอย่างอื่นตามมาตรา 3) 9) พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์คำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดปรากฏว่าได้องค์ประกอบเพื่อกำหนดขอบเขตความรับผิดโดยปราศจากความผิดเพื่อแบ่งแยกความรับผิดโดยปราศจากความผิดจากการกระทำโดยปราศจากความผิดออกจากความรับผิดจากการกระทำละเมิด แบ่งแยกองค์ประกอบได้ 4 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 หน่วยงานทางปกครองเป็นต้นเหตุของความเสียหาย เป็นองค์ประกอบที่ไม่สามารถแยกความรับผิดจากการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมายออกจากการกระทำละเมิดทางปกครองได้อย่างเด่นชัดนักเพราะการกระทำของหน่วยงานทางปกครองที่เป็นต้นเหตุของความเสียหายนั้นอาจเป็นต้นเหตุของความเสียหายจากการกระทำละเมิดหรือจากการกระทำทางปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายก็ได้เช่นเดียวกัน

องค์ประกอบที่ 2 หน่วยงานทางปกครองใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการแบ่งแยกความรับผิดจากการกระทำโดยปราศจากความผิดออกจากความรับผิดจากการกระทำละเมิดทางปกครอง เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะวินิจฉัยแบ่งแยกความรับผิดทั้งสองประการดังกล่าวออกจากกัน เพราะการกระทำหากเกิดจากการกระทำใช้อำนาจไม่ชอบด้วยกฎหมายการกระทำนั้นก็จะเป็นการกระทำละเมิดทางปกครองโดยใช้อำนาจในการวินิจฉัยจากหลักประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาวินิจฉัยองค์ประกอบความรับผิดนั้นเป็นการกระทำละเมิดหรือไม่ หากฝ่ายปกครองได้ใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายจากการกระทำทางปกครอง การกระทำนั้นย่อมไม่เป็นการกระทำละเมิดเพราะไม่ได้เกิดจากการกระทำอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย

องค์ประกอบที่ 3 เอกชนได้รับความเสียหายโดยตรง องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ไม่สามารถแบ่งแยกความรับผิดโดยปราศจากความผิดออกจากการกระทำละเมิด

ทางปกครองได้อย่างเด่นชัดนักในตัวเองประกอบเอง เพราะความเสียหายที่เอกชนได้รับนั้นอาจมาจากการกระทำละเมิดหรือความเสียหายอันเกิดจากการใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายก็ได้ล้วนแต่เป็นกรณีเอกชนได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำของฝ่ายปกครองนั้น

องค์ประกอบที่ 4 ความเสียหายนั้นมีความสัมพันธ์มากจากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครอง องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองต้องรับผิดในผลจากการใช้อำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง แต่ไม่ใช่องค์ประกอบที่เด่นชัดในการแบ่งแยกความรับผิดโดยปราศจากความผิดออกจากความรับผิดอันเกิดจากการกระทำละเมิดได้อย่างชัดเจน เพราะความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำละเมิดหรือความรับผิดโดยปราศจากความผิด ความเสียหายนั้นต้องมีความสัมพันธ์โดยตรงมาจากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองทั้งสิ้น หากเสียหายที่ได้รับนั้นไม่สัมพันธ์กับการกระทำของฝ่ายปกครอง ๆ ย่อมไม่มีความรับผิดทั้งการกระทำละเมิดและการกระทำโดยปราศจากความผิดเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์การสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิด โดยศาลปกครอง โดยศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์จากคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดเพื่อค้นหาหลักกฎหมายที่ศาลปกครองได้วางหลักกฎหมายเอาไว้ ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดให้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาวินิจฉัยความรับผิดคดีของศาลปกครอง โดยยึดตามแนวความคิด ทฤษฎี หลักกฎหมายความรับผิดโดยปราศจากความผิดและมีความสอดคล้องกับแนวทางการสร้างและพัฒนาหลักกฎหมายของศาลปกครอง ดังนี้

1. ในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครองๆ ควรนำหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิดตามทฤษฎี แนวความคิดว่าด้วยทฤษฎีเสี่ยงภัยและทฤษฎีว่าด้วยความเสมอภาคของพลเมืองต่อการรับภาระสาธารณะหรือหลักสิทธิเรียกร้องให้รัฐรับผิดชดใช้ค่าทดแทนสำหรับการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมายแต่ก่อให้เกิดผลกระทบสืบเนื่องกับทรัพย์สินของบุคคล และสิทธิเรียกร้องให้รัฐรับผิดชดใช้ค่าทดแทนสำหรับการล่วงล้ำสิทธิอื่นใดที่ไม่ใช่สิทธิในทรัพย์สิน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ที่ได้รับความ

เสยหายจากกรกระทำของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หลักกฎหมายอื่นที่เกยวข้องกับความรบัพดโดยปราศจากความพดของฝ่ายปกครอง

2. องค์ประกอบความรบัพดของฝ่ายปกครองโดยปราศจากความพด ศาลปกครองควรนำองค์ประกอบความรบัพดดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการวินิจฉัยแบ่งแยกความรบัพดโดยปราศจากความพด ออกจากกรกระทำละเมตทางปกครองของฝ่ายปกครอง เพราะการพิสูจน์ความรบัพดจาก การกระทำละเมตกับการพิสูจน์ความรบัพดอันเกิดจากการกระทำโดยปราศจากความพดการพิสูจน์นั้นมีความแตกต่างกันมาก เพื่อให้การวินิจฉัยของศาลปกครองมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาญชัย แสงวงศ์ดี. (2563). *ความรบัพดชอบของรัฐ : ความรบัพดทางละเมตและความรบัพดโดยปราศจากความพด*. สำนักพิมพ์วิญญชน.
- ต่อพงษ์ กิตติยานุพงศ์. (2561, 17 กันยายน). ภาค 3 ความรบัพดของฝ่ายปกครอง สืบค้นจาก <https://www.oap.go.th/images/documents/offices/baea/proap/training/371231.pdf>.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2555). *กฎหมายปกครองเปรียบเทียบ : ความรบัพดของรัฐในระบบกฎหมายเยอรมัน ฝรั่งเศส และอังกฤษ*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานศาลปกครอง, (2560). *แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 6*. เอกพิมพ์ไท จำกัด.
- สำนักงานศาลปกครอง, (2561). *แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 7*. เอกพิมพ์ไท จำกัด.
- สำนักงานศาลปกครอง, (2562). *แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 8*. เอกพิมพ์ไท จำกัด.
- สำนักงานศาลปกครอง, (2563). *แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 9*. เอกพิมพ์ไท จำกัด.
- สำนักงานศาลปกครอง, (2564). *แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง เล่มที่ 10*. เอกพิมพ์ไท จำกัด.

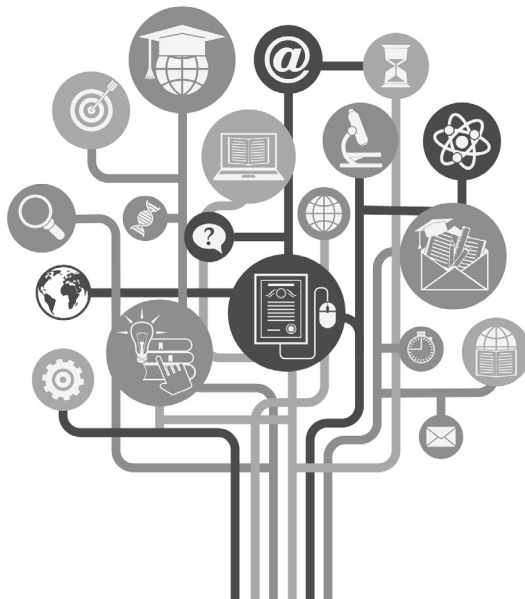
14

รัฐสวัสดิการแบบเคนส์

The Keynesian Welfare State

พงษ์เทพ สันติกุล

Pongthep Suntigul



รัฐสวัสดิการแบบเคนส์

The Keynesian Welfare State

พงษ์เทพ สันติกุล

Pongthep Suntigul

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปทุมธานี 12121 ประเทศไทย

Faculty of Social Administration, Thammasat University, Pathumthani 12121 Thailand

email: advisor.sw@gmail.com

Received : January 3, 2023 Revised : April 20, 2023 Accepted : May 3, 2023

บทคัดย่อ

ในปี ค.ศ. 1936 จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ นำเสนอแนวคิดนโยบายเศรษฐกิจสำหรับแก้ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำและการว่างงานในหนังสือ “ทฤษฎีทั่วไปว่าด้วยการจ้างงาน ดอกเบี้ย และเงินตรา” แนวคิดของเคนส์เป็นแนวคิดที่ให้อำนาจรัฐมีบทบาทหลักในการแทรกแซงระบบเศรษฐกิจและสังคมในช่วงเวลาที่ประเทศประสบกับวิกฤต แนวคิดของเคนส์ได้รับการยอมรับและนำมาใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายเศรษฐกิจและสวัสดิการสังคมภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง แม้ว่าแนวคิดนี้จะถูกนำเสนอมาเป็นระยะเวลานาน แต่เมื่อใดเกิดวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม แนวคิดนี้จะถูกนำกลับมาใช้โดยรัฐบาลประเทศต่างๆ อยู่เสมอ

คำสำคัญ : เคนส์; สวัสดิการสังคม; วิกฤต; ทฤษฎีทั่วไปว่าด้วยการจ้างงาน ดอกเบี้ย และเงินตรา

Abstract

In 1936, John Maynard Keynes presented economic policy ideas for troubleshoot the recession and unemployment in his book The General Theory of Employment, Interest and Money. His idea authorizes the power of the state to intervene in the economy and society during times of crisis. Keynes' ideas were accepted and used as a fundamental for economic and social welfare policy after World War II. Although this concept has been proposed for a long time, when there is a crisis that affects the economy and society. This concept is constantly being used by governments.

Keywords : Keynes; Social Welfare; Crisis; The General Theory of Employment, Interest and Money

บทนำ

ทฤษฎีและแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ของจอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ เริ่มเป็นที่รู้จักในช่วงการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ภายหลังจากเศรษฐกิจโลกเติบโตอย่างต่อเนื่อง และประสบกับปัญหาวิกฤตในช่วงปลายคริสต์ทศวรรษ 1930 วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อระบบการเงินการคลังและการผลิตสินค้าเนื่องจากการลดลงของอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ (Effective Demand)¹ หรือกำลังซื้อสินค้าและบริการของประชาชน ทำให้เกิดภาวะการว่างงานครั้งใหญ่อย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน (Brunsko, 1996 : 899)

แนวคิดเศรษฐศาสตร์เสรีนิยมที่รัฐบาลประเทศอุตสาหกรรมใช้กำหนดนโยบายด้านเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเวลานั้น เป็นแนวคิดที่เชื่อมั่นในการค้าเสรีและกลไกตลาด และเชื่อว่าแรงงานเป็นเสมือนสินค้าประเภทหนึ่งที่สามารถใช้กลไกตลาดเป็นกลไกจัดสรรอุปสงค์และอุปทานแรงงานที่มีประสิทธิภาพ แต่เมื่อประสบกับวิกฤตเศรษฐกิจขนาดใหญ่ แนวทางดังกล่าวไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้อัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้นมาก ประชาชนขาดรายได้ที่จะนำมาใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค ส่งผลให้ขาดอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ (Effective Demand) ที่จะสร้างความมั่นใจให้การลงทุนและการผลิตของภาคธุรกิจ ซึ่งจะกลับมาซ้ำเติมให้ภาคธุรกิจลดกำลังผลิตและปลดคนงานเพิ่มขึ้น

ในขณะที่รัฐบาลพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การนำมาตรการลดค่าจ้างแรงงานมาเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำและอัตราการว่างงานสูง โดยหวังว่าค่าจ้างแรงงานที่ต่ำจะช่วยให้หน่วยธุรกิจจ้างงานได้เพิ่มมากขึ้น เมื่อมีการจ้างงานเพิ่มขึ้น แรงงานจะมีรายได้ที่จะนำไปอุปโภคบริโภคเพิ่มมากขึ้น อุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และเมื่อหน่วยธุรกิจมีความมั่นใจจากอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จะเพิ่มกำลังการผลิตและการลงทุนเพิ่มขึ้น (Bateman, 1996 : 148) แต่มาตรการดังกล่าวไม่เพียงแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ แต่กลับส่งผลให้เกิดการประท้วงของสหภาพแรงงานอย่างรุนแรงและต่อเนื่องเพราะไม่พอใจที่ถูกลดค่าจ้าง กลายเป็นปัญหาใหม่ซ้ำเติมให้สถานการณ์ย่ำแย่ลง

จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ (John Maynard Keynes: 1883-1946) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ เป็นผู้ออกมานำเสนอทฤษฎีแก้ปัญหาที่แตกต่างไปจากแนวทางของ

¹Effective Demand หมายถึง ความต้องการสินค้าที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งต้องประกอบด้วย
1) ความเต็มใจที่จะซื้อ (Willingness to buy) 2) ความสามารถที่จะซื้อ (Ability to pay)

เศรษฐศาสตร์เสรีนิยมที่ใช้อยู่ในขณะนั้น เพราะไม่เชื่อว่ากลไกตลาดสามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจที่เป็นต้นเหตุของการว่างงานในขณะนั้นได้

เคนส์ไม่เห็นด้วยกับนโยบายการค่าเสรี และไม่เชื่อมั่นว่ากลไกตลาดว่าจะสามารถจัดสรรทรัพยากรในสังคมได้อย่างราบรื่น ดังนั้นเคนส์จึงเสนอให้รัฐแสดงบทบาทหลักในการแทรกแซงระบบเศรษฐกิจ เมื่ออุปสงค์มวลรวม (Aggregate Demand) ลดลง โดยเฉพาะในช่วงเวลาเกิดวิกฤตขึ้นในสังคม

เศรษฐศาสตร์ตามแนวคิดของเคนส์ปฏิเสธการมอบหน้าที่ทางเศรษฐกิจแก่ระบบตลาด เพราะเคนส์เชื่อว่าระบบตลาดมีจุดอ่อนของตนเองที่เรียกว่า “ความล้มเหลวของตลาด” (Market Failures)² ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมทางสังคม โดยเสนอให้รัฐเข้ามามีบทบาทหลักแทรกแซงระบบตลาดเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรทางสังคมแก่พลเมืองทุกคน (Townsend, 2002 : 6)

ในทัศนะของเคนส์ปัญหาการว่างงานเป็นสาเหตุของการไร้ประสิทธิภาพของวงจรการผลิตและการบริโภค เริ่มจากการขาดกำลังซื้อ ขาดกำลังการบริโภค และการลดกำลังการผลิต นำไปสู่การเลิกจ้างและการว่างงานเป็นวงจรต่อเนื่องไม่สิ้นสุด การแก้ปัญหาที่เคนส์เห็นว่าได้ผลรวดเร็วและเหมาะสมสำหรับสถานการณ์เศรษฐกิจที่อยู่ในช่วงวิกฤตคือ รัฐต้องทำหน้าที่เป็นผู้จ้างงานแทนภาคเอกชนเพื่อลดอัตราการว่างงานของประเทศ เพื่อเพิ่มกำลังซื้อและการบริโภค ซึ่งจะทำให้ผู้ผลิตเพิ่มกำลังการผลิต นำไปสู่การจ้างแรงงานเพิ่มในท้ายที่สุด ดังนั้นการจ้างงานของภาครัฐคือเครื่องมือตัดวงจรปัญหาการว่างงานของประเทศนั่นเอง

เคนส์เชื่อว่าถ้าสามารถแก้ปัญหาการว่างงานได้ ก็จะสามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจได้ เขานำเสนอทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ด้านอุปสงค์ (Demand-side Economics) ในหนังสือ “ทฤษฎีทั่วไปว่าด้วยการจ้างงาน ดอกเบี้ย และเงินตรา” (The General Theory of

² “ความล้มเหลวของตลาด” (Market Failures) หมายถึง สถานการณ์ที่ตลาดไม่สามารถทำงานตามกลไกเพื่อนำมาซึ่งการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพได้ หรือสถานการณ์การที่ตลาดไม่อาจนำมาซึ่งการผลิตสินค้าในปริมาณและราคาที่เหมาะสมได้ โดยมีสาเหตุที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ผู้ซื้อผู้ขายมีข้อมูลไม่สมมาตร/ ไม่เท่ากัน (Asymmetric information) 2) การกระจุกตัวของอำนาจการต่อรองในตลาด (Concentrated market power) 3) ความเป็นสินค้าสาธารณะ (Public goods) และ 4) การทำงานของตลาดไม่สามารถสะท้อนต้นทุนหรือผลประโยชน์ที่แท้จริงของทรัพยากรจากผลกระทบต่อภายนอก (Externalities)

Employment, Interest and Money) ในปี ค.ศ. 1936 หลักการสำคัญที่เคนส์เสนอคือ ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่ประชาชนไม่มีกำลังซื้อ นำมาซึ่งปัญหาการขาดทุนของผู้ประกอบการ และนำไปสู่ปัญหาการเลิกจ้างและการว่างงาน รัฐควรทำหน้าที่สร้างอุปสงค์ผ่านการแทรกแซงระบบเศรษฐกิจ เพราะในสถานการณ์ดังกล่าว รัฐจะนิ่งเฉยและปล่อยให้เป็นที่หน้ามือของจะกลไกตลาดในการแก้ปัญหาเช่นในสถานการณ์ปกติไม่ได้

ทฤษฎีการแก้ปัญหาของเคนส์ถูกเรียกว่า “เศรษฐศาสตร์ด้านอุปสงค์” หมายถึง การเพิ่มของอุปสงค์การบริโภคจะไปเพิ่มอุปสงค์ของสินค้า และการเพิ่มของอุปสงค์ของสินค้าจะไปเพิ่มอุปสงค์ของการลงทุน การผลิต และการจ้างแรงงาน รัฐในทฤษฎีของเคนส์จึงเป็นตัวหลักสำคัญในการแก้ปัญหาการว่างงานที่เกิดจากการขาดกำลังซื้อหรืออุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ

แนวนโยบายแบบเคนส์มุ่งหวังให้รัฐแทรกแซงระบบตลาดโดยการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในช่วงวิกฤตเพื่อสร้างอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่านโยบายแบบเคนส์กำเนิดขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาความไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยจากระบบตลาด เราสามารถสรุปแนวคิดเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์ได้สั้นๆ ว่าเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้รัฐแทรกแซงระบบตลาดในทุกๆ นโยบายสาธารณะ

แนวคิดเศรษฐศาสตร์ของเคนส์สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมแตกต่างจากแนวคิดเศรษฐกิจอื่นๆ คือ นอกจากจะเป็นความรู้วิชาการแล้ว ยังเป็นความรู้ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานและสอดคล้องกับโลกแห่งความเป็นจริง แนวคิดเศรษฐศาสตร์ของเคนส์จึงได้รับการยอมรับจากทั้งนักวิชาการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ เป็นเวลายาวนาน (Townsend, 2004 : 39)

ในช่วงเวลาเกือบ 30 ปี ภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุด ประเทศต่างๆ นำแนวคิดเศรษฐกิจแบบเคนส์ที่เสนอให้รัฐมีบทบาทในการแทรกแซงระบบเศรษฐกิจ เพื่อลดอัตราการว่างงานไปใช้แทนมือที่มองไม่เห็น (Invisible Hand) ตามแนวคิดของระบบตลาด สวัสดิการสังคมของทุกประเทศทั่วโลกพัฒนาขึ้นมา สวัสดิการสังคมของประเทศพัฒนาแล้วเพิ่มความเข้มแข็งขึ้น ในขณะที่เดียวกันสวัสดิการสังคมของประเทศกำลังพัฒนาได้เริ่มต้นขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม (Alvaro, 2001 : 15)

แนวคิดของจอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ ส่งผลต่อรูปแบบและการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสวัสดิการสังคมของประเทศต่างๆ เป็นอย่างมาก แม้ว่าต่อมาจะมีข้อวิพากษ์

แนวคิดของเคนส์ว่าไม่เหมาะสมสำหรับประเทศโลกที่ 3 และประเทศยากจน เพราะการใช้งบประมาณจำนวนมากของรัฐไม่สามารถสร้างอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ (Effective Demand) ได้ รวมทั้งก่อให้เกิดหนี้ภาครัฐที่สร้างปัญหาแก่ระบบการเงินและการคลังของประเทศที่นำนโยบายเหล่านี้ไปใช้ แต่ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าตลอดช่วงปี ค.ศ. 1939-1945 แนวคิดเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์ช่วยให้ประเทศในยุโรปฟื้นตัวภายหลังสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2

จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ เป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนร่วมก่อตั้งระบบเบรตตันวูดส์ (Bretton Wood System) ซึ่งเป็นระบบจัดการการเงินโลกเพื่อสร้างเสถียรภาพทางการเงินของโลกรองรับการเติบโตของระบบเศรษฐกิจโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการเงินและการคลัง รวมถึงบริหารจัดการปัญหาอัตราเงินเฟ้อและราคาสินค้าอุปโภคและบริโภคไม่ให้สูงเกินไปจนเป็นปัญหาสำหรับประชาชนโดยเฉพาะประชาชนที่มีฐานะยากจนของประเทศต่างๆ ในโลก องค์กรระหว่างประเทศที่เคนส์นำเสนอเป็นสถาบันวิชาการที่มีอิสระในการบริหาร และปราศจากอิทธิพลทางการเมืองครอบงำ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินประเทศต่างๆ ทั้งในเวลาปกติและวิกฤต

ต่อมาในปี ค.ศ. 1944 มีการจัดตั้งสถาบันการเงินขึ้นมา 2 แห่ง ได้แก่ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) และธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและการพัฒนา (International Bank for Reconstruction and Development: IBRD) แม้ว่าการก่อตั้งจะมีวัตถุประสงค์ตามที่เคนส์เสนอไว้แล้ว ยังมีวัตถุประสงค์ทางการเมืองอื่นๆ แอบแฝงอยู่ด้วยก็ตาม แต่สถาบันทั้งสองแห่งนี้ก็ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันการเงินของประเทศต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและงบประมาณ สำหรับการพัฒนาประเทศและระบบการเงินของประเทศให้เข้มแข็งผ่านสถานการณ์หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มาได้ด้วยดี โดยจอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ เป็นบุคคลสำคัญในการเรียกร้องและมีส่วนร่วมกำหนดอัตราดอกเบี้ยระดับต่ำสำหรับเงินกู้ที่สถาบันการเงินทั้งสองให้กู้แก่ประเทศสมาชิกที่ได้รับความเสียหายจากสงครามและประเทศยากจน (Townsend, 2002 : 5)

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ของเคนส์ถูกใช้เป็นเครื่องมือช่วยแก้ปัญหาและฟื้นฟูประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป ที่ได้รับผลกระทบจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1939-1945

และไม่เฉพาะในยุโรปเท่านั้นที่นำทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์ไปใช้ กล่าวได้ว่าในคริสต์ทศวรรษ 1970 ทฤษฎีของเคนส์ได้กลายเป็นทฤษฎีมีอิทธิพลสูงสุดต่อการกำหนดนโยบายการพัฒนาสังคม (Social Development) สำหรับประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทดแทนทฤษฎีการเงินนิยม (Monetarism) และกลไกตลาด (Ibid, 2002 : 37)

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์ได้รับการยอมรับเป็นแนวทางการพัฒนาของประเทศต่างๆ ต่อมาอีก 2-3 ทศวรรษ ก่อนจะพบกับปัญหาอื่นที่เป็นผลมาจากการใช้งบประมาณจำนวนมากของรัฐตามแนวคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์เสนอไว้

อิทธิพลของแนวคิดเคนส์เขียนต่อรัฐสวัสดิการและนโยบายสังคม

รัฐสวัสดิการ (Welfare State) เป็นรูปแบบการแทรกแซงของรัฐในกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การคลัง และนโยบายสังคม เพื่อสร้างการกระจายทรัพยากรที่เป็นธรรมสำหรับคนทั่วไป ไม่ได้จำกัดเพียงแค่การสร้างความมั่นคงทางสังคมและการเมืองในระดับพื้นฐาน หรือการความมั่นคงทางเศรษฐกิจเท่านั้น กล่าวได้ว่ารัฐสวัสดิการเป็นการแทรกแซงตลาด (Market) ของรัฐเพื่อประโยชน์สำหรับคนทั่วไปในสังคม (Brunsko, 1996 : 898) โดยรัฐจะดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมในทุกมิติ เช่น การศึกษา การสาธารณสุข สุขภาพ การประกันสังคม การกำหนดค่าแรงขั้นต่ำ ฯลฯ ให้เป็นไปตามบริบทพื้นฐานและพัฒนาการทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของรัฐนั้นๆ

รัฐสวัสดิการมีจุดกำเนิดในคริสต์ศตวรรษที่ 19 และพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 และวิกฤตเศรษฐกิจครั้งใหญ่ในคริสต์ทศวรรษ 1930 ส่งผลให้รัฐสวัสดิการซึ่งเป็นกิจกรรมของรัฐที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

มีคำพูดว่า “การศึกษาประวัติศาสตร์ของรัฐสวัสดิการจะไม่สมบูรณ์หากไม่กล่าวถึง เซอร์ จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์” (Townsend, 2002 : 1) แนวคิดนโยบายเศรษฐกิจของเคนส์ที่นำเสนอผ่านหนังสือ “ทฤษฎีทั่วไปว่าด้วยการจ้างงาน ดอกเบี้ย และเงินตรา” เป็นแนวคิดสำหรับแก้ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำในช่วงเวลาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้กลายมาเป็นนโยบายหลักที่ขึ้นากำหนดนโยบายเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ทั่วโลกภายใต้หลักการสำคัญว่า รัฐเป็นกลไกหลักที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในช่วงวิกฤต

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์เป็นทฤษฎีนโยบายสังคมสำหรับการพัฒนาสังคม ซึ่งมีขอบเขตกว้างมากกว่าทฤษฎีด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากทฤษฎีของเคนส์นำเสนอแนวทางการดำเนินนโยบายทางการเงินและการคลังของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนของภาครัฐเพื่อให้เกิดการจ้างงาน การกำหนดอัตราดอกเบี้ย การจัดเก็บภาษี และการใช้จ่ายงบประมาณ ฯลฯ เป็นการดำเนินนโยบายที่มุ่งการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศในระยะหลังสงครามโลกซึ่งมีขอบเขตกว้างและครอบคลุมทั้งนโยบายด้านเศรษฐกิจและสังคม

ทฤษฎีทั่วไป (General Theory) ของเคนส์ให้ความสำคัญกับการแทรกแซงระบบเศรษฐกิจของรัฐเพื่อสร้างการจ้างงานในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งกลไกตลาดไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเกิดวิกฤต การดำเนินนโยบายแบบเคนส์จึงจะเกิดประสิทธิภาพสามารถเพิ่มการจ้างงานและรักษาเสถียรภาพราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยได้

ทฤษฎีของเคนส์ได้รับการยอมรับว่ามีคุณูปการต่อการสร้างบูรณาการทางสังคมภายในชาติจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยระบบการกระจายซ้ำทรัพยากร (Redistribution)³ ในการจัดสวัสดิการสังคม รวมทั้งการสร้างมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นต่ำให้กับทุกๆ คน

เป้าหมายสำคัญของการนำเสนอแนวนโยบายการสร้างการจ้างงานโดยภาครัฐของเคนส์คือ การสร้างอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างการจ้างงานเต็มที่ (Full Employment) สร้างบรรยากาศที่ดีในการลงทุนของภาคเอกชน นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้ายที่สุด โดยมีองค์กรระหว่างประเทศทำหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางการเงิน การคลัง เสถียรภาพราคา และอัตราดอกเบี้ยในระดับประเทศและระดับโลก

นอกจากแนวคิดเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์จะส่งผลต่อสวัสดิการสังคมภายในประเทศต่างๆ แล้ว ยังส่งผลต่อระบบสวัสดิการระดับชาติอีกด้วย ภายใต้โครงการส่งเสริมการพัฒนาประเทศที่ได้รับผลจากสงครามและประเทศโลกที่สามของประเทศที่มีศักยภาพ โดยการสนับสนุนประเทศที่กำลังประสบปัญหาให้สามารถแก้ปัญหาในประเทศตนเองให้ลุกล่วงได้

³การกระจายซ้ำทรัพยากร (Redistribution) หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรทางสังคมใหม่เพื่อลดความไม่เป็นธรรมทางสังคม ที่เกิดจากระบบเศรษฐกิจสร้างความเหลื่อมล้ำทางสถานะและการกระจายรายได้ในสังคม รัฐบาลจึงจัดสรรงบประมาณที่จัดเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในอัตราก้าวหน้า (รายได้มากจ่ายมาก รายได้น้อยจ่ายน้อย หรือไม่จ่ายเลยหากมีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด) มาจัดทำสวัสดิการสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคม

นักวิชาการด้านสวัสดิการสังคมในยุคต่อๆ มาได้นำแนวคิดของเคนส์มาเป็นพื้นฐานการต่อยอดทฤษฎีของตน เช่น เอสปิง แอนเดอเซน (Gosta Esping-Andersen) นำแนวคิดเคนส์เขียนมาเป็นเกณฑ์การจัดกลุ่มระบบสวัสดิการสังคมในหนังสือ “สวัสดิการสังคมในโลกทุนนิยมสามแบบ” (The Three World of Welfare Capitalism) (Andersen, 1990) ซึ่งจำแนกสวัสดิการสังคมของประเทศต่างๆ ออกเป็น 3 กลุ่มประกอบด้วย 1) สวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยม (Liberal welfare regime) 2) สวัสดิการสังคมแบบอนุรักษนิยม (Conservative welfare regime) และ 3) สวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยมประชาธิปไตย (Social democratic welfare regime)

เอสปิง แอนเดอเซน ใช้เกณฑ์ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับตลาด 2) การแทรกแซงกลไกตลาดของรัฐ และ 3) การทำสวัสดิการสังคมให้เป็นสินค้า (Commodification) เป็นเกณฑ์การจำแนก โดย 1) สวัสดิการสังคมแบบเสรีนิยมรัฐจะยกให้ระบบตลาดเป็นกลไกหลักในการจัดสรรทรัพยากรหรือจัดสวัสดิการสังคม รัฐมีระดับการแทรกแซงระบบตลาดน้อยที่สุด และสวัสดิการสังคมจะถูกทำให้กลายเป็นสินค้า 2) สวัสดิการสังคมแบบอนุรักษนิยมรัฐทำหน้าที่และมีบทบาทหลักในการจัดสวัสดิการสังคม รัฐมีระดับการแทรกแซงระบบตลาดมากที่สุด และสวัสดิการเป็นสิทธิของพลเมืองที่ไม่ต้องซื้อหาจากระบบตลาด 3) สวัสดิการสังคมแบบสังคมนิยมประชาธิปไตย รัฐและตลาดจะทำหน้าที่ควบคู่กันไป รัฐมีระดับการแทรกแซงระบบตลาดเพียงพอที่ไม่ให้ตลาดส่งผลกระทบต่อสังคม สวัสดิการสังคมจะเป็นทั้งสิทธิของพลเมืองที่ไม่ต้องซื้อหาจากระบบตลาด และเป็นสินค้าในระบบตลาดสำหรับพลเมืองที่มีความต้องการและมีกำลังซื้อ

ในประเทศอังกฤษก่อนหน้าเคนส์เสนอแนะนโยบายการแก้ปัญหาโดยให้รัฐเป็นกลไกหลักในการลงทุนเพื่อการสร้างอัตราการจ้างงานในรูปแบบรัฐขนาดใหญ่ (Big State) เพื่อสร้างสวัสดิการและคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชนนั้น ประเทศอังกฤษมีการจัดสวัสดิการสังคมโดยรัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคมอยู่แล้ว ตั้งแต่การเริ่มนำแนวทางเสรีนิยมมาใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายพัฒนาประเทศในช่วงปี ค.ศ. 1906 – 1914 แต่การจัดสวัสดิการไม่ได้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนทั้งประเทศ มุ่งเพียงการแก้ปัญหาให้กับผู้เดือดร้อนหรือคนยากจนเท่านั้น สำหรับประชาชนทั่วไปจะใช้กลไกตลาดเป็นกลไกการจัดสวัสดิการสังคม ตามหลักการพื้นฐานของเสรีนิยมที่สนับสนุนเสรีภาพในการเลือกและรัฐที่มีการแทรกแซงเสรีภาพของประชาชนเพียงเล็กน้อย

ในปี ค.ศ. 1942 เซอร์เบเวอริดจ์ (Beveridge, 1942) นำเสนอรายงานเบเวอริดจ์ เป็นแผนการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมของประเทศอังกฤษ 3 แนวทาง คือ 1) การจ่ายเงินสงเคราะห์ครอบครัว (Family Allowance) 2) การสาธารณสุขครอบคลุมครบวงจร (Comprehensive Healthcare) และ 3) การจ้างงานเต็มที่ (Full Employment) รวมทั้งการจัดสวัสดิการสำหรับแรงงาน เช่น ประโยชน์ทดแทนการว่างงาน เกษียณอายุ ฯลฯ โดยแรงงานมีส่วนร่วมจ่ายเงินสมทบ

เคนส์สนับสนุนแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมของเซอร์เบเวอริดจ์ โดยเฉพาะนโยบายการจ้างงานเต็มที่ ในขณะที่ลอร์ดเบเวอริดจ์เองก็สนับสนุนแนวคิดของเคนส์เช่นกัน ต่อมาแนวคิดทั้งสองได้นำไปเป็นแนวทางการตราพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคมของประเทศอังกฤษ โดยเคนส์จัดทำแนวทางการใช้จ่ายงบประมาณสวัสดิการสังคมให้มีประสิทธิภาพ การออกพันธบัตรของรัฐบาลอังกฤษเพื่อระดมทุนสำหรับการจัดสวัสดิการสังคม แม้ว่าเคนส์สนับสนุนให้รัฐเป็นกลไกหลักในการจัดสวัสดิการสังคม แต่เคนส์ก็ไม่ละเลยการทำงานของระบบตลาด เช่น เสนอให้รัฐบาลที่นำแนวคิดของตนไปใช้ให้ป้องกันระบบประกันภัยของภาคธุรกิจเอกชนล้มเนื่องจากเกิดขึ้นของประกันของภาครัฐ รวมทั้งไม่ละเลยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคนยากจนทั้งที่มีงานทำและตกงาน (Townsend, 2004 : 40)

โครงการ New Deal ตัวอย่างการนำแนวคิดเศรษฐศาสตร์ของเคนส์ไปสู่การปฏิบัติ

ในทัศนะของเคนส์นโยบายการเงิน (Financial Policy) ควรเป็นเครื่องมือสนับสนุนแทนการเป็นเครื่องมือควบคุมระบบเศรษฐกิจและสวัสดิการสังคมของรัฐ ดังนั้นรัฐควรมีนโยบายกำกับระบบการเงินโดยมีเป้าหมายเพื่อลดความไม่แน่นอนทางสังคม ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิดเสรีนิยม (Russell, 2008 : 1) แนวคิดทางการเงินของเคนส์ได้รับการยอมรับและต่อมากลายเป็นนโยบายการเงินของข้อตกลงเบรตตัน วู้ด (Bretton Woods) และถูกนำไปใช้ในประเทศต่างๆ อย่างแพร่หลาย

ประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลต์ (Franklin D Roosevelt 1882 - 1945) เข้ารับตำแหน่งในปี ค.ศ. 1933 เป็นช่วงเวลาที่สหรัฐอเมริกาตกอยู่ในสถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจที่เริ่มต้นในปี 1929 เป็นวิกฤตครั้งใหญ่ที่สุดที่สหรัฐอเมริกาเคยประสบมาก่อน ประมาณการณ์ว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ส่งผลให้การจ้างงานในประเทศลดลงมากกว่าร้อยละ 50 มี

ผู้ตกงานประมาณ 15 ล้านคน สถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจครั้งนี้ถูกเรียกว่า “มหากิจถุน เศรษฐกิจ” (Great Depression) (Edward, 2018 : 3) ผลกระทบจากวิกฤตครั้งนั้น ส่งผลด้านลบต่อคุณภาพชีวิตของคนอเมริกันเป็นอย่างมาก

ภายหลังจากเคนส์ไปเยือนสหรัฐอเมริกาในต้นคริสต์ทศวรรษ 1930 ได้นำเสนอ แนวคิดการแทรกแซงของภาครัฐขนาดใหญ่ในระบบเศรษฐกิจเพื่อเพื่อสร้างการจ้างงาน รวมทั้งส่งหนังสือเปิดผนึกถึงประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลท์ (Franklin D Roosevelt) ในปี ค.ศ. 1933 เพื่อนำเสนอแนวคิดการแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเขาเชื่อว่าหากสหรัฐอเมริกาไม่สามารถหาทางออกจากปัญหาได้แล้ว ประเทศอื่นๆ ในโลกที่มีความเกี่ยวข้องทางเศรษฐกิจกับสหรัฐอเมริกาก็จะประสบปัญหาไปด้วย เนื่องจาก สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจขนาดใหญ่และมีการนำเข้าและส่งออกสินค้ากับ ต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ใจความสำคัญของจดหมายเปิดผนึกคือ คำแนะนำให้ รัฐบาลสหรัฐอเมริกาเข้าแทรกแซงระบบเศรษฐกิจและสังคมด้วยการสร้างอุปสงค์ที่มี ประสิทธิภาพทดแทนอุปสงค์ของประชาชนที่ลดลงเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจ แทนการ ปลดปล่อยให้กลไกตลาดทำหน้าที่ดังเช่นที่ผ่านมา เพราะในสภาวะการณ์ที่สหรัฐอเมริกากำลัง ประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจอยู่นั้น กลไกตลาดไม่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ เคนส์แนะนำให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาออกพันธบัตรเงินกู้เพื่อระดมเงินจากตลาดการเงิน ภายในประเทศเป็นเครื่องมือสำหรับการแทรกแซงตลาด การลงทุนเพื่อสร้างงาน และ การเพิ่มกำลังซื้อผ่านการใช้จ่ายของภาครัฐ (Government Expenditure) เคนส์เชื่อว่ การใช้จ่ายภาครัฐจำนวนมากเท่านั้นที่จะช่วยฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาได้

ต่อมาสหรัฐอเมริกาโดยประธานาธิบดี รูสเวลท์ ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็น แนวทางการกำหนดนโยบายนิวดีล (New Deal) เพื่อแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิด ในสหรัฐอเมริกาที่ส่งผลให้มีผู้ว่างงานจำนวนมาก อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา รัฐบาลสหรัฐอเมริกายังได้การนำของประธานาธิบดี แฟรงคลิน ดี รูสเวลท์ ใช้นโยบายทางการเงิน (Monetary Policy)⁴ ของประเทศเป็น เครื่องมือแก้ปัญหา แทนการใช้นโยบายการคลัง (Fiscal Policy)⁵ ดังเช่นที่ผ่านมา

วัตถุประสงค์ของนโยบายการเงินภายใต้โครงการนิวดีลนอกจากความต้องการ สร้างเสถียรภาพของระบบการเงินและการธนาคารแล้ว ยังมีเป้าหมายแก้ปัญหาอัตรา การว่างงานที่สหรัฐอเมริการประสบอยู่ในขณะนั้นที่ทำให้จำนวนคนว่างงานจำนวนมาก

รุนแรงถึงขั้นกลายเป็นวิกฤตการณ์ทางสังคม เกิดการประท้วงเพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาแก้ปัญหาการว่างงานและกลายเป็นการประท้วงที่ยืดเยื้อในปี ค.ศ. 1931 จนรัฐบาลต้องใช้กำลังทหารเข้าควบคุม

โครงการนิวติลภายใต้การนำของประธานาธิบดีรูสเวลต์ออกแบบขึ้นภายใต้แนวคิดเศรษฐศาสตร์ของเคนส์ที่เชื่อว่าเศรษฐกิจตกต่ำเพราะการบริโภคน้อยเกินไป การแก้ปัญหาจึงเริ่มต้นจากการใช้นโยบายการเงินเพิ่มกำลังซื้อของประชาชนเพื่อสร้างความต้องการที่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเพิ่มอุปสงค์/ การบริโภคที่จะส่งผลต่อการจ้างงานและลดอัตราการว่างงานในท้ายที่สุด

โครงการนิวติลคือตัวอย่างการนำแนวคิดของเคนส์มาปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยการเพิ่มระดับการลงทุนและบริโภคของรัฐเพื่อเพิ่มอัตราการจ้างงาน ภายใต้แนวคิดของเคนส์ที่เชื่อมั่นว่ารัฐเป็นกลไกหลักที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นของระบบเศรษฐกิจในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤต ด้วยการใช้นโยบายงบประมาณขาดดุลและการเพิ่มอัตราภาษีของภาคธุรกิจสำหรับนำมาอัดฉีดเข้าสู่ระบบ พร้อมทั้งลดอัตราภาษีที่จัดเก็บจากผู้มีรายได้น้อยเพื่อเพิ่มกำลังซื้อและการบริโภค

หลังจากประกาศใช้นโยบายนิวติลแล้ว ในปี ค.ศ. 1935 สหรัฐอเมริกาได้ตรากฎหมายประกันสังคม (Social Security Act) เพื่อสร้างหลักประกันแก่คนทำงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น เจ็บป่วย ตกงาน ฯลฯ ในลักษณะการนำทรัพยากรของสมาชิกรวมเป็นกองทุนสำหรับรองรับความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้น เมื่อประเทศในยุโรปนำสวัสดิการสังคมรูปแบบการประกันสังคมไปใช้ได้เพิ่มเติมในส่วนของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เงินสงเคราะห์คนพิการ และเงินอุดหนุนเพื่อการพัฒนาเด็ก ส่งผลให้สวัสดิการสังคมขยายขอบเขตความครอบคลุมออกไปสู่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคมมากยิ่งขึ้น (Townsend, 2004 : 40)

ไม่น้อยกว่า 30 ปี ประเทศสหรัฐอเมริกานำแนวคิดของเคนส์มากำหนดนโยบายเศรษฐกิจ เริ่มต้นในสมัยประธานาธิบดีทีโอดอร์รูสเวลต์ (Theodore Roosevelt:

⁴ นโยบายการเงิน (Monetary Policy) หมายถึง นโยบายของธนาคารกลางในการควบคุมปริมาณเงินในระบบเพื่อสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจด้วยเครื่องมือทางการเงิน เช่น อัตราดอกเบี้ย ปริมาณเงิน อัตราแลกเปลี่ยน ฯลฯ

⁵ นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) หมายถึง นโยบายการหารายได้และการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายการสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

1858-1919) ประธานาธิบดีคนที่ 25 เรื่อยมาจนถึงสมัยประธานาธิบดีจิมมี คาร์เตอร์ และมาเปลี่ยนแปลงใช้แนวคิดเสรีนิยมใหม่ในการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจในสมัยประธานาธิบดีโรนัลด์ เรแกน (Ronald Reagan: 1911-2004) ในส่วนของการศึกษา แนวคิดเศรษฐกิจแบบเคนส์กลายเป็นแนวคิดหลักของการศึกษาเศรษฐศาสตร์ จวบจน มิลตัน ฟรีดแมน (Milton Friedman: 1912-2006) นักเศรษฐศาสตร์เสรีนิยมนำเสนอแนวคิดเสรีนิยมใหม่ (Neo-liberalism) มาใช้แก้ปัญหาเศรษฐกิจรอบใหม่ที่เป็นผลจากการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากของรัฐ (Alvaro, 2001 : 4)

แนวคิดเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์กับสวัสดิการสังคมด้านแรงงาน

แนวคิดเศรษฐศาสตร์ของเคนส์ส่งผลกระทบต่อแรงงานในระบบการจ้างงาน เนื่องจากการว่างงานเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจขาดอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ และขาดความมั่นใจในการผลิตสินค้าและบริหารของธุรกิจเอกชน เคนส์ไม่เห็นด้วยกับการตัดลดค่าจ้างแรงงานของรัฐเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ และเป็นการโต้ตอบการประท้วงของสหภาพแรงงานในปี ค.ศ. 1925 ซึ่งเคนส์เห็นว่า การดำเนินการดังกล่าวไม่สามารถแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นได้ แต่กลับจะทำให้ความไม่เป็นธรรมทางสังคมเพิ่มมากขึ้น

เคนส์ไม่เห็นด้วยกับการที่รัฐโต้ตอบการประท้วงของสหภาพแรงงานด้วยการตัดลดค่าจ้างแรงงานเพื่อลดต้นทุนการผลิต และเสนอแนะว่า การลดต้นทุนการผลิตควรทำโดยการมีส่วนร่วมของแรงงานในการเพิ่มผลผลิต และการลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับผู้ประกอบการ รวมทั้งลดการสร้างกำแพงกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งอธิบายด้วยแนวคิดของเคนส์ได้ว่า การเพิ่มค่าจ้างแรงงานจะช่วยเพิ่มกำลังซื้ออันจะนำไปสู่การเพิ่มความต้องการที่มีประสิทธิภาพในการบริโภค และส่งผลต่อการเพิ่มกำลังผลิต เพิ่มกำไรของผู้ประกอบการ และเพิ่มการจ้างงานตามลำดับ

ในยุคก่อนหน้าเคนส์นำเสนอแนวคิดเรื่องค่าจ้าง มีความเชื่อว่าค่าจ้างแรงงานกับกำไรของผู้ประกอบการมีทิศทางตรงข้ามกันกล่าวคือ หากค่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้กำไรของผู้ประกอบการลดลง แต่เคนส์เสนอว่า การเพิ่มขึ้นของค่าจ้างแรงงานและกำไรของผู้ประกอบการสามารถเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ ภายใต้นโยบายการกำกับตลาดของรัฐไม่ให้สร้างผลกระทบด้านลบต่อสังคม รวมทั้งการสร้างบทบาทนำของรัฐในการกระตุ้นความเจริญเติบโตและรักษาเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจด้วยการเพิ่มการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ

เคนส์เสนอให้รัฐดำเนินนโยบาย 2 ประการ คือ การจ่ายเงินทดแทนกรณีว่างงาน และการสร้างงาน เพื่อแก้ปัญหาว่างงาน (Townsend, 2002 : 2) โดยเชื่อว่ารัฐไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบในการสร้างความต้องการของตลาด โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ประเทศประสบกับวิกฤต รัฐมีหน้าที่ในการแทรกแซงและกำหนดกติกาการดำเนินงานของตลาด

ในทัศนะของเคนส์แล้ว อัตราการว่างงานที่เพิ่มมากขึ้นไม่ได้เป็นผลมาจากการผลิตหรืออุปทาน (Supply-side) ลดลง แต่เป็นผลมาจากการบริโภคหรืออุปสงค์ (Demand-side) ที่ลดลง และเป็นที่มาของปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การแก้ปัญหาจึงสามารถทำได้โดยเพิ่มการจ้างงานเพื่อลดอัตราการว่างงาน ซึ่งจะช่วยให้แรงงานมีงานทำและมีรายได้เพื่อนำไปบริโภคสินค้าและบริการ เมื่อหน่วยผลิตขายสินค้าได้ ก็จะมีกำลังผลิตและนำไปสู่การจ้างแรงงานเพิ่ม ปัญหาการว่างงานและปัญหาสังคมอื่นๆ ก็จะลดลง

สภาพเศรษฐกิจและสังคมในประเทศตะวันตกที่ได้รับผลกระทบจากสงครามคือระบบเศรษฐกิจถูกทำลาย อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นสูง พร้อมกับกับมาตรฐานความเป็นอยู่ของคนในสังคมลดน้อยลง สถาบันอื่นๆ ในสังคมที่เคยทำหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมก็ตกอยู่ในสภาพยากลำบาก รัฐบาลซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมเดียวที่ยังมีความสามารถ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมโดยรัฐ เพื่อช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

สืบเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษี นโยบายสวัสดิการสังคมของรัฐบาลในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงถูกกำหนดให้ทำหน้าที่หลายๆ อย่างพร้อมกัน กล่าวคือ นอกจากทำหน้าที่ยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของคนในสังคมแล้ว ยังถูกคาดหวังให้ทำหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สร้างความมั่นคงทางสังคมแก่กลุ่มคนทำงาน และสร้างความสมานฉันท์ทางสังคมไปพร้อมกันด้วย นโยบายสวัสดิการสังคมในยุคนั้นจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างความคุ้มครองแก่กลุ่มคนทำงานในช่วงเวลาที่ทำงานได้ เช่น การคุ้มครองค่าจ้าง สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การให้ความคุ้มครองเมื่อตกงานขาดรายได้ ฯลฯ และกลุ่มผู้เกษียณอายุจากการทำงาน เช่น เงินบำนาญ ฯลฯ (Kourachanis, 2020 : 32-33)

สวัสดิการสังคมของประเทศในยุโรปหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีลักษณะของส่วนผสมระหว่างแนวนโยบายแบบเคนส์ (Keynesian economics) และแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital) โดยแนวนโยบายแบบเคนส์ยึดแนวทางการกระตุ้นเศรษฐกิจโดยรัฐเป็นกลไกหลักส่งเสริมการจ้างงานให้ประชาชนมีรายได้ เพื่อสร้างอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพจากการบริโภคสินค้าและบริการของประชาชน ที่จะนำไปสู่การฟื้นตัวของเศรษฐกิจ โดยใช้ระบบการกระจายซ้ำทรัพยากรให้รายได้ไปตกแก่คนที่มียาได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความโน้มเอียงในการบริโภค (Propensity to Consume)⁶ สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ส่วนแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยึดแนวทางการพัฒนาสุขภาพและการศึกษาแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นแรงงานที่มีทักษะความสามารถสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (Gintis and Bowles, 1982) โดยแนวนโยบายแบบเคนส์มีความเชื่อว่า งบประมาณด้านสวัสดิการสังคมจะเป็นปัจจัยกระตุ้นอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพให้เพิ่มขึ้นได้ในช่วงที่ระบบเศรษฐกิจตกอยู่ในสภาวะวิกฤต (Janowitz, 1976 cited in Quadagno, 1987 : 110)

ในช่วงคริสต์ทศวรรษ 1920 และ 1930 ประเทศอุตสาหกรรมในโลกประสบกับปัญหาความยากจนและอัตราการว่างงานพุ่งขึ้นสูงอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน พร้อมกับกับการเติบโตของลัทธินาซีและการเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 การแก้ปัญหาด้วยการดำเนินนโยบายแบบเสรีนิยมซึ่งแนะนำให้รัฐบาลประเทศต่างๆ ลดค่าจ้างแรงงานและตัดลดงบประมาณการใช้จ่ายของภาครัฐไม่สามารถใช้แก้ปัญหาได้

เคนส์ไม่เห็นด้วยกับแนวทางการแก้ปัญหาโดยแนวทางเสรีนิยมและเศรษฐศาสตร์แบบการเงินนิยม (Monetarism) เขาเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่แตกต่างออกไป โดยแทนที่จะลดค่าจ้างและงบประมาณการใช้จ่าย ภาครัฐต้องเพิ่มงบประมาณการใช้จ่ายเพื่อสร้างงานและสร้างกำลังซื้อจึงจะช่วยแก้ปัญหาได้

แนวคิดของเคนส์ช่วยให้ประเทศในยุโรปรอดพ้นจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วง ค.ศ. 1939 – 1942 กลับมามีอัตราการว่างงานต่ำเช่นเดียวกับก่อนเกิดวิกฤต เศรษฐกิจฟื้นตัว รวมทั้งสถานการณ์ทางสังคมดีขึ้น ความเหลื่อมล้ำทางสังคมลดลงจากนโยบายการกระจายซ้ำทรัพยากร และแนวทงนโยบาย

⁶ ความโน้มเอียงในการบริโภค (Propensity to Consume) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะบริโภคเพิ่มขึ้นเมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย

สวัสดิการสังคม การจ้างงาน และประโยชน์ทดแทนการว่างงานแบบทั่วถึงที่ช่วยให้คนยากจนและคนประสบปัญหาการว่างงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

เคนส์พัฒนาการศึกษาเศรษฐศาสตร์ให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง โดยจำแนกการศึกษาเศรษฐศาสตร์ออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับมหภาค (Macro) และจุลภาค (Micro) โดยเศรษฐศาสตร์มหภาคจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ อัตราการจ้างงานและการว่างงาน การจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างผู้ประกอบการกับแรงงาน ในรูปกำไรกับค่าจ้าง ฯลฯ และเศรษฐศาสตร์จุลภาคจะเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของธุรกิจ องค์กร และปัจเจกบุคคล การกำหนดปริมาณ ราคาสินค้า และกำไรของหน่วยผลิต (Townsend, 2002 : 2) การจำแนกระดับการศึกษาดังกล่าวทำให้เคนส์สามารถวิเคราะห์ปัญหาการว่างงานในภาวะวิกฤตได้ว่าเป็นปัญหาระดับมหภาค ซึ่งภาครัฐเป็นพันธกิจของภาครัฐที่ต้องแก้ปัญหาโดยการเพิ่มงบประมาณการใช้จ่ายเพื่อเพิ่มอัตราการจ้างงาน ลดอัตราการว่างงาน และไม่โยนความรับผิดชอบนี้ไปให้กลไกตลาด ภาคธุรกิจ และประชาชน ในระดับจุลภาคเป็นผู้แบกรับภาระแต่เพียงลำพัง

การดำเนินนโยบายของรัฐตามแนวทางของเคนส์ทำให้รัฐมีขนาดการแทรกแซงตลาดใหญ่กว่ารัฐตามแนวคิดของเสรีนิยม กล่าวได้ว่าการดำเนินนโยบายตามแนวคิดเคนส์ส่งผลให้เศรษฐกิจและสถานการณ์ทางสังคมดีขึ้นพร้อมๆ กัน ในขณะที่การดำเนินนโยบายเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมที่ผ่านมาแม้ว่าพัฒนาการทางเศรษฐกิจจะดีขึ้น แต่สถานการณ์ทางสังคมกลับแย่ลง

แนวคิดการให้รัฐใช้จ่ายจำนวนมากและมีขนาดการแทรกแซงระบบเศรษฐกิจสูงของเคนส์จึงถือเป็นแนวคิดพื้นฐานที่เป็นจุดกำเนิดของรัฐสวัสดิการ ซึ่งรัฐเป็นผู้ใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากสำหรับการสร้างสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชน โดยมีแหล่งงบประมาณจากภาษีอากรที่จัดเก็บในอัตราสูงเพื่อนำมาสร้างระบบสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนทุกคนครอบคลุมช่วงชีวิตตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดาจนถึงเช็งตะโกน

นอกจากเป็นจุดเริ่มต้นของสวัสดิการสังคมระดับประเทศแล้ว แนวคิดของเคนส์ยังเป็นการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาระหว่างประเทศต่างๆ ด้วยการเสนอให้สหรัฐอเมริกาจัดทำแผนนิวติลสำหรับให้ความช่วยเหลือประเทศต่างๆ ที่ประสบความเดือดร้อนจากผลกระทบของสงครามโลกครั้งที่ 2 รวมทั้งข้อเสนอการจัดตั้งองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นกลางทางการเมือง ทำหน้าที่เป็นผู้รักษาเสถียรภาพและกติกาก

ทางการเงินของโลก และให้ความช่วยเหลือประเทศต่างๆ ที่เป็นสมาชิกเมื่อต้องตกอยู่ในสถานการณ์ยากลำบากทางเศรษฐกิจ ต่อมาในปี ค.ศ. 1944 นานาประเทศเข้าร่วมจัดตั้งกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางการเงินของโลก และธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและพัฒนา (International Bank for Reconstruction and Development: IBRD) ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารโลก (World Bank) เพื่อสนับสนุนเงินกู้แก่ประเทศสมาชิกเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2

ผลจากการดำเนินนโยบายตามแนวคิดเคนส์ทำให้สหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ ในยุโรปตกกฎหมายประกันการว่างงานสำหรับผู้ว่างงานโดยไม่สมัครใจ (Involuntary unemployment)⁷ ในรูปแบบกองทุนที่แรงงานต้องจ่ายสมทบ เพื่อสร้างความมั่นคงทางรายได้แก่แรงงานแม้จะเผชิญปัญหาว่างงานก็จะมั่นใจได้ว่าตนเองสามารถดำรงชีพอยู่จนหางานใหม่ทำได้

แนวคิดของเคนส์เป็นแนวคิดการฟื้นฟูประเทศ ลดอัตราการว่างงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาสังคม การสร้างความสมานฉันท์ของประชาชนด้วยหลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขผ่านการกระจายซ้ำทรัพยากรและการจัดตั้งกองทุนเพื่อเพื่อสร้างสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม แนวคิดเคนส์เป็นแนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่สร้างความเป็นธรรมทางสังคม (Townsend, 2002 : 5)

ถึงแม้ว่าจะมีนักวิชาการบางคน (Stewart, 1972 cited in Townsend, 2002 : 6) ออกมาโต้แย้งว่า แนวคิดเศรษฐศาสตร์แบบเคนส์ใช้ได้ผลเฉพาะในประเทศอุตสาหกรรมที่มีกำลังผลิตเหลือแต่ขาดเพียงอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น เมื่อรัฐบาลใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากเพื่อสร้างอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพด้วยการจ้างงานและการจ่ายประโยชน์ทดแทนแก่ผู้ว่างงานโดยไม่สมัครใจแล้ว ปัญหาที่มีอยู่จะถูกแก้ไขไป แต่สำหรับในประเทศกำลังพัฒนาที่ยังขาดระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายเศรษฐกิจแบบเคนส์ไปใช้จะไม่ได้ผลเหมือนประเทศอุตสาหกรรม แนวทางที่ควรปฏิบัติคือ การพัฒนาระบบการผลิต สร้างสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ส่งเสริมการศึกษาของประชาชน ฯลฯ

⁷ การว่างงานโดยไม่สมัครใจ (Involuntary unemployment) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะทำงานและต้องการทำงาน ณ ระดับค่าจ้างที่ปรากฏ แต่ไม่มีงานให้ทำ

การวิจารณ์แนวคิดของเคนส์ดังกล่าวอาจมองได้ว่าขาดความเข้าใจในหลักการสำคัญของแนวคิดเคนส์ เนื่องจากความต้องการที่แท้จริงแล้ว เคนส์เสนอแนวคิดใหม่เพื่อต้องการให้อัตราการว่างงานที่มีอยู่สูงในช่วงวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ลดลง รวมทั้งการสร้างหลักประกันการว่างงาน โดยแนวคิดเสรีนิยมที่เคยยึดถืออยู่ใช้ไม่ได้ผล ซึ่งมีเพียงรัฐและเป็นพันธกิจของรัฐที่สามารถทำได้ในภาวะวิกฤต เพื่อช่วยให้ผู้ประสบความเดือดร้อน ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่คนยากจนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในระดับหนึ่ง เมื่อประเทศได้นำแนวคิดแบบเคนส์ไปใช้ดำเนินนโยบายจะเกิดผลลัพธ์ที่สำคัญตามมา 2 ประการคือ 1) การลดบทบาทของอิทธิพลแนวคิดเสรีนิยมและกลไกตลาดที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมทางสังคม 2) เพิ่มบทบาทของรัฐในการแทรกแซงกลไกตลาดและการสร้างสวัสดิการสังคมแบบทั่วถึง (Universal Welfare) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะคนยากจนที่มักจะได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจมากกว่าคนชั้นอื่นๆ

บทสรุป

ทฤษฎีที่ว่าด้วยการจ้างงาน ดอกเบี้ย และเงิน ของจอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ เป็นทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อทดแทนทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเงินนิยม (Monetarism) และทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบเสรีนิยมที่ไม่สามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจและการจ้างงานที่ประเทศต่างๆ ประสบปัญหาอยู่ในขณะนั้น ซึ่งเป็นช่วงเวลาระหว่างและหลังสงครามโลกยุติลง โดยเคนส์เสนอให้รัฐบาลต้องเข้ามาแทรกแซงระบบเศรษฐกิจเพื่อสร้างการจ้างงานเต็มที่อันจะนำไปสู่การรักษาและยกระดับอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การเพิ่มอัตราการจ้างงานของภาคการผลิตเป็นวงจรต่อเนื่องไม่รู้จบ ซึ่งเคนส์เชื่อว่าด้วยแนวทางนี้เท่านั้นที่จะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจก้าวออกจากภาวะวิกฤตได้แนวนโยบายเศรษฐกิจแบบเคนส์ถึงแม้ว่าจะพัฒนาขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจโดยเฉพาะปัญหาการว่างงาน แต่แนวนโยบายแบบเคนส์ก็มีความสำคัญต่อนโยบายสังคมและการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม 2 ประการ คือ 1) นโยบายเศรษฐกิจแบบเคนส์มุ่งหวังให้รัฐเข้ามาแทรกแซงกลไกตลาดเพราะเชื่อว่ากลไกตลาดขาดประสิทธิภาพในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ 2) นโยบายเศรษฐกิจแบบเคนส์สร้างแรงจูงใจแก่ประเทศต่างๆ ในยุโรปที่จะพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมไปสู่การเป็นรัฐสวัสดิการ (Townsend, 2004 : 43)

หลักการพื้นฐานของแนวนโยบายเศรษฐกิจแบบเคนส์คือ การมีงานทำเป็นสิทธิ (Right) ของประชาชนทุกคน การแทรกแซงของรัฐในระบบเศรษฐกิจ การใช้จ่ายภาครัฐจำนวนมากเพื่อสร้างการจ้างงานเต็มที่ กลายเป็นแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมที่เป็นสิทธิของประชาชนทุกคน

แนวคิดแบบเคนส์ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว ประเทศต่างๆ ทั่วโลกนำไปใช้กำหนดนโยบายเศรษฐกิจและสังคมในช่วง 2 คริสต์ทศวรรษภายหลังจากเคนส์นำเสนอแนวคิดดังกล่าว จนกระทั่งสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับโลก เรียกได้ว่าโลกสามารถผ่านพ้นวิกฤตหลังสงครามโลกมาได้ แนวคิดของเคนส์จึงถูกแทนที่ด้วยแนวคิดเสรีนิยมใหม่ (Neoliberalism) ที่ต้องการลดขนาดการแทรกแซงกลไกตลาด และการสร้างสวัสดิการสังคมของรัฐลง ให้เหลือเพียงการแทรกแซงในระดับต่ำเพื่อรักษาเสถียรภาพการแข่งขันของระบบตลาดเท่านั้น เนื่องจากเห็นว่าการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากของภาครัฐนำไปสู่การขาดดุลที่ไม่เป็นผลดีกับระบบเศรษฐกิจ แต่ไม่ใช่ว่าแนวคิดของเคนส์จะถูกกลืนหายไปหรือถูกแทนที่อย่างเด็ดขาดด้วยแนวคิดเสรีนิยมใหม่อย่างสิ้นเชิง แต่แนวคิดของเคนส์ถูกนำมาใช้ทุกครั้งเมื่อประเทศหรือโลกตกอยู่ในภาวะวิกฤต เช่น วิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ที่เริ่มต้นในคริสต์ทศวรรษ 2020 เป็นสาเหตุของความตกต่ำของเศรษฐกิจโลกอีกครั้งหนึ่ง นโยบายการเข้าไปแทรกแซงความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อรักษาระดับการบริโภคและคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่ให้ตกต่ำลง โดยรัฐบาลของทุกๆ ประเทศ โดยไม่เลือกว่าเป็นประเทศอุตสาหกรรมก้าวหน้าหรือประเทศกำลังพัฒนาก็ตาม

เอกสารอ้างอิง

- Alvaro J. de Regil. (2001). *Keynesian Economics and The Welfare State. TJSGA/TLWNSI Essay/ Neo-Capitalist Assault*, 4(3), 1-19.
- Andersen, Gosta Esping. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton University Press.
- Bateman, B. (1996). *Keynes's Uncertain Revolution*. University of Michigan Press.
- Beveridge, William. (1942). *Social Insurance and Allied Services*. H.M. Stationary Office.

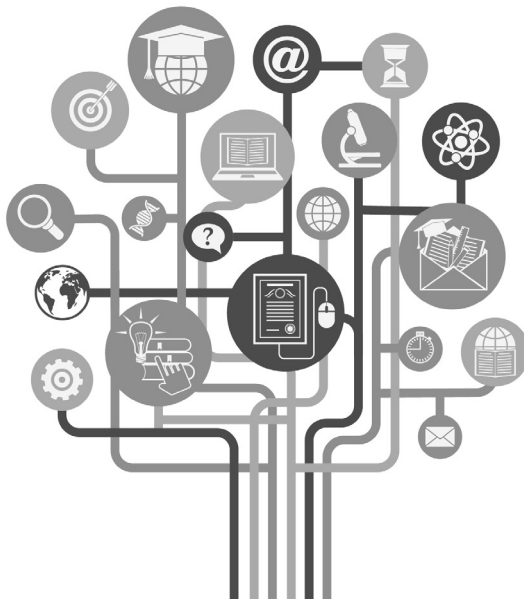
- Brunsko, Zagorka. (1996). Keynes Welfare State and Its Contemporary Transformation. *Ekon. Misao Praksa Dbk. God*, 4(2), 897-910.
- Edward, Sebastian. (2018). Keynes on the Sequencing of Economic Policy: Recovery and Reform in 1933. NBER Working Paper Series.
- Gintis, Herbert and Bowles, Samuel. (1982). The Welfare State and Long-Term Economic Growth: Marxian, Neoclassical, and Keynesian Approaches. *AEA Papers and Proceedings*, 72(2), 341- 345.
- Kourachanis, Nikos. (2020). *Citizenship and Social Policy*. Palgrave Macmillan.
- Marcuzzo, Maria Cristina. (2019). *Essays in Keynesian Persuasion*. Cambridge Scholars Publishing, 2019
- Quadagno, Jill. (1987). Theories of The Welfare State. *Annual Review of Sociology*, 13(1), 109-128.
- Russll, Ellen D. (2008). *New Deal banking reforms and Keynesian welfare state capitalism*. Routledge.
- Townsend, Peter. (2002). *The Restoration of Universalism the Rise and Fall of Keynesian Influence on Social Development Policies*. United Nations Research Institute For Social Development.
- Townsend, Peter. (2004). *From Universalism to Safety Nets: The Rise and Fall of Keynesian Influence on Social Development in Mkandawire*. Cambridge University Press.

ผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอ
ข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออก

The Impacts of the Seizure of Power by NCPO on News
Presentation of Local Media in the Eastern Region of Thailand

ทรงยศ บัวเฟื่อน

Songyot Buaphuen



ผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสาร ของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออก

The Impacts of the Seizure of Power by NCPO on News Presentation
of Local Media in the Eastern Region of Thailand

ทรงยศ บัวเพื่อน¹

Songyot Buaphuen

¹ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20130 ประเทศไทย

Department of Communication Arts, Faculty of Humanity and Social Sciences,
Burapha University, Chonburi, 20130 Thailand email : Songyot_b@yahoo.com

Received : October 17, 2022 Revised : May 19, 2023 Accepted : May 24, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เรื่อง “ผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นในภาคตะวันออก” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในภาคตะวันออก ในประเด็นผลจากยึดอำนาจของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่ง ผลกระทบต่อการนำเสนอข่าวนักการเมืองในท้องถิ่น ได้แก่ สื่อมวลชนนำเสนอข่าวนักการเมืองท้องถิ่นได้น้อยมาก นักการเมืองท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทางการเมือง และ นักการเมืองท้องถิ่นงดทำกิจกรรมทางการเมือง ส่วนที่สอง ผลกระทบต่อสื่อมวลชนท้องถิ่น ได้แก่ สื่อมวลชนทำงานยากลำบากมากขึ้น และ สื่อมวลชนท้องถิ่นลดบทบาทของตนเอง ส่วนที่สาม ผลกระทบต่อการนำเสนอความคืบหน้าของโครงการในท้องถิ่น ได้แก่ รัฐประหารทำให้โครงการในท้องถิ่นหยุดชะงัก รัฐประหารทำให้ระบบเศรษฐกิจชะงัก และ สื่อมวลชนท้องถิ่นหันมารายงานข่าวความเดือดร้อนของประชาชน

คำสำคัญ : การยึดอำนาจ; สื่อมวลชนท้องถิ่น; คณะรักษาความสงบแห่งชาติ

Abstract

The study on “The Impacts of the Seizure of Power by NCPO on News Presentation of Local Media in the Eastern Region of Thailand” was a qualitative study using in-depth interviews with the local Media in the eastern region of Thailand as key informants. These people were interviewed about political news reporting during the National Council for Peace and Order (NCPO) administration. The results involved political news reporting in a local level which covered 3 topics including 1) less coverage of local politicians by local media. 2) impacts on news presentation about local politicians who retired from offices and the local politicians who refrained from political activities 3) impacts on local reporters – they had to work harder and refrain their mass media roles 3) impacts on the presentation of the local project progress reports - the Coup d’ état halted the local projects, slowed the economy and forced local media to cover news of people’s complaints.

Keywords: Seizure of Power; Local Media; Eastern Region.

บทนำ

เลอภพ โสรัตน์, (2556: 1) ระบุว่า สื่อมวลชนท้องถิ่นแสดงบทบาทให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจากรัฐไปสู่ประชาชนในท้องถิ่น ในขณะที่เดียวกันสื่อมวลชนท้องถิ่นได้นำเสนอความทุกข์ร้อนจากประชาชนให้ผู้บริหารหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นได้รับรู้ และนำความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเสนอต่อประชาชนในเป็นระยะ ทั้งนำเสนอเป็นข่าว บทความ สก๊อป บทวิจารณ์ เป็นต้น หน่วยงานรัฐสามารถใช้พื้นที่สื่ออธิบายการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้คนในท้องถิ่นได้รับรู้ การนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นจึงเป็นการเปิดเวทีให้คนในสังคมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน นอกจากนี้ สื่อมวลชนท้องถิ่นยังแสดงบทบาทกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงบทบาทของพลเมืองในสังคมประชาธิปไตยด้วย เช่น นำเสนอเป็นบทความให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิ เสรีภาพของตนเอง นำเสนอหลักการ ปรัชญาของการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้คนในท้องถิ่นได้รับรู้ เป็นต้น

วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ได้มีคณะบุคคลจำนวนหนึ่งที่เรียกตนเองว่า “คณะรักษาความสงบแห่งชาติ” หรือ “คสช.” ประกอบด้วย พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา ผู้บัญชาการทหารบกในขณะนั้น พล.อ.ประวิทย์ วงษ์สุวรรณ พล.อ.ธนะศักดิ์ ปฏิมาประกร พล.ร.อ.ณรงค์ พิพัฒนาศัย พล.อ.อ.ประจักษ์ จันทอง และ พล.ต.อ.อดุลย์ แสงสิงแก้ว ร่วมกันใช้กำลังกองทัพเข้ายึดอำนาจการปกครองประเทศจากรัฐบาลรักษาการณ์ที่นำโดยนายนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล หลังยึดอำนาจการปกครองสำเร็จ คสช. ได้ออกประกาศลิดรอนเสรีภาพของสื่อมวลชน 4 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 2557 / 97 ขอความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานของ คสช. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ กรณีการห้ามเสนอข่าวสารที่จะเป็นภัยต่อความมั่นคง ความลับของหน่วยราชการ ฉบับที่ 2557/103 แก้ไขเพิ่มเติมจากประกาศที่ 2557/97 ห้ามวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานของ คสช. โดยเจตนาไม่สุจริต เพื่อทำลายความน่าเชื่อถือของ คสช. ด้วยข้อมูลอันเป็นเท็จ

คำสั่ง คสช. ที่ 2558/3 ข้อ 5 ให้อำนาจเจ้าพนักงานรักษาความสงบเรียบร้อยมีอำนาจออกคำสั่งห้ามการเสนอข่าว การจำหน่ายสิ่งพิมพ์ และได้กำหนดโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และคำสั่ง คสช.ที่ 2559/41 เรื่อง การกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ โดยขยายอำนาจตามมาตรา 37 แห่ง พ.ร.บ.ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.2551 ของ กสทช.ให้ครอบคลุมไปถึงประกาศของ คสช. ฉบับที่ 2557/97 และฉบับที่ 2557/103 รวมทั้งคุ้มครองการใช้อำนาจของ กสทช. กล่าวได้ว่าประกาศของ คสช.ฉบับสุดท้ายนี้บังคับใช้กับ กสทช.ด้วย

คสช. ได้ออกคำสั่งเรียกบุคคลจำนวนมากไปรายงานตัวต่อคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และให้บุคคลในกองทัพมีอำนาจควบคุมตัวประชาชนไปปรับทัศนคติได้ คอลัมน์ นิตยสารพิมพ์บางคนถูกทหารควบคุมตัวไป กักขังไว้ เช่น นักเขียนการ์ตูนคอลัมน์ “เสียดไทยรัฐ” ถูกทหารควบคุมตัวเข้าไปในค่ายทหารเพื่อทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นเสียใหม่ คณะรัฐประหารใช้อำนาจจำกัดเสรีภาพของสื่อมวลชนและของประชาชนเช่นนี้ทำให้สื่อมวลชนไทยไม่กล้าเขียนตำหนิติเตียน คสช. ขณะที่สื่อมวลชนต่างประเทศวิพากษ์วิจารณ์การกระทำของ คสช.อย่างหนัก ย้อนเวลาไปก่อนที่ คสช. จะทำรัฐประหาร สื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือวิจารณ์การบริหารงานของรัฐบาลได้ ทั้งวิพากษ์วิจารณ์ในทิศทางที่ชื่นชม และตำหนิการทำงานของรัฐบาล และสามารถเขียนวิพากษ์

วิจารณ์การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ การนำเสนอข่าวสารของสื่อท้องถิ่นจึงเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ข้อความข้างต้นสอดคล้องกับ บีจอนสกอฟ เฟรแทค และ กุดแมนน์ (Bjornskov freytag and Gutmann,2022) ที่ระบุว่า เสรีภาพของสื่อมวลชนและของประชาชนมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของคนในชาติ การให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนรายงานสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างอิสระจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ทว่าเมื่อเกิดรัฐประหารขึ้น สื่อมวลชนไม่สามารถทำหน้าที่นำเสนอข่าวสารได้ตามปกติ การใช้อำนาจของคณะรัฐประหารไม่เกิดผลดีต่อการพัฒนาประชาธิปไตย คำกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับ บรานามาเนน (Branaman,2020) ที่ระบุว่า ในช่วงที่ คสช. ยึดอำนาจจากรัฐบาลรักษาการณ์ในปี พ.ศ. 2557 สื่อมวลชนไทยถูกกลั่นแกล้งเสรีภาพอย่างหนัก ถูกผู้มีอำนาจกดดันทางโดยตรงและถูกกดดันทางอ้อม (Direct and Indirect Control)

กิตติ์รวี เลขะกุล และ นุกุล ชื่นพัก (2563) ระบุว่า หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นถือเป็นสื่อมวลชนท้องถิ่นประเภทหนึ่ง มีบทบาทสำคัญต่อคนในท้องถิ่น 3 ประการ บทบาทแรกคือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน บทบาทที่สองคือ ตรวจสอบการใช้อำนาจทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น บทบาทที่สาม ให้ความรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน บทบาทข้างต้นสอดคล้องกับ วลัยลักษณ์ สมจินดา (2559) ที่ระบุว่า เจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นเป็นบุคคลที่มีความรู้และมีเครือข่ายในการแสวงหาข้อมูลมานำเสนอต่อประชาชน สื่อมวลชนท้องถิ่นจึงมีบทบาทให้ความรู้แก่ประชาชน เจ้าของสื่อมวลชนท้องถิ่นมักใกล้ชิดกับผู้มีอำนาจในท้องถิ่น บางคนใกล้ชิดกับผู้มีอำนาจทางการเมืองระดับชาติสามารถนำข่าวสารจากนักการเมือง ซึ่งถือเป็น “แหล่งข่าว” มานำเสนอให้สาธารณชนรับรู้ได้ในอีกด้านหนึ่ง ผู้มีอำนาจทางการเมืองก็ได้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเจ้าของสื่อมวลชนท้องถิ่นด้วยเช่นเดียวกัน เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่เรียกว่า “น้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า” ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์ต่อกัน

ผู้ศึกษาได้พูดคุยกับเจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภาคตะวันออก ได้รับความว่าตามปกตินั้นสื่อมวลชนท้องถิ่นจะติดต่อกับนักการเมืองท้องถิ่นอยู่เป็นประจำ ทว่าจะรักษาระยะห่างของความสัมพันธ์เอาไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสม ไม่ใกล้ชิดและไม่ห่างเหินจนเกินไป การได้พูดคุยกับแหล่งข่าวที่เป็นนักการเมืองเป็นประโยชน์ต่อสื่อมวลชนท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หลังจากเกิดรัฐประหารเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

สื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะไม่ได้พบปะพูดคุยกับนักการเมืองท้องถิ่น ทว่ายังคงนำเสนอข่าวสารไปยังคนในท้องถิ่นเป็นระยะ ผู้ศึกษาเกิดความสงสัยใคร่รู้ว่าในช่วงที่ คสช. ยึดอำนาจสำเร็จ และห้ามนักการเมืองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นดำเนินกิจกรรมทางการเมืองนั้น สื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นำเสนอข่าวสารไปยังสาธารณชนในประเด็นอะไรบ้าง จึงใช้วิธีการสัมภาษณ์เจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นจำนวน 3 ท่าน ว่า ในช่วงที่ คสช. ยึดอำนาจและเข้าบริหารประเทศโดยใช้อำนาจเบ็ดเสร็จเด็ดขาดนั้น เจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นซึ่งมีประสบการณ์ในวงการสื่อสารมวลชนมายาวนาน เขานำเสนอข่าวสารในประเด็นอะไรบ้างให้คนในท้องถิ่นได้รับรู้ แต่ละประเด็นนั้นมีรายละเอียดอย่างไร งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสมาคมสื่อมวลชนและนักประชาสัมพันธ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่จะนำเอาผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรสื่อมวลชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเด็นผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำถามการวิจัย

ในช่วงที่ คสช. เข้ายึดอำนาจจากรัฐบาลรักษาการณ์ในปี พ.ศ.2557 นั้น เจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในฐานะที่เป็นสื่อมวลชนท้องถิ่น รายงานข่าวสารสู่สาธารณชนในประเด็นอะไรบ้าง แต่ละประเด็นนั้นมีรายละเอียดอย่างไร

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการศึกษาในประเด็นที่ใกล้เคียง พบว่าได้มีนักวิชาการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

งานชิ้นแรกเป็นของ บรานาแมน (Branaman,2020) ศึกษาเรื่อง “The Effects of Coups d’ etat on Journalists: The case of the 2014 Thai Coup as both Exemplary and Exceptional” บรานาแมนเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์สื่อมวลชนในกรุงเทพมหานคร ในประเด็นผลกระทบจากการรัฐประหาร แบ่งออกเป็น ผลกระทบที่มีต่อสื่อมวลชน กับ ผลกระทบที่มีต่อพัฒนาการทางการเมือง ผลการศึกษาในส่วน

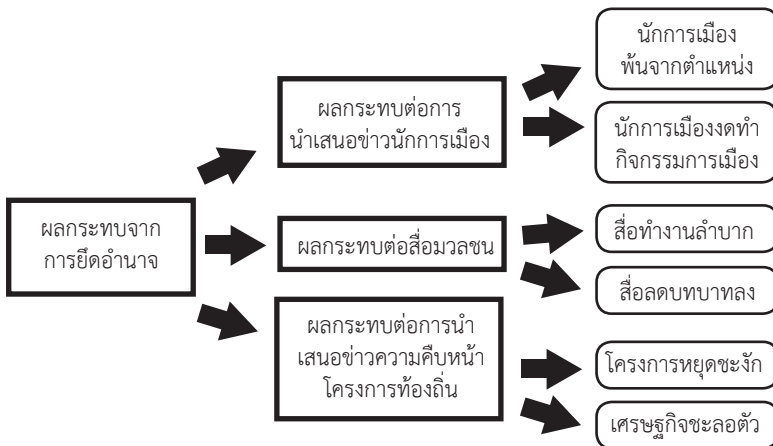
ผลกระทบที่มีต่อสื่อมวลชน พบว่า สื่อมวลชนถูกกดดันอย่างหนักในการรายงานข่าวสารไปสู่สาธารณชน ทั้งถูกกดดันโดยคำสั่งของคณะรัฐประหาร ถูกกดดันโดยองค์กรสื่อ และโดยองค์กรอื่นในประเทศไทย และถูกกดดันจากกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถนำเสนอข่าวสารได้อย่างตรงไปตรงมา ในส่วนผลกระทบที่มีต่อพัฒนาการทางการเมืองพบว่า ที่ผ่านมานั้นประชาธิปไตยในประเทศไทยดำเนินไปอย่างลุ่ม ๆ ดอน ๆ (Ups and Downs) เมื่อเกิดรัฐประหารขึ้นยิ่งทำให้การพัฒนาประชาธิปไตยในประเทศไทยถอยหลังลง (Democracy Backwards) ทั้งนี้ บรรนาแมน ได้แบ่งการลิดรอนเสรีภาพของสื่อมวลชนในประเทศไทยออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรก การควบคุมโดยตรง ประเภทที่สอง การควบคุมทางอ้อม ในส่วนการควบคุมโดยตรงนั้น หมายถึง การที่คณะรัฐประหารออกคำสั่งลิดรอนเสรีภาพของสื่อมวลชน ส่วนการควบคุมทางอ้อมนั้นพบว่า ถึงแม้จะไม่เกิดการรัฐประหารก็ตาม ทว่าองค์กรหลายแห่งในประเทศไทยพยายามที่จะเข้าแทรกแซงการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนให้นำความจำเป็นที่กองทัพเข้ายึดอำนาจจากรัฐบาลรักษาการณ์ในขณะนั้น

งานชิ้นต่อมาเป็นของ บีจอนสกอฟ เฟรแทค และ กัทแมน (Bjornskov Freytag and Gutman, 2022) ศึกษาเรื่อง “Coups and The Dynamics of Media Freedom” กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษารัฐประหารที่ส่งผลกระทบต่อเสรีภาพของสื่อมวลชน โดยศึกษาจากรัฐประหารที่เกิดขึ้นในประเทศเมียนมาร์ (2021) ตุรกี (2016) และซิมบับเว (2017) ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรก ผลกระทบที่มีต่อการแสวงหาข่าวสารของสื่อมวลชน ประเด็นที่สอง ผลกระทบที่มีต่อการนำเสนอข่าว และ ประเด็นที่สาม ผลกระทบที่มีต่อประชาชนในฐานะผู้รับข่าวสาร ในส่วนผลกระทบที่มีต่อการแสวงหาข่าวสารของสื่อ พบว่า สื่อมวลชนติดต่อแหล่งข่าวได้ยากในการที่จะนำข่าวสารมาเสนอต่อสาธารณชน โดยเฉพาะเหตุการณ์รัฐประหารประเทศเมียนมาร์ที่เปลี่ยนจากการปกครองแบบประชาธิปไตยครึ่งใบ (Quasi-Democratic Civilian Regim) เป็นการปกครองแบบเผด็จการทหาร (Military Dictatorship) ซึ่งรัฐบาลทหารใช้อำนาจกดดันสื่อมวลชนอย่างหนัก ด้านผลกระทบที่มีต่อการนำเสนอข่าว พบว่า สื่อมวลชนไม่สามารถนำเสนอความจริงที่เกิดขึ้นให้คนในประเทศรับรู้ได้ เป็นการทำงานด้วยความหวาดระแวงว่าผู้มีอำนาจจะไม่พอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ถูกลงโทษได้ ส่วนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนในฐานะผู้รับสาร พบว่า ประชาชนในทุกประเทศไม่

เชื่อถือข่าวสารที่ปรากฏในสื่อมวลชน โดยเฉพาะเหตุการณ์รัฐประหารในประเทศตุรกี ที่ประชาชนจำนวนมากไม่เชื่อถือศรัทธาการทำงานของสื่อมวลชน (Unwelcome Journalists) ประชาชนจะนิยมรับข่าวสารจากสื่อสังคม (Social Media) มากกว่า

บทสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม

งานของ บรานาแมน (2020) ศึกษาผลกระทบจากการรัฐประหารในปี พ.ศ. 2557 ที่มีต่อนักข่าวในประเทศไทย แบ่งผลกระทบออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลกระทบที่มีต่อสื่อมวลชน กับผลกระทบที่มีต่อพัฒนาการทางการเมือง และแบ่งการลิดรอนเสรีภาพสื่อมวลชนไว้ 2 ประการ คือ การควบคุมโดยใช้คำสั่งคณะรัฐประหารโดยตรง และการควบคุมทางอ้อมที่เกิดจากองค์กรหลายแห่งในประเทศไทยที่พยายามให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวสารในทิศทางที่ขัดต่ออุดมการณ์ประชาธิปไตย ส่วนงานของ บี จอนสคอฟ เฟรแทค และ กัทแมน แบ่งผลกระทบจากการรัฐประหารเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นกับสื่อมวลชน ผลที่เกิดขึ้นกับการนำเสนอข่าว และผลกระทบที่มีต่อผู้รับสาร จากวรรณกรรมข้างต้น ผู้ศึกษานำเอาเกณฑ์การแบ่งผลกระทบจากการรัฐประหารของ นักวิชาการทั้งสองท่านมากำหนดเป็น “ตัวแปร” ในการศึกษาชิ้นนี้ ประกอบด้วย ผลกระทบที่มีต่อนักการเมือง ผลกระทบที่มีต่อสื่อมวลชน และ ผลกระทบที่มีต่อการนำเสนอข่าว ความคืบหน้าของโครงการในท้องถิ่น ดังกรอบแนวคิดการศึกษา รูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นในภาคตะวันออก” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในภาคตะวันออก จำนวน 3 ท่าน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เริ่มจากการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการเขียนชื่อจังหวัดภาคตะวันออกลงในกระดาษขนาดเล็ก นำใส่ลงในกล่อง จากนั้นจับฉลากขึ้นมา 3 แผ่น (จังหวัด) ทั้งนี้ จังหวัดที่ถูกเลือกมาได้แก่ ชลบุรี นครนายก และตราด จากนั้นผู้ศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญด้วยการเจาะจง (Purposive Sampling) สัมภาษณ์เจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านสื่อมวลชนท้องถิ่นมา 20 ปีขึ้นไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์เจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ข้างต้น ประกอบด้วย สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดนครนายก และสื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดตราด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ทั้งนี้ ได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อดูว่าข้อมูลที่ได้รับมานั้นถูกต้องตรงกันหรือไม่อย่างไร และตรวจสอบข้อมูลจากวรรณกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยตรวจสอบผลการศึกษากับรายงานที่มีการศึกษาในประเด็นใกล้เคียง ตรวจสอบผลการศึกษาจากงานวิจัยและวรรณกรรมอื่นในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นถูกต้องและแม่นยำ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกที่มีต่อประเด็นผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออก ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1.ผลกระทบต่อการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับนักการเมืองท้องถิ่น

รัฐประหารที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ส่งผลกระทบต่อการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับนักการเมืองท้องถิ่นในภาคตะวันออก ผลการศึกษาประเด็นนี้แบ่งเป็น 3 ประเด็นย่อย ได้แก่ 1) สื่อมวลชนท้องถิ่นนำเสนอข่าวนักการเมืองได้น้อยมาก

2) นักการเมืองท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทางการเมือง 3) นักการเมืองท้องถิ่นงดทำกิจกรรมทางการเมือง ดังต่อไปนี้

1.1 สื่อมวลชนท้องถิ่นนำเสนอข่าวนักการเมืองได้น้อยมาก

สื่อมวลชนท้องถิ่นนำเสนอข่าวเกี่ยวกับนักการเมืองท้องถิ่นได้น้อยมาก เนื่องจาก คสช. ให้อำนาจแก่นายทหารในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ ควบคุม และห้ามไม่ให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวสารได้ ถ้าหากสื่อมวลชนไม่ปฏิบัติตาม บุคคลในกองทัพมีอำนาจลงโทษสื่อมวลชนได้ ดังข้อความ

“คสช. เขาให้อำนาจทหารในพื้นที่ที่มีอำนาจห้ามไม่ให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวได้ มีอำนาจให้คุณให้โทษสื่อมวลชนได้”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดตราด กล่าวว่า หลังจากที่ คสช. ยึดอำนาจสำเร็จ และให้อำนาจทหารในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ จับกุมสื่อมวลชนท้องถิ่นไปลงโทษได้ สิ่งก็ตามมาคือสื่อมวลชนถูกทหารคุกคามถึงในบ้านพักอาศัย ดังข้อความ

“ช่วงหลังจาก คสช. ยึดอำนาจได้แล้ว มีทหารขับรถเข้ามาที่บ้าน พร้อมอาวุธครบ ลงจากรถเปิดประตูเดินเข้ามาในบ้าน คั่นโน่นคั่นนี่ คนหนึ่งเดินถ่ายรูปคนในครอบครัวหวาดกลัวในสิ่งที่ทหารทำ”

1.2 นักการเมืองท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทางการเมือง

เมื่อ คสช.ยึดอำนาจจากรัฐบาลรักษาการณ์ที่นำโดย นายนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล สำเร็จ ได้มีคำสั่งให้นายอิทธิพล คุณปลื้ม นายกเมืองพัทยาให้พ้นจากตำแหน่งดังกล่าว และมีคำสั่งให้ พลตำรวจตรีอนันต์ เจริญชาศรี ดำรงตำแหน่งนายกเมืองพัทยา ดังข้อความ

“ในช่วงที่มีการยึดอำนาจ คสช. ก็มีคำสั่งปลดนายกเมืองพัทยา คือ อิทธิพล คุณปลื้ม ออกจากตำแหน่ง แล้วก็แต่งตั้ง พล.ต.ต.อนันต์ เจริญชาศรี ให้เป็นนายกฯแทน นี่คือผลกระทบต่อนักการเมืองท้องถิ่น”

3. นักการเมืองท้องถิ่นงดทำกิจกรรมทางการเมือง

หลังการยึดอำนาจ คสช. มีคำสั่งไม่ให้นักการเมืองทั้งระดับชาติและนักการเมืองท้องถิ่นดำเนินกิจกรรมทางการเมือง ทำให้นักการเมืองท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนืองดการเคลื่อนไหวของตนเอง ไม่ต้องการให้ตกเป็นข่าว เพราะเกรงว่าจะเป็นการขัดคำสั่งของ คสช. นักการเมืองท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนืองดการทำงานการเมืองลง ดังข้อความ

“เมื่อ คสช. ยึดอำนาจสำเร็จ ใช้อำนาจเด็ดขาด บังคับไม่ให้นักการเมืองท้องถิ่น ทำกิจกรรมทางการเมือง นักการเมืองเขาก็ต้องระมัดระวัง ต้องลดบทบาทของตัวเอง”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดตราด กล่าวว่า โดยปกตินักการเมืองท้องถิ่นจะมีกิจกรรมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น ได้รับเชิญไปเป็นประธานเปิดงานต่าง ๆ เป็นหัวเรี่ยวหัวแรงในการผลักดันกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ ทว่า เมื่อ คสช. มีคำสั่งไม่ให้ดำเนินกิจกรรมทางการเมือง นักการเมืองท้องถิ่นก็ต้องงดทำกิจกรรมที่เคยทำมา ดังข้อความ

“นักการเมืองท้องถิ่นเขาจะมีกิจกรรมที่จะต้องทำ ไปเปิดงานโน่นบ้าง เปิดงานนี่บ้าง เขาเป็นคนผลักดันโครงการหลายอย่างในพื้นที่ แต่ตอนนี้ไม่แล้ว เขาทำไม่ได้”

2. ผลกระทบต่อสื่อมวลชนท้องถิ่น

รัฐประหารที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ 1) สื่อมวลชนทำงานยากลำบากขึ้น 2) สื่อมวลชนลดบทบาทของตนเองลง ดังต่อไปนี้

2.1 สื่อมวลชนทำงานยากลำบากมากขึ้น

เมื่อ คสช. มีคำสั่งไม่ให้มีการเลือกตั้งในท้องถิ่น และห้ามไม่ให้นักการเมืองท้องถิ่น ทำกิจกรรมทางการเมือง คำสั่งดังกล่าวได้ส่งผลต่อการทำงานของสื่อมวลชนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งตามปกตินั้นสื่อมวลชนจะรายงานข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของนักการเมืองท้องถิ่นเป็นระยะ เมื่อนักการเมืองท้องถิ่นงดกิจกรรมทางการเมือง ส่งผลให้สื่อมวลชนไม่มีประเด็นข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของนักการเมืองมานำเสนอต่อประชาชน ดังข้อความ

“คสช. เขามีคำสั่งไม่ให้นักการเมืองท้องถิ่นทำกิจกรรมทางการเมือง เราเป็นสื่อมวลชนก็ไม่มีประเด็นที่จะไปทำข่าวมานำเสนอประชาชน”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดตราด กล่าวว่า สิ่งที่สื่อมวลชนท้องถิ่นเกาะติดสถานการณ์และรายงานข่าวมาอย่างต่อเนื่อง คือ การแจ้งให้ประชาชนได้รับรู้ว่าอีกไม่นาน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้ราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา ทว่า เมื่อ คสช. ยึดอำนาจแล้ว มีคำสั่งไม่ให้มีการเลือกตั้ง สื่อมวลชนต้องอธิบายให้ประชาชนเข้าใจเสียใหม่ ดังข้อความ

“ก่อนหน้านี้ที่ร่างรัฐธรรมนูญ บอกว่าจะมีการเลือกตั้งเร็ว ๆ นี้ สื่อมวลชนท้องถิ่นก็เกาะติดสถานการณ์ แต่อยู่ ๆ บอกว่าไม่มีเลือกตั้ง ก็ต้องนำเสนอใหม่ เคนนำเสนอไปแล้ว แต่ก็ต้องนำเสนอว่า ไม่ใช่แล้ว”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี กล่าวว่า หลังจากที่ คสช. ยึดอำนาจสำเร็จ อำนาจไปอยู่ในมือของบุคคลในกองทัพ สื่อท้องถิ่นไม่สามารถขอข้อมูลและตรวจสอบการทำงานของทหารได้ ครั้นจะเขียนวิพากษ์วิจารณ์ก็ทำไม่ได้ ถึงแม้จะมีประเด็นวิจารณ์ก็ตาม การจะหาข้อมูลมานำเสนอต่อประชาชนทำได้ยากมากขึ้น ดังข้อความ

“เมื่ออำนาจอยู่ในมือของทหาร สื่อมวลชนไม่สามารถนำข้อมูลเชิงลึกมานำเสนอได้ ทำงานยากมาก เขียนวิจารณ์ก็ไม่ได้ อำนาจทหารไม่เคยกลัวนักข่าว”

2.2 สื่อมวลชนลดบทบาทของตนเองลง

เมื่อ คสช. มีคำสั่งไม่ให้มีการเมืองทำกิจกรรมทางการเมือง นักการเมืองท้องถิ่นก็จะระมัดระวังการเคลื่อนไหวของตนเอง ทำให้สื่อมวลชนท้องถิ่นแสดงบทบาทแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำกิจกรรมของนักการเมืองท้องถิ่นลดน้อยลงตามไปด้วย ดังข้อความ

“เมื่อนักการเมืองท้องถิ่นเขามีบทบาทน้อยลง เราเป็นสื่อมวลชนท้องถิ่นมีหน้าที่ติดตามทำข่าวความเคลื่อนไหวของเขา ก็พลอยมีข่าวให้ทำน้อยลง”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดระยอง กล่าวว่า สาเหตุที่ผู้สื่อข่าวท้องถิ่นลดบทบาทการนำเสนอข่าวลง โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงเขียนวิพากษ์วิจารณ์ตำหนิการแสดงบทบาทของกองทัพ เพราะเข้าใจดีว่า คสช. สามารถใช้อำนาจตามมาตรา 44 เรียกผู้สื่อข่าวท้องถิ่นไปตักเตือนหรือลงโทษได้ ดังข้อความ

“ส่วนใหญ่ผู้สื่อข่าวท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะรู้ว่าถ้าเจอสถานการณ์อย่างนี้ก็จะต้องลดบทบาทของตัวเองลง นำเสนอข่าวให้อยู่ในขอบเขตที่ คสช. กำหนด”

3.ผลกระทบต่อการดำเนินโครงการในท้องถิ่น

รัฐประหารที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ได้ส่งผลกระทบต่อกรดำเนินโครงการในท้องถิ่น ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) รัฐประหารทำให้โครงการในท้องถิ่นหยุดชะงัก 2) รัฐประหารทำให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นชะงักงัน 3) สื่อมวลชนท้องถิ่นหันมานำเสนอข่าวความเดือดร้อนของประชาชน ดังต่อไปนี้

3.1 รัฐประหารทำให้โครงการในท้องถิ่นหยุดชะงัก

การที่ คสช. มีคำสั่งไม่ให้มีการเลือกตั้งในท้องถิ่นทั่วประเทศไทย ห้ามมีการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง ไม่ให้ประชาชนเดินขบวนประท้วง จากคำสั่งดังกล่าวส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมในท้องถิ่นเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากข้าราชการและพนักงานที่ปฏิบัติงานในท้องถิ่นต่างก็ระมัดระวัง เกรงว่าหากดำเนินโครงการต่อไปจะเป็นการขัดคำสั่งของ คสช. จึงทำให้โครงการที่จะพัฒนาท้องถิ่นหลายโครงการต้องหยุดชะงักลง ดังข้อความ

“เมื่อ คสช. มีคำสั่งห้ามดำเนินกิจกรรมทางการเมือง หน่วยงานในพื้นที่ก็ไม่กล้าทำอะไรมาก สถานการณ์ไม่ปกติ ทำไปก็เกรงว่าจะผิด”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดระยอง กล่าวว่า โดยปกตินั้นหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นจะมีแผนงานที่จะดำเนินโครงการอยู่แล้ว ทั้งแผนงานระยะสั้น และแผนงานระยะยาว ครั้นเมื่อ คสช. มีคำสั่งไม่ให้มีการเลือกตั้งในท้องถิ่น ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นที่เขามหวาระการบริหารงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจว่าเขาควรจะดำเนินโครงการต่าง ๆ ต่อหรือไม่ ทำให้โครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ในท้องถิ่นต้องหยุดชะงักลง แต่ละโครงการล้วนเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ดังข้อความ

“ปกติแล้วหน่วยงานท้องถิ่นเขาจะมีแผนของเขา เขาทำตามแผนไม่ได้ไม่มั่นใจว่าควรจะดำเนินการต่อหรือทำยังไงต่อดี เขาไม่มั่นใจเขาก็ไม่ทำ”

3.2 รัฐประหารทำให้ระบบเศรษฐกิจชะงัก

การที่ คสช. มีคำสั่งไม่ให้นักการเมืองทำกิจกรรมทางการเมือง ไม่ให้มีการเคลื่อนไหวทางการเมือง ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนมีรายได้ลดน้อยลง มีเงินสะสมในชุมชนน้อยลงกว่าสถานการณ์ปกติ ดังข้อความ

“เมื่อเกิดรัฐประหาร คสช. ห้ามไม่ให้ประชาชนออกนอกเคหะสถาน ถ้าไม่จำเป็นมันก็ส่งผลต่อการประกอบอาชีพของประชาชน เศรษฐกิจในชุมชนก็ชะงัก”

สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี กล่าวว่า หลังยึดอำนาจสำเร็จ ผู้มีอำนาจตัดสินใจประมาณที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในท้องถิ่นออกไป หน่วยงานในท้องถิ่นไม่สามารถชิงงบประมาณมาดูแลผู้สูงอายุในท้องถิ่นซึ่งมีอยู่จำนวนมากได้ เศรษฐกิจในท้องถิ่นก็ชะงักลง ดังข้อความ

“หน่วยงานท้องถิ่นเขามึงบที่เคยจัดซื้อของขวัญให้ผู้สูงอายุ เดียวนี้ก็ทำไม่ได้แล้ว แทนที่จะมีเงินหมุนเวียนในชุมชน ก็ไม่มีแล้ว”

3.3 สื่อมวลชนท้องถิ่นหันมานำเสนอข่าวความเดือดร้อนของประชาชน

เมื่อโครงการในท้องถิ่นหยุดชะงักอันเนื่องมาจากการยึดอำนาจของ คสช. ประกอบกับเศรษฐกิจในท้องถิ่นชะงักตัว สื่อมวลชนท้องถิ่นไม่สามารถนำเสนอข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของนักการเมืองท้องถิ่นได้มากนัก จึงนำเสนอข่าวเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนแทน ดังข้อความ

“นักการเมืองท้องถิ่นเขาเก็บตัว เขาระมัดระวังตัว ไม่ให้มีบทบาทมากนัก ประชาชนเดือดร้อนไปทั่ว เราก็หันมานำเสนอข่าวความเดือดร้อนของประชาชนแทน”

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีต่อการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่นในภาคตะวันออก” ผลการศึกษาสรุปได้ 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรก ผลกระทบต่อการนำเสนอข่าวนักการเมืองท้องถิ่น ประเด็นนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นย่อย ได้แก่ สื่อมวลชนท้องถิ่นนำเสนอข่าวนักการเมืองได้น้อยมาก การนำเสนอข่าวนักการเมืองท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทางการเมือง และการนำเสนอข่าวนักการเมืองท้องถิ่นงดทำกิจกรรมทางการเมือง ประเด็นที่สอง ผลกระทบต่อสื่อมวลชนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ สื่อมวลชนท้องถิ่นทำงานยากลำบากมากขึ้น และสื่อมวลชนท้องถิ่นลดบทบาทของตนเองลง ประเด็นที่สาม ผลกระทบต่อการนำเสนอข่าวความคืบหน้าของโครงการในท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นย่อย ได้แก่ รัฐประหารทำให้โครงการในท้องถิ่นหยุดชะงัก และ เศรษฐกิจในท้องถิ่นชะงักตัว และสื่อมวลชนท้องถิ่นหันมานำเสนอข่าวความเดือดร้อนของประชาชน

จากการศึกษาในเรื่องนี้ ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่าหลังจากที่ทหารยึดอำนาจการปกครองจากรัฐบาลในปี พ.ศ. 2557 สำเร็จ ได้ออกคำสั่งให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง และแต่งตั้งบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งแทน คณะรัฐประหารมีคำสั่งห้ามนักการเมืองทำกิจกรรมทางการเมือง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับคำวินิจฉัยของคณะตุลาการรัฐธรรมนูญในปี พ.ศ. 2549 ที่ยอมรับสถานะของการรัฐประหาร มีข้อความบางตอน

ว่า เมื่อเกิดการปฏิวัติ รัฐประหารขึ้น แม้จะเป็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย แต่หากผู้กระทำการปฏิวัติ รัฐประหารสำเร็จโดยปราศจากการขัดขวางจากประชาชนในที่สุด หรือประชาชนยอมรับก็จะมีผลเป็นการเปลี่ยนคณะรัฐบาล (สราทิส ไพเราะ, 2559 : 2) ความข้างต้นสอดคล้องกับ อุมภาพร สังขะเลขา (2559 : 2) ที่ระบุว่า รัฐประหาร หมายถึง การล้มผู้ถืออำนาจโดยใช้กำลัง หรือในบางสถานการณ์ไม่มีการต่อสู้ไม่ได้เปลี่ยนแปลงความคิดเรื่องรัฐหรืออำนาจแห่งรัฐ คำว่า “รัฐประหาร” จะแตกต่างจาก “ปฏิวัติ” ตรงที่การปฏิวัติคือการใช้กำลังเข้ายึดอำนาจจากรัฐบาลที่บริหารประเทศอยู่ โดยนำความคิดเรื่องรัฐใหม่เข้ามาแทนที่รัฐเดิม จะเป็นวิธีการที่ใช้กำลังหรือไม่นั้น ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ดังนั้น การเปลี่ยนคณะผู้ปกครองรัฐ โดยที่ไม่เปลี่ยนแปลงระบอบการปกครอง จึงไม่ถือว่าเป็นการปฏิวัติ กล่าวอีกนัยหนึ่ง รัฐประหารเป็นการแย่งชิงอำนาจการบริหารจากรัฐบาลในขณะนั้นมาเป็นของผู้ก่อการรัฐประหารเท่านั้น ไม่ได้มีผลเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานการปกครองของรัฐ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าสื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออก ยอมรับในอำนาจของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เห็นได้จากการที่สื่อมวลชนลดบทบาทของตนเองลง โดยหลีกเลี่ยงที่จะนำเสนอข่าวสารตำหนิติเตียน คณะรัฐประหาร ดังเช่นเจ้าของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในภาคตะวันออกรายหนึ่งซึ่งกล่าวว่า สื่อมวลชนท้องถิ่นจะรู้ว่าเมื่อพบเจอกับสถานการณ์ที่ทหารเข้ายึดอำนาจดังเช่นที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 จะต้องลดบทบาทของตนเองลง โดยการนำเสนอข่าวให้อยู่ภายใต้ขอบเขตที่คณะรัฐประหารกำหนด

2. จากผลการศึกษาที่พบว่าหลังจากที่ทหารยึดอำนาจสำเร็จ ได้มีคำสั่งไม่ให้มีการเลือกตั้งในท้องถิ่น ปัญหาที่ตามมาคือเมื่อนักการเมืองท้องถิ่นดำรงตำแหน่งครบวาระแล้ว พวกเขาเหล่านั้นยังคงอยู่ในตำแหน่งต่อไปโดยที่ไม่มั่นใจว่าพวกเขาควรจะมีผลักดันโครงการพัฒนาท้องถิ่นต่อไปหรือไม่ หากผลักดันโครงการให้เกิดขึ้น ก็ไม่มั่นใจว่าสถานการณ์ทางการเมืองในวันข้างหน้าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของตนหรือไม่ จะส่งผลกระทบต่อทิศทางใด จึงทำให้นักการเมืองในท้องถิ่นเลือกที่จะไม่ผลักดันหลายโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ด้วยเหตุผลดังกล่าว สื่อมวลชนท้องถิ่นเห็นว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นทำให้การพัฒนาท้องถิ่นขาดประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ปกติที่นักการเมืองจะแข่งขันกันนำเสนอโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อคนในพื้นที่

ข้อความข้างต้น สอดรับกับผลการศกษาครั้งนี้ที่พบว่ารัฐประหารทำให้โครงการในท้องถิ่นต้องหยุดชะงักลง เพราะข้าราชการและพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นไม่มั่นใจว่าหากผลักดันโครงการไปจะเป็นการขัดคำสั่งของคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือไม่ ดังที่สื่อมวลชนท้องถิ่นกล่าวว่าหน่วยงานในท้องถิ่นบางแห่งจะมีงบประมาณสำหรับจัดซื้อของขวัญให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ หลัง คสช. ยึดอำนาจได้ คสช. ตัดงบประมาณในส่วนนี้ทิ้งไป เป็นที่น่าเสียดาย เพราะเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ สอดรับกับการศกษาของ เจนจบทศ จารีกกลาง และ ศิวช ศรีโภคางกุล (2019) ที่ระบุว่า การที่ คสช.ใช้อำนาจเข้าแทรกแซงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยไม่สามารถดำเนินกิจการตามแนวทางการกระจายอำนาจได้ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นขัดแย้งต่อหลักการปกครองส่วนท้องถิ่น และขัดต่อหลักการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ดวานภา เกตุทอง (2020) ที่ระบุว่า รัฐควรจจะเร่งกระจายอำนาจให้องค์กรส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันเป็นการลดภารกิจของรัฐบาล ซึ่งจะเป็ผลดีต่อการบริหารงานในท้องถิ่น คำกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการศกษาในครั้งนี้ที่สื่อมวลชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเห็นว่า การที่ คสช. ออกคำสั่งไม่ให้มีการเลือกตั้งจากประชาชน โดยให้ข้าราชการระดับสูงจากนอกพื้นที่เข้ามาบริหารงานนั้นไม่ได้ส่งผลดีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้การพัฒนาเป็นไปในลักษณะที่เรียกว่า “ลุ่ม ๆ ดอน ๆ” ไม่ราบรื่นสม่าเสมอ ขัดต่อหลักการกระจายอำนาจ สิ่งที่ควรทำคือควรส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการตัดสินใจที่จะพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น ผ่องถ่ายอำนาจให้องค์กรส่วนท้องถิ่นได้ปกครองตนเองมากขึ้น ซึ่งก็คือการให้อำนาจแก่ประชาชนนั่นเอง

3. ผลการศกษาพบว่า การที่ คสช. มีคำสั่งห้ามนักการเมืองทำกิจกรรมทางการเมือง ทำให้นักการเมืองท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือระงับการดำเนินกิจกรรมของตนเองเพราะเกรงว่ากิจกรรมที่ทำนั้นจะขัดคำสั่งของ คสช. เมื่อนักการเมืองท้องถิ่นงดทำกิจกรรมทางการเมือง สื่อมวลชนท้องถิ่นที่ติดตามความเคลื่อนไหวของนักการเมืองท้องถิ่นจึงทำงานยากลำบากมากกว่าเดิม ดังผลการศกษาที่พบว่าสื่อมวลชนท้องถิ่นแสดงบทบาทน้อยลง ดังคำกล่าวของสื่อมวลชนรายหนึ่งที่ว่า “ส่วนใหญ่ผู้สื่อข่าวท้องถิ่น

ภาคตะวันออกจะรู้ว่าเมื่อเจอสถานการณ์อย่างนี้จะต้องลดบทบาทของตัวเองลง นำเสนอข่าวให้อยู่ภายใต้ขอบเขตที่ คสช. กำหนด” ผลการศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงยศ บัวเพื่อน (2559 :269) ที่ระบุว่า จากคำสั่งของ คสช. ที่จำกัดเสรีภาพการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนในประเทศไทย ทำให้สื่อมวลชนระมัดระวังการแสดงบทบาทของตนเอง เนื่องจากรับรู้ดีว่าหากไม่ปฏิบัติตามก็จะมีคามผิด จึงไม่มีสื่อมวลชนที่ขัดคำสั่งคณะรัฐประหาร

ทั้งนี้ ผลการศึกษาของทรวงยศ พบว่า สื่อมวลชนท้องถิ่นภาคตะวันออกแสดงบทบาทที่ยอ่ง สนับสนุนรัฐประหารมากกว่าการคัดค้าน สาเหตุประการสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สื่อมวลชนจำต้องแสดงบทบาทในทิศทางเช่นนี้ เนื่องจากสื่อมวลชนท้องถิ่นบางรายถูกทหารกลุ่มหนึ่งขับรมาจอดที่หน้าบ้าน ซึ่งเป็นสำนักงานหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จากนั้นทหารบางส่วนเดินเข้าไปถ่ายภาพสมาชิกในบ้านและสถานที่ภายในบ้าน และกำชับไม่ให้สมาชิกในบ้านเขียนข่าวต่าหนิกองทัพบ การกระทำเช่นนี้ได้ส่งผลให้ประชาชนเกิดความหวาดกลัว จำต้องปฏิบัติตามคำสั่งของทหาร กล่าวได้ว่า สื่อมวลชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเลือกที่จะ “เซ็นเซอร์ตนเอง” (Self Sensor) โดยหลีกเลี่ยงการวิจารณ์ต่าหนิกองทัพบ และหลีกเลี่ยงการตำหนิผู้บริหารหน่วยงานรัฐในท้องถิ่น สอดคล้องกับการศึกษาของ รุจน์ โกมลบุตร และคณะ (2560) ที่ระบุว่า หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในจังหวัดลำปางส่วนใหญ่จะนำเสนอ “ภาพ” ความเคลื่อนไหวของนักการเมืองท้องถิ่นในจังหวัดลำปางมากกว่าที่จะวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะต่าหนิการแสดงบทบาทของนักการเมืองท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผู้สนใจศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษาการนำเสนอข่าวสารของคอลัมน์นิสต์หนังสือพิมพ์รายวันในช่วงที่ คสช. ยึดอำนาจการปกครองประเทศ ศึกษาว่าคอลัมน์นิสต์หนังสือพิมพ์นำเสนอความคิดเห็นในทิศทางที่สอดคล้องกับหลักการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยมากน้อยเพียงใด โดยยึดเกณฑ์หลักการประชาธิปไตย 5 ข้อ ได้แก่ อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน เสรีภาพ ความเสมอภาค กฎหมาย และ เสี่ยงข้ามมาก เป็นตัวแปรในการศึกษา

2. ผู้สนใจศึกษาในประเด็นการนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนท้องถิ่น สามารถศึกษาจากช่องทางการสื่อสารประเภทอื่นได้ เช่น ศึกษาจากเว็บไซต์ ทวิตเตอร์ ฯลฯ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติ์วี เลขะกุล และ นุกูล ชื่นพัก. (2563). บทบาทหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 9(2), 136-151.
- เจนจบทิศ จารีกกลาง และ ศิวัช ศรีโศคนกุล. (2019). การแทรกแซงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลังรัฐประหาร พ.ศ. 2557. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 12 (6), 1,035-1,052.
- ดาวนภา เกตุทอง. (2563). การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *مجلة بحوث ودراسات*, 3 (2), 46-57.
- ทรงยศ บัวเผื่อน. (2559, 9 เมษายน). บทบาทสื่อมวลชนในยุค คสช. กับการส่งเสริมประชาธิปไตยให้ประชาชนในภาคตะวันออก. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/291090>.
- รุจน์ โกมลบุตร คู่ขวัญ พกดี ชวัลพร นภางษ์ พรชนก ปรีปาน มุรินทร์ สายแสงจันทร์ วิชา ปัญญาวรากุล สุภาวรรณ คงสุวรรณ และสิทธิกร บุญลา. (2560). การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับบันทึกการเมืองท้องถิ่นของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นลำปาง. *วารสารศาสตร์*, 12(1), 9-23.
- เลอภพ ไสรัดน์. (2556). บทบาทสื่อมวลชนกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 5(3), 117-129.
- วลัยลักษณ์ สมจินดา. (2560). บทบาทสื่อมวลชนของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นสยามนิวส์ (จันทบุรี) และการรับรู้ของผู้รับสาร. *นิเทศสยามปริทัศน์*. 16(21), 135-146.
- สราทิส ไพเราะ. (2559). *ผลคำวินิจฉัยของศาลต่อการกระทำปฏิวัติรัฐประหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ). <https://repository.au.edu/items/50ab0e4f-872a-49f9-a6a6-7703aba115de>.
- อุมาพร สังขะเลขา. (2565). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการตรวจสอบประกาศและคำสั่งคณะรัฐประหารโดยองค์กรตุลาการ: ศึกษากรณีรัฐประหาร 22 พฤษภาคม 2557. *วารสารวิชาการนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 10(12), 26-55.
- Bjornskov freytag and Gutmann. (2022). Coup and The Dynamics of Media Freedom. *Economic Modelling*, 116(1), 1-11.
- Jesse Owen Hearn-Branaman. (2020). The effects of coups d'état on journalists: The case of the 2014 Thai coup as both exemplary and exceptional, *Media Asia*, 47(3-4), 110-122, DOI: 10.1080/01296612.2020.1829858.



แบบฟอร์มการส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์

บทความวิจัย บทความวิชาการ อื่นๆ (ระบุ)

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
2. สถานภาพทางวิชาการ
 ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ นักศึกษา อื่นๆ
3. สังกัด คณะ.....มหาวิทยาลัย
 ที่อยู่
 โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมล.....
4. ชื่อบทความ
 (ภาษาไทย)
 (ภาษาอังกฤษ)

กองบรรณาธิการวารสารร่วมฤกษ์มีนโยบายและเกณฑ์การรับพิจารณาและตีพิมพ์บทความซึ่งไม่เคยเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ และไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารฉบับอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ และไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยในชั้นเรียน ไม่ใช้บทความวิจัยจากงานวิจัยสถาบัน โดยบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์นั้นต้องผ่านการประเมินบทความจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Peer Review) จากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน ทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์ มหาวิทยาลัยฯ สววนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความที่ส่งมานี้ยังไม่เคยเสนอตีพิมพ์ที่ใดๆ และมิได้คัดลอกจากบทความของผู้อื่น และรับทราบ/ยอมรับในเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว จึงขอส่ง 1) ข้อมูลตามแบบฟอร์มการส่งบทความ 2) ไปโอนเงิน และ 3) บทความ เข้ารับการประเมินเพื่อร่วมตีพิมพ์ในวารสารร่วมฤกษ์

.....ลงนาม
/...../.....

ผู้เขียนชำระค่าธรรมเนียม*ตามเงื่อนไขต่อไปนี้

วารสารร่วมฤกษ์เก็บค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์บทความของท่านเมื่อบทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจาก กองบรรณาธิการ และเข้าสู่กระบวนการประเมิน (Review)

1) ชำระค่าตีพิมพ์บทความโดยแยกประเภท ดังนี้

บทความ	นศ. ม.เกริก ค่าธรรมเนียมต่อ 1 บทความ	บุคคลทั่วไป ค่าธรรมเนียมต่อ 1 บทความ
ภาษาไทย	3,000 บาท	4,000 บาท
ภาษาอังกฤษ	6,000 บาท	8,000 บาท

2) จ่ายผ่าน ธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่บัญชี 060-1-06501-8

3) หลังจากชำระแล้วส่งเอกสารทั้ง 3 รายการ คือ (1) ข้อมูลตามแบบฟอร์มการส่งบทความ (2) ไปโอนเงิน และ (3) บทความไฟล์ word มาที่ <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/>

4) วารสารร่วมฤกษ์ไม่มีการตีพิมพ์บทความแบบเร่งด่วน (Fast track) ทุกรณี

* หมายเหตุ : 1. ผู้เขียนไม่สามารถขอคืนค่าธรรมเนียมได้ในทุกรณี (กรุณาศึกษารายละเอียดก่อนส่งบทความ)
 2. กรุณาส่งเอกสารให้ครบถ้วน

หลักเกณฑ์และรูปแบบการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษ

หลักเกณฑ์การเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์วารสารร่วมพฤษ

1. ผู้เขียนต้องชำระค่าธรรมเนียมตีพิมพ์บทความ
2. บทความที่ส่งมาต้องเขียนให้อยู่ในรูปแบบที่วารสารร่วมพฤษกำหนดเท่านั้น
3. ผู้เขียนต้องส่งเอกสาร 1) แบบฟอร์มการส่งบทความ 2) ใบโอนเงิน และ 3) บทความ มาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index> (ระบบออนไลน์) เท่านั้น โดยจะไม่รับพิจารณาบทความที่ส่งทางอีเมล ไปรษณีย์หรือช่องทางอื่นๆ
4. ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการตั้งแต่รับบทความจนผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความเสร็จโดยประมาณ 75 วัน (ซึ่งระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการรับตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษ เป็นการประมาณระยะเวลา อาจมากหรือมากขึ้นอยู่กับการดำเนินการแต่ละขั้นตอน จากผู้ส่งบทความ และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน)
5. ผู้เขียนจะได้รับหนังสือตอบรับการตีพิมพ์เมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความที่ผู้เขียนแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิหลังจากการประเมินแล้วเท่านั้น
6. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาเฉพาะบทความที่ส่งมาตามเงื่อนไขเท่านั้น

เงื่อนไขการส่งบทความเสนอขอรับการประเมินเพื่อตีพิมพ์ในวารสารร่วมพฤษ

1. เป็นบทความทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Sub areas : การบริหารการจัดการ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และศิลปศาสตร์
2. ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยเสนอขอตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารฉบับอื่นๆ มาก่อน
3. ผู้เขียนจะต้องส่งต้นฉบับเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดย
 - พิมพ์ลงในโปรแกรม Microsoft word ความยาวไม่เกิน 15 หน้า (A4)
 - อักษร Cordia New /ขนาดอักษร 16 point (ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ)
 - กำหนดระยะขอบกระดาษทั้ง 4 ด้าน คือ 2.54 เซนติเมตร หรือ 1 นิ้ว (ขอบบน ซ้าย ขวา และล่าง)
4. รูปแบบการเขียนบทความ ควรเขียนเชิงพรรณนาความ หากเป็นบทความที่มาจากงานวิจัยต้องเป็นการเขียนใหม่ โดยนำประเด็นสำคัญมานำเสนอ และใช้รูปแบบการเขียนที่ไม่ใช่เป็นการย่อจากงานวิจัย

บทความวิจัย ควรประกอบด้วยหัวข้อดังนี้ (ไม่ต้องใส่ตัวเลขหน้าหัวข้อในบทความ)

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (แต่ละภาษา มีความยาวไม่เกิน 1 หน้า A4 หรือไม่เกิน 350 คำ)
4. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (3-5 คำ ใช้ เครื่องหมาย *semicolon* (;) คั่น ระหว่างคำ)
5. ที่มาและความสำคัญของปัญหา
6. วัตถุประสงค์ / แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด (งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)
7. วิธีการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล)
8. ผลการวิจัย (ผลที่ได้จากการวิจัย อาจแสดงภาพหรือตารางที่สำคัญประกอบการอธิบายผลวิจัย)
9. บทสรุป (สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ)
10. เอกสารอ้างอิง (วารสารร่วมพิกษีใช้รูปแบบ APA 7th)

บทความวิชาการ ควรประกอบด้วยหัวข้อดังนี้ (ไม่ต้องใส่ตัวเลขหน้าหัวข้อในบทความ)

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (แต่ละภาษา มีความยาวไม่เกิน 1 หน้า A4 หรือไม่เกิน 350 คำ)
4. คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (3-5 คำ ใช้ เครื่องหมาย *semicolon* (;) คั่น ระหว่างคำ)
5. บทนำ (ที่มา หรือ ความสำคัญของบทความที่ต้องการนำเสนอ)
6. เนื้อหา (ผู้เขียนนำเสนอหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องประกอบบทความที่นำเสนอ)
7. บทสรุป (สรุปประเด็นสำคัญที่ได้นำเสนอจากบทความ โดยสรุปท้ายบทความอาจตั้งประเด็นคำถาม หรือ การสร้างความต้องการให้ผู้อ่านคิดค้นหาคำตอบใหม่ๆ)
8. เอกสารอ้างอิง (วารสารร่วมพิกษีใช้รูปแบบ APA 7th)

5. สำหรับบทความปริทัศน์-บทวิจารณ์หนังสือ ผู้เขียนจะต้องแจ้งแหล่งที่มาโดยละเอียด

6. วารสารร่วมพิกษี *ขอสวนสิทธิ์* ในการรับพิจารณาบทความ กรณี

- 6.1 การใช้อีเมลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้อื่นในการส่งบทความ
- 6.2 ไม่รับพิจารณาบทความวิจัยในชั้นเรียนและบทความจากงานวิจัยสถาบัน
- 6.3 รับพิจารณาบทความที่เขียนตามรูปแบบของวารสารร่วมพิกษีเท่านั้น
- 6.4 รับพิจารณาบทความผ่านระบบ ThaiJO [<https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruengkj/index>]
เท่านั้น

การเขียนเชิงอรรถ เป็นการเขียนข้อความที่บอกแหล่งที่มาของอัญประกาศหรืออัญพจน์ อาจเป็นรายละเอียดเพิ่มเติมข้อความบางแห่งในรายงาน ตำแหน่งของเชิงอรรถให้เขียนไว้ท้ายหน้ากระดาษแต่ละหน้าโดยเว้นห่างจากข้อความในส่วนเนื้อเรื่องพอสมควร และมีเส้นขีดคั่นเพื่อมิให้ปะปนกับเนื้อเรื่อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- **เชิงอรรถโยง (Gross - Reference)** คือ การเขียนเพื่อเชื่อมโยงเนื้อหาให้ผู้อ่านสามารถดูหรืออ่านเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีลักษณะการเขียนดังนี้

.....ในการปฏิบัติหน้าที่ และการทำงานในหน่วยงานต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลงานที่ดีแล้ว จะต้องมีการบริหารองค์กรที่ดี นั้นหมายความว่า การดำเนินการจะต้องยึดหลักการบริหารงาน¹

.....

¹ดูรายละเอียดเพิ่มเติม เรื่อง หลักการบริหารงาน บทที่ 4 หน้า 75.

- **เชิงอรรถอธิบาย (Content Footnote)** เชิงอรรถเสริมความที่เป็นข้อความอธิบายขยายความเพิ่มเติมจากเนื้อหาของรายงานบางตอนที่คิดว่าช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้นมีลักษณะการเขียน ดังนี้

เลขเรียกหนังสือ (Book Number) หรือเลขผู้แต่ง¹ (Author Number) การจัดหนังสือ

.....

¹เลขเรียกหนังสือหรือเลขผู้แต่ง คือ ตัวเลขที่กำหนดขึ้นแทนตัวอักษรของชื่อ หรือนามสกุล ผู้แต่ง จะใส่กำกับตามหลังพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่งในเลขเรียกหนังสือ

รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงในเนื้อหาบทความ

เอกสารอ้างอิง เป็นการรวบรวมเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ดังนั้นจำนวนรายการเอกสารที่อ้างอิงในส่วนท้ายเรื่องจึงต้องมีจำนวนเท่ากับที่ถูกอ้างอิงไว้ในส่วนเนื้อเรื่อง การอ้างอิงแบบนาม-ปี เป็นการอ้างอิงโดยระบุ **ชื่อผู้แต่ง และ ปีที่พิมพ์ของเอกสาร** ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้าง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความในเนื้อหานั้น และอาจระบุ **เลขหน้าของเอกสารที่อ้าง** ได้ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของเอกสารที่ใช้อ้างอิงได้จากรายการเอกสารอ้างอิง (references) หรือ บรรณานุกรม (bibliography)

ตัวอย่าง (ผู้แต่ง 1 คน)

(พรรณี บัวเล็ก, 2559)

พรรณี บัวเล็ก (2559)

ตัวอย่าง (ผู้แต่ง 2 คน)

Dunning and Friedman (2014 : 79-120)

(Dunning and Friedman, 2014 : 79-120)

ตัวอย่าง (ผู้แต่ง 3 คน ขึ้นไป)

(พรรณี บัวเล็ก และคณะ, 2559)

พรรณี บัวเล็ก และคณะ (2559)

หรือการสรุปเนื้อหาทั้งหมดเล่ม ไม่ใช่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหน้าใดหน้าหนึ่ง ก็ไม่ต้องระบุหมายเลขหน้า
ดังนี้

ตัวอย่าง

(ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2558)

กรณีการอ้างอิงผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศให้ระบุแต่นามสกุล ไม่ต้องใส่ชื่อแรก

ตัวอย่าง

(Hobbs, 2015 : 58 – 81)

กรณีที่ผู้แต่งมีภูมิลำเนาในนครศักดิ์ ให้คงไว้เหมือนบรรดาศักดิ์/สมณศักดิ์ เดิม ดังนี้

ตัวอย่าง

(หม่อมราชวงศ์ปรีดิยาธร เทวกุล, 2558 : 59)

หรือกรณีผู้แต่งมียศทางทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ คำเรียกทางวิชาชีพ ไม่ต้องใส่ไว้ เช่น ศาสตราจารย์
นายแพทย์

ตัวอย่าง

(สมชาย ผลเอี่ยมเอก, 2558 : 68)

กรณีอ้างอิงจากเว็บไซต์ ให้ใส่ชื่อผู้แต่ง ปี พ.ศ. ซึ่งปรากฏที่เรื่องที่สืบค้น ดังนี้

ตัวอย่าง

(อาทิตย์ ทองอินทร์, 2559)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2559)

การเขียนเอกสารอ้างอิง (ท้ายบทความ)

การเขียนเอกสารอ้างอิง (บรรณานุกรม) ให้เขียนโดยเรียงลำดับตามหลักการเดียวกับการเรียงคำ
ตามลำดับอักษรในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ภาษาไทย) หรือ Dictionary (ภาษาอังกฤษ) โดยคำที่มี
ตัวสะกดจัดเรียงไว้ก่อนคำที่มีรูปสระตามลำดับตั้งแต่ ก-จ และ A-Z ส่วนคำที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวเดียวกัน
เรียงลำดับตามรูปสระที่เรียงในภาษาไทย โดยเรียงภาษาไทยก่อนตามด้วยภาษาอังกฤษ

วารสารร่วมฤกษ์ใช้รูปแบบที่นิยมใช้กันทั่วไปทางสังคมศาสตร์ คือ APA 7th (American Psychological Association) เพื่อในการบันทึกการอ้างอิงตามมาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยเขียนประเภทการอ้างอิง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ (พิมพ์ครั้งที่). สำนักพิมพ์.
Ex. พรพรรณ จันทโรนานนท์. (2554). <i>เรียนภาษาจีนในชีวิตประจำวัน บ้านของดิงหนิง</i> (พิมพ์ครั้งที่1). บริษัท วิทย์พัฒน จำกัด.

บทความในหนังสือ วารสาร และนิตยสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้า.
Ex. พัลลภรณ์ พันธุ์แน่น. (2561).การพัฒนาสวนเกษตรชุมชนเมือง กับการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง : กรณีศึกษา ชุมชนพุนทรัพย์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. <i>ร่วมฤกษ์</i> , 36(3), 67-95.

วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตที่ไม่ได้ตีพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่). ชื่อวิทยานิพนธ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์หรือวิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). ชื่อมหาวิทยาลัย.
Ex. อลิษา มิตรานนท์. (2556). <i>ปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</i> (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง (ปีที่เผยแพร่). ชื่อวิทยานิพนธ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต หรือวิทยานิพนธ์ปริญญา โทบัณฑิต). ชื่อเว็บไซต์. URL/ชื่อฐานข้อมูล
Ex. วันชนะ จุปรจง. (2560). <i>ระบบสนับสนุนการประมาณการสัมผัสแคดเมียมผ่านการบริโภคอาหาร</i> (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร). ThaiLIS. https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php

การนำเสนอผลงานวิชาการในการประชุมทางวิชาการ

ชื่อผู้เขียน. (ปี). <i>ชื่อบทความ</i> . ชื่อรายงานการประชุม, หน้า.
Ex. บัณฑิต อารอมัน. (2565). <i>มหกรรมฟุตบอลโลก 2022 กับการกระตุ้นเศรษฐกิจในกาตาร์</i> . การนำเสนอผลงานวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติประจำปี พ.ศ.2565 วันที่ 17 ธันวาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ, 496-510.

เว็บไซต์

ชื่อผู้เขียน. (ปี/วัน/เดือนที่เผยแพร่). <i>ชื่อบทความ</i> . ชื่อเว็บไซต์. URL
Ex. บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2566, 19 ตุลาคม). <i>ห้าม..เหมือนไม่ห้าม : เจื่อนำในการห้ามโฆษณาจากร่างกฎหมายของประชาชน (ผู้ประกอบการ)</i> . Nation. https://citly.me/XKjoz .

สัมภาษณ์

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์. ตำแหน่ง. สัมภาษณ์, วัน เดือน ปี.
Ex. ประกาส แสงประดับ, ประธานชุมชนวัดบางบัว. สัมภาษณ์, 9 ธันวาคม 2558.

หนังสือออนไลน์ (e Book)

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. (พิมพ์ครั้งที่). URL
Ex. จรัญ มะลูลิม. (2555). <i>OIC องค์การมุสลิมโลกในโลกมุสลิม</i> . https://kplib.com/library/en/books/kplibook-17010/ .

บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (มีเลข DOI)

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). <i>ชื่อบทความ</i> . ชื่อวารสาร, เลขปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า. http://doi.org/ เลข doi
Ex. ศันสนีย์ อรัญวาสี. (2565). การวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ลุ่มน้ำต่ำเสียน้อย.วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 18(2), 58-77. https://doi.org/10.14456/jem.2022.11 .

การลงรายการผู้แต่งในเอกสารอ้างอิง

1. ชื่อผู้แต่งชาวไทยลงรายการทั้งชื่อและนามสกุล โดยไม่มีคำนำหน้า และลงรายการชื่อทุกคนหากมีผู้แต่งตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. ผู้แต่งมีค่านำหน้า ฐานันดรศักดิ์ หรือบรรดาศักดิ์ ลงรายการท้ายชื่อ โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นระหว่างชื่อและฐานันดรศักดิ์หรือบรรดาศักดิ์

Ex.

กนัตศรี สวัสดิวัตน์, ม.ร.ว.

สุพัตรา มาศดิตถ์, คุณหญิง.

3. ผู้แต่งที่เป็นพระสงฆ์ที่มีสมณศักดิ์ให้ลงรายการตามเดิม และ ใส่ชื่อเดิมไว้ในวงเล็บ

Ex.

สมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรสี).

4. ผู้แต่ง 2 คน ลงรายการโดยใช้ คำว่า “และ” หรือ “&” เชื่อมทั้ง 2 ผู้แต่งที่ 1 และ ผู้แต่งที่ 2

5. ผู้แต่ง 1-20 คนใส่ชื่อทุกคน ลงรายการโดยใช้ คำว่า “และ” หรือ “&” เชื่อมทั้ง 2 ผู้แต่งรองสุดท้าย และ ผู้แต่งสุดท้าย

6. ผู้แต่ง 21 คน ขึ้นไป ใส่ชื่อ 19 คนแรก และใช้ . . . ตามด้วยคน สุดท้าย

7. ผู้แต่งชาวต่างชาติ ลงรายการด้วยชื่อสกุล โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยอักษรย่อของชื่อต้น และ อักษรย่อชื่อย่อกลาง (หากมี) ทั้งนี้ การลงรายการชื่อชาวต่างชาติสามารถปรับเปลี่ยนไปตามความนิยมของแต่ละชาติได้ตามความเหมาะสม

8. ผู้แต่งที่เป็นหน่วยงานราชการ องค์กร สถาบันต่างๆ ลงรายการโดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหน่วยงานย่อย โดยเว้นวรรคระหว่างชื่อทั้ง 2 (โดยใช้ชื่อเต็มไม่ใช้อักษรย่อ)

9. หนังสือที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่งให้ลงรายการโดยใช้ชื่อหนังสือ และเรียงลำดับตามรายการชื่อผู้แต่ง

ตัวอย่างการเขียนบทความ (วิจัย)

ชื่อบทความ ภาษาไทย (Cordia New 16 pt ตัวหนา)

ชื่อบทความ ภาษาอังกฤษ (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

ชื่อและนามสกุล¹ (ภาษาไทย Cordia New 16 pt ตัวหนา)

ชื่อและนามสกุล (ภาษาอังกฤษ Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

¹ระบุหน่วยงานสังกัดผู้เขียน (ไม่ระบุสถานภาพ ยศ ตำแหน่ง คำนำหน้าชื่อใดๆ) ที่อยู่.....
โทรฯ : email (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ Cordia New 14 pt ตัวปกติ)

บทคัดย่อ (ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ไม่เกินครึ่งหน้า A4
จำนวนคำ 250-350 Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

คำสำคัญ : ภาษาไทย ไม่เกิน 3-5 คำ (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

Abstract The abstract should be described in 1 paragraph with content including Objectives, Methods, and Results. (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

Keywords : Please type in English not more than 3-5 words. (Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

บทนำ (ที่มาและความสำคัญของปัญหา) ไม่เกิน 1 หน้า A4
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

วัตถุประสงค์ (แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

วิธีการวิจัย (ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

ผลการวิจัย (ผลที่ได้จากการวิจัย อาจแสดงภาพหรือตารางที่สำคัญประกอบการอธิบายผลวิจัย)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

บทสรุป (สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ) (แยกออกเป็นหัวข้อ)
(Cordia New 16 pt ตัวปกติ)

เอกสารอ้างอิง (รูปแบบ APA 7th)
(Cordia New 16 pt)



Journal Article Submission Form for Publishing in Romphruek Journal

Research Article Academic Article Others (Please Specify).....

1. I (Mr./Mrs./Ms.)

2. Academic Title :

- Professor Associate Professor Assistant Professor Lecturer/ Instructor
- Students Others

3. Faculty/ Department/

School.....University.....

Address.....

Phone Number.....E-mail.....

4. Title of the Submitted Article

(in Thai)

(in English)

The submitted manuscript must have not been previously published in any journals nor any publications before. The submitted manuscript must have not been a classroom research nor a research article of the institutional research. The submitted manuscript for publishing in Romphruek Journal must first be selected by the representatives of Romphruek Journal editorial board whose identity will be concealed. Then the manuscripts selected will be reviewed by at least three reviewers from the field of study approved by the editorial board of Romphruek Journal. The reviewers will not be identified nor revealed their personal background (Double Blind Peer Review). All articles published in Romphruek Journal are copyrighted and belong to Krirk University entitled by the Property Act B.E. 2537.

I, hereby, confirm that the submitted manuscript is original, and has not been published in any forms before. I have read the submission policy and criteria with fully understand its content and agree to comply with the submission policy and criteria. Thus, I agree to send 1) the filled-out article submission form, 2) the pay-in slip, and 3) the submitted manuscript for publishing in Romphruek Journal.

..... (Signature)

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

Fee Payment

The publication fees for your article will be charged by Romphruek Journal shortly after the editorial board provided it an initial check before it is sent for review.

1. Fee per Article Page

Article	Students of Krirk University Payment per article	General Public Payment per article
in Thai	3,000 baht	4,000 baht
in English	6,000 baht	8,000 baht

2. Pay through Krung Thai Bank, Name of Account: Krirk University, Account Number 060-1-06501-8

3. Once the total payment has been paid, please send the copy of the following three documents:
 - 3.1 fully completed article submission form
 - 3.2 pay-in slip
 - 3.3 the revised submitted manuscript to <http://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruek/index>
4. Romphruek Journal reserves the authority, in any circumstance, to reject submissions that require expedited processing (fast track).

*Note: 1. Please carefully read the terms and condition before submitting as the author is not permitted to request a return of the fee in any circumstances.

2. The author must double-check and submit all necessary submission materials.

Criteria and Writing Pattern for the Article Submission Published in Romphruek Journal

Criteria for the Article Submission for Publishing in Romphruek Journal

1. The author must pay the fees for the article publishing in Romphruek Journal.
2. The submitted manuscript must follow the referencing styles used in academic writing set by Romphruek Journal.
3. The author of the submitted manuscript must send :
 - 3.1) the complete filled-out article submission form.
 - 3.2) the pay-in slip
 - 3.3) submit the manuscript to <http://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index> (on line). Please note that the manuscript submitted via e-mail, or post mail, or others will not be selected for publishing in Romphruek Journal.
4. The process starting from retrieving the submitted manuscript to the peer review evaluation process takes about 75 days.
5. The author of the submitted manuscript will receive the letter of acceptance for publishing, when the editorial committee has received the revised paper according to the suggestions of the peer reviewers.
6. The editorial board reserves its rights to consider only the paper received under the above condition.

The Manuscript Submission Guideline for Publishing in Romphruek Journal

1. The manuscript must be in the fields of humanities and social sciences.
2. The submitted manuscript must have never been published in any journals nor any types of publication before.
3. The author of the submitted manuscript must send the manuscript in e-file, and follow the direction below:
 - Type in Microsoft Word Program and the length should not exceed 15 pages (A4)
 - Font: Cordia New/ 16 points (Thai and English)
 - The page margin on four sides is 2.54 cm. or 1 inch (upper, left, right and bottom)
4. The pattern of the writing should be descriptive. If the paper derived from the research paper, the author should rewrite and present the main point of the research, not only as the summary of the research paper.

The Submitted Research Article Should Have the Following Main Parts (Do Not Put Number 1, 2, 3...in the Proposed Manuscript)

1. Article Title in Thai and in English
2. Name of the Author in Thai and in English
3. Abstract in Thai and in English (the length of both Thai and English abstract should not exceed one page of A4 paper size)
4. Key Words in Thai and in English [3-5 words, use semicolon (;) between words]
5. Introduction (Background and Significance of the Study; Review of the Literature; Hypothesis; Objectives of the Study; Related Concepts and Theories)
6. Research Methodology (Population; Samples; Data Collection Method; and Data Analysis)
7. Results of the Research (the results can include figures or tables together with detailed explanation)
8. Conclusion (Conclusion; Discussion; Suggestion and Recommendation)
9. Reference (Romphruek Journal uses the APA Referencing Style 7th Edition)

The Submitted Academic Article Should Have the Following Main Parts (Do Not Put Number 1, 2, 3...in the Proposed Manuscript)

1. Article Title in Thai and in English
2. Name of the Author in Thai and in English
3. Abstract in Thai and in English (the length of both Thai and English abstract should not exceed one page of A4 paper size)
4. Key Words in Thai and in English [3-5 words, use semicolon (;) between words]
5. Introduction (Background and Significance of the Article)
6. Content (the author presents the main topics related to the article)
7. Conclusion (Summary of the main issues presented in the article. The conclusion can be the question or the intention to lead the readers to search for the new response)
8. Reference (Romphruek Journal uses the APA Referencing Style 7th Edition)

5. In terms of the review article or the book review, the author must notify the sources in detail.

6. The editorial board of Romphruek Journal reserves its rights to accept the manuscript submitted under the following condition:

- 6.1 The author uses his/her own e-mail or phone number for submission.
- 6.2 The manuscript submitted is not the classroom research nor the institutional research.
- 6.3 The manuscript submitted follows the writing style of Romphruek Journal.
- 6.4 The editorial board accept for consideration the article submitted via ThaiJO only. [<https://www.tci-thaijo.org/index.php/romphruekj/index>]

Footnotes - are notes placed at the bottom of a page. They cite references or comment on a designated part of the text above it. The footnotes must be placed at the bottom of that page by leaving enough line space to separate the content and the footnote by drawing a line, as the example below:

- Cross-Reference is an instance refers to related information in another text or in the same text which enables the readers to get more related or more detailed information. An example of a cross-reference is a citation at the bottom of a page, as shown below

...In terms of carrying out one's duty and working in any section in the organization to create efficiency and good performance, it is necessary to have good management. In other words, the operation must rely on the principles of magement.¹ [In Thai]

.....
¹ See also, Principles of Management, Chapter 4, p. 75 [In Thai]

- Content Footnote – is used to provide additional information or reference that simplifies or supplements information of the text. An example of a content footnote is a citation at the bottom of the page, as shown below:

Book Number or Author Number¹ Book Classification
.....

¹Book Number or Author Number is a unique code number assigned to the letter of the author's name and last name. The Book Number or the Author Number is placed after the first alphabet of the author's name in the Call Number.

The Reference Style of In-Text Citation

The fact that the documents listed in the reference section are the collection of the documents that have been referred only in the text. The number of the documents listed in the reference section must, therefore, equal to the number of the document referred to in the text. The name-year system is the system of in-text citation appeared in brackets, and consisted of the author(s), and the year of the document publication. The citation, appeared in brackets, can be placed in front of or after the referring statement. Besides, it can also indicate the page number of the document that the statement is referred to facilitate the readers to examine the bibliographical data in the reference or the bibliography.

Example : The in-text citation for one work written by one author :

(Punnee Bualek, 2559)

Punnee Bualek (2559)

Example : The in-text citation for one work written by two authors:

(Dunning & Friedman, 2014 : 99-120)

Dunning & Friedman (2014 : 99-120)

Example : The in-text citation for one work written by three authors:

(Punnee Bualek et al., 2016)

Punnee Bualek et al. (2016)

The in-text citation for one work written by three authors or more – write the names of all authors down the first time and from then on include only the last name of the first author followed by the words et al. ('et al' is Latin for 'and other').

Example : Research can be defined as a systematic method of creating new knowledge or a way to verify existing knowledge (Watson, McKenna & Keady, 2008)

Deciding on a research method demands the researcher consider carefully the problem or area of investigation being researched (Watson et al., 2008).

In case that the author summarizes the content of the whole book, not paraphrasing or quoting part of the paragraph, identifying page number is not required.

The example is as follows:

(Tin Prachyapruit, 2558)

In case that the author of the manuscript is foreigner, write his/her last name, year of publication, and page number as follows :

Example : (Hobbs, 2015 : 58-81)

If the author of the manuscript hold the royal title, or the monk's rank, maintain his/her royal title or the monk's rank as follows

Example : (M.R. Pridiyathorn Devakula, 2558 : 59)

In the case that the author hold the military rank, academic title, or professional title, leave out those rank and title as follows:

Example : (Somchai Phol-iam-ek, 2558 : 68)

In case of the in-text reference from web-site, write down the author of the document and the year appeared in the document, as follows:

Example : (Arthit Thong-in, 2559)

National Statistical Office (2559)

Reference List (the Collection of the Reference at the End of the Article)

All references or information sources cited in the proposed work need to be listed in the reference list at the end of the document under "References" or "Reference List." The Reference List provides all the details necessary for the readers to locate and retrieve information source cited in the reference list. The Reference List is arranged in alphabetical order of the author's first name (if the author is Thai) and the author's last name (if the author is non-Thai). The alphabetical order follows the alphabetical order issued by the Royal Institute Dictionary (Thai Language) or Dictionary (English language). The word with final consonant is placed before the word with vowel. The word begins with the same consonant is placed in order according to the vowel pattern in Thai language. In addition, the Thai authors are placed in front of the International authors

In writing the Reference, the author of the proposed work must use the APA 7th Edition Style (American Psychological Association), which follows the Standards of Thai Journal Citation Index Center (TCI) by classifying the type of document as follows:

Book

Author's name. (Year of publication). <i>Book Title in Italics</i> . Place of Publication : Publisher's name.
Example :
Vicharn Panich. (2556). <i>Enjoy learning in 21st. Century</i> . Nonthaburi : S.R. Printing Mass Products, Co. Ltd. (in Thai)
Collier, A. (2008). <i>The world of tourism and travel</i> . Rosedale, New Zealand : Pearson Education New Zealand.

Articles in Books, Journal, and Magazine

Author's name. (Year of publication). Title of the Article. <i>Name of the journal (in Italics)</i> , Volume number (issue no.), page numbers.
Example :
Amornrat Kulsudjarit. (2559). Assets and liabilities declaration and verification system for ministers. <i>Romphruek Journal</i> , 34(1), 209-234.

Thesis

Author, A. A. (Year)./Title/[Unpublished doctoral or master's thesis]/Name of the Institution awarding the degree.

Example :

Stewart, Y. (2000). *Dressing the tarot* [Unpublished master's thesis]. Auckland University of Technology

Becker, J. C. (2013). *Landscape-level influences on community composition and ecosystem function in a large river ecosystem* (Publication No. 3577776) [Doctoral dissertation, Graduate Council of Texas State University – San Marcos]. ProQuest Dissertations and Theses Global.

Conference Paper

Author's name. (Year of publication). *Title of the Article (in italics)*. Name of the Conference, page numbers.

Example :

สุจิตรา เนตรสกุล. (2559). *การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล:ศึกษากิจกรรมการส่งต่อข้อมูลบนเฟซบุ๊ก*. การนำเสนอผลงานวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559 วันที่ 5 พฤศจิกายน 2559 ณ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ, 588-600.

Williams, & Seary, K. (2010). Bridging the divide : Scaffolding the learning experiences of the mature age student. In J. Terrell (Ed.), *Making the links : Learning, teaching and high quality student outcomes*. Proceedings of the 9th. Conference of the New Zealand Association of Bridging Educators. Wellington, New Zealand. (pp. 104-116)

Website

Author, A. A./ (Year, Month date)/Title of the work: Subtitle./Website name./URL

Example :

Thanes Apornsuwan. (14 February, 2560). *ทรมานบ้างถึงเผชิญหน้ากับ “ตุลาการภิวัตน์” ฉบับอเมริกัน?*. Retrieved from <http://www.bbc.com/thai/thailand-38915635> [in Thai].

Johnson, A. (2018, May 24). "It doesn't need to be this way": The promise of specialized early intervention in psychosis services. IEPA. <https://iepa.org.au/network-news/it-doesnt-need-to-be-this-way-the-promise-of-specialised-early-intervention-in-psychosis-services>.

Interview การติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล ให้ทำ การอ้างอิงในเนื้อหา (in-text citation) โดยไม่ต้องลง รายการในบรรณานุกรมท้ายเรื่อง (References)

Interviewer, Position. Interview date, month, year

Example :

Praphas Saengpradap, Wat Bang Bua community President. 9 December 2558. [in Thai]

G. A. Smith, Interview, October 5, 2012

E-Book

Author of the book. (Year). *Book Title (in Italics)*. Retrieved date (date month year). Retrieved from website (URL)

Example :

Somnuek Oonkaew. (2556). *Theory of practical music*. (23 February 2560) Retrieved from <http://www.ebooks.in.th/mybookshelf.html>. [in Thai]

E-Journal

Author of the article. (Year). *Article Title (in Italics)*. (Date month year of retrieval). Retrieved from name of Website (URL).

Example :

Sujittra Samakkitham. (2559). *Political economy of the community forest network in the five provincial borders of the eastern region*. (22 February 2560) Retrieved from <https://www.tci-haijo.org/index.php/romphruekj/article/view/72599/58412>. [in Thai]

Cataloguing for Author(s) in the Reference List

1. Thai author's name is catalogued both first name and last name only, no title is included. Also listed all authors in the case that there are more than two authors.
2. The author with royal title, place the royal title behind his/her last name by placing comma to separate these two parts
Example : Thanadsri Sawasdiwat, M.R.
Supatra Masdit, Khunyng
3. The author who is the monk with the monk's rank, put the name of the monk's rank with his real name in brackets.
Example : Somdet Phra Buddhacarya (Toh Brahmaramsi)
4. Books with two authors, insert the word "and" or "&" between the name of the first author and the second one.
5. Books with one to twenty authors, list each author's names, and insert the word "and" or "&" between the second last author and the last one.
6. Books with 21 authors or more, list the names of the first nineteen authors and insert the word "and" or "&" between the second last author and the last one/
7. For the international author, place the author's last name first, followed by comma (,) and the initials. However, the list of the international author can be changed according to the style of each nation.
8. If the author is the official agency, organization, and institute, the list must be in order from the line agency to the sub-department. The name of the two agencies are separated by spacing (the name of the agency is written in full).
9. The book written with unknown author, start with the title of the book and follow in order according to the author's list.

Sample-Writing of a Research Article

Article Title : in Thai (Font : Cordia New 16 pt. Boldface)

Article Title : in English (Font : Cordia New 16 pt. Regular Type Face)

First and last name¹ (in Thai Cordia New 16 pt. Boldface)

First and last name (in English Cordia New 16 pt. Regular Type Face)

¹ Please indicate only the Office that you work for (do not mention the status, rank, job position, nor the name title)

Address: Tel. No.....

E-mail..... (Cordia New 14 pt. regular type face)

Abstract : (in Thai)

The abstract should be described in one paragraph with content including Objectives, Methods and Results. (Cordia New 16 pt., regular type face).

Keywords : Please type in English not more than 3-5 words (Cordia New 16 pt. regular type face).

Abstract : (in English)

The abstract should be described in one paragraph with content including Objectives, Methods and Results. (Cordia New 16 pt., regular type face).

Keywords : Please type in English not more than 3-5 words (Cordia New 16 pt. regular type face).

Introduction (Background and Significance of Study, Concerning Researches, Hypotheses, Objectives, Concepts and Theories)

The introduction should not exceed one A4 paper size, the content should be about the background and the significance of the study (Cordia New 16 pt. regular type face).

Research Methodology (Population and Sample, Data Collection and Data Analysis)

(Cordia New 16 pt. regular type face).

Results of the Research (The Results of the Research can be shown in figures or tables)

(Cordia New 16 pt. regular type face).

Conclusion (Conclusion, Discussion, Suggestion and Recommendation)

(Cordia New 16 pt. regular type face)

Reference American Psychology Association (APA) 7th Edition Referencing Style

(Cordia New 16 pt. regular type face)



เล่มที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 แขวงอนุสาวรีย์
เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
โทรศัพท์ : 02-552-3500-9 ต่อ 402
<http://romphruekj.krirk.ac.th>