

วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Faculty of Humanities and Social Sciences

Thepsatri Rajabhat University Journal

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2566

Vol. 14 No. 1 January-April 2023

I S S N: 1685-2613

I S S N Online: 2673-0413





วารสารวิชาการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Faculty of Humanities and Social Sciences
Thepsatri Rajabhat University Journal

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2566
Vol. 14 No. 1 January-April 2023

I S S N: 1685-2613
I S S N Online: 2673-0413

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน / ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม / ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณภาพของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในภายนอกสถาบัน
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตเนื้อหา

บทความวิจัยและบทความวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ สาขาสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ ศึกษาสาส์น มนุษยศาสตร์ ภาษาและวรรณคดี ปรัชญา จริยธรรมและศาสนา และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี:

- อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

บรรณาธิการ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ บุญส่ง

ผู้ช่วยบรรณาธิการ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิดดา โชติช่วง, อาจารย์ชิน เพ็ญพิงสุ และอาจารย์พรรณทิพย์ เพ็ชรวิจิตร

กองบรรณาธิการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- รองศาสตราจารย์ ดร.กาสัก เตชะขันหมาก
- รองศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ จันทร์เรือง
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา พงศ์ไพรัตน์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์
- อาจารย์ ดร.ภัทรพร โชคไพบุลย์

หน่วยงานภายนอก

- | | |
|---|------------------------------------|
| ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ | ราชบัณฑิต |
| ศาสตราจารย์ ดร.จันทน์ อติวัฒนสิทธิ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ |
| รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกสสถิตอัมพร | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี สุขเกษม | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ |
| รองศาสตราจารย์ ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย |
| รองศาสตราจารย์ ดร.รัตน์ ปัญญาภา | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคร คัยนันท์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต กระสังข์ | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ ชำคง | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| พ.ต.ท. ดร. ภูมิพงษ์ น้อมชอบพิทักษ์ | โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน |

เหรียญกิตติมศักดิ์ : อาจารย์ ดร.ภัทรพร โชคไพบุลย์

เลขานุการวารสาร: นางสาวสุนทรี รื่นชู

ภาพปก: อาจารย์ปรีชาญาณ ใจสะอาด และ อาจารย์ณฤทธิ ประจงแต่ง สนวนลิขสิทธิ์ภาพปก

สำนักงาน: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

321 ถนนนารายณ์มหาราช อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

โทรศัพท์ 064-313-8785 Email: husocjo@gmail.com

และ <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/truhusocjo/index>

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ

วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (Peer Review)

ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กาสัก เต๊ะชันหมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ จันทร์เรือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
4. รองศาสตราจารย์ ดร.อรรวรรณ นิมตลุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชา หน่อทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ทองแผ่	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา เกิดผล ประสพศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงสิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุริยะ หาญพิชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัมพล ทิธี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันดี เกาคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
11. อาจารย์ ดร.พงศธร ไพจิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
11. อาจารย์ ดร.ภัสกร เลาสวัสดิกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
12. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

1. ศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ท้วมสุข	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกโธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
3. รองศาสตราจารย์ ดร.กานดา เต๊ะชันหมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
4. รองศาสตราจารย์ ดร.โกมล แผนพา	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป	มหาวิทยาลัยรังสิต
6. รองศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ มั่งคั่ง	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
7. รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี สุขเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระภัทรา เอกผายสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
9. รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา ปิณฑานนท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
10. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทนัย ประสานนาม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
11. รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส พาวินันท์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
12. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพร ตันณีกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
13. รองศาสตราจารย์ ดร.พยุ่ง ชิดาร์	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
14. รองศาสตราจารย์ ดร.พรณี บัญชรหัตถกิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
15. รองศาสตราจารย์ ดร.พรอัมรินทร์ พรหมเกิด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
16. รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
17. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ วสุทธิแพทย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
18. รองศาสตราจารย์ ดร.ยาใจ พงษ์บริบูรณ์	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
19. รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
20. รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ	มหาวิทยาลัยทักษิณ

21. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภฤต เกื่อนช้าง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์
22. รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
23. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
24. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณิ เหลือบุญชู	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
25. รองศาสตราจารย์ ดร.สรณัฐ ไตลังคะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
26. รองศาสตราจารย์ ดร.สนธยา สีละมาด	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
27. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ อินทสิงห์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
28. รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิติอัมพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
29. รองศาสตราจารย์ ดร.สัณญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
30. รองศาสตราจารย์ ดร.ศยามน อินสอาด	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
31. รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทร์นี้	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
32. รองศาสตราจารย์ ดร.เอมอร แสนภูวา	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
33. รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัยวรรณ ภูเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
34. รองศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร.กฤษณพงศ์ พุตระกูล	มหาวิทยาลัยรังสิต
35. พระมหาบุญเลิศ อินทปัญญา (รศ.)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
36. รองศาสตราจารย์ประภาศรี ศรีประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
37. รองศาสตราจารย์พัฒนา จันทนา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
38. รองศาสตราจารย์อัญชลี เศรษฐเสถียร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
39. รองศาสตราจารย์เอมอร ดิสปัญญา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
40. พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, (ผศ.ดร.)	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
41. พระมหาวิฑิต ธีรวิโส (ผศ.ดร.)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกกร บุญมี	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณธนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ณ หนองคาย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ เมืองแก้ว	มหาวิทยาลัยศิลปากร
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระพร ชะโน	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แดนวิชัย สายรักษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชภณ ทองเดิม	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธารณ ทองอก	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดิยา ทองเกิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดิฐภูมิ หมั่นมี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ มอนโธสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติ เอี่ยมชื่น	มหาวิทยาลัยพะเยา
55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บาร์นี่ บุญทรง	มหาวิทยาลัยนเรศวร
56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร วัฒนบุตร	มหาวิทยาลัยราชชมงคลเทคโนโลยีสุวรรณภูมิ
57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยวดี มากพา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณกร โพธิ์ประยูร	องค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูน
	จังหวัดนครนายก
59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมศักดิ์ สมชอบ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิฐ นาดี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิษณุ บุญนิยม
62. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิกค์ กัลยาณมิตร
63. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิรมย์ อันประเสริฐ
64. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุยง ช่าง
65. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนต์กัสมโนการณ
66. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลกีย เขียวดี
67. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ นันทะเสน
68. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิซุกร นาคธน
69. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี กฤษณณฤติ
70. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ นันทะศรี
71. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรตี ปรีชาปัญญากุล
72. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง
73. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมพันธ์ รอดทั้งครุฑ
74. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง
75. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์
76. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ ท้าวเงิน
77. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดสรวง ยุทธนา
78. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ ชื่นชม
79. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัดถการ
80. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาสพงษ์ ฐิทันอง
81. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี เอี่ยมสมัย
82. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน
83. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ บุญเทียน
84. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ ใจสิทธิ์
85. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศารทูล สันติวาสะ
86. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ศรีสอาด
87. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย หิรัญรักษ์
88. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนรรฆ จรรย์ยานนท์
88. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิเศก ปันสุวรรณ
89. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมลักษณ์ กุลศรีโรจน์
90. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวนิช
91. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอภามา จำณะ
92. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทระ ลิ้มปิติระ
93. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลาวัลย์ ไบณนทา
94. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สัจจา ไกรศรีรัตน์
95. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกสัณห์ ชินอัครพงศ์
96. พ.ต.ท. ดร.ศักดิ์วุฒิ วิบูลสมัย
97. พ.ต.ท. ดร.อิสราฐ อ่อนน้อม
98. พระชัยพนมชี จันวงศ์เดือน (ดร.)
99. พระครูสิริสุตานุยุต (ดร.)
100. พระมหาอินทร์วงศ์ อิสสภานี (ดร.)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
สมาคมกีฬาฟุตบอลแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พระพุทธบาท
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
มหาวิทยาลัยนเรศวร
กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน
วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

101. อาจารย์ ดร.เกวลิณ งามพิริยกร
102. อาจารย์ ดร.โกสุม โอมพรนุวัฒน์
103. อาจารย์ ดร.เชมิกา ทองเรือง
104. อาจารย์ ดร.ชญาณิตย์ ยัมสวัสดิ์
105. อาจารย์ ดร.ธารีรัตน์ ใจเอื้อย
106. อาจารย์ ดร.ธนเทพ เอียรประสิทธิ์
107. อาจารย์ ดร.นารา กิตติเมธากุล
108. อาจารย์ ดร.นิคม โทะลงง
109. อาจารย์ ดร.นันทนธ์ บรรจงปฐ
110. อาจารย์ ดร.นันทยา ทองหล่อ
110. อาจารย์ ดร.ปฏิพัฒน์ บุญรักษ์
111. อาจารย์ ดร.ปรีดี หงษ์สดัน
112. อาจารย์ ดร.พัชรี ศิลารัตน์
113. อาจารย์ ดร.พรทิวา จุลสุคนธ์
114. อาจารย์ ดร.พัฒนกร สอนไฉ
115. อาจารย์ ดร.ยุทธพล ทวะชาลี
116. อาจารย์ ดร.รัตนา ชุกซอน
117. อาจารย์ ดร.เรียงดาว ทวะชาลี
118. อาจารย์ ดร.สาคร มหาหิงค์
119. อาจารย์ ดร.สุพรรณิ กัณห์ติลก
120. อาจารย์ ดร.สุภาพร พงศ์กัญญ์โอบาส
121. อาจารย์ ดร.สุรวงศ์ วรรณปักษ์
122. อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์
123. อาจารย์ ดร.อาริตา สัมมารัตน์
124. นาวาอากาศเอก ดร.ณภัทร แก้วนาค
125. ดร.รุ่งเรือง แสนโกษา
126. ดร.อารียา จำนงค์ยา
127. ดร.เอนก พันธุ์รัตน์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
โรงเรียนหนองโสนพิทยาคม จังหวัดพิจิตร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
โรงเรียนโคกลำพานวิทยา จังหวัดลพบุรี
โรงเรียนบ้านป่าแขง จังหวัดพิจิตร
Linnaeus University ประเทศสวีเดน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต หนองบัวลำภู
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พระพุทธบาท
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
วิทยาลัยกองทัพอากาศดอนเมือง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
นักวิชาการอิสระ
นักวิชาการอิสระ

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ที่สนใจอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2566 เป็นปีที่ 14 วารสารได้มี การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับ โดยได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย TCI จัดให้อยู่ในอันดับ กลุ่ม 2 วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อส่งเสริมสนับสนุน เผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณภาพของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นทางวิชาการ รวมถึงบริการทางสังคม

เนื้อหาในวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการ จำนวน 13 เรื่อง คือ 1) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี 2) การจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สระบุรี เขต 1 3) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) แนวทางการสื่อสารเรื่องราวชนมลาของจังหวัดนครศรีธรรมราชในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 5) ปัจจัยนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 6) ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 7) การพัฒนาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ 8) การพัฒนาสื่อวิทัศน์ประกอบการสอนรายวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามเขต 1 9) การวิเคราะห์งานกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทยที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ 10) ผู้หญิงกับการย้ายถิ่น: การสำรวจการศึกษาประสบการณ์แรงงานหญิงข้ามชาติจากมิตีเพรสเกาะ 11) การสร้างความหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย 12) บทบาทของกฎหมายสิทธิเสรีและลัดที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้า และ 13) แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล้วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียน ทุกบทความดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน รูปแบบ (Double - blinded) และการกลั่นกรองจากคณะกรรมการจัดทำวารสาร เนื้อหาสาระสำคัญของบทความในฉบับนี้มีความหลากหลาย ทรงคุณค่าในเชิงวิชาการ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งกลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคณะทำงานทุกท่านที่ขับเคลื่อนวารสารฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์ในการเป็นวารสารที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของวงการวิชาการ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการพิจารณา กลั่นกรองบทความและอาจารย์ นักศึกษา ผู้ที่สนใจทุกท่านที่ได้ส่งบทความเผยแพร่ในวารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และหวังว่าจะได้รับความไว้วางใจเช่นนี้ตลอดไป

วีรวิทย์ บุญส่ง
บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
กองบรรณาธิการ	(1)
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ	(2)
บทบรรณาธิการ	(5)
สารบัญ	(7)
บทความวิจัย	
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี	1
: ลัดดาวรรณ บุญคง	
การจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหาร และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สระบุรี เขต 1	15
: สุภาวดี ลาภเจริญ, อภิสรณ์ ภาชนะวรรณ, และประทุม ศรีรักษา	
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	31
: อีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ, พงศกร เอี่ยมสะอาด, อภิชา นิเวศน์, อดิศักดิ์ วรรณระภูติ, ภิญญาดา รื่นสุข, จันทนา แสนสุข, และเกวณีน พลูติญา	
แนวทางการสื่อสารเรื่องราวขมขื่นของจังหวัดนครศรีธรรมราชในสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคโควิด-19	49
: กรกฎ จำเนียร, เมธาวิ จำเนียร, ปัญจพร เกื้อนัย, ทองพูล มุขรักษ์, ศศิพัชร บุญขวัญ, ปาริฉัตร ศรีหะรัญ, และธัชชา สามพิมพ์	
ปัจจัยนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19	63
: ภูริ ชุณหะวัณ	
ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาญจนบุรี เขต 4	81
: ผกามาศ ทองศรีเมือง, มิตภาณี พุ่มกล่อม, และพงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์	
การพัฒนาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์	97
: กำพล ตั้งเอกชัย, สุทธิชัย ปัญญโรจน์, และนรเศรษฐ์ วาสะศิริ	

การพัฒนาสื่อวิทัศน์ประกอบการสอนรายวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามระดับ 1	113
: พรรณทิพย์ เพ็ชรวิจิตร, นันทวิศ อินธานี, ธนพร วารีนิล, และปนัดดา พาณิชนพัญญ์	
การวิเคราะห์กิจกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทย ที่ปรากฏในสื่อออนไลน์	127
: ราตรี แจ่มนิยม, พีระวิศว์ พูลเชตรวิทย์, และพรสวรรค์ เจริญหงษ์ษา	
บทความวิชาการ	
ผู้หญิงกับการย้ายถิ่น: การสำรวจการศึกษาประสบการณ์แรงงานหญิงข้ามชาติจากมิติเพศภาวะ	143
: ปลินดา ระมิงค์วงศ์	
การสร้างความหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย	163
: ศิวกร แกร่งน	
บทบาทของกฎหมายสิทธิเสรีและลัทธิที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้า	179
: ปิติเทพ อยู่ยืนยง	
แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียน	195
: ยรรยง ลั่นลอด	
ภาคผนวก	213
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แนะนำผู้เขียน ขั้นตอนการดำเนินงานวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์บทความ การจัดรูปแบบหน้ากระดาษวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง	

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี
A Study of The Relationship Between Competence and Performance
of Government Officials in The Finance Division Under The Local
Government Organization in Saraburi Province

ลัดดาวรรณ บุญคง*
Laddawan Boonkong

Received: April 12, 2022 Revised: May 23, 2022 Accepted: June 18, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี จำนวน 240 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความเข้าใจในองค์กร และระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมตามลำดับ 2. ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ตามลำดับ และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สมรรถนะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Abstract

This research is entitled 'A study of the relationship between competence and performance of government officials Finance Division under the local government organization in Saraburi Province.' The purpose of this study is to study working competence and working performance of local government officials in the Finance Division. The study also aimed at exploring the relationship between the two variables. The research tool is 20-item questionnaire. Sample groups are 240 government officials in the Finance Division under the local government organization in Saraburi Province. The data were analyzed by descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation coefficient.

The results of this study are as follows: 1. Working competence is at a very high level, considering that the highest average level is excellent service. The second is the understanding of the organization and the realization of the team work system, and adhere to correctness and ethics. Separately; 2. Working performance is at a high level, while in a list, the highest average is found in the work process. The second is to achieve all aspects of objectives, satisfaction, and utilization of the resource respectively.; 3. The relationship between competence and performance of government officials in the Finance Division under the local government organization in Saraburi Province revealed the significant correlation at .05 level.

Keywords: Performance, Competence, Local Government Organization

บทนำ

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย เพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2567) เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency - Base Human Resource Management) ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงภาครัฐการของไทยที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2553, หน้า 34)

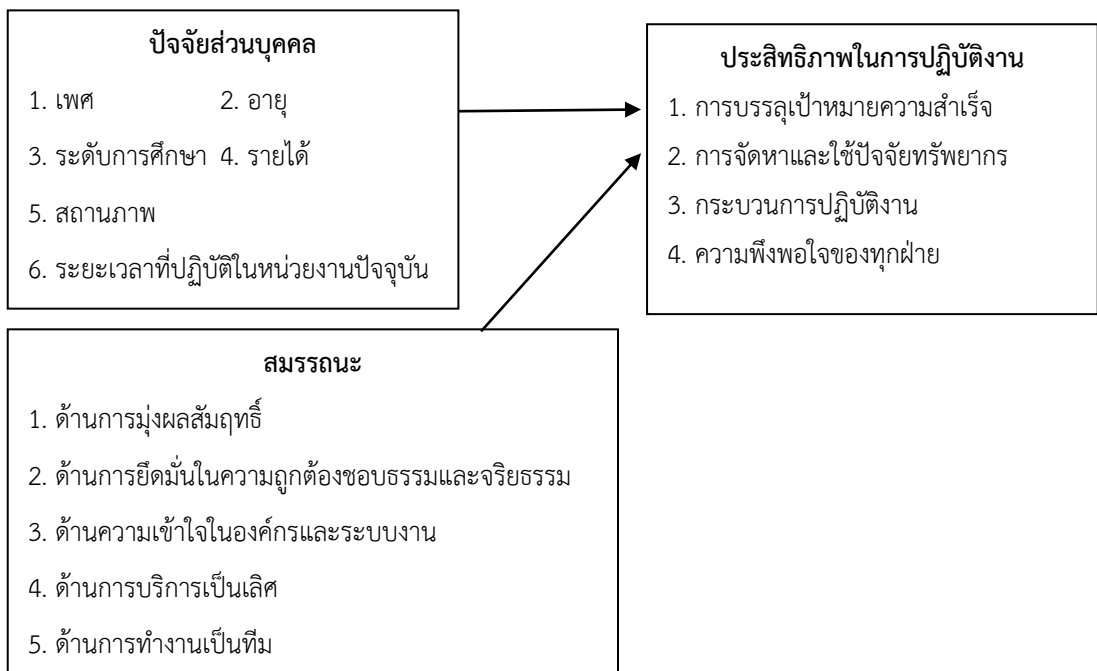
จังหวัดสระบุรีถือเป็นเมืองใหญ่ โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 109 แห่ง มีบริบทของการพัฒนาด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ กองคลังหรือส่วนการคลังถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการรับ การจ่าย การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงิน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องใช้บุคลากรที่มีสมรรถนะ ปัญหาที่สำคัญในการบริหารงาน คือ ข้าราชการไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมการทำงาน ทำให้เกิดการพัฒนางองค์กรล่าช้า เนื่องจากงานด้านบัญชีและการเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ละเอียดอ่อนและต้องดำเนินการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ภายใต้หลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติของทางราชการเนื่องจากการทำงานรูปแบบใหม่มุ่งเน้นที่ผลงาน มีการกำหนดค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายใต้นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และต้องการผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ทักษะในวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญสูงในแต่ละสาขา ทำให้สามารถพัฒนางานและความรู้ได้ด้วยตนเองควบคู่กับการเป็นผู้มีคุณธรรม และการจะพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานเชิงยุทธศาสตร์และการประเมินสมรรถนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม จึงมองเห็นได้ว่าคุณภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานของข้าราชการ จึงถือว่าสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ถ้าข้าราชการดำเนินงานได้ไม่เต็มความสามารถ อาจทำให้ผลการดำเนินงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ และจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ข้าราชการทั้งด้านบวกและด้านลบ (กรมบัญชีกลาง, 2550, หน้า 31)

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดสระบุรีว่าสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางใด เนื่องจากสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ประเมินผลงานขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความรู้ ความสามารถหรือศักยภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างคุณภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร กองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี รวม 109 แห่ง (อบจ.1, แห่ง อบต. 78 แห่ง, เทศบาล 30 แห่ง) จำนวน 550 คน (กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระบุรี, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่มีความคาดเคลื่อน 0.05 และมีความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 240 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติในหน่วยงานปัจจุบัน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านความชำนาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง และด้านการทำงานเป็นทีม ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน แบ่งได้ 4 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพอใจของทุกฝ่าย ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Best (1997, p.190) ประกอบด้วย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ออกแบบเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.90 ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อตรวจสอบคุณภาพ ทั้งด้านความถูกต้อง (Validity) และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ .994

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษารูปแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ หลังจากนั้นจึงดำเนินการพัฒนา

แบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจเอกสาร ขอนหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัย ให้กับหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม นำหนังสือราชการ ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 240 ชุด หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมด 240 ชุด ที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics Analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติในหน่วยงานปัจจุบัน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบผลการแปลผลตามแนวคิดของ Best (1997, p.190) ประกอบด้วย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีสมรรถนะหรือประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า บุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 86.6 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 สถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ประสบการณ์การทำงาน 1 - 10 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

2. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏ ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.38	0.76	มาก
2) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	4.33	0.77	มาก
3) ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	4.37	0.77	มาก
4) ด้านการบริการเป็นเลิศ	4.47	0.75	มาก
5) ด้านการทำงานเป็นทีม	4.34	0.77	มาก
ภาพรวม	4.38	0.76	มาก

จากตาราง 1 พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.76) ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.77) ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.77) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.77)

3. ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.38	0.76	มาก
2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.47	0.75	มาก
3) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.34	0.77	มาก
4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	4.38	0.76	มาก
ภาพรวม	4.39	0.76	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.76) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.77)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

ตาราง 3 สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

สมรรถนะ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ด้านความพอใจของทุกฝ่าย
1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	1.000*	0.945*	0.973*	1.000*
2) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	0.971*	0.854*	0.996*	0.971*
3) ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	0.992*	0.942*	0.968*	0.992*
4) ด้านการบริการเป็นเลิศ	0.945*	1.000*	0.865*	0.945*
5) ด้านการทำงานเป็นทีม	0.973*	0.865*	1.000*	0.973*

*ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรีมีความสัมพันธ์กัน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้พบประเด็นสำคัญที่ควรจะนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี รองลงมา คือ ท่านมีการปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ และท่านมีการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีให้เสร็จตามกำหนดเวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสามารถกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี สามารถรับผิดชอบและทำงานได้สำเร็จตามกำหนดเวลา และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง/เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาลักษณ สงหมั่นไวย (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณวิชาชีพและท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบที่หน่วยงานราชการกำหนด รักษาവാจามีสิ่งจะเชื่อถือได้ และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานราชการท่านเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปติณญา เหลือสุข, สุนันทา ณรงค์ฤทธิ์, และภารดี นิกขอบ (2562) สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาในหน่วยงานราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีสมรรถนะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในหลักเกณฑ์การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านการบริหารความเสี่ยงด้านการส่งมอบความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องและด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

1.3 ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกองคลัง เช่น การติดตามข่าวทางช่องทางออนไลน์ รองลงมา คือ ท่านสามารถนำความรู้บูรณาการในการปฏิบัติงานภายในกองคลัง และท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บภาษีได้ เช่น ปัญหาการชำระเงิน

ผ่านคิวอาร์โค้ดไม่ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง และส่งผลต่องานอยู่เสมอ สามารถนำความรู้ วิทยาการมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปติณญา เหลือสุข, สุนันทา ณรงค์ฤทธิ์, และภารดี นึกชอบ (2562) สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานการเงินและบัญชี: กรณีศึกษา ในหน่วยงานราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีสมรรถนะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในหลักเกณฑ์การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านความละเอียด รอบคอบและความถูกต้อง และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

1.4 ด้านการบริการเป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการประสานภายในกองคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ บริการที่รวดเร็ว เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีการนำเสนอวิธีการในการจัดการเก็บภาษีที่ผู้รับบริการ จะได้รับประโยชน์สูงสุดและท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนในการ จัดเก็บภาษีเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร และสุภาพ สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด และมีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เนื่องจากหน้าที่หลักของข้าราชการหรือ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ คือ การให้บริการประชาชน จึงต้องให้ความสำคัญตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับ ญัตติ มิตรเปรียญ (2562) สมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ กองคลัง กรมธนารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

1.5 ด้านการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประสานสัมพันธ์สร้างขวัญกำลังใจของทีมงานเพื่อปฏิบัติภารกิจของกองคลัง ให้บรรลุผลเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญปัญหาข้อขัดแย้ง และเข้าใจ บทบาทและหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นทีมได้มีการกำหนด บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน ตามโครงสร้างของส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะที่แบ่งออกเป็นสำนัก กองฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อแต่ละทีมปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสมมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การสร้าง ความรู้สึกรักเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน และสร้างค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กรช่วยส่งผลทำให้การปฏิบัติ ภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างเป็นค่านิยมขององค์กร อีกทั้งผู้บริหารองค์กร มีนโยบายมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเน้นการทำงานเป็นทีมและลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง สอดคล้องกับการวิจัยของ ญัตตินรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลังในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี และน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านจัดเก็บภาษีได้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือ กองคลังกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงาน และท่านจัดเก็บภาษีให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลา และตามแผนการปฏิบัติงานของกองคลังที่วางไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบุคลากรสามารถแสดงออกถึงศักยภาพด้านความถนัดของตนเองและสามารถนำมาใช้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความท้าทายยังเป็นแรงผลักดันให้ทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้สอดคล้องกับ สิริินภา ทาระนัด (2561) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดกองคลัง ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

2.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการเชื่อมโยงข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยของกองคลังและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการจัดเก็บภาษี รองลงมาคือ ท่านสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และท่านทำงานได้ดี เป็นที่ยอมรับว่าเชื่อถือ สร้างความพึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นและต้องปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วต่อการจัดเก็บภาษี บุคลากรมีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อการทำงานอยู่เสมอ สามารถนำความรู้ วิทยาการมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ จึงมีผลต่อความสามารถด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะสามารถทำงานให้เสร็จทันตามแผนกำหนดและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ปติณญา เหลือสุข, สุนันทา ณรงค์ฤทธิ์, และภารดี นิกขอบ (2562) ศึกษาสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาในหน่วยงานราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการ, ด้านการวางแผน, ด้านการบริการ และด้านการประสานงาน

2.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักความถูกต้อง ส่งผลให้

การให้บริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี และนำสิ่งที่ใช้ได้อีกกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งทำให้สามารถช่วยลดต้นทุนของกองคลัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีให้มีความสะดวก สบายเหมาะกับผู้ใช้บริการ และมีการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าสอดคล้องกับ สิริรนา ทาระนัต (2561) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดกองคลัง ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร รองลงมาคือ กองคลังมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี และสามารถจัดเก็บภาษีเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเป็นธรรมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการแก่ทุกฝ่าย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐนรินทร์ สุขลัม (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพอใจของทุกฝ่าย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นพฤติกรรมเชิงคุณลักษณะส่วนบุคคลและความสามารถทั้งหมดของบุคคลที่สะท้อนหรือปรากฏออกมาในรูปของการปฏิบัติงาน รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานในบทบาทและสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเยี่ยม ที่องค์กรต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามแผนที่วางไว้ โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาลักษณ์ สงหมื่นไวย (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐนรินทร์ สุขลัม (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r_{xy} = .859$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จากการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุง คือ ควรมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จัดคนให้เหมาะสมกับงาน กำหนดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

2. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จากการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุง คือ ควรมีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมแก่บุคลากรเป็นประจำทุกปีและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้

3. ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน จากการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุง คือ ควรมีการจัดทำคู่มือและฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีการติดตามผลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ด้านการบริการเป็นเลิศ จากการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุง คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านเทคนิคการให้บริการที่ดี

5. ด้านทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุง คือ ควรรับฟังความเห็นของเพื่อนร่วมงาน และตั้งใจเรียนรู้จากผู้อื่น ต้องปรับปรุงแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เพราะบุคลากรทำงานเป็นทีมงานที่ดีแล้วในการที่จะดำเนินการสิ่งใดมีอุปสรรคเพียงใดก็สามารถแก้ปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีการศึกษาเฉพาะสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากมีการวิจัยศึกษาเพิ่มเติมควรศึกษาดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร

2. ควรเพิ่มรูปแบบ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลในหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งตัวแทนประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2550). **หน้าที่ความรับผิดชอบของกองคลัง**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระบุรี. (2563). **ข้อมูลสถิติประชากรจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563**. สระบุรี: สำนักงานจังหวัดสระบุรี.
- กัลยาลักษณ์ สงหิณีไวย. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา**. ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ณัฐ มิตรเปรียญ. (2562). **สมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่กองคลัง กรมธนารักษ์**. สารนิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลังในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง**. ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2553). **การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา**. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปติณญา เหลือสุข, สุนันทา ณรงค์ฤทธิ์, และภารดี นึกชอบ. (2562). **สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินและบัญชี: กรณีศึกษา ในหน่วยงานราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล**. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 7 ประจำปี 2563 “นวัตกรรมเพื่อสุขภาพและสังคมในยุคดิจิทัล” วันเสาร์ที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563 (หน้า 119 – 209). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). **การศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดกองคลัง ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Best, J. W. (1977). **Research in Education** (3rd ed). Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

การจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหาร และครู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สระบุรี เขต 1

Knowledge Management of Education Institutions According to
The Views of Administrators and Teachers under The Saraburi Primary
Educational Service Area Office1

สุภาวดี ลาภเจริญ,* อภิสรณ์ ภาชนะวรรณ,** และประทุม ศรีรักษา***
Supawadee Lapcharoen, Apison Pachanavon, and Pratoom Sriraksa

Received: May 8, 2022 Revised: June 18, 2022 Accepted: June 30, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1. ศึกษาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 1 และ 2. เปรียบเทียบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 จำนวน 316 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 38 ข้อ มีค่าความ เชื่อมั่น เท่ากับ 0.939 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบ ค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้สูตรของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1. การจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการแสวงหาความรู้ 2) ด้านการสร้างความรู้ 3) ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ 4) ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ และ 2. การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ในภาพรวม จำแนกตาม ตำแหน่งวุฒิการศึกษา วิชญาฐานะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสพการณ์ในตำแหน่ง การอบรม และขนาดของสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ความรู้, ทัศนะของผู้บริหารและครู

* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

** วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

*** อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Abstract

The objectives of this research were 1. to study knowledge management of educational institutions according to the perspectives of administrators and teachers of the Saraburi Primary Education Service Area Office 1, and 2. to compare knowledge management of educational institutions according to the perspectives of administrators and teachers of the Saraburi Primary Educational Service Area Office 1 classified by personal factors. The sample groups used in this research were 316 samples who were administrators and teachers of the Saraburi Primary Educational Service Area Office 1 and were randomized with the use of stratified random sampling method. The instrument used in data collection for this time was a questionnaire with a confidence value of 0.939. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and t-test. One-way ANOVA Subsequent pairwise comparison using the Chef's formula.

The results showed that 1. knowledge management of educational institutions according to the views of administrators and teachers under the office Saraburi Primary Educational Service Area Area 1, in overall and in each aspect, were at a high level in all 4 aspects, arranged in descending order of averages as follows: 1) knowledge acquisition 2) knowledge creation 3) transfer knowledge and utilization and 4) knowledge collection and retrieval, 2. comparison of knowledge management according to the views of administrators and teachers of the Saraburi Primary Educational Service Area Office 1, the overall classification, classified by position, educational background, academic standing, differed statistically at .05 level, while experience in position, training, and size of educational institution had no different statistically significant at the .05 level.

Keyword: Knowledge Management, Knowledge, According to The Views of Administrators and Teachers

บทนำ

คุณลักษณะขององค์การยุคใหม่ คือ การแสวงหาโอกาสในการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ซึ่งการปรับระบบองค์การต้องพัฒนาระบบการบริหารให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างเต็มขีดความสามารถ โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันและอนาคตเป็นสังคมฐานความรู้ที่การเรียนรู้จากกระแสเปลี่ยนแปลงจากศตวรรษที่ 20 สู่ศตวรรษที่ 21 โดยกำหนดให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประเทศ การปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อเตรียมคนในศตวรรษที่ 21 ต้องเปลี่ยนเป้าหมายของการเรียนรู้จากเน้นเพียงให้รู้วิชา เป็นรู้วิชาและพัฒนาทักษะที่ซับซ้อนที่เรียกว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ควบคู่กัน (วิจารณ์ พานิช, 2555, หน้า 45) สิ่งที่ต้องเผชิญไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือองค์กรการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีความรวดเร็วและรุนแรง ด้วยปัจจัยที่เกิดจากการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร แนวทางการปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูปเด็กที่มีสมรรถนะ เพื่อผู้ใหญ่ในอนาคต การปฏิรูปการบริหารจากบนลงล่าง (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2558) ทำให้องค์กรและหน่วยงานทั้งหลายต้องปรับตัวทำที่ เพื่อความอยู่รอดเพราะองค์กรเป็นสิ่งมีชีวิต ไม่ใช่เครื่องจักร โดยคนเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งคนก็ไม่ใช่ต้นทุนแต่เป็นทุนมนุษย์ หมายถึง คุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ (ซัจจันันต์ ธรรมจินดา, 2556, หน้า 22) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550, หน้า 1) กล่าวถึงความหมายของการศึกษา ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560 หน้า ๑) โดยบทบาทของสถานศึกษาเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ใกล้ชิดผู้เรียนและชุมชนมากที่สุด จึงต้องปรับเปลี่ยนให้สนองต่อการจัดการศึกษา

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) หน่วยงานที่ขับเคลื่อนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบแบบแผนสู่สถานศึกษาในโครงการโรงเรียนระบบดีโรงเรียนมีคุณภาพทำให้เกิดสถานศึกษาที่มีคุณภาพจากการปฏิบัติการเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านระบบดูแลช่วยเหลือ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการบูรณาการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนแก่นักเรียนทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ เป็นต้น (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2551) ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ระบุให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการความรู้กับองค์การแห่งการเรียนรู้มีความเกี่ยวข้องส่งเสริมเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (บุญดี บุญญาภิกิจ, และคนอื่น ๆ, 2549, หน้า 25) โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม อีกทั้งร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) หมวดหน้าที่ 12 มุ่งหวังให้ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต จำนวน 2 เป้าหมาย ได้แก่ การพัฒนาคนสำหรับยุคใหม่ โดยการพัฒนาคนทุกช่วงวัยได้รับการพัฒนาในทุกมิติการพัฒนา กำลังคนสมรรถนะสูงสอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตเป้าหมาย สามารถสร้างงานอนาคต และสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะที่มีความสามารถในการสร้างและใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งการมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรมด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาทางเลือกในการเข้าถึงการเรียนรู้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเรียนในระบบการศึกษาปกติ

ซึ่งที่ผ่านมากระทรวงศึกษาธิการก็ได้เริ่มแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) เห็นได้ชัดว่ายุทธศาสตร์การพัฒนาเร่งรัดคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นมาตรฐานการพัฒนาบริหารจัดการความรู้ทุกหน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดเป็นนโยบายรองรับไว้เช่นเดียวกัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2550, หน้า 9 - 12) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์การอันหมายถึง การมีรูปแบบที่ชัดเจนของการรวบรวมความรู้ที่มีในองค์การ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นองค์ความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปัน ความรู้อย่างเป็นระบบ จากคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ 2550 ตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550, หน้า 52) ในบรรดาองค์การประเภทต่าง ๆ นั้น สถานศึกษาซึ่งเป็นองค์การให้บริการที่ผูกพันกับเรื่องการเรียนรู้การสอนเป็นหลัก และเป้าหมายสุดท้ายของโรงเรียนก็คือ การเรียนรู้ของนักเรียนควรเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มากที่สุด (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2546, หน้า 1) ดังนั้นการจัดการความรู้ในสถานศึกษา มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่มุ่งเป้าหมายไปที่คุณภาพผู้เรียนซึ่งเป็นกลไกสำคัญคือ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในสถานศึกษานั้น ๆ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550, หน้า 8) ส่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ได้ดำเนินการส่งเสริมสถานศึกษาให้มีการจัดการความรู้ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา โดย 1) จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและครู 2) คัดเลือกสถานศึกษาแกนนำเข้าร่วมดำเนินการวิจัยกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ในสถานศึกษา และ 3) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 มีนโยบายจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีตัวชี้วัดการจัดการความรู้ในสถานศึกษาให้ทุกสถานศึกษาดำเนินการจัดการความรู้ตามนโยบายดังกล่าว ด้วยเนื่องจาก 1) คุณภาพการศึกษา ประสบปัญหาด้านมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง 2) การบัญญัติให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นนิติบุคคล จากหลักการกระจายอำนาจสู่สถานศึกษากำหนดแบ่งเป็นเขตพื้นที่การศึกษาและรวมโรงเรียนในสังกัดกระทรวง ศึกษาธิการ คือ โรงเรียนที่เคยสังกัดกรมสามัญศึกษาเดิมกับโรงเรียนที่เคยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติให้รวมอยู่ในสังกัดเดียวกันคือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทำให้ประสบปัญหาหลายประการ ดังนี้ 2.1) เกิดวัฒนธรรมย่อยในระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นอุปสรรคมากกว่าส่งเสริมการทำงาน เช่น การเรียนรู้ร่วมกันของสถานศึกษาหรือบุคลากรในสถานศึกษาหรือมีวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานและประสบการณ์การปฏิบัติที่แตกต่างกัน 2.2) การไม่ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ในการทำงานและการกระจายอำนาจการทำงานทำให้มีภาระงานมากขึ้น 2.3) การไม่เรียนรู้ภารกิจ บทบาทหน้าที่ ทำให้เกิดความล่าช้าขาดประสิทธิภาพ

ในส่วนการจัดการความรู้เกิดปัญหา 1) สถานศึกษาขาดความต่อเนื่องในการจัดการความรู้ 2) สถานศึกษาขาดโครงสร้างฐานการจัดการความรู้ 3) ขาดแรงจูงใจให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ 4) บุคลากรในสถานศึกษาขาดความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ไม่สามารถเชื่อมโยงหรือถ่ายทอดความรู้ลงไปสู่การปฏิบัติได้ 5) ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 1, 2564, หน้า 3 - 4) ประกอบกับปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3)

พ.ศ. 2553 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 กำหนดให้แยกประเภทสถานศึกษาเป็นโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพื่อบริหารและจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 28)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ว่าอยู่ในระดับการปฏิบัติ ตลอดจนการมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ ลงสู่การปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) อย่างไรบ้าง โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากผู้บริหารและครู ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ และ 4) การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ ประสบการณ์ในตำแหน่ง การอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ขนาดของสถานศึกษา

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการความรู้ให้กับผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดนโยบายพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ ให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอโดยรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 131 โรงเรียน จำแนกเป็นผู้บริหาร จำนวน 173 คน ครู จำนวน 1,343 คน รวมทั้งสิ้น 1,516 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (พรพรณี ลีกิจวัฒน์, 2554)

ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน เป็นผู้บริหาร จำนวน 126 คน ครู จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ ประสบการณ์ในตำแหน่ง การอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ขนาดของสถานศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การจัดการความรู้ของสถานศึกษา ใน 4 ด้าน คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ และการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามคำถามมีลักษณะเป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับจำนวน 32 ข้อ ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับการจัดการความรู้มากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับการจัดการความรู้มาก

3 หมายถึง มีระดับการจัดการความรู้ปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับการจัดการความรู้น้อย

1 หมายถึง มีระดับการจัดการความรู้น้อยที่สุด

4. การหาคุณภาพเครื่องมือ

4.1 เสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้างโดยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัย (Index of Item Object Congruence หรือ IOC) (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2554, หน้า 47) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80 ถึง 1.00

4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้บริหารและครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยแบ่งตามความเหมาะสมเป็นผู้บริหาร จำนวน 12 คน ครู จำนวน 18 คน นำผลการทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1971) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.939 ขนาดตัวอย่างทั้งหมดจากสูตรของ Yamane หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นถ้าข้อคำถามได้มีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นถูกตัด

ออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่ (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2554, หน้า 47) หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1971)

4.3 นำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามสมรรถนะของผู้บริหารและครูจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษาการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และที่ตั้งของสถานศึกษาใช้สถิติทดสอบที (T-test) ส่วนการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของสถานศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' Method) โดยการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับการจัดการความรู้ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับการจัดการความรู้ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 สรุปผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ในภาพรวม

ข้อที่	การจัดการความรู้ของสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	การแสวงหาความรู้	4.23	0.41	มาก
2	การสร้างความรู้	3.90	0.44	มาก
3	การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้	3.61	0.53	มาก

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ในภาพรวม (ต่อ)

ข้อที่	การจัดการความรู้ของสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4	การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	3.75	0.40	มาก
	ภาพรวม	3.87	0.35	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.35) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1.1 การจัดการความรู้ของสถานศึกษาด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.41) ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานศึกษาส่งเสริมให้ครูผู้สอนได้รับความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต การฝึกอบรมสัมมนา สื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมการแสดงผลงานของครูเป็นประจำทุกปี

1.2 การจัดการความรู้ของสถานศึกษาด้านการสร้างความรู้ ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้จากการทำงานร่วมกัน ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนมีกระบวนการสร้างความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การทำวิจัย

1.3 การจัดการความรู้ของสถานศึกษาด้านการจัดเก็บและการสืบค้น ความรู้ตามทัศนะของผู้บริหารและครู ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดเก็บความรู้โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดเก็บความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน

1.4 การจัดการความรู้ของสถานศึกษาด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานศึกษาสนับสนุนให้ครูมีการนำเสนอความคิดและสร้างระบบการทำงานใหม่ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จัดให้มีระบบที่เลี้ยงในการถ่ายทอดความรู้ ภายในสถานศึกษา

2. การเปรียบเทียบสภาพการจัดการความรู้ในสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1

2.1 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการสร้างความรู้และด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ด้านการแสวงหาความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ผู้บริหารและครูมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครูจำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการสร้างความรู้ และด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการแสวงหาความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ผู้บริหารและครูมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครูจำแนกตามวิทยฐานะ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครูจำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่ง ในภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครูจำแนกตามการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.6 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครูจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. การจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1

1.1 ด้านการแสวงหาความรู้ ได้แก่ สถานศึกษาส่งเสริมให้ครูผู้สอนได้รับความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต การฝึกอบรมสัมมนาสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ในหน่วยงาน และเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัดเห็นความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ แหล่งสืบค้นในปัจจุบันมีความหลากหลาย ผู้บริหารหรือครูสามารถนำความรู้มาบริหารจัดการโดยใช้ระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (1996) กล่าวว่า กิจกรรมของการแสวงหาความรู้ประกอบด้วย 1) การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในองค์กร ได้แก่ 1.1) การให้ความรู้กับพนักงาน เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การแสดงผลงาน ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น 1.2) การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ 1.3) การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ 2) การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร ได้แก่ 2.1) การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น 2.2) การจ้างที่ปรึกษา 2.3) การเปิดรับข่าวสารจาก

หลากหลายสื่อ อาทิ สิ่งพิมพ์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) อินเทอร์เน็ต บทความโทรทัศน์ วิดีทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น 2.4) การตรวจสอบแนวโน้มทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี 2.5) การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่งขันและแหล่งอื่น ๆ 2.6) การจ้างพนักงานใหม่ 2.7) การร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ลาภเจริญ, วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์, และอัจฉรา นิยมภา (2561) เสนอว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งขององค์การเป็นแบบแผนค่านิยมความประพฤติ มีรากฐานมาจากความเชื่อและอุดมการณ์ที่ทุกคนร่วมกันยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมากลายเป็นนิสัย ซึ่งถูกนำมาใช้ร่วมกัน มองวัฒนธรรมองค์การที่มีการปรับตัวต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้องค์การได้รับความเชื่อถือจากสังคมมุ่งปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งสามารถมุ่งสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

1.2 ด้านการสร้างความรู้ ได้แก่ สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้จากการทำงานร่วมกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัด นำแนวทางในการทำงานของตนเองมาถ่ายทอดความรู้จากการทำงานร่วมกัน นำความรู้ของแต่ละคนมาผสมผสานกับความรู้ขององค์การสร้างความรู้จากการทำงานร่วมกันแก้ปัญหา ร่วมกันอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับแนวคิดของ บดินทร์ วิจิตร (2549) กล่าวว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การมุ่งมาสร้างนวัตกรรมไปจนถึงการทำวิจัย และสามารถเกิดขึ้นได้จากคนที่มีความสามารถได้มองเห็นความสัมพันธ์ใหม่ ๆ และนำองค์ประกอบต่าง ๆ ของความรู้ที่มีอยู่ร่วมกัน โดยอาศัยการใช้เหตุผลแบบอุปนัย (จากส่วนย่อยไปหาส่วนรวม) และความรู้ยังเกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา การทำโครงการสาธิตการทดลอง ซึ่งอาจเป็นความรู้ที่มีคุณค่าต่อองค์การมากที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์สุดา มาฆะศิริานนท์ (2546) กล่าวว่า กิจกรรมของการสร้างความรู้ประกอบด้วย 1) การกำหนดนโยบายในการจัดการความรู้และนวัตกรรมต่าง ๆ ไว้ในวิสัยทัศน์ขององค์การ 2) การประกาศนโยบาย ประชาสัมพันธ์ ท้าวจ้องการเพื่อให้บุคลากรเกิดการสร้างความรู้ นวัตกรรมใหม่ ๆ 3) การจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ 4) การรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ 5) วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เดิมเข้ากับความรู้ใหม่ 6) ทดลองใช้ความรู้ที่องค์การสร้างขึ้นใหม่ 7) ประกาศเป็นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ขององค์การมีขั้นตอนคือ กำหนดนโยบายในการสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ประกาศนโยบายและประชาสัมพันธ์ทั่วทั้งสถานศึกษาเพื่อให้บุคลากรเกิดการสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ จัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์กับผลงานใหม่ ๆ รวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั่วทั้งสถานศึกษาและประกาศเป็นองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ของสถานศึกษา

1.3 ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดเก็บความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเช่นนี้ เพราะหาหน่วยงานต้นสังกัดอยากให้สถานศึกษาจัดเก็บความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน จัดระบบการค้นหาคำถามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และเผยแพร่วิธีการค้นหาคำถามแก่บุคลากรและสอดคล้องกับ พรพิมล ธรรมภิรมย์โชค (2550) กล่าวว่า การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ หมายถึง การวางแผนข้อมูลของหน่วยงานให้มีรูปแบบที่สามารถสืบค้นและง่ายต่อการนำไปใช้ โดยจัดระบบตามหลักและวิธีการทำงาน เช่น การกำหนดระบบข้อมูลจำแนกตามส่วนงานที่รับผิดชอบ ข้อมูลด้านบริหารงานบุคคล ข้อมูลงานสารบรรณ ข้อมูลงานพัสดุ เป็นต้น โดยมีการวางแผนโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ (2550, หน้า 6 - 7) กล่าวว่า กิจกรรมของการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ คือ 1) การจัดเก็บ

ความรู้ 2) จัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งานและค้นหาได้ง่ายเพื่อบุคลากรสามารถสืบค้นนำไปประยุกต์ใช้งานได้ถูกต้อง รวดเร็ว

1.4 ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ได้แก่ สถานศึกษานับสนุนให้ครูมีการนำเสนอความคิดและสร้างระบบการทำงานใหม่ที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัดต้องการสนับสนุนให้ครูมีการนำความรู้ในตัวบุคลากรมาพัฒนาการทำงาน เพื่อสร้างระบบการทำงานให้เป็นระบบใหม่ และเพื่อกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วสถานศึกษา และสอดคล้องกับ พรพิมล ھرรษาภิรมย์โชค (2550) กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้และการนำไปใช้ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่สร้างให้เกิดความสัมพันธื อันก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยมีกระบวนการเป็นขั้นตอนของการจัดการความรู้ เริ่มตั้งแต่การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบการนำความรู้ไปใช้และการประเมินผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (1996) กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ หมายถึง การเคลื่อนย้าย ข้อมูลข่าวสาร ความรู้กระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัยกลไก อิเล็กทรอนิกส์ การไหลของสารสนเทศ และความรู้ระหว่างคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เป็นไปได้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

2. การเปรียบเทียบสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1

2.1 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามตำแหน่ง ภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารต้องผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัด ดังนั้นจึงทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีวิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้แตกต่างกับครู ซึ่งสอดคล้องกับบุญส่ง หาญพานิช (2546) เรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษาผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารใช้ความรู้ที่ฝังลึกมากกว่าความรู้ที่ชัดแจ้ง ครูจะใช้ทั้งความรู้ที่ฝังลึก และความรู้ที่ชัดแจ้ง ในภาพรวมแตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามวุฒิการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า ย่อมมีความรู้ ความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ได้ดี รวมถึงการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลกว่า ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จึงมีทัศนะแตกต่างกับผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีสอดคล้องกับแนวคิดของ Salis, & Jones (2002, pp. 126 - 129) กล่าวว่า สถานศึกษาที่มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครูกับนักเรียน ระหว่างทีมงานได้ดี และมีความเป็นผู้นำความรู้ในสังคม

2.3 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามวิทยฐานะ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและครูที่มีวิทยฐานะสูงกว่าจะมีกระบวนการในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีเป้าหมายในการพัฒนานตนเอง สามารถใช้เทคโนโลยีพัฒนางานและการจัดทำคู่มือประกอบการทำงาน มีระบบการจัดการข้อมูลที่ดีกว่า สอดคล้องกับ กานต์สุดา มาณะศิรินันท์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการขององค์กร ภาคเอกชนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็น

ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บและการสืบค้นความรู้ การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรภาคเอกชน และ 3) เพื่อนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชนผลการวิจัยพบว่า ระบบการจัดการความรู้สำหรับ องค์กรภาคเอกชนประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ผู้นำ ผู้บริหารองค์กร 2) วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ 3) พันธกิจการจัดการความรู้ 4) นโยบายการจัดการความรู้ 5) เป้าหมายการจัดการความรู้ 6) เทคโนโลยี 7) บุคลากรที่ใช้ความรู้ และ 8) ทีมผู้ชำนาญการสำหรับกระบวนการจัดการ

2.4 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งในภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง เป็นผู้ผ่านการอบรมความรู้ต่าง ๆ ทั้งในหน่วยงานและกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จึงมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะสอดคล้องกับ กานต์สุดา มามะศิริรานนท์ (2546) กล่าวว่า การสร้างความรู้ประกอบด้วยการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ของบุคคลหรือทีมอันจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมา

2.5 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารและครูส่วนใหญ่ เคยอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ คิดเป็นร้อยละ 88.22 และมีไม่เคยอบรมเพียงร้อยละ 11.78 ประกอบกับหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาส่วนใหญ่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในสถานศึกษาและสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถานศึกษาอื่น จึงทำให้ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550) จัดทำโครงการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทางการศึกษาด้วยการจัดการความรู้ พบว่า การนำการจัดการความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ผลที่เกิดขึ้นโดยตรงคือ พัฒนางค์การ พัฒนางาน พัฒนาคนส่วนผลโดยอ้อมคือ ความมั่นคง และความยั่งยืนขององค์กร อีกทั้งผลการดำเนินโครงการโดยนำการจัดการความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

2.6 การเปรียบเทียบระดับสภาพการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากการจัดแบ่งขนาดของโรงเรียนกับสภาพจำนวนนักเรียนที่มีอยู่ อัตราส่วนของนักเรียนโรงเรียนแต่ละขนาดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ส่งผลต่อกระบวนการในการจัดการความรู้แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายด้านสอดคล้องกับ Salis, & Jones (2002) ทำการศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ และพันธกิจ กลยุทธ์ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการจัดการ องค์ประกอบด้านทีมงานและทีมงานการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการในการแบ่งปันความรู้ การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จ โดยองค์การด้านวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการจัดตั้งคณะทำงานระดับนโยบายที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 เพื่อทำหน้าที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสถานศึกษาในสังกัด เพื่อกำกับติดตาม และประเมินผลการขับเคลื่อนระดับการจัดการความรู้ รวมทั้งการจัดสรรทุนสนับสนุนกิจกรรมกระบวนการจัดการความรู้ ให้เป็นไปตามนโยบายก่อให้เกิดการถ่ายโอนความรู้และนำไปใช้ต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการแสวงหาความรู้ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมการแสดงผลงานของครูเป็นประจำปี ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาหรือเขตพื้นที่การศึกษาควรให้มีการจัดแสดงผลงานหรือผลปฏิบัติงานที่ดีของครูเป็นประจำทุกปี

2. ด้านการสร้างความรู้ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ครูผู้สอนมีกระบวนการสร้างความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การทำวิจัย ดังนั้นครูผู้สอนจะต้องสร้างความรู้มีกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยครูผู้สอนจะต้องสร้างนวัตกรรมไปจนถึงการทำวิจัยหรือการแก้ปัญหาการ ทำโครงการสาคิด การทดลอง เป็นการสร้างความรู้ต่อองค์กรมากที่สุด เพราะครูผู้สอนขาดทักษะและความสามารถในการสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำวิจัย

3. ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานศึกษามีการจัดเก็บความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ดังนั้น สถานศึกษาจะต้องจัดเก็บความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน จัดให้เป็นระบบในการค้นหาความรู้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพราะทำให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เพื่อนำไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างทันเวลาและตรงตามความต้องการ เพราะส่วนมากสถานศึกษาจะจัดเก็บข้อมูลไม่มีระบบไม่เป็นหมวดหมู่ เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารสถานศึกษา

4. ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จัดให้มีระบบพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดความรู้ภายในสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดความรู้ภายในสถานศึกษา โดยมีหัวหน้าแต่ละฝ่ายและกลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อให้พี่เลี้ยงคอยดูแลในเรื่องการทำงานในสถานศึกษา เพราะปัจจุบันบุคลากรใหม่ ๆ ขาดการนิเทศและการติดตามการสอนในสถานศึกษาอีกทั้งสถานศึกษาควรจัดให้มีกระบวนการในการสร้างระบบพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring) และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรสร้างมาตรฐานของครูต้นแบบในการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้แก่นักเรียนและการทำงานของครูในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกัน โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นต้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลการจัดการความรู้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษาของผู้บริหารและครู เช่น ระดับของการจัดการศึกษาบริบทของสถานศึกษา วัฒนธรรมขององค์กร หรือตัวแปรอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- _____. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. ราชกิจจานุเบกษา ปีที่ 65 ฉบับที่ 3. สืบค้น มกราคม 8, 2565 จาก <https://pub.nstda.or.th/gov-dx/wp-content/uploads/2021/09/20100722-National-Education-no-3.pdf>.
- กานต์สุตา มาฆะศิริรานนท์. (2546). การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชจันน์ ธรรมจินดา. (2556). รวมสุดยอดแนวคิดการจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีระ รุณเจริญ. (2550). การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2549). การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- บุญดี บุญญากิจ, และคนอื่น ๆ. (2549). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์เอ็กซ์เพรส.
- บุญส่ง หาญพานิช. (2546). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ. (2550). การจัดการความรู้ Knowledge Management. พระนครศรีอยุธยา: เทียนวัฒนา.
- พรพิมล ธรรมชาติกร. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณิ ลิขิตวัฒนะ. (2554). การวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 6 ปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2558). ปฏิรูปการเรียนรู้: ปฏิรูปการศึกษาจากล่างขึ้นบน. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2546). โรงเรียนองค์กรแห่งการเรียนรู้แนวคิดทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2551). รายงานประจำปี 2550 สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม “ตามรอยความสำเร็จ KM ประเทศไทย”. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

สุภาวดี ลาภเจริญ, วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรารณ, และอัจฉรา นิยมภา. (2561, มกราคม - เมษายน). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง. **วารสารการบริหารและนวัตกรรมการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 1(1), 81 - 98

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1. (2564). **กระบวนการจัดการความรู้**. สระบุรี: หน่วยศึกษานิเทศก์.

_____. (2565). **เครือข่ายโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1**. สืบค้น
กุมภาพันธ์ 15, 2565, จาก <https://srb1.go.th/>.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). **นโยบาย สพฐ. ปี 2551**. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579**. กรุงเทพฯ: พริกหวาน
กราฟฟิค.

Boyett, J. H., & Boyett, J. T. (1988). **The Guru Guide: The Best Ideas of The Top Management Thinkers**. New York: John Willey & Sons.

Cronbach, L. J. (1971). **Essentials of Psychological Testing** (4 ed.). New York: McGraw-Hill.

Marquardt, M. J. (1996). **Building the Learning Organization**. New York: McGraw-Hill.

Sallis, E., & Jones, G. (2002). **Knowledge Management in Education**. London: Kogan Page.

Yamane, T. (1967). **Elementary Sampling Theory**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Service Quality Affecting the Clients' Satisfaction with Administrative
Agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ*, พงศกร เอี่ยมสอาด*, อภิชา นิเวศน์*,
อดิศักดิ์ วรรณะภุติ**, ภิญญา รื่นสุข**, จันทนา แสนสุข***, และเกวาลิน พลูติยา****
Theerasak Supprasert, Phongsakorn Amsa-ard, Apichaya Niwes, Adisai Watanaputi,
Pinyada Ruensook, Jantana Saensuk, and Kewalin Plutiya

Received: May 13, 2022 Revised: June 21, 2022 Accepted: July 18, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยสุ่มแบบตามความสะดวก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 34 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test F-test และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองใน

* อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

* อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

* อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

**** ประชาชน

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในขณะที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, หน่วยงานปกครอง

Abstract

The objectives of this research were 1. to study the service quality and satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, 2. to compare the clients' satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, classified by personal factors, 3. to study the service quality affecting the clients' satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. This study was quantitative research. The sample consisted of 400 clients requesting the service of administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, which were selected using a non-probability sampling through a convenience sampling. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis.

The results of this research revealed that 1. overall service quality of administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was at a high level, and overall satisfaction of administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was at a high level 2. the results of comparing the clients' satisfaction with administrative agencies by personal factors revealed that the respondents with different age, educational level, and occupation had different satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. In contrast, the respondents with different gender had indifferent satisfaction, and 3. from Multiple Regression Analysis, an aspect with the highest influence on the clients' satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was Reliability, followed by Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles, respectively with statistical significance levels of 0.05 and 0.01.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Administrative Agencies

บทนำ

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ นับเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชม อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร (สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้, 2561, หน้า 1) หน่วยงานราชการเป็นสถานที่ที่มีประชาชนเข้ามาติดต่องานราชการเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่อง เช่น ทะเบียนราษฎร การรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม หรือดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายต่าง ๆ เป็นต้น

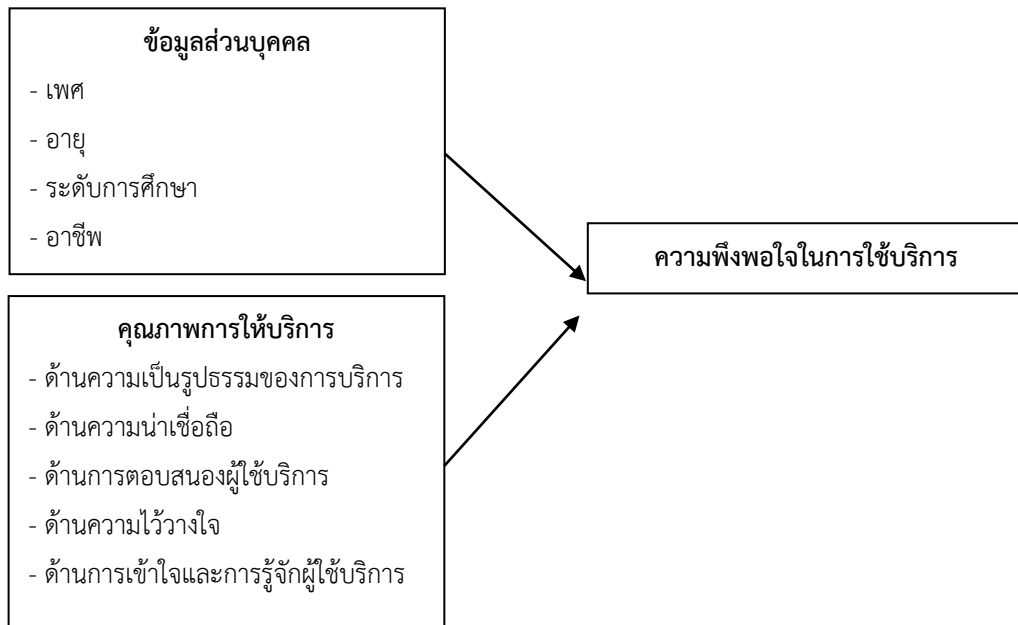
ในช่วงที่ผ่านมาเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้เกิดมีผู้ติดเชื้อไวรัสเป็นจำนวนมาก รัฐบาลได้มีนโยบายให้มีการปฏิบัติงานที่บ้านของบุคลากรเอง (Work from Home) เพื่อเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งทำให้หน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องมีการจัดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน มีทั้งส่วนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการหยุดเพื่อรักษา 14 วัน หากบุคลากรมีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรืออยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่เพื่อเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน และฝ่ายงานหรือหน่วยงานนั้นต้องปิดสำนักงานชั่วคราวเพื่อทำการพ่นยาฆ่าเชื้อ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อให้บริการของประชาชน เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ลดน้อยลง อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก

หน่วยงานปกครองเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงต้องดำเนินการวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศเหนือเกินกว่าความคาดหวังที่ได้รับ ผู้เข้ารับบริการจะประเมินคุณภาพของการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามความรับรู้จริงว่าสอดคล้องกันหรือไม่ การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ศิริวัฒน์ แจงใจดี, และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย, 2560, หน้า 357)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ (อารี พันธมณี, 2546, หน้า 12)

ผู้ใช้บริการจะวัดจากคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, pp. 12 - 40)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในบริการที่เป็นรูปธรรม

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชน โดยมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วจะมาจากเจ้าหน้าที่และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความไว้วางใจ (Assurance) การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่คุณต้องการมาตอบสนองได้

5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ (Empathy) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น ในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้ศึกษาจากคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการหน่วยงานปกครอง เช่น ที่ว่าการอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรแน่ชัด

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จากการคำนวณด้วยสูตร Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณได้เท่ากับ 384 คน จึงได้กำหนดเป็น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) จำนวนคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 5 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ 5 ข้อ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ 5 ข้อ ด้านความไว้วางใจ 5 ข้อ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ 5 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งได้ค่า IOC ที่ยอมรับได้ในแต่ละข้อคำถาม คือ ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพ ตรงตามเนื้อหา อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ 2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0 - 1 ถ้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความมีความเชื่อมั่นสูง โดยมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ซึ่งผลลัพธ์ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จากการตรวจสอบ อยู่ระหว่าง 0.715 - 0.921 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูงสามารถใช้เก็บข้อมูลได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์แปลความหมายในด้านต่าง ๆ ดังนี้

กำหนดเกณฑ์แปลความหมาย ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	คุณภาพการให้บริการในระดับมาก
2.50 – 3.49	คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	คุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

1.00 – 1.49 คุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด
กำหนดเกณฑ์แปลความหมาย ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยหาค่า T-test และ F-test

3.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และค่า VIF เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป จนอาจเกิดปัญหา Multicollinearity พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ อยู่ระหว่าง 0.404 – 0.733 ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.764- – 3.852 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.8 และค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ต่อไป

3.5 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 คน อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปวส. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และมีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 พบผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.98	0.67	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.00	0.58	มาก
3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	3.99	0.59	มาก
4. ด้านความไว้วางใจ	3.95	0.64	มาก
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ	3.95	0.65	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.50	มาก

จากตาราง 1 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.59) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.67) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.65) และด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	3.91	0.81	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน	4.29	0.76	มาก
3. ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ	4.24	0.80	มาก
4. ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.83	มาก
5. ด้านความพึงพอใจในความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ	3.86	0.95	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.71	มาก

จากตาราง 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.76) ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.80) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.81) ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) และด้านความพึงพอใจในความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (สมมติฐานที่ 1)

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	F	Sig.(2-tail)	สมมติฐานที่ 1
1. เพศ	1.241		0.215	ปฏิเสธ
2. อายุ		21.746	0.000	ยอมรับ
3. ระดับการศึกษา		30.842	0.000	ยอมรับ
4. อาชีพ		7.666	0.000	ยอมรับ

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สมมติฐานที่ 2)

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้บริการ

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่าเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้บริการ		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (B)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.005E.013	0.027	0.000	1.000
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.107	0.047	2.272	0.024*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.357	0.054	6.632	0.000**
3. ด้านการตอบสนองผู้บริการ	0.342	0.040	8.596	0.000**

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์การ	ความคลาด		
	ถดถอย (B)	เคลื่อนมาตรฐาน		
4. ด้านความไว้วางใจ	0.234	0.036	6.435	0.000**
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ	0.154	0.039	3.944	0.000**
Adjusted R Square	0.700			

* Sig = p < 0.05, ** sig = p < 0.01

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากข้อมูลเมื่อเขียนเป็นสมการถดถอย

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.005E.013 + 0.107 X_1 + 0.357 X_2 + 0.342 X_3 + 0.234 X_4 + 0.154 X_5$$

ค่า Adjusted R Square = 0.700 แสดงอิทธิพลตัวแปรอิสระที่เลือกมาสร้างสมการ มีอิทธิพลรวมร้อยละ 70.00 ที่เหลืออีก ร้อยละ 30.00 เป็นอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น

สำหรับสัมประสิทธิ์ของ X แต่ละตัวแสดงน้ำหนักเพราะเป็นตัวคูณในสมการนี้ ตัวแปรอิสระ X ที่สำคัญเรียงได้ดังนี้

- | | |
|--|-------|
| 1. X_2 ด้านความน่าเชื่อถือ | 0.357 |
| 2. X_3 ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ | 0.342 |
| 3. X_4 ด้านความไว้วางใจ | 0.234 |
| 4. X_5 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ | 0.154 |
| 5. X_1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 0.107 |

จากผลที่ได้แสดงว่า ผู้ใช้บริการ เน้นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความไว้วางใจ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือในการทำงานด้านบริการที่สำคัญที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการใช้เครื่องมือในการทำงานทั้ง 5 ด้านอย่างเหมาะสม จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ พัทณี อัสวเหม, และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ประกอบด้วย การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ เพราะทุกด้านส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้นผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม จึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจในความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการของหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเปิดให้บริการซึ่งเป็นรู้จักของผู้ใช้บริการทั่วไป เมื่อมีผู้มาใช้บริการต้องมีการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, และคนอื่น ๆ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล อภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในยุคปัจจุบัน เพศชายและเพศหญิง มีความเท่าเทียมกัน เมื่อมาใช้บริการไม่ว่าเพศใดก็มีสิทธิ์และสามารถเข้ารับบริการได้เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นริศสรา ลาสิ, ประพนม คำผา, และกิตติมา จึงสุวดี (2564) ศึกษาการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากอายุนั้นสามารถบอกถึงวุฒิภาวะ ความมีเหตุผล สะท้อนถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรชัย เหลาเขตการณ, กนก จุฑามณี, คงฤทธิ์ จันทริก, สุรินทร์ สายสิน,

ปติคนธ วิเชียร, และวรางคศิริ เนียมตุ้ (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ - ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ - ส่งพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ - ส่งพนักงานของกรณีศึกษาบริษัท STTC จำกัด แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาที่สูงย่อมมีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริชัย สมิตธิปรีชาวงษ์, และปัญญา ศรีสิงห์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากในแต่ละอาชีพมีเวลาในการมาใช้บริการไม่เหมือนกัน ดังนั้นเมื่อมาใช้บริการของหน่วยงานปกครองครั้งใด จึงมีความคาดหวังในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ กรณ์ ธาตุธิตกรณ (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านอาชีพ ผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ อภิปรายดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการให้บริการ มีความรู้ในเรื่องที่ให้คำปรึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำในขั้นตอนกระบวนการเข้าใช้บริการทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความน่าเชื่อถือจึงส่งผลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญ จิวชัยภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์กุล, ฤชณา พงษ์ธนกิจ, และ สโรชินี ศิริวัฒนา (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬาจังหวัดปทุมธานี ประเทศไทย พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมาคมกีฬาจังหวัดปทุมธานี

ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก และลัทธวรรณ ชำแสง (2563) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี พบว่า ด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามที่ต้องการได้เป็นอย่างดี ขณะเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีจึงเกิดการไว้วางใจในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, และชินโสณ วิสิฐนิจิศา (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการให้บริการขนส่งของบริษัท แพรซ เอ็กซ์เพรส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ มีการสอบถามประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนรวมถึงเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา ทวีพันธ์, มนตรี ธรรมพัฒนากุล, สิทธิชัย ชูสุวรรณ, และสุกัญญา โตแทนสมบัติ (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟสตาร์บัคส์สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้านั้นส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านกาแฟสตาร์บัคส์ สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดพิษณุโลก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ยังไม่เพียงพอ เพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 อาจมีเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องเข้ารักษาเพื่อรักษาอาการติดเชื้อและบางส่วนต้องกักตัวเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีสถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว, และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เพราะมีสถานที่รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาารอนาน รวมถึงการกำหนดสถานที่จอดรถให้ชัดเจนไม่ให้เกิดความวุ่นวาย
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นควรรักษาความน่าเชื่อถือให้คงที่หรือสร้างความน่าเชื่อถือให้มากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก หรือความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เป็นต้น

3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการจำนวนมากอาจจะมีปัญหาเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์ถึงเหตุความล่าช้าในการให้บริการให้ทุกคนได้รับทราบพร้อมทั้งควรเสนอแนะแนวทางการใช้บริการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ

4. ด้านความไว้วางใจ ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนได้รับผิดชอบมากขึ้น หากเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง

5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้เกียรติกับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความตระหนักถึงการให้บริการที่ดี เข้าใจถึงปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น ด้านสภาพแวดล้อม ด้านทางสังคม ด้านการสื่อสาร เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แล้วนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์ ธาตุจิตกรณ์. (2562, กันยายน - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
ป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. **วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 2(3), 14 - 27.
- กาญจนา ทวีพันธ์, มนตรี ธรรมพัฒนากุล, สิทธิชัย ชูสุวรรณ, และสุกัญญา โตแทนสมบัติ. (2562, มกราคม -
มิถุนายน). คุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ร้านกาแฟสตาร์บัคส์สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดพิษณุโลก. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 11(1), 35 - 54.
- ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์, กนก จุฑามณี, คงฤทธิ์ จันทริก, สุรินทร์ สายสิน, ปิตินธ์ วิเชียร, และวรางค์ศิริ เนียมต.
(2561, กรกฎาคม - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ - ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด. **วารสารวิทยาลัย
โลจิสติกส์และซัพพลายเชน**, 4(2), 4 - 18.
- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, และชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2564, มกราคม - เมษายน). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด. **วารสารศิลปการจัดการ**, 5(1),
17 - 29.
- นริศรา ลาสี, ประนอม คำผา, และกิตติมา จึงสุวดี. (2564, พฤษภาคม - สิงหาคม). การศึกษาคุณภาพการให้บริการ
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัด
อุบลราชธานี. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์**, 16(2), 215 - 230.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว, และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563, ตุลาคม - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. **วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี**,
7(2), 55 - 63
- ปริญ จิวขยาภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์, กฤษณา พงษ์ธนกิจ, และสโรชินี ศิริวัฒนา. (2564,
กันยายน - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืน
รณยุทธแห่งประเทศไทย. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 4(3),
155 - 167.
- พัชนี อัสวเหม, และชินโสณ วิสิฐนิกิจ. (2564, กันยายน - ตุลาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม. **วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์
ปริทรรศน์**, 4(3), 61 - 72.
- รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, และคนอื่น ๆ. (2565, มกราคม - มิถุนายน). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่
ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง
ประเทศไทย (สสอท.)**, 28(1), 80 - 97.

- ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก, และลัทธวรรณ ขำแสง. (2563, มกราคม - มีนาคม). ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงาน ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 9(1), 280 - 295.
- ศิริชัย สมบัติปริชาวงษ์, และปัญญา ศรีสิงห์. (2563, กันยายน-ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสมาคมนักวิจัย**, 25(3), 226 - 241.
- ศิริวัฒน์ แจ่มใจดี, และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย. (2560, กันยายน - ธันวาคม). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by TOYOTA. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 7(3), 356 - 365.
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2561). **คู่มือเทคนิคการบริการที่ดี**. (ม.ป.ท.). อารี พันธมณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรคการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: ไยไหม.
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12 - 40.

แนวทางการสื่อสารเรื่องราวชนมลาของจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19

Communication Approaches for Khanom La Story

in the Situation of the Covid - 19 Pandemic

กรกฎ จำเนียร*, เมธาวี จำเนียร**, ปัญจพร เกื้อนัย***, ทองพูล มุขรักษ์****,
ศศิพัชร บุญขวัญ*****, ปาริฉัตร ศรีหะรัญ***** และรัชชา สามพิมพ์*****

Korrakot Chamnian, Methawee Chamnian, Panjaporn Kuenuei,
Thongphun Mukharak, Sasipat Boonkwan, Parichat Sriharan and Tatcha Sampim

Received: May 30, 2022 Revised: August 16, 2022 Accepted: September 30, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสถานการณ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชนมลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 และ 2. เพื่อนำเสนอแนวทางการสื่อสารเรื่องราวชนมลาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการชนมลาจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 5 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกผลการสังเกตการณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1. สถานการณ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชนมลา จังหวัดนครศรีธรรมราชในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ทั้ง 3 ระลอกส่งผลต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชนมลา ทำให้มียอดจำหน่ายลดลง และ 2. เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถสื่อสารเรื่องราวของชนมลาเพื่อกระตุ้นยอดขายในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 จากการดำเนินการวิจัยทำให้ได้แนวทางการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารตัวผลิตภัณฑ์ จุดเด่น เรื่องราวที่มีอัตลักษณ์ของชนมลาของแต่ละพื้นที่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การใช้เนื้อหา (Content) ที่หลากหลาย การใช้รูปแบบสื่อทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว การใช้ความต่อเนื่องของการสื่อสาร และการพัฒนาทักษะการสื่อสารการตลาด แก่ผู้ประกอบการชนมลา

คำสำคัญ: การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19, การสื่อสาร, ชนมลา

* , ** , *** , **** อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

***** อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

***** อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Abstract

The purposes of the research were to 1. study the situation of the distribution of Khanom La Products, Nakhon Si Thammarat Province during the Covid - 19 pandemic. and 2. to propose approaches for communicating the story of Khanom La in the situation of the Covid - 19 pandemic. This qualitative research was conducted and obtained data from key informants who are 5 groups of Khanom La entrepreneurs in Nakhon Si Thammarat Province. They were recruited using purposive sampling technique. The instrumentation consisted of interviews and observations and content analysis was applied during data analysis.

The research findings showed that 1. the distribution of Khanom La Products, Nakhon Si Thammarat Province was affected during the pandemic of Covid - 19. This made the decline in products distribution, and 2. in order for entrepreneurs to communicate the story of Khanom La to stimulate distribution during the pandemic of COVID - 19, the approaches consist of product communication approach which presents highlight and identity stories of Khanom La in each area, social media approach, using various content approach, using both still images and motion pictures approach, communicating with continuity approach and developing marketing communication skills for entrepreneurs of Khanom La approach.

Keyword: Covid - 19 Pandemic, Communication Approaches, Khanom La

บทนำ

ขนมลาถือเป็นอาหารอัตลักษณ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช สืบเนื่องจากการเป็นขนม 1 ใน 5 ชนิดที่ใช้ในประเพณีบุญสารทเดือนสิบของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่สำคัญและขาดไม่ได้ ก็คือ ขนมพอง ขนมลา ขนมบ้า ขนมดีซำ และขนมไข่ปลา และขนมทั้ง 5 ชนิดนี้ก็นำไปเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการจัดสำรับ ซึ่งขนมทุกชนิดมีความหมายในการที่จะให้บรรพบุรุษนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของแทนสิ่งต่าง ๆ ในรกรกภูมิ โดยขนมลาแทนเครื่องนุ่งห่ม ขนมพองแทนเรือหรือแพ ขนมบ้าแทนลูกสะบ้าซึ่งเป็นการละเล่น ขนมดีซำแทนเงิน และขนมไข่ปลาแทนเครื่องประดับ (มณีรัตน์ กำลังเกื้อ, และวรรณนะ หนูหมื่น, 2560, หน้า 46) สำหรับขนมลาไม่ได้มีจำหน่ายในช่วงเทศกาลบุญสารทเดือนสิบแต่เพียงช่วงเวลาเดียวเท่านั้น ผู้ประกอบการผลิตและจำหน่ายตลอดทั้งปี แต่ส่วนใหญ่มักเป็นของฝากของที่ระลึกจากจังหวัดนครศรีธรรมราชและมักซื้อฝากผู้สูงอายุ

อย่างไรก็ตาม ต่อมาขนมลาได้รับการพัฒนาให้มีรูปแบบและรสชาติต่าง ๆ รวมถึงมีการใส่ความหมายและเรื่องเล่าของขนมลาให้เป็นที่น่าสนใจ ได้สร้างความน่าสนใจและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดนครศรีธรรมราช จะต้องลองชิมและซื้อผลิตภัณฑ์ขนมลามากลับไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑิตมา บุรณวงศ์, และศันทษา ธีระขุนท์ (2565) ที่พบพฤติกรรมการซื้อและบริโภคขนมลาและเหตุผลในการซื้อขนมลาคือ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าเพราะสีสันท่ารับประทาน รูปแบบขนมลาสวยงาม มีหลากหลายรสชาติ มีกลิ่นหอม สะอาด ปลอดภัย มีความสดใหม่ เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและรสชาติหวานมัน อร่อย ผู้ให้ข้อมูลซื้อขนมลาเพราะเป็นของฝากและสำหรับทำพิธีต่าง ๆ ทว่าเมื่อเกิดโรคโควิด - 19 เปนโรคติดต่อที่มีการอุบัติใหม่ ทำให้นักท่องเที่ยวลดลง ไม่มีการเดินทาง จึงทำให้ขนมลามีจำหน่ายได้ยากขึ้น

ทั้งนี้ ประเทศไทยเกิดการระบาดรอบแรกวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2563 รอบที่ 2 วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2563 และล่าสุดระบาดรอบที่ 3 เริ่มระบาดวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 การติดเชื้อส่วนใหญ่เป็นโควิด - 19 สายพันธุ์อังกฤษ (B.1.1.7) จุดเริ่มต้นมาจากกลุ่มสถานบันเทิง รวมทั้งมีโควิด - 19 ที่ระบาดต่อเนื่องมาจากกระลอก 2 โดยมีจุดเริ่มต้นในตลาดกลางกุ้งและโรงงานที่มีแรงงานต่างชาติ ในจังหวัดสมุทรสาคร ทำให้เกิดการระบาดรวดเร็ว รุนแรง กระจายไปทั่วประเทศ (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2564) อ้างใน กฤตกร หมั่นสระเกษ, ราไฟ หมั่นสระเกษ, และเกวลี หมั่นสระเกษ, (2564) ในปัจจุบันยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ให้โรคสงบลงได้

ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 พบว่า ในขณะที่ตลาดแรงงานเริ่มได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน และในบางธุรกิจได้รับผลทางด้านบวกจากการระบาดของโควิด - 19 ส่งผลให้บางธุรกิจมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค ได้แก่ ธุรกิจการผลิต สินค้าจำพวกถุงมือยาง ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อ และธุรกิจการขายของทางออนไลน์ (E-commerce) ธุรกิจขนส่งสินค้าและอาหาร เป็นต้น ซึ่งสะท้อนไปถึงแนวโน้มอาชีพที่เป็นการต้องการของตลาดแรงงานในอนาคตที่ต้องการอาชีพที่มีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และทักษะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับออนไลน์มากขึ้น (กิริยา กุลกลการ, อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ, และศุทธภา นพวิญญวงศ์, 2563, หน้า 62)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าจากสถานการณ์ในช่วงโควิด - 19 ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารและการเลือกซื้ออาหารของประชากร เช่น ในแถบทวีปยุโรป โดยการสำรวจล่าสุดของบริษัท นีลสัน (2563 อ้างใน ฉัตรี

กันพัญญ, 2563) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่หันมารับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพมากขึ้น อาทิ อาหารสดปรุงสุก ผัก และผลไม้และยิ่งไปกว่านั้น แนวโน้มการซื้ออาหารยังชี้ให้เห็นว่าครัวเรือนต่าง ๆ มีการกักตุนสินค้าอุปโภคบริโภค และหันมาประกอบอาหารรับประทาน ภายในบ้านมากกว่าที่จะออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ในขณะเดียวกัน ผลการวิจัยของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล หรือ CMMU ในชื่อเรื่อง "ภูธรมาร์เก็ตติ้งลัทธิอินไซด์ สื่อแบบโต้ตอบใจตลาดท้องถิ่น" (จิตาพร รุ่งสถาพร, และปฐมา สตะเวทิน, 2563) ได้เสนอข้อมูลว่า สื่อออนไลน์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของคนต่างจังหวัดมากที่สุด และได้รับความนิยมให้ความสนใจมากที่สุด ได้แก่ สื่อโซเชียลมีเดีย โดยเฟซบุ๊ก (Facebook) ได้รับความนิยมมากเป็นอันดับแรก ตามด้วยไลน์ (Line) ยูทูบ (YouTube) และอินสตาแกรม (Instagram) ดังนั้น ในแต่ละธุรกิจจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวกำหนดแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนต่างจังหวัดมากขึ้น เพราะคนต่างจังหวัดถือเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ใหญ่ที่สุดในประเทศที่มีมากถึง 54 ล้านคนของประชากรทั้งหมดในประเทศที่มี 65.7 ล้านคน คิดเป็น 84%

นอกจากนี้ ในด้านเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการย่อมมีการปรับตัวในการจำหน่ายสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบัน ซึ่งปัญญพัฒน์ ประสิทธิ์เดชสกุล (2563 อ้างใน มนัสชนก ไชยรัตน์, 2563) เสนอว่า วิกฤติโควิด - 19 ครั้งนี้ ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงสำคัญหลายอย่างทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จนอาจทำให้ธุรกิจหลายประเภทไม่สามารถแข่งขันหรืออยู่รอดได้หากยังยึดติดกับโมเดลธุรกิจรูปแบบเดิม เพราะในภาวะปกติใหม่ที่มีสภาพการแข่งขันและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปมาก กลยุทธ์ทางธุรกิจในลักษณะเดิม เช่น การทุ่มงบการตลาด การพัฒนาสินค้าและบริการ หรือกระทั่งการลดต้นทุน อาจไม่สามารถช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดได้ ดังนั้น ภาคธุรกิจจึงต้องเข้าใจบริบทของโลกใหม่เพื่อปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ในหลายกรณีธุรกิจจำเป็นต้องสร้างการเปลี่ยนแปลงในลักษณะพลิกโฉม (Transformative) เพื่อเพิ่มศักยภาพของธุรกิจให้มีความโดดเด่นและมีภูมิคุ้มกันต่อการถูกทำลาย (Disrupt) งานวิจัยชิ้นนี้จึงใช้แนวคิดการเล่าเรื่องผ่านสื่อสมัยใหม่เป็นแนวคิดหลัก เป็นแนวทางการสื่อสารขมลาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 การเล่าเรื่องเป็นปฏิกิริยาสองทางผ่านการเขียนและการพูดระหว่างบุคคลหนึ่งพูดเรื่องราวไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายผู้ฟัง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่ามีความหมายของเนื้อหาเพื่อการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้ฟัง (Sundin, Andersson, & Watt, 2018)

ทั้งนี้ แนวคิดข้างต้นคณะผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวทางการสื่อสารเรื่องราวขมลาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ร่วมกับผู้ประกอบการเพื่อเป็นแนวทางสื่อสารเรื่องราวของขมลาให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้ยุติขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขมลา จังหวัดนครศรีธรรมราชในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการสื่อสารเรื่องราวขมลาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นลักษณะการวิจัยแบบผู้ประกอบการมีส่วนร่วม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการขนมลาจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการกระจายตัวอยู่ในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช แต่ส่วนใหญ่จะผลิตกันเฉพาะในช่วงเทศกาลบุญสารทเดือนสิบของทุกปี ซึ่งไม่ได้มีการบันทึกข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการที่ชัดเจน

1.2 กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ 5 กลุ่มผู้ประกอบการขนมลาของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีการผลิตและจำหน่ายขนมลาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีและมีความสนใจเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1.2.1 กลุ่มอาชีพทำขนมลาบ้านศรีสมบูรณ์ ตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ประธานกลุ่มและบุคคลที่กลุ่มมอบหมาย จำนวน 2 คน

1.2.2 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสตรีชนมแปรรูป ตำบลปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ประธานกลุ่ม จำนวน 1 คน

1.2.3 กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มขนมลาบ้านท่าซอม ตำบลท่าซอม อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ประธานกลุ่มและบุคคลที่กลุ่มมอบหมาย จำนวน 2 คน

1.2.4 กลุ่มขนมลาป่าเตศ ตำบลแม่เจ้าอยู่หัว อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ประธานกลุ่มและบุคคลที่กลุ่มมอบหมาย จำนวน 2 คน

1.2.5 กลุ่มขนมลาน้องก็ ตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ประธานกลุ่มและบุคคลที่กลุ่มมอบหมาย จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือโดยใช้กรอบดำเนินการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยได้พัฒนาเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบบันทึกผลการสังเกตการณ์ 4 ช่วงระยะเวลา จากนั้นคณะผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวิจัยดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรม การตลาดและการสื่อสาร พิจารณาความเหมาะสมของรายละเอียดข้อคำถามก่อนซึ่งได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้นและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยลงพื้นที่และดำเนินการวิจัยแต่ละกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 5 กลุ่ม เพื่อศึกษาข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่ส่งกระทบต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลาโดยการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ นำไปสู่การสังเคราะห์แนวทางการสื่อสารเรื่องราวขนมลาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ร่วมกับชุมชนผู้ประกอบการที่เป็นทั้งผู้ให้ข้อมูล และร่วมสังเคราะห์แนวทางการสื่อสารขนมลา โดยแต่ละกลุ่มจะนำแนวทางการสื่อสารขนมลาที่ได้จากการวิจัยไปใช้ตามสถานการณ์

ศักยภาพ และตามความสมัครใจของกลุ่ม โดยจะเผยแพร่เฉพาะข้อมูลให้ผู้ประกอบการยินดีจะให้เผยแพร่เท่านั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งเป็นช่วงเวลาของสถานการณ์โรคโควิด - 19 จำนวน 4 ช่วงระยะเวลา ได้แก่

- ก่อนสถานการณ์โรคโควิด - 19 (ก่อนวันที่ 19 ธันวาคม 2563)
- ระหว่างสถานการณ์ โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 (19 ธันวาคม 2563 - 31 มกราคม 2564)
- หลังสถานการณ์ โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 (1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2564)
- การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกที่ 3 (1 เมษายน - 20 พฤษภาคม 2564)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง ความแตกต่างของข้อมูล การจัดหมวดหมู่ และสรุปเนื้อหา นำเสนอในลักษณะพรรณนาความ

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลา จังหวัดนครศรีธรรมราชในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ที่ส่งต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลา ในภาพรวมของทั้ง 5 กลุ่มผู้ประกอบการ ทำให้สามารถเปรียบเทียบสถานการณ์การจำหน่ายขนมลาในแต่ละระยะดังตาราง 1 ได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบการจำหน่ายขนมลาในสถานการณ์โรคโควิด - 19

สถานการณ์	ผลที่เกิดขึ้น
ก่อนสถานการณ์โรคโควิด - 19 (ก่อนวันที่ 19 ธันวาคม 2563)	ผลิตภัณฑ์ขนมลาของวิสาหกิจชุมชนสตรีชนมแปรรูป กลุ่มอาชีพทำขนมลาบ้านศรีสมบุญ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มขนมลบบ้านท่าซอม กลุ่มขนมลาป่าเตศ และกลุ่มขนมลาน้องเกี๊ ซึ่งกลุ่มที่คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ดำเนินการวิจัย สามารถจำหน่ายขนมลาได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะช่วงเทศกาลบุญสารทเดือนสิบ โดยส่วนใหญ่มีลูกค้าประจำอยู่แล้ว เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีจุดเด่นของกลุ่มแตกต่างกัน ได้แก่ วิสาหกิจชุมชนสตรีชนมแปรรูปมีความโดดเด่นในเรื่องการแปรรูปขนมลาเป็นที่ระลึก ของฝากในกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพทำขนมลาบ้านศรีสมบุญ และกลุ่มขนมลาน้องเกี๊เป็นขนมลาดั้งเดิมและเป็นขนมลาดั้งต้นสู่การแปรรูปกลุ่มอื่น ๆ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มขนมลบบ้านท่าซอมมีการพัฒนารูปลักษณ์ของขนมลาและบรรจุภัณฑ์แบบใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กลุ่มขนมลาป่าเตศ จำหน่ายในตลาดเป็นประจำและฝากจำหน่ายในหมู่บ้าน มีลูกค้าสั่งซื้อเข้ามา โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลบุญสารทเดือนสิบ

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบการจำหน่ายขนมลาในสถานการณ์โรคโควิด - 19 (ต่อ)

สถานการณ์	ผลที่เกิดขึ้น
ระหว่างสถานการณ์โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 (19 ธันวาคม 2563 - 31 มกราคม 2564)	ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหยุดการผลิตชั่วคราว สมาชิกของกลุ่มหยุดพัก และผู้บริโภคซึ่งเป็นลูกค้าประจำไม่สั่งซื้อขนมลา ทำให้ขาดรายได้ อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มขนมลาน้องที่ยังคงผลิตขนมลา แม้จะมีหยุดบ้าง เนื่องจากไม่มียอดการสั่งซื้อเข้ามาและเพื่อความปลอดภัยของผู้ผลิต แต่ก็เป็นระยะเวลาในช่วงสั้น ๆ
หลังสถานการณ์โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2564)	ยอดจำหน่ายขนมลามีเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เช่น วิสาหกิจชุมชนสตรีชนมแปรรูปมีการแปรรูปขนมลา เช่น นำไปใส่ไส้ต่าง ๆ ตกแต่งหน้าขนมในรูปแบบต่าง ๆ กลุ่มอาชีพทำขนมลที่บ้านศรีสมบูรณ์ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มขนมลที่บ้านท่าซอมคิดบรรจุภัณฑ์และช่องทางการตลาดเพิ่มเติม กลุ่มขนมลาน้องก็มีออเดอร์จากพ่อค้าคนกลาง และกลุ่มขนมป้าเทศ สามารถทอดขนมลาไปจำหน่ายในตลาด (แต่จะไม่คึกคักเหมือนก่อน) และมียอดการสั่งซื้อเข้ามา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกที่ 3 โดยทุกกลุ่มยอดจำหน่ายลดลง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสงกรานต์ คณะผู้วิจัยเน้นแนวทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลาออนไลน์เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคสั่งซื้อไปยังญาติ ๆ ที่เคารพ แทนความระลึกถึง หรือในกรณีที่ไม่สามารถกลับภูมิลำเนาได้ ก็สามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ขนมลาแทนความคิดถึงบ้านได้ และการผลิตสื่อในลักษณะร่วมคิดร่วมทำกับผู้ประกอบการเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารทางช่องทางการตลาดออนไลน์ของแต่ละกลุ่ม
การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกที่ 3 (1 เมษายน - 20 พฤษภาคม 2564)	มีการระบายนึกของสถานการณ์โควิด - 19 คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่อีกครั้งเพื่อสำรวจสถานการณ์ขนมลาและผลของการสื่อสารผ่านทางช่องทางการตลาดออนไลน์ของผู้ประกอบการพบว่า ในภาพรวม ผู้ประกอบการเน้นการใช้ช่องทางการตลาดออนไลน์มากขึ้น โดยเน้นการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และใช้เป็นช่องทางจัดจำหน่ายขนมลาแก่ลูกค้า กลุ่มอาชีพทำขนมลที่บ้านศรีสมบูรณ์ จากการสำรวจพบว่า ยอดการสั่งซื้อขนมลาลดลงประมาณร้อยละ 50 หากไม่มีการสั่งซื้อก็จะไม่ผลิตขนมลา แต่หากมีการสั่งซื้อโดยเฉพาะจากพ่อค้าคนกลางเพื่อนำไปจำหน่ายต่อก็จะสั่งซื้อจำนวนมาก เช่น ส่งไปจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นขนมลารอบแดง ปัญหาอย่างหนึ่งที่พบ คือ ผู้ประกอบการขนมลาในบ้านหอยรากที่มักจะจำหน่ายขนมลาดัดราคาตัวเอง ไม่มีการรวมกลุ่มกัน และขนมลารอบแดงของทางกลุ่มใช้วัตถุดิบดี ทำให้ต้นทุนสูง กำไรค่อนข้างน้อย

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบการจำหน่ายขนมลาในสถานการณ์โรคโควิด - 19 (ต่อ)

สถานการณ์	ผลที่เกิดขึ้น
	และจากการสอบถามการจัดเทศกาลบุญสารทเดือนสิบซึ่งเป็นประเพณีที่สำคัญของชาวปากพนัง ทางผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ในปีนี้เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 ทำให้ไม่น่าจะได้จัดงานประเพณีดังกล่าว อาจส่งผลให้ยอดขายขนมลาลดน้อยลง

จากตาราง 1 สามารถสรุปได้ว่า ก่อนสถานการณ์โรคโควิด - 19 ผู้ประกอบการขนมลาของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่เป็นผู้ให้ข้อมูล จะมีลูกค้าประจำและได้รับความนิยมอย่างมากโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลบุญสารทเดือนสิบ ต่อมาในช่วงระหว่างสถานการณ์ โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 ผู้ประกอบการและสมาชิกในกลุ่มส่วนใหญ่จะหยุดการผลิตชั่วคราว ต่อมาหลังสถานการณ์ โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 ยอดจำหน่ายขนมลามีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับผู้ประกอบการมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ และช่องทางการตลาด และในระยะเวลาการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ระลอกที่ 3 พบว่า มีการระบาดหนักของสถานการณ์โควิด - 19 ในภาพรวม ผู้ประกอบการจึงเน้นการใช้ช่องทางการตลาดออนไลน์มากขึ้น โดยเน้นการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และใช้เป็นช่องทางจัดจำหน่ายขนมลาแก่ลูกค้า

2. แนวทางการสื่อสารเรื่องราวขนมลาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19

จากสถานการณ์ข้างต้น คณะผู้วิจัยและผู้ประกอบการขนมลาของทั้ง 5 กลุ่มได้ร่วมกันสังเคราะห์เป็นแนวทาง 6 แนวทาง ประกอบด้วย

2.1 การสื่อสารตัวผลิตภัณฑ์ จุดเด่น เรื่องราวที่มีอัตลักษณ์ของขนมลาของแต่ละพื้นที่ คณะผู้วิจัยทำการสื่อสารเล่าเรื่องขนมลาเชิงคุณค่าเพิ่มขึ้นจากในเชิงการตลาด เพื่อสะท้อนให้เห็นคุณค่าของขนมลาเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ที่มา กระบวนการผลิตที่ต้องอาศัยความรัก ความอดทนในอาชีพการทำขนมลา และขนมลาแปรรูปรูปแบบต่าง ๆ ที่แสดงถึงภูมิปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ในการทำขนมลา เช่น ชุมชนบ้านศรีสมบูรณ์ หรือบ้านหอยรอก ต้นตำรับขนมลาที่ขึ้นชื่อของภาคใต้



ภาพ 1 การสื่อสารเพื่อสร้างคุณค่าขนมลากุ่มอาชีพทำขนมลที่บ้านศรีสมบูรณ์

2.2 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ คณะผู้วิจัยสื่อสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งภาพกว้าง คือ การสื่อสารในระดับจังหวัดนครศรีธรรมราช และเฉพาะพื้นที่ คือ การสื่อสารที่เน้นไปยังที่ตั้งของผู้ประกอบการขนมลาแต่ละกลุ่ม โดยเน้นการสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของจังหวัด เทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มผู้ประกอบการ

2.3 การใช้เนื้อหา (Content) ที่หลากหลาย เช่น การนำเสนอจุดเด่นที่เป็นอัตลักษณ์ของขนมลาจากมุมมองของผู้ประกอบการ จุดเด่นที่เป็นอัตลักษณ์ของผลการวิจัย ฯลฯ



ภาพ 2 การใช้แนวทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลาออนไลน์

2.4 การใช้รูปแบบสื่อทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว คณะผู้วิจัยเลือกนำเสนอเนื้อหาขนมลาทั้งในรูปแบบภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ทั้งขนาดสั้นและยาว เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ มีความหลากหลาย โดยคำนึงถึงเนื้อหาที่น่าสนใจและช่องทางที่จะเผยแพร่ออกอากาศ



ภาพ 3 การผลิตสื่อเพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ประโยชน์

2.5 การใช้ความต่อเนื่องของการสื่อสาร คณะผู้วิจัยได้บูรณาการงานวิจัยดังกล่าวกับการเรียนการสอน ในรายวิชาต่าง ๆ ได้แก่ รายวิชาการสื่อสารเชิงวัฒนธรรมในงานโฆษณาและประชาสัมพันธ์ รายวิชาการเขียนเพื่อการ

โฆษณาและประชาสัมพันธ์ รายวิชาการผลิตรายการโทรทัศน์สมัยใหม่ รายวิชาสื่อทางเลือกเพื่อชุมชน เพื่อพัฒนาทักษะการผลิตสื่อของนักศึกษา และนำผลงานของนักศึกษาสื่อสารเรื่องราวของชนมลาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการรับรู้สู่สาธารณชนในมุมมองของเยาวชนรุ่นใหม่ในอีกทางหนึ่ง

2.6 การพัฒนาทักษะการสื่อสารการตลาดแก่ผู้ประกอบการชนมลา จากการดำเนินการวิจัย พบว่า ปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งของการสื่อสารเรื่องราวชนมลาของผู้ประกอบการคือ การขาดทักษะในการผลิตเนื้อหา (Content) และการสื่อสารเชิงการตลาดในสื่อสังคมออนไลน์ คณะผู้วิจัยจึงได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้ประกอบการที่มีความสนใจและพร้อมที่จะเรียนรู้ เช่น การฝึกการถ่ายภาพสินค้าของกลุ่มอาชีพทำขนมลาบ้านศรีสมบูรณ์หอยราก การอบรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการตลาดของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มขนมลาบ้านท่าขอม เป็นต้น โดยคณะผู้วิจัยได้เชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละเรื่องมาให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ

นอกจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการถ่ายรูปผลิตภัณฑ์ขนมลาเพื่อการเล่าเรื่อง และการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสารการตลาด ในช่วงระหว่างการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 คณะผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานผู้ประกอบการทางสื่อสังคมออนไลน์ และให้คำปรึกษาการใช้ช่องทางการตลาดออนไลน์ในการสื่อสารเรื่องราวและจำหน่ายขนมลา ได้แก่ คลิปแนะนำการใช้เทคนิควิธีการถ่ายทอดสดสัญญาณสด (Live) การถ่ายรูปและโพสต์ (Post) รูปสินค้า พร้อมทั้งได้จัดส่งคู่มือสื่อสารผลิตภัณฑ์ชุมชนให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลาออนไลน์

จากการสังเกตการณ์ของคณะผู้วิจัย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เกิดการเรียนรู้ และพยายามสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่สามารถสื่อสารได้จะเป็นรุ่นลูก รุ่นหลานของผู้ประกอบการที่มีความคุ้นเคยกับการใช้เครื่องมือการสื่อสาร การใช้สมาร์ตโฟน (Smart Phone) ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ค่อนข้างมีอายุจะไม่มีเวลากับการสื่อสารทางการตลาด เนื่องจากจะต้องทำงานผลิตขนมลาเป็นหลัก นอกจากนี้ เมื่อมีกลุ่มผู้ประกอบการใดโพสต์สื่อสารขนมลาของตน และเมื่อคณะผู้วิจัยแชร์โพสต์มาสื่อสารในหน้าเฟซบุ๊กของคณะผู้วิจัยต่อ ก็จะทำให้กลุ่มอื่น ๆ มีความกระตือรือร้นในการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊กมากขึ้น



ภาพ 4 การสื่อสารโดยผู้ประกอบการ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ในแต่ละช่วง แต่ละระลอก ผู้ประกอบการขนมลา และคณะผู้วิจัยได้ร่วมกันสังเคราะห์แนวทางในการสื่อสารเรื่องราวขนมลาในช่วงตั้งแต่หลังสถานการณ์โรคโควิด - 19 ระลอกที่ 1 - 2 ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 เบาบางลง โดยในแต่ละกลุ่มจะใช้แนวทางทั้ง 6 แนวทาง แบบผสมผสานกัน

อภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัย สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากการศึกษาสถานการณ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขนมลา จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 แต่ละระลอก พบว่า ผู้ประกอบการขนมลามือเดอรขนมลานั้นเอง ผู้ประกอบการ บางกลุ่มหยุดการผลิตชั่วคราว เนื่องจากไม่มียอดสั่งซื้อเข้ามาและเพื่อความปลอดภัยของผู้ผลิตเอง แต่เป็นระยะเวลา ในช่วงสั้น ๆ และผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญกับการทำตลาดแบบออนไลน์ สอดคล้องกับที่ พัฒนภมล อ่อนสำลี (2564) ซึ่งดำเนินการวิจัยเรื่อง การปรับตัวของวิสาหกิจชุมชนในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ให้เห็นว่า การปรับตัวทางการตลาดนั้น วิสาหกิจชุมชนต้องหันมาทำการตลาดแบบออนไลน์ โดยผู้ประกอบการ สามารถประยุกต์ใช้ช่องทางการขาย (Platform Online) เข้ามาเป็นช่องทางเสริม เพื่อจัดจำหน่ายสินค้าในภาวะวิกฤตได้ อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) อินสตาแกรม (Instagram)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการสื่อสารเรื่องราวขนมลาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ที่เกิดขึ้น จากผลการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับตัวสื่อ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ เสงี่ยมณี (2564) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบ บูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณค่าตราสินค้าการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดจันทบุรี พบว่า การตลาดออนไลน์จะช่วยให้ นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ก ยูทูบ หรือ เว็บล็อก (Weblog) ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนบางสระแก้ว เนื่องจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายมากยิ่งขึ้นและสามารถค้นหาข้อมูล การท่องเที่ยวได้ทุกที่ทุกเวลาตามที่นักท่องเที่ยวนั้นต้องการ

นอกจากนี้ แนวทางการสื่อสารเรื่องราวขนมลา ควรให้ความสำคัญกับเนื้อหาด้วยเช่นเดียวกัน ได้แก่ แนวทาง การสื่อสารตัวผลิตภัณฑ์ จุดเด่น เรื่องราวที่มีอัตลักษณ์ของขนมลาของแต่ละพื้นที่ แนวทางการใช้เนื้อหา (Content) ที่หลากหลาย การใช้รูปแบบสื่อทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว ความต่อเนื่องของการสื่อสาร ซึ่งแนวทางการสื่อสาร เหล่านี้ให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่น่าสนใจต่อลูกค้า สอดคล้องกับที่ Pulizzi, J., & Barrett, N. (2009 อ้างใน สุตาภัทร คงเกิด, 2563) ที่ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงเนื้อหาออนไลน์ของกลุ่มธุรกิจหัตถกรรมผ้าทอ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าทุกคนมีความสนใจในข้อมูลเชิงลึก เมื่อมีข้อมูลที่ละเอียดจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า (Brand) ลูกค้าต้องการข้อมูลมากขึ้นด้วย ข้อมูลที่ถูกต้องที่สามารถนำลูกค้าไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อดีขึ้น และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก

นอกจากนี้ จากการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่าควรมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารการตลาดแก่ผู้ประกอบการขนมลา ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มจะใช้แนวทางการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแบบผสมผสานกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ข้อเสนอต่อผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการสามารถนำแนวทางที่สังเคราะห์มาจากริบทสถานการณ์การจำหน่ายขนมลาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 นำไปใช้ในการสื่อสารเล่าเรื่องขนมลาเพื่อเพิ่มยอดขายจำหน่ายได้ หรือสามารถปรับประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ฯลฯ สามารถเข้าไปส่งเสริมนำองค์ความรู้จากการวิจัยไปใช้พัฒนาทักษะผู้ประกอบการตลอดจนการต่อยอดผลการวิจัยเพื่อร่วมกันสื่อสารขนมลาในฐานะที่เป็นอาหารอัตลักษณ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งในเชิงการพาณิชย์ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำวิจัยในประเด็นการนำแนวทางการสื่อสารไปใช้ในการเล่าเรื่องขนมลา และมีการประเมินผลจากการทดลองใช้แนวทางการสื่อสารนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการขนมลากลุ่มอื่น ๆ หรือผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤตกร หมั่นสระเกษ, ราไฟ หมั่นสระเกษ, และเกวลี หมั่นสระเกษ. (2564, มกราคม - เมษายน). ชีวิตวิถีใหม่ กับเทคนิคการดูแลตนเองเพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด - 19. **วารสารสุขภาพและการศึกษาพยาบาล**, 27(1), 206 - 218.
- กิริยา กุลกลการ, อนันต์ ภาวสุทธิพิศุทธิ์, และศุทธธาดา นพวิญญูวงศ์. (2563). รายงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบ ของ COVID - 19 ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรี กันพันภัย. (2563). พฤติกรรมการบริโภคอาหารนอกบ้านของประชากร ในอำเภอบ้านตาก ก่อนเกิดวิกฤติโควิด - 19 กับหลังการเกิดวิกฤติโควิด - 19. บทความวิชาการการค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐิติมา บุณยวงศ์, และศณัฏฐา อีระขุนท์. (2565, มกราคม - เมษายน). การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขนมลาของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารนาคบุตรปริทรรศน์**, 1(14), 43 - 54.
- จิตาพร รุ่งสถาพร, และปฐมา สตะเวทิน. (2563, พฤษภาคม - สิงหาคม). พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้า บนช่องทางออนไลน์ในภาวะวิกฤติโควิด - 19 ในเขตกรุงเทพมหานครปริมณฑล และพิษณุโลก. **วารสารนิเทศศาสตร์**, 39(2), 119 - 133.
- พัฒนกุลม อ่อนสำลี. (2564, มกราคม - มิถุนายน). การปรับตัวของวิสาหกิจชุมชนในสภาวะการแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา. **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์**, 23(1), 195 - 205.
- มนีรัตน์ กำลั้งเกื้อ, และวรรณนะ หนูหมื่น. (2560, กรกฎาคม - กันยายน). บัญสารเดือนสิบกับการปรับเปลี่ยน เป็นประเพณีประดิษฐ์. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**, 12(41), 34 - 46.
- มนัสชนก ไชยรัตน์. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 13, 2565, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993677.pdf>.
- สมพงษ์ เล้งมณีย์. (2564). แนวทางการพัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณค่า ตราสินค้าการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดจันทบุรี. ปรินญาณพนธ์ดุษฐ์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย.
- สุตาภัทร คงเกิด. (2563, กุมภาพันธ์). การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเชิงเนื้อหาออนไลน์ ของกลุ่มธุรกิจ หัตถกรรมผ้าทอ จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 5(2), 239 - 254.

Sundin, A., Andersson, K., & Watt, R. (2018, February). Rethinking Communication: Integrating Storytelling for Increased Stakeholder Engagement in Environmental Evidence Synthesis. **Environmental Evidence**, 7(6), 1 - 6. Retrieve May 28, 2022, from <https://doi.org/10.1186/s13750-018-0116-4> COMMENTARY.

ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

The Innovation in Service Affecting Food Purchasing Decision through Online Delivery Service Providers in During the COVID - 19 Pandemic

ภุรี ชุณหะจอร์*

Puri Chunkajorn

Received: May 30, 2022 Revised: August 16, 2022 Accepted: October 25, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 และ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการธุรกิจส่งอาหารออนไลน์เฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายจากผู้ใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 16 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านกระบวนการ และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 สำหรับผลการศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, นวัตกรรมบริการ, ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์

* สาขาวิชาการประกอบอาหารเพื่อสุขภาพ วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Abstract

The purpose of this research study was 1. to study the level of consumer opinions on the use of innovative online food delivery service providers during the COVID - 19 pandemic 2. to study consumers' opinions on the decision to order food through online food delivery service providers during the COVID - 19 pandemic, and 3. to study the factors of service innovation that affect food ordering decisions via online food delivery service providers during the COVID - 19 pandemic. This research is a quantitative research by studying a sample group of 400 people who experienced using online food delivery business only in the Bangkok area. It was obtained by randomly selecting a sample group and is an innovative user of online food delivery service providers during the COVID - 19 epidemic which after collecting information. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, and standard deviation and multiple regression analysis.

The results showed that overall, respondents gave their opinions at a high level of agree on the product innovation factor and the service innovation factor and there are opinions at the level of agreeing with the decision to order food through online food delivery service providers during the COVID - 19 pandemic. The results of a study on service innovation factors affecting food ordering decisions through online food delivery service innovation during the COVID - 19 pandemic found that product innovation factors and process innovation factors influence ordering decisions through online food delivery service providers during the COVID - 19 pandemic.

Keyword: Purchasing Decision, Innovation in Service, Online Delivery Service Providers

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ซึ่งเริ่มต้นเมื่อเดือนธันวาคม 2562 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อความห่วงใยของคนในสังคม และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะพฤติกรรมการสั่งซื้ออาหารผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) ที่มีปริมาณการสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น จากเดิมที่ผู้บริโภคนิยมไปเลือกซื้อสินค้าประเภทอาหารด้วยตนเองตามห้างสรรพสินค้าหรือนั่งรับประทานตามร้านอาหารนั้น พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เรียกว่า สิ่งปกติที่สร้างอิทธิพลต่อการทำการตลาดและการขายยุคใหม่ที่มีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคทั่วโลกกว่า 9 ประเทศ พบว่า 3 สิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และการจัดการขยะ ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ได้เปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตของผู้บริโภคใหม่ โดยเฉพาะเรื่องของสุขภาพ การปกป้องอาหาร รวมทั้งเรื่องของสิ่งแวดล้อมและชุมชน โดยความปลอดภัยของอาหารจัดอยู่ในลำดับความสำคัญสูงสุด และผู้บริโภคต้องการที่จะรับมือกับความท้าทายด้านสภาพอากาศและการบริโภคอาหารไม่ว่าจะด้วยตัวเองหรือร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อเห็นผลที่สร้างความแตกต่าง (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2564)

การที่ผู้บริโภคหันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อมรอบตัวและเรียกร้องวิถีชีวิตที่มีความยั่งยืน ถือได้ว่าเป็นโอกาสของผู้ประกอบการที่จะสร้างความน่าตื่นตากับตราสินค้าอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ที่จะช่วยทำให้สินค้ารูปแบบใหม่ของผู้บริโภคมีความยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่านวัตกรรมบริการ (Service Innovation) ถือได้ว่าเป็นแนวคิดในเชิงกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยม และมีการกล่าวถึงเมื่อไม่นานมานี้ โดยเริ่มขึ้นเมื่อปลายทศวรรษที่ 1970 และต้นทศวรรษที่ 1980 หรือประมาณ 30 กว่าปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากนวัตกรรมบริการถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางธุรกิจที่นำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Weng, et al., 2012, pp. 98 - 112) การเพิ่มขึ้นของยอดขาย (Tacsir, 2011) และการเติบโตทางธุรกิจ (Mansury, & Love, 2008, pp. 52 - 62) นอกจากนี้การใช้นวัตกรรมบริการในธุรกิจบริการยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการควรที่จะปรับปรุงกระบวนการบริการและผลิตภัณฑ์บริการอย่างไร ผ่านกระบวนการใช้ความคิด และทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้เห็นถึงความก้าวหน้าของงานบริการในการตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า (วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, และธีรศักดิ์ จินดาบถ, 2557, หน้า 119 - 146)

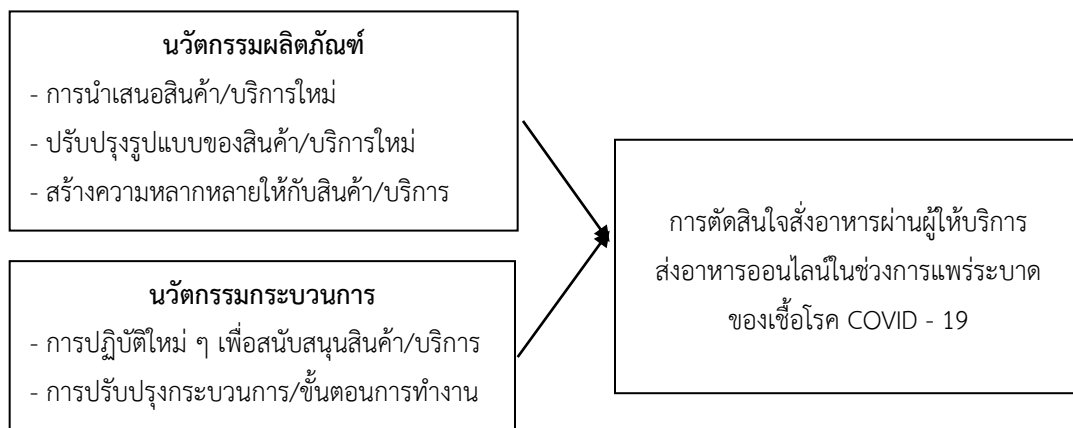
ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 โดยทำการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ และทราบพฤติกรรมการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 โดยผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับตัวของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ และทำให้ทราบถึงปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 อีกทั้งยังสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อวางแผนการตลาดประกอบการตัดสินใจ และวางกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ได้รับรู้ถึงแนวโน้มและความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจส่งอาหารออนไลน์ในยุคการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 นอกจากนี้กลุ่มผู้ประกอบการ

ธุรกิจร้านอาหารผ่านช่องทางออนไลน์จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการเพิ่มขึ้นของยอดขายให้แก่กลุ่มผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจส่งอาหารออนไลน์ที่มีการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ซึ่งเป็นประชากรที่ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจส่งอาหารออนไลน์เฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร

ของ Cochran (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจส่งอาหารออนไลน์เท่านั้น จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างเป็นระบบ (Systematic Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งได้ออกแบบตามหลักทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (1967) ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

นำคะแนนเฉลี่ยการประเมินความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าน้ำหนักเป็นคะแนนนี้ ตามวิธีของ Best (1977) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามออนไลน์ดังกล่าวไปทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งฉบับ ผลการศึกษาที่ได้พบว่าแบบสอบถามดังกล่าวได้ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.96 จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจส่งอาหารออนไลน์ที่มีคุณสมบัติเหมือนหรือใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 30 คน พร้อมทั้งตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความสอดคล้องภายในด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.954 ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ยื่นคำร้องขอรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ โดยการใช้ QR Code ในการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ในช่วงระหว่างเดือน มกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 และข้อมูลระดับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้ออาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Statistical Inference) ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่าน ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในที่พักอาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มีจำนวนสมาชิก 1 - 3 คน และเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด (Grab Food) มากที่สุด

2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 1 ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการนำเสนอสินค้า/บริการใหม่	4.31	0.75	เห็นด้วยมาก
2.	ด้านการปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่	4.28	0.55	เห็นด้วยมาก
3.	ด้านการสร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/บริการ	4.25	0.83	เห็นด้วยมาก
รวม		4.27	0.70	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 1 ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ต่อปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบรายด้าน พบว่า

ด้านการนำเสนอสินค้า/บริการใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากต่อการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์อาหารที่ช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสารอาหารและแร่ธาตุที่ช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันให้ร่างกาย เช่น น้ำผลไม้เข้มข้นแบบช็อตที่นำมาใช้เป็นส่วนผสมในอาหาร เพื่อช่วยในเรื่องระบบการย่อย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) การให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพจิต โดยการใช้ส่วนผสมที่ช่วยลดความเสียหายจากอนุมูลอิสระและการอักเสบของสมอง หรือการรับประทานอาหารเพื่อส่งเสริมการทำงานของสารสื่อประสาท เพื่อให้การทำงานดีขึ้น เช่น การทำอาหารที่ผสมสารสกัดจากัญญา ซึ่งมีสรรพคุณในการช่วยให้รู้สึกสงบและลดความวิตกกังวล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการออกแบบโภชนาการให้เหมาะสมกับร่างกายแบบเฉพาะบุคคล โดยคำนึงถึงการใช้ชีวิต สารอาหาร และสุขภาพ เช่น การจัดอาหารในรูปแบบส่วนบุคคล (Personalized) เพื่อมุ่งเน้นในเรื่องของการลดน้ำหนัก (Diet) หรือการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ร่างกาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ด้านการปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากต่อการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีทางชีวภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิต เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น ลดการเกิดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมาจากผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วย (Carbon Footprint) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.21) การจัดสรรพื้นที่เพื่อให้เป็นครัวกลางที่ให้บริการด้านอาหารรูปแบบใหม่ ผ่านการสร้างเครือข่ายธุรกิจ โดยการรวบรวมกลุ่มของผู้สนใจด้านเดียวกันมาทำการฝึกฝน ทดลอง และรังสรรค์จานอาหารใหม่ ๆ ร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และการให้ความสำคัญกับขยะอาหาร โดยการนำขยะอาหารที่เหลือใช้กลับมาปรุงอาหารอีกครั้ง เช่น การนำธัญพืชไปผลิตเบียร์ หรือนำขยะอาหารที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ไปทำเป็นปุ๋ยเพื่อใช้ในวงการเกษตรกรรม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ด้านการสร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากต่อการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับงานเทศกาลที่จะสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้ค้นพบวัฒนธรรมอาหารประจำท้องถิ่นนั้น ๆ โดยการสร้างช่องทางการขาย (Platform) ที่จะช่วยเติมเต็มการท่องเที่ยวด้วยมื้ออาหารในแบบท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 4.23) การชูจุดยืนในการรักษาความหลากหลายและช่วยให้การรับประทานอาหารของผู้บริโภคเกิดความสมดุลมากขึ้นด้วยการสร้างความร่วมมือกับผู้ผลิตวัตถุดิบ เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์เมนูที่มีความแปลกใหม่และหลากหลาย เช่น อาหารที่ Lactose free / Gluten free / Halo beverage (เครื่องดื่มเหมือนน้ำผลไม้แต่มีแอลกอฮอล์และแคลอรีต่ำ) / Alternative milk ต่าง ๆ เช่น นมถั่ว นมอแกนิก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และการสร้างโภชนาการทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคที่เริ่มตระหนักในสวัสดิภาพสัตว์และภาวะการขาดแคลนอาหาร โดยเฉพาะอาหารโปรตีนทางเลือกที่มีลักษณะคล้ายเนื้อสัตว์แต่ไม่ได้ผลิตจากเนื้อสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตาราง 2 ปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/บริการ	4.45	0.62	เห็นด้วยมาก
2.	ด้านการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน	4.51	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม		4.48	0.65	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 2 ปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบรายด้าน พบว่า

ด้านการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากต่อการที่พนักงานร้านผู้ดูแลคำสั่งซื้อเป็นผู้จัดอาหาร บรรจุ และตรวจคุณภาพอาหารก่อนผูกมัดถุง และนำอาหารจัดใส่กระเป๋าส่งของพนักงานจัดส่ง (ค่าเฉลี่ย 4.42) การกำหนดนโยบายของผู้ให้บริการในขั้นตอนการส่งสินค้าโดยให้พนักงานส่งเดินทางไปยังจุดหมายแล้วดำเนินการติดต่อลูกค้าโดยตรง เพื่อเชิญลูกค้าหยิบถุงบรรจุอาหารออกจากกระเป๋าส่งด้วยตนเอง และมีการเว้นระยะห่างในการยืนรอ (ค่าเฉลี่ย 4.47) การกำหนดนโยบายในการแนะนำให้ลูกค้านำเงินใส่ซองและวางไว้บริเวณจุดส่งอาหาร โดยให้ทุกฝ่ายเว้นระยะห่างระหว่างกัน 2 เมตรตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.50) การสร้างระบบการไลฟ์แชทกับพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เพื่อให้ลูกค้าและพันธมิตรด้านบริการแจ้งความประสงค์ในการจัดส่ง หากต้องการเลือกการส่งมอบสินค้าแบบไม่มีการสัมผัส (ค่าเฉลี่ย 4.49) การเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถทำการสั่งซื้ออาหารล่วงหน้าผ่านทางออนไลน์และเลือก “รับสินค้าที่สาขา” พร้อมระบุวันที่ เวลา และสาขาของร้านอาหาร ได้ตามความสะดวกและความต้องการ โดยไม่มีค่าบริการเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ด้านการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดต่อการปรับปรุงขั้นตอนการสั่งซื้ออาหารผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันโดยใช้รูปแบบการให้บริการแบบไร้สัมผัส ตั้งแต่ขั้นตอนการสั่งซื้อ ขั้นตอนการบรรจุ และขั้นตอนการส่งสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53) การปรับปรุงขั้นตอนการชำระเงินค่าสินค้า โดยการพัฒนารูปแบบการชำระเงินค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต แอปพลิเคชันของธนาคาร หรือแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.55) การเพิ่มการดูแลและความถี่ในการทำความสะอาดเชื้อโรคอย่างเข้มข้นในพื้นที่ร้าน รวมถึงความสะอาดพื้นที่ที่มีการสัมผัสบ่อย เช่น เคาน์เตอร์ชำระเงิน เคาน์เตอร์สำหรับจัดเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม เคาน์เตอร์สำหรับจัดวางภาชนะอุปกรณ์สำหรับบริการลูกค้า พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับพนักงานเรื่องไวรัสโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 4.52) การตรวจสอบรายการอาหารและปิดผนึกด้วยสติ๊กเกอร์ ก่อนนำถุงอาหารบรรจุลงกระเป๋ายกที่ใช้ผ่านความร้อนเพื่อรักษาอุณหภูมิของอาหารให้อุ่นอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.50) และการกำหนดนโยบายให้พนักงานทุกคนทำความสะอาดด้วยเจลล้างมือฆ่าเชื้อโรคก่อนหยิบถุงอาหารวางหรือแขวนไว้หน้าบ้านให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความอุ่นใจให้ลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตาราง 3 ปัจจัยด้านการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ความสามารถในการเลือกซื้ออาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการ	4.12	0.82	เห็นด้วยมาก
2.	การเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจากผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์	4.10	0.79	เห็นด้วยมาก

ตาราง 3 ปัจจัยด้านการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.	การทำความเข้าใจรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์แต่ละรายอย่างรอบคอบ	4.15	0.92	เห็นด้วยมาก
4.	การตอบสนองต่อความสะดวกสบาย โดยที่ไม่ต้องออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน	4.18	0.77	เห็นด้วยมาก
5.	รูปแบบของผลิตภัณฑ์อาหารมีผลต่อการตัดสินใจ	4.16	0.75	เห็นด้วยมาก
6.	การประทับใจในการให้บริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์และความต้องการใช้บริการครั้งต่อไป	4.13	0.73	เห็นด้วยมาก
รวม		4.18	0.83	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 (ค่าเฉลี่ย 4.18) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบรายย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากต่อความสามารถในการเลือกซื้ออาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจากผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การทำความเข้าใจรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์แต่ละรายอย่างรอบคอบ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การตอบสนองต่อความสะดวกสบาย โดยที่ไม่ต้องออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รูปแบบของผลิตภัณฑ์อาหารมีผลต่อการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การประทับใจในการให้บริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์และความต้องการใช้บริการครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.13)

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 โดยสมมติฐานของการทดสอบ คือ

$$H_0: \beta_i = 0$$

เทียบกับ $H_1: \beta_i \neq 0 \quad (i = 1, \dots, 5)$

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

ปัจจัย	การตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการ ส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19				Sig. (p)
	B	S.E.	β	t	
ค่าคงที่	1.05	0.14		7.09	0.00
นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์					
1. ด้านการนำเสนอสินค้า/บริการใหม่	0.15	0.03	0.26	4.29	0.00*
2. ด้านการปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่	0.27	0.07	0.22	3.75	0.00*
3. ด้านการสร้างควมหลากหลายกับสินค้า/บริการ	0.13	0.08	0.17	2.55	0.01*
นวัตกรรมด้านกระบวนการ					
1. ด้านการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/บริการ	0.21	0.06	0.29	4.53	0.00*
2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน	0.04	.09	0.13	1.55	0.00*

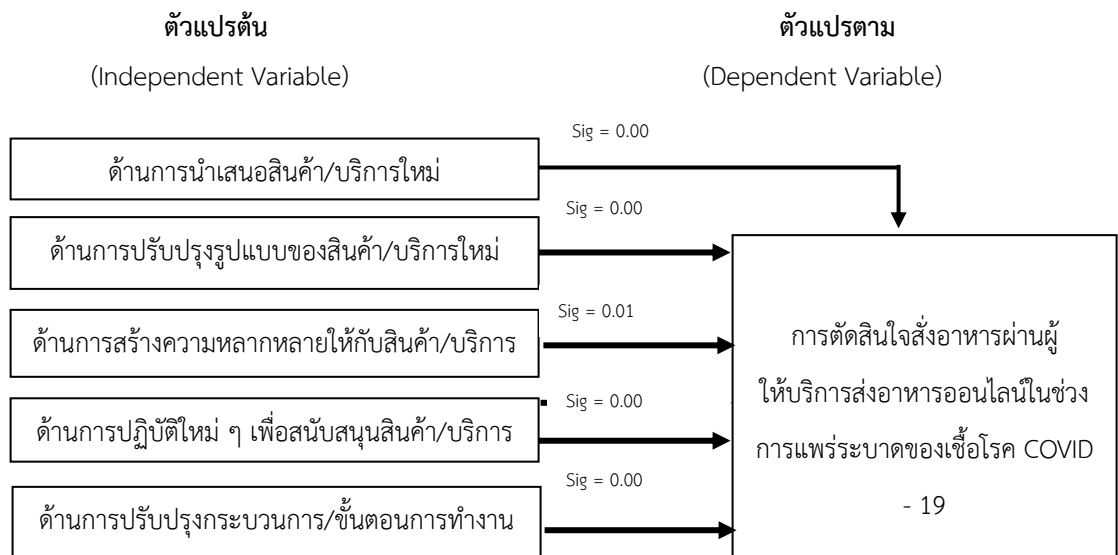
หมายเหตุ: $R^2 = 0.55$, Adjust $R^2 = 0.54$, Standard Error of Estimation = 0.32

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมบริการแต่ละด้านมีผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 คือ ด้านการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/บริการ ($\beta = 0.29$) รองลงมาคือ ด้านการนำเสนอสินค้า/บริการใหม่ ($\beta = 0.26$) ด้านการปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่ ($\beta = 0.22$) ด้านการสร้างควมหลากหลายให้กับสินค้า/บริการ ($\beta = 0.17$) และด้านการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน ($\beta = 0.13$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยทั้งหมดมีอิทธิพลต่อการพยากรณ์อยู่ที่ 55% ($R^2 = 0.55$) และส่วนที่เหลืออีก 45% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา และมีความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Std. Error) อยู่ที่ 0.32

จากการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ได้ดังตาราง 5 และภาพ 2 ดังนี้

ตาราง 5 สรุปผลการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression)

สมมติฐานหลัก	สมมติฐานย่อย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานหลักที่ 1 ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่าน ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วง การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19	1.1 ปัจจัยด้านการนำเสนอสินค้า/บริการ ใหม่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการ แพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19	ยอมรับสมมติฐาน
	1.2 ปัจจัยด้านการปรับปรุงรูปแบบของ สินค้า/บริการใหม่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่ง อาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19	ยอมรับสมมติฐาน
	1.3 ปัจจัยด้านการสร้างความหลากหลาย ให้กับสินค้า/บริการส่งผลต่อการตัดสินใจ สั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหาร ออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานหลักที่ 2 ปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่าน ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วง การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19	2.1 ปัจจัยด้านการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อ สนับสนุนสินค้า/บริการส่งผลต่อการ ตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่ง อาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของ เชื้อโรค COVID - 19	ยอมรับสมมติฐาน
	2.2 ปัจจัยด้านการปรับปรุงกระบวนการ/ ขั้นตอนการทำงานส่งผลต่อการตัดสินใจ สั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหาร ออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19	ยอมรับสมมติฐาน



ภาพ 2 สรุปผลการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ของปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการกับการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้นวัตกรรมบริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ได้ทำให้เปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตใหม่และมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่รอบคอบในวิถีชีวิตแบบใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องของสุขภาพ การปกป้องอาหาร รวมทั้งเรื่องของสิ่งแวดล้อมและชุมชน ความปลอดภัยในเรื่องของอาหารจัดอยู่ในลำดับความสำคัญที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญถึงเป็นหลัก ประกอบกับความเชื่อมั่นในระบบผลิตอาหาร และกระแส (Trend) การดูแลสุขภาพ ทำให้นวัตกรรมบริการในด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์อาหารที่ช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสารอาหารและแร่ธาตุที่ช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันให้ร่างกาย เช่น น้ำผลไม้เข้มข้นแบบช็อคที่นำมาใช้เป็นส่วนผสมในอาหารเพื่อช่วยในเรื่องระบบการย่อย เป็นต้น การให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพจิต โดยการใช้ส่วนผสมที่ช่วยลดความเสียหายจากอนุมูลอิสระและการอักเสบของสมอง หรือการรับประทานอาหารเพื่อส่งเสริมการทำงานของสารสื่อประสาท เพื่อทำให้การทำงานดีขึ้น เช่น การทำอาหารที่ผสมสารสกัดจากกัญชา ซึ่งมีสรรพคุณในการช่วยให้รู้สึกสงบและลดความวิตกกังวล เป็นต้น และการออกแบบโภชนาการให้เหมาะสมกับร่างกายแบบเฉพาะบุคคล โดยคำนึงถึงการใช้ชีวิต สารอาหาร และสุขภาพ เช่น การจัดอาหารในรูปแบบส่วนบุคคล (Personalized) เพื่อมุ่งเน้นในเรื่องของการลดน้ำหนัก หรือการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่วัยรุ่น เป็นต้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Coombs, & Miles (2000)

ที่ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาวัตรกรรมบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 วิธีได้แก่ 1) วิธีการซึมซับ (Assimilation Approach) เป็นวิธีที่ทำให้วัตรกรรมบริการถือปฏิบัติเช่นเดียวกับวัตรกรรมการผลิต 2) วิธีการแบ่งแยก (Demarcation Approach) เป็นวิธีที่อยู่บนข้อโต้แย้งที่ว่า วัตรกรรมบริการมีความแตกต่างจากวัตรกรรมการผลิตตรงที่มีการมีเรื่องของความเป็นพลวัต ทั้งในเรื่องของความมีคุณลักษณะเฉพาะ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง และ 3) วิธีการสังเคราะห์ (Synthesis Approach) เป็นวิธีที่ให้ข้อเสนอแนะในการนำเอาองค์ประกอบของวัตรกรรมการผลิตที่ใกล้เคียง หรือเกี่ยวข้องกับวัตรกรรมบริการมาประยุกต์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Utterback, & Abernathy (1975, pp. 639 - 656) ที่ได้กล่าวไว้ว่า วัตรกรรมผลิตภัณฑ์ คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากสินค้าและบริการเดิมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ส่วนวัตรกรรมกระบวนการ คือ เครื่องมือใหม่ ๆ ในการผ่านข้อมูลที่เป็นตัวกลางระหว่างกระบวนการนำเข้าและส่งออก ซึ่งวัตรกรรมกระบวนการจะเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการสร้างสินค้าและบริการที่มักจะมีเรื่องของ การเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

2. การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 และเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบรายย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อความสามารถในการเลือกซื้ออาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ที่ตรงกับความต้องการการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจากผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ การทำความเข้าใจรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์แต่ละรายอย่างรอบคอบ การตอบสนองต่อความสะดวกรวดสบาย โดยที่ไม่ต้องออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน รูปแบบของผลิตภัณฑ์อาหารมีผลต่อการตัดสินใจการประทับใจในการให้บริการของผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์และความต้องการใช้บริการครั้งต่อไป พฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ได้ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต หลายครอบครัวต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากที่เคยพาคนในครอบครัวออกไปรับประทานอาหารแบบนั่งรับประทานที่ร้านในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ได้เปลี่ยนเป็นการสั่งอาหารมารับประทานที่บ้านกับครอบครัวแทน ทั้งนี้ในส่วนความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปนั้น คือ ความต้องการด้านความสะดวกสบาย ในขณะที่เดียวกันต้องมีการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้ส่งผลให้การให้บริการร้านอาหารมีการพัฒนาและเพิ่มรูปแบบการให้บริการในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่เริ่มหันมาใช้บริการการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2554) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นกระบวนการในการคิดและพิจารณาเพื่อที่จะเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่หลากหลาย คนเรามักจะต้องตัดสินใจในการเลือกใช้สินค้าและใช้บริการอยู่เสมอ โดยทั่วไปจะเลือกสินค้าหรือบริการตามสถานการณ์นั้น ๆ หรืออาจเลือกจากข้อมูลที่มี ดังนั้น การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ (2560) ยังได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคถือเป็นกระบวนการที่เป็นผลมาจากการตอบสนองการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม

3. การศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านนวัตกรรมกระบวนการส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ทั้งนี้เนื่องจากนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อันได้แก่ การนำเสนอสินค้า/บริการใหม่ การปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่ และการสร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/บริการ เป็นกระบวนการนำเสนอสินค้าและการบริการใหม่ ๆ หรือการพัฒนาปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ส่วนนวัตกรรมด้านกระบวนการ อันได้แก่ การปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/บริการ และการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน เป็นการปฏิบัติการใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงกระบวนการที่มีอยู่ให้ดีขึ้น การดำเนินการดังกล่าวล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพงศ์ เกิดเงิน, สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล, และนรินทร์ สมทอง (2564) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรี่ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม ด้านคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ส่งผลต่อความตั้งใจในการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรี่ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Rogers (1983) และงานวิจัยของ Ho, & Wu, (2011); Chou, & Wang, (2012); Choshaly, (2019) กล่าวถึงด้านคุณลักษณะที่สามารถสังเกตได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำนายถึงการยอมรับนวัตกรรม และผลการศึกษานี้บ่งบอกว่าลูกค้าให้ความสำคัญและมองเห็นคุณค่าของการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรี่ โดยรับรู้และมองเห็นได้ถึงข้อได้เปรียบจากการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรี่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรทำการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความแปลกใหม่และให้ความสำคัญกับการจัดทำอาหารเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การใช้ส่วนผสมของสารอาหารและแร่ธาตุที่ช่วยเพิ่มภูมิคุ้มกันให้ร่างกาย การใช้ส่วนผสมที่ช่วยลดความเสี่ยงจากอนุมูลอิสระและการอักเสบของสมอง หรือการรับประทานอาหารเพื่อส่งเสริมการทำงานของสารสื่อประสาท เพื่อทำให้การทำงานดีขึ้น การออกแบบโภชนาการให้เหมาะสมกับร่างกายแบบเฉพาะบุคคล โดยคำนึงถึงการใช้ชีวิต สารอาหาร และสุขภาพ
2. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรสร้างความร่วมมือกับผู้สนใจด้านเดียวกัน เพื่อจัดสรรพื้นที่เพื่อให้เป็นครัวกลางที่ให้บริการด้านอาหารรูปแบบใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการฝึกฝน ทดลอง และรังสรรค์จานอาหารใหม่ ๆ ร่วมกัน รวมทั้งการสร้างความร่วมมือกับผู้ผลิตวัตถุดิบ เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์เมนูที่มีความแปลกใหม่และหลากหลาย
3. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรสร้างโภชนาการทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคที่เริ่มตระหนักในสวัสดิภาพสัตว์และภาวะการขาดแคลนอาหาร โดยเฉพาะอาหารโปรตีนทางเลือกที่มีลักษณะคล้ายเนื้อสัตว์แต่ไม่ได้ผลิตจากเนื้อสัตว์

4. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายการเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดรูปแบบการจัดส่งแบบไร้สัมผัส ด้วยการเชิญลูกค้าหยิบถุงบรรจุอาหารออกจากกระเป๋าส่งด้วยตนเอง และมีการเว้นระยะห่างในการยืนรอ การกำหนดให้พนักงานร้านผู้ดูแลคำสั่งซื้อเป็นผู้จัดอาหาร บรรจุ และตรวจคุณภาพอาหารก่อนผูกมัดถุง และนำอาหารจัดใส่กระเป๋าส่งของพนักงานจัดส่ง การกำหนดนโยบายในการแนะนำให้ลูกค้าชำระเงินใส่ซองและวางไว้บริเวณจุดส่งอาหาร โดยให้ทุกฝ่ายเว้นระยะห่างระหว่างกัน 2 เมตรตลอดเวลา

5. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรปรับปรุงขั้นตอนการชำระเงินค่าสินค้า โดยการพัฒนารูปแบบการชำระเงินค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต แอปพลิเคชันของธนาคาร หรือแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์ และสร้างระบบการไลฟ์แชตกับพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เพื่อให้ลูกค้าและพันธมิตรด้านบริการแจ้งความประสงค์ในการจัดส่ง หากต้องการเลือกการส่งมอบสินค้าแบบไม่มีการสัมผัส

6. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถทำการสั่งซื้ออาหารล่วงหน้าผ่านทางออนไลน์และเลือก “รับสินค้าที่สาขา” พร้อมระบุวันที่ เวลา และสาขาของร้านอาหาร ได้ตามความสะดวกและความต้องการ โดยไม่มีค่าบริการเพิ่มเติม

7. ผู้ให้บริการส่งอาหารออนไลน์ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19 ควรเพิ่มการดูแลและความถี่ในการทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคอย่างเข้มข้นในพื้นที่ร้าน รวมถึงความสะอาดพื้นที่ที่มีการสัมผัสบ่อย เช่น เคาน์เตอร์ชำระเงิน เคาน์เตอร์สำหรับจัดเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม เคาน์เตอร์สำหรับจัดวางภาชนะอุปกรณ์สำหรับบริการลูกค้า พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับพนักงานเรื่องไวรัสโควิด - 19 และควรตรวจสอบรายการอาหารและปิดผนึกด้วยสติ๊กเกอร์ ก่อนนำอาหารบรรจุลงกระเป๋าส่งที่ใช้ผ่านความร้อนเพื่อรักษาอุณหภูมิของอาหารให้ร้อนอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรใช้กรอบวิจัยในครั้งนี้เพื่อทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการเปรียบเทียบข้อมูล เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่งานวิจัย

2. ควรทำการศึกษากับผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ ที่ประสบกับปัญหาการดำเนินธุรกิจจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID - 19

3. ควรทำการศึกษาวิจัยด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยโดยใช้ข้อมูลเชิงลึก และศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2564). 10 "พฤติกรรมผู้บริโภค" ยุคหลังโควิด-19 ที่ผู้ประกอบการต้องรู้. สืบค้น ธันวาคม 12, 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/social/971023>.
- นพพงศ์ เกิดเงิน, สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล, และนรินทร์ สมทอง. (2564, กรกฎาคม - ธันวาคม). ปัจจัย การยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรี่ของผู้ใช้บริการ ในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 3(2), 1 - 19.
- วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, และธีรศักดิ์ จินดาบถ. (2557, มกราคม - มิถุนายน). การวัดนวัตกรรม การบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 119 - 146.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2560). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2554). *เครือข่ายสังคม (Social Network)*. สืบค้น ธันวาคม 12, 2564, จาก <http://vcharkarn.com/varticle/40698>.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. New Jersey: Prentice hall Inc.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Choshaly, S. H. (2019, November). Applying Innovation Attributes to Predict Purchase Intention for The Eco-labeled Products A Malaysian Case Study. *International Journal of Innovation Science*, 11(4), 583 - 599.
- Chou, C.-J., Chen, K.-S., & Wang, Y.-Y. (2012, September). Green practices in The Restaurant Industry from an Innovation Adoption Perspective: Evidence from Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 703 - 711.
- Coombs, R., & Miles, I. (2000). Innovation, Measurement and Services: The New Problematic. In: Metcalfe, J.S., Miles, I. (Eds.), *Innovation Systems in The Service Economy*. Measurement and case study analysis. *Kluwer Academic Publishers, Boston*, 85 - 103.
- Ho, C. H., & Wu, W. (2011, September). Role of innovativeness of consumer in relationship between perceived attributes of new products and intention to adopt. *International Journal of Electronic Business Management*, 9(3), 258-266.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* New York: Wiley & Son, 90 - 95.
- Mansury, M. A., & Love, J. H. (2008, January - February). Innovation, Productivity and Growth in US Business Service: A Firm-level Analysis. *Technovation*, 28(1 - 2), 52 - 62.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.

- Tacsir, E. (2011). *Innovation in Service: The Hard Case for Latin America and The Caribbean. Compete Caribbean*, New York, Washington D.C.20577.
- Utterback, J., & Abernathy, W. (1975, December). A Dynamic Model of Process and Product Innovation. *OMEGA*, **3(6)**, 639 - 656.
- Weng, M. H., Ha, J. L., Wang, Y. C., & Tsai, C. L. (2012, Winter). A Study of The Relationship Among Service Innovation Customer Value and Customer Satisfaction: An Industry in TAIWAN. *International Journal of Organizational Innovation*, **4(3)**, 98 - 112.

ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4
Academic Leadership of School Administrators Under Kanchanaburi
Primary Educational Service Area Office 4

ผกามาศ ทองศรีเมือง,* มิตรภาณี พุ่มกล่อม,** และพงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์***
Phakamat Thongsrimuang, Mitparnee Pumklom, and Pongsak Ruamchomrat

Received: June 22, 2022 Revised: August 22, 2022 Accepted: September 9, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 234 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิชนิดเป็นสัดส่วน จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบจำนวน 33 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ ด้านการนิเทศ ด้านการวางแผน ด้านความสามารถ และด้านการบริหารจัดการ และ 2. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้บริหารสถานศึกษา, ภาวะผู้นำ, ภาวะผู้นำทางวิชาการ

* นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

** ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the academic leadership of school administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 4. The samples consisted of 234 teachers in primary schools under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 4, selected by proportionate stratified random sampling. The research instrument was a 5 - level rating scale questionnaire with reliability at 0.94. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance and a pair wise difference by mean of Scheffe's.

The research findings were as follows: 1. The academic leadership of school administrators in primary schools under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 4, in all and each aspect were at a high level, ranking from the aspect of promoting academic atmosphere, following of supervision, planning and management. And 2. The academic leadership of school administrators under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 4, classified by educational management areas, in all aspects were not different statistically significant difference at 0.05 level, when each aspect was considered, it was found that the planning aspect was significantly different at the 0.05 level.

Keyword: School Administrators, Leadership, The Academic Leadership

บทนำ

การศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 ที่การเรียนการสอนมุ่งสอนให้ผู้เรียน สามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ทุกหนทุกแห่งบนโลกนี้มาบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ มาตอบสนองความต้องการของสังคม การจัดการศึกษา 4.0 จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินการตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงทำให้ การศึกษาบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 37 ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษาโดยคำนึงถึงระดับของการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรมและความเหมาะสมด้านอื่นด้วย มาตรา 39 ได้มีการจัดระบบโครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษาของไทยให้มีเอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ซึ่งการกระจายอำนาจดังกล่าว จะทำให้สถานศึกษามีความคล่องตัว มีอิสระในการบริหารจัดการเป็นไปตามหลักของการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-based Managements) ซึ่งจะเป็นการสร้างรากฐานและความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 14) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 ประกอบด้วย 1) ปรับเปลี่ยนค่านิยมคนไทย ให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 2) พัฒนาศักยภาพคนให้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า 3) ยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 67 - 70)

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ทั้ง 8 ประการ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุขในฐานะเป็นพลเมืองไทยและพลโลก ในการพัฒนา ผู้เรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการและการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร สถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้สอน ครูประจำชั้น ผู้ปกครอง และชุมชน ต้องร่วมมือกันปลูกฝังคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียนอย่างต่อเนื่องจึงต้องพิจารณาถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถานศึกษากำหนดเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 7) จากการติดตามผลการดำเนินงานด้านวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 พบว่า ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ขั้นพื้นฐาน (Ordinary Nation Education: O - NET) ปีการศึกษา 2563 บางโรงเรียนยังมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าระดับประเทศ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4, 2564, หน้า 7) ซึ่งปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง การใช้ศิลปะและความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะใส่ใจและมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ผู้รายงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมโดยใช้กระบวนการสื่อสารหรือการติดต่อกันและกันกับผู้ร่วมงานจนสามารถดำเนินการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด และ Debevoise (1989, p.21) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของผู้บริหารในการส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการเรียนรู้ของนักเรียน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา จึงมีความสำคัญต่อคุณภาพการศึกษาของนักเรียน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

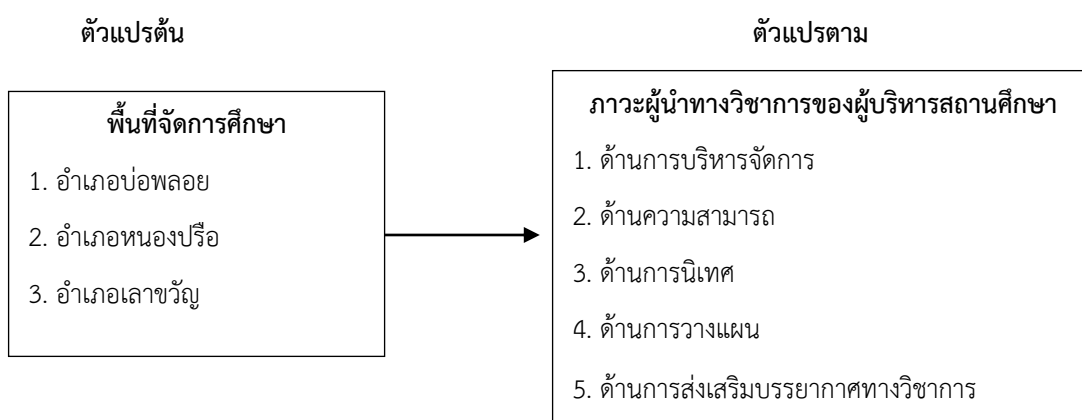
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ซึ่งผู้วิจัยอาศัยกรอบแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 35) เพื่อจะนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มาเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารงานด้านวิชาการ รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานวิชาการ และการปฏิบัติงานวิชาการของครูผู้สอนที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทและมาตรการของกระทรวงศึกษาธิการในการเร่งรัดพัฒนาให้มีการศึกษาสู่เกณฑ์มาตรฐานและมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาชาติและมาตรฐานสากลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ตามพื้นที่จัดการศึกษา

กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ซึ่งผู้วิจัยอาศัยกรอบแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 35) เกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านความสามารถ ด้านการนิเทศ ด้านการวางแผน และด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 602 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 234 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie, & Morgan (1970, pp. 607 - 610) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิชนิดเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ สภาพภาพในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และพื้นที่จัดการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ เกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ซึ่งมีด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านที่ 2 ความสามารถ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านที่ 3 การนิเทศ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านที่ 4 การวางแผน	จำนวน 6 ข้อ
ด้านที่ 5 การส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ	จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์วัดระดับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert (1976, p. 19) มี 5 ระดับซึ่งมีความหมาย ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง ครูมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง ครูมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง ครูมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง ครูมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับมาก
- ระดับ 5 หมายถึง ครูมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับมากที่สุด

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาความสอดคล้องในด้านโครงสร้าง ความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ความเหมาะสม ความชัดเจน และความถูกต้องของการใช้ภาษา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ (Index of Item Objectives Congruence: IOC) โดยพิจารณาความเที่ยงตรงจากดัชนีความสอดคล้อง คือ เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 ขึ้นไปจึงถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.67 จำนวน 1 ข้อ และ 1.00 จำนวน 29 ข้อ

และนำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงจากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 1 จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach การพิจารณาความเชื่อมั่นดูจากค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ต้องมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.75 ขึ้นไป พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

3.1 นำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานบัณฑิตศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ถึงผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 เพื่อให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกับครูผู้สอน

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และออนไลน์ ประสานงานทางโทรศัพท์ในการติดตามเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามและติดตามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียนเพื่อแจกให้กับครูผู้สอนในสถานศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 ชุด โดยกำหนดเวลาในการตอบแบบสอบถามและการตอบกลับคืนให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์และออนไลน์ ภายใน 30 วัน และผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเอง โดยได้กลับคืนมาจำนวน 234 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับตอบคืนจากครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 มาตรวจสอบความถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ในการตอบ

4.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจง ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.4 วิเคราะห์ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) จำแนกเป็นรายข้อ รายด้านและรวมทุกด้าน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Best (1981, p. 195) ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.5 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Schefft)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นภาพรวมและรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1 ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในภาพรวม

ด้าน	รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านการบริหารจัดการ	4.34	0.45	มาก
2.	ด้านความสามารถ	4.35	0.44	มาก
3.	ด้านการนิเทศ	4.40	0.49	มาก
4.	ด้านการวางแผน	4.37	0.53	มาก
5.	ด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ	4.44	0.40	มาก
รวม		4.38	0.37	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมาคือ ด้านการนิเทศ ($\bar{x} = 4.40$) ด้านการวางแผน ($\bar{x} = 4.37$) ด้านความสามารถ ($\bar{x} = 4.35$) และด้านการบริหารจัดการ ($\bar{x} = 4.34$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา ในภาพรวม

ภาวะผู้นำทางวิชาการ ของผู้บริหารสถานศึกษา	พื้นที่จัดการศึกษา						F	Sig.
	อำเภอบ่อพลอย		อำเภอหนองปรือ		อำเภอเลาขวัญ			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.37	0.41	4.22	0.55	4.36	0.43	1.78	0.171
2. ด้านความสามารถ	4.38	0.45	4.27	0.48	4.36	0.43	0.93	0.397
3. ด้านการนิเทศ	4.41	0.41	4.28	0.62	4.43	0.50	1.37	0.256
4. ด้านการวางแผน	4.48	0.39	4.18	0.59	4.34	0.58	4.89**	0.008
5. ด้านการส่งเสริม	4.41	0.42	4.38	0.46	4.47	0.36	1.00	0.370
บรรยากาศทางวิชาการ								
รวมเฉลี่ย	4.41	0.36	4.27	0.43	4.39	0.36	2.26	0.107

จากตาราง 2 ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนมีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านการวางแผน

พื้นที่จัดการศึกษา	$\bar{x}$	อำเภอบ่อพลอย (Sig.)	อำเภอหนองปรือ (Sig.)	อำเภอเลาขวัญ (Sig.)
		4.48	4.18	4.34
อำเภอบ่อพลอย	4.48	-	0.30* (0.010)	0.14 (0.189)
อำเภอหนองปรือ	4.18	-	-	-0.16 (0.237)
อำเภอเลาขวัญ	4.34	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านการวางแผน ระหว่างครูในอำเภอบ่อพลอยกับครู

ในอำเภอหนองปรือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ครูในอำเภอบ่อพลอยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามากกว่าครูในอำเภอหนองปรือ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะทางด้านวิชาการ ในฐานะผู้นำองค์กรเห็นความสำคัญของความสำเร็จในการจัดการศึกษา มีการใช้ศิลปะและความสามารถของบุคคลหนึ่งที่สูงใจและมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการสื่อสารหรือการติดต่อกันและกันกับผู้ร่วมงานจนสามารถดำเนินการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธน์ เมธีรัตนกุล, และเด่นศักดิ์ สุริยะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่ฟ้าหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่ฟ้าหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศร ศรีเมืองบุญ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการกำหนดให้คณะครูและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบในการนำโรงเรียนไปสู่มาตรฐานการศึกษา ร่วมกันส่งเสริมให้ครูและบุคลากรเข้ารับการอบรมทางวิชาการที่สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงเรียน การควบคุม กำกับให้ครูได้ใช้สื่อวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา และกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านการบริหารจัดการโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Terry (1979) ได้กล่าวอธิบายว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผนการจัดการ การจูงใจ และการควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรมนุษย์และอื่น ๆ ที่มีอยู่ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกพรรณ ยังบุญสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอเคียนซา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3 ผลการศึกษพบว่า ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความสามารถ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อพัฒนางาน สามารถใช้แผนในการบริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี

การให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และผู้บริหารสามารถใช้ความรู้และประสบการณ์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทัน่วงที สามารถบริหารงานด้านวิชาการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน สถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น สอดคล้องกับ Stogdill (1974) ได้สรุปผลการศึกษาคูสมบัติของภาวะผู้นำ โดยต้องเป็นผู้มีความสามารถทางสติปัญญา เป็นความรอบรู้และความเฉลียวฉลาด มีไหวพริบ สามารถใช้ความคิดอย่างสมเหตุสมผล มีความสามารถทางการเรียนรู้ การจดจำและการวินิจฉัยตัดสินใจศึกษาและเข้าใจได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งความสามารถทางสติปัญญาของผู้บริหารนี้ย่อมเป็นปัจจัยชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมอันเป็นคุณลักษณะของผู้บริหารที่จะแสดงออกมาให้บุคคลทั่วไปได้ทราบถึงความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถที่ผู้บริหารทำให้เกิดผลในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติและเกณฑ์อื่น ๆ ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากร ได้แก่ คน วัสดุ เงิน เวลา อย่างดีที่สุดและประหยัดที่สุดในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือประสานงานกันในการดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญแก่คนเป็นหลัก โดยไม่ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้ผู้อื่นเกรงกลัว เปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ส่งเสริมให้มีการปรึกษา ให้ความสำคัญต่อองค์การและส่วนรวม รู้จักให้ความร่วมมือและปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวว่า ด้านความสามารถ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคปัจจุบันการมีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของโรงเรียนที่จะสามารถนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มาสู่โรงเรียน อันจะส่งผลต่อการยอมรับและความร่วมมืออย่างมั่นใจของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และการสั่งการ

1.3 ด้านการนิเทศ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเห็นความสำคัญของงานวิชาการซึ่งเป็นหัวใจหลักของการจัดการศึกษา มีการประชุมวางแผนและทำความเข้าใจแก่คณะครูเกี่ยวกับการนิเทศภายใน มีการติดตามด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู และนำผลการนิเทศมาประชุมวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกัน สอดคล้องกับ รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2550) ได้กล่าวว่า การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการจัดการบริหารการศึกษา เพื่อชี้แนะให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือกับครูและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนของครูและเพิ่มพูนคุณภาพของบทเรียนให้เป็นไปตามจุดหมายของการศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัย เกตุสุตา กังการจร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 สระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 สระบุรี ด้านการนิเทศและประเมินด้านการสอน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานการวิจัยของ ปรียาภรณ์ เรืองเจริญ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการนิเทศและประเมินด้านการสอน อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการวางแผน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารมีการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา โดยยึดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และความสำเร็จของผู้เรียนเป็นส่วนสำคัญ มีการให้วางแผนการเรียนรู้อย่าง

และให้ครูจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้บริหารจัดให้มีคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ส่วนความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารจัดให้มีการประชุมครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร สอดคล้องกับกระทรวงศึกษาธิการ (2551, หน้า 35) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การวางแผนและดำเนินการใช้หลักสูตร การเพิ่มพูนคุณภาพการใช้หลักสูตรด้วยการวิจัย และพัฒนาการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมทั้งสถานศึกษาสามารถเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคมภูมิปัญญาท้องถิ่นและความต้องการของผู้เรียน โดยทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพรพรณ ยังบุญสุข (2558) ได้ศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอกะปง จังหวัดสงขลา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ด้านการวางแผนวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเสริมนอกเหนือจากเวลาที่ใช้ในการเรียนการสอน ผู้บริหารจัดให้มีการอบรมหรือเชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และวิธีการสอนให้กับครูอยู่เสมอมีการส่งเสริมให้ครูมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ หรือพัฒนาวิชาชีพ เช่น การส่งเสริมการศึกษาต่อ การอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาตนเองหรือการทำผลงานเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ และผู้บริหารร่วมกับครูและบุคลากรในสถานศึกษากำหนดวิธีการส่งเสริมและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ Hallinger, & Murphy (1985) ได้กล่าวว่า บรรยากาศทางวิชาการในโรงเรียนจะเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานและเจตคติของบุคลากรและนักเรียน ในโรงเรียนผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียนทั้งด้านตัวครู นักเรียน และการเรียนการสอน รวมทั้งมาตรฐานทางวิชาการของโรงเรียนซึ่งจะจำแนกบทบาทในการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน และสอดคล้องกับผลการวิจัย เสาวภาพันธุ์ ศรีประเสริฐ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ด้านการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามพื้นที่จัดการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบรายคู่ พบว่า อำเภอบ่อพลอยแตกต่างกับอำเภอหนองปรือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละพื้นที่การจัดการศึกษา มีภาวะผู้นำทางวิชาการที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นของครูมีความหลากหลาย มีพฤติกรรมการกระทำหน้าที่ตามบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ในการชี้แนะ หรือโน้มน้าวใจข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เข้าใจและเกิดความตระหนักในการรวมพลังและประสานสัมพันธ์เพื่อพัฒนางานวิชาการและวิชาชีพ การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้นี้ให้กับผู้เรียนได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรชัย ภักดีศุภผล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ

ทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญพา พรหมณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 1 ผลการศึกษา ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ เมธิ์รัตนกุล, และเด่นศักดิ์ สุริยะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่ฟ้าหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของ ผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่ฟ้าหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย เขต 3 จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สำหรับด้านการวางแผน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านการวางแผน พบว่า ระหว่างครูในอำเภอบ่อพลอยกับครูในอำเภอนองบรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา มีความแตกต่างกันซึ่งอาจเป็นเพราะพื้นที่จัดการศึกษาต่างกันจึงทำให้ผู้บริหารมีการวางแผนที่แตกต่างกัน ผู้บริหารอาจจะไม่ได้มีการกำหนดเป้าหมายของโรงเรียนที่ชัดเจน หรืออาจจะไม่ได้วางแผนร่วมกับครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร และการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา การวางแผนและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สอดคล้องกับผลวิจัย กนกพรรณ ยังบุญสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอเคียนซา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ครูผู้สอนที่มีเพศและอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ Findley, B., & Findley, D. (1992) ค้นพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมีผลต่อความมีประสิทธิภาพภายในโรงเรียน สอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวว่า ด้านการวางแผน ภาวะผู้นำทางวิชาการด้านการวางแผนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้องค์กรของสถานศึกษาว่า ขณะนี้เราอยู่ ณ จุดใด และต้องการจะพัฒนาไปในทิศทางใดเพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาและผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ การกำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติงาน การวางแผน และการคาดคะเน และสอดคล้องกับ Hallinger, & Murphy (1985) ได้กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายของโรงเรียนนั้นต้องมีความชัดเจน โดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน โดยให้ทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายทางวิชาการของโรงเรียน ซึ่งจะต้องรวมถึงความรับผิดชอบของคณะครู เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด เป้าหมายในด้านการปฏิบัติงานจะต้องแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สามารถวัดได้นอกจากนั้นเป้าหมายของโรงเรียนจะต้องมีลักษณะที่ง่ายต่อครู ในการที่จะนำไปสอนได้ตรงตามจุดประสงค์ในห้องเรียน การวางแผนงานทางวิชาการในสถานศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญ สนับสนุนให้ครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุจุดหมายของหลักสูตร โดยการจัดประชุมครูให้มีการวางแผนการจัดการเรียนรู้อย่างร่วมกัน พร้อมทั้งจัดกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษา ผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่น
2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรร่วมกับครูในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา วางแผนและดำเนินการใช้หลักสูตรเพิ่มพูนคุณภาพการใช้หลักสูตรด้วยการวิจัย และพัฒนาการปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษา มีการกำหนดว่าสถานศึกษาจะไปในทิศทางใด เพื่อกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กนกพรรณ ยังบุญสุข. (2558). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอเคียนซา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: สยามสปอร์ต ซินดิเคท.
- เกตุสุตา กิ่งการจร. (2560). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 สระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นรัชย์ ภักดีศุภผล. (2562). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญพา พรหมณะ. (2559). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาภรณ์ เรืองเจริญ. (2560). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- พิพัฒน์ เมธิ์ตันกุล, และเด่นศักดิ์ สุริยะ. (2563). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่ฟ้าหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3. ใน การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 51 วันที่ 18 ธันวาคม 2563 (หน้า 230 - 236). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2550). การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เสาวภาพันธ์ ศรีประเสริฐ. (2560). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเมืองพัทยา. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4. (2564). ข้อมูลสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 - 2563. กาญจนบุรี: กลุ่มนโยบายและแผน.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564**. สืบค้น มีนาคม 26, 2565, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- อดิสร ศรีเมืองบุญ. (2564, มกราคม - มิถุนายน). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1. **วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูฏา**, 10(1), 634 - 644.
- Best, J. W. (1981). **Research in Education** (4th ed.). Englewood Cliff: Prentice Hall.
- Debevoise, W. (1989). **Synthesis of Research on The Principal as Instructional Leader**. Boston: Allyn and Bacon.
- Findley, B., & Findley, D. (1992, Winter). Effective schools: The Role of The Principal. **Contemporary Educational**, 63(2), 102 - 104.
- Hallinger, P., & Murphy, J. (1985, November). Assessing The Instructional Management Behavior of Principals. **The Elementary School Journal**, 86(2), 217 - 247.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607 - 610.
- Likert, R. (1976). **Management Styles and The Human Component**. New York: AMACOM.
- Stogdill, R. M. (1974). **Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research**. New York: Free Press.
- Terry, R. (1979). **Principles of Management**. Illinois: Richard D. Irwin.

การพัฒนาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

The Development of Factors Promoting Success of Computer Merchandisers on Social Media

กำพล ตั้งเอกชัย,* สุทธิชัย ปัญญโรจน์,** และนรเศรษฐ์ วาสะศิริ***
Kumpol Tungeakachai, Suthichai Punyaroj, and Noraset Wasasisri

Received: July 4, 2022 Revised: August 31, 2022 Accepted: October 27, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้านับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำนวนทั้งหมด 5 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องสินค้าในกลุ่มเฟซบุ๊ก “ฝากขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสองพิษณุโลก” ที่มีการโพสต์ขายสินค้าใน 1 สัปดาห์ จำนวน 10 โพสต์ขึ้นไป และลูกค้าที่ซื้อคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 384 คน ได้มาโดยการคำนวณตามสูตรของคอกเรน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าที และค่าเอฟ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้จำหน่ายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์ เป็นค่าร้อยละมากที่สุด คือ ด้านการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และประทับใจ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การขายสินค้าออนไลน์, ปัจจัยความสำเร็จ, สินค้าประเภทคอมพิวเตอร์, สื่อสังคมออนไลน์

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

*** ดร., คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

Abstract

This research aimed to study vendors' opinion to marketing success factors in selling computer products on the social media; to study the level of success promotion factors of computer product sellers on the social media and to compare the customer opinions to the success promotion factors of the computer merchandisers on the social media. The samples were 5 computer sellers on social media sampled by purposive sampling method. They were members of the Facebook group named "Second-hand computer consignment Phitsanulok" who had posted equal or more than 10 messages in a week and 384 customers who bought the computers on the social media according to Cochran's formula. The research instruments for collecting data were in-depth interview and questionnaire. The statistics for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test for hypothesis testing, and content analysis.

The results found that the vendors have opinion to marketing success factors in selling computer products at highest percentage which is the customer's satisfaction and impressiveness aspect. In overview, the customers have opinions to the success promotion factors at high level. The customers with the different personal factors have no difference of the opinion to the success promotion factors.

Keyword: Online Product Selling, Success Factors, Computer Product, Online Social Media

บทนำ

ในปัจจุบันตลาดออนไลน์เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น เนื่องจากยุคสมัยเปลี่ยนไป และตลาดแบบเดิมหรือตลาดออฟไลน์เริ่มไม่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในช่วงยุคที่สื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทสำคัญในการใช้ชีวิตของมนุษย์ ซึ่งตลาดออฟไลน์เป็นการทำการตลาดแบบไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากจะใช้โฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ การติดตั้งป้ายโฆษณา และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารในการค้าขาย และส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว การตลาดออฟไลน์จะเป็นตลาดที่มีการใช้ต้นทุนที่สูง ซึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดแสดงสินค้าอย่างต่อเนื่อง และได้รับผลตอบรับน้อยกว่าตลาดออนไลน์ (นาวิก นำเสียง, 2560) ทุกธุรกิจจึงมีการปรับตัวให้เข้ากับสังคมวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ ช่องทางออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือที่ทำให้ฐานธุรกิจขยายตัวได้มากยิ่งขึ้น และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่ามีการซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 36% ในปี 2562 เป็น 49% ในปี 2564 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการซื้อสินค้าออนไลน์ที่เติบโตมากขึ้น และในส่วนของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2560) ได้มีการสำรวจพฤติกรรมผู้ซื้อสินค้า และบริการผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า มีผู้สนใจใช้สื่อออนไลน์ในการซื้อสินค้าและบริการเพราะความสะดวกสบาย ราคาและโปรโมชั่นคุ้มค่า โดยสินค้าที่ถูกค่านิยมซื้อผ่านสื่อออนไลน์ 3 อันดับ คือ 44% นิยมซื้อสินค้าแฟชั่น เช่น เสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า 33.7% นิยมซื้อสินค้าสุขภาพและความงาม และ 26.5% นิยมซื้อสินค้าอุปกรณ์ไอที คอมพิวเตอร์ มือถือ เป็นต้น ในที่นี้จะเน้นถึงการขายสินค้าออนไลน์ด้านอุปกรณ์ไอทีเป็นหลัก กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีนโยบายส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์ไอทีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ภาพรวมอุตสาหกรรมและธุรกิจไอทีมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือว่าผลิตภัณฑ์ไอทีเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และในการดำเนินธุรกิจ และสินค้าด้านไอทียังเป็นสินค้าที่ถูกค้าสั่งซื้อผ่านออนไลน์เป็นจำนวนมาก เพราะว่าเป็นสินค้าที่อยู่ในความสนใจของลูกค้าที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดี (สุพิกา เพชรพิทักษ์, 2560)

ปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ค้าสินค้าจะได้นำปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาธุรกิจของตนเองได้ โดยผู้วิจัยมีการศึกษาปัจจัยความสำเร็จทางการตลาด 4P ของ Kotler (1997) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) ต้องมีการเลือกผลิตภัณฑ์ และบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย 2) ราคา (Price) เป็นสิ่งที่ผู้ค้า และผู้ซื้อสินค้าให้ความสำคัญ ต้องเป็นราคาที่ยอมรับได้ และต้องคำนึงถึงปัจจัยในการตั้งราคา เช่น ราคาตลาดหลัก ราคาต้นทุน เป็นต้น 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสถานที่และเวลา ซึ่งการกระจายสินค้าไปให้ลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนในการบริการด้านข้อมูลก่อน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และ 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าของเราได้ มักจะมีการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา แผ่นพับ (Brochure) และช่องทางออนไลน์ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ และจะได้มีการนำปัจจัยความสำเร็จทางการตลาด 4P มาใช้ในการขายสินค้าบนสื่อสังคมออนไลน์อีกด้วย ซึ่งการขายสินค้าออนไลน์มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งข้อเสียของการขายสินค้าออนไลน์จะส่งผลกระทบต่อผู้ค้า ในด้านการแข่งขันสูงในเรื่องคู่แข่งทางธุรกิจที่ขายสินค้าประเภทเดียวกันหรือทำธุรกิจคล้าย ๆ กันมีข้อเสนอที่ดึงดูดลูกค้าทั้งราคาและโปรโมชั่น การขายสินค้าออนไลน์ก็ส่งผลกระทบต่อผู้ซื้อสินค้าเช่นเดียวกัน เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจบางส่วน ไม่มีมีความเชื่อถือ ใช้โฆษณา

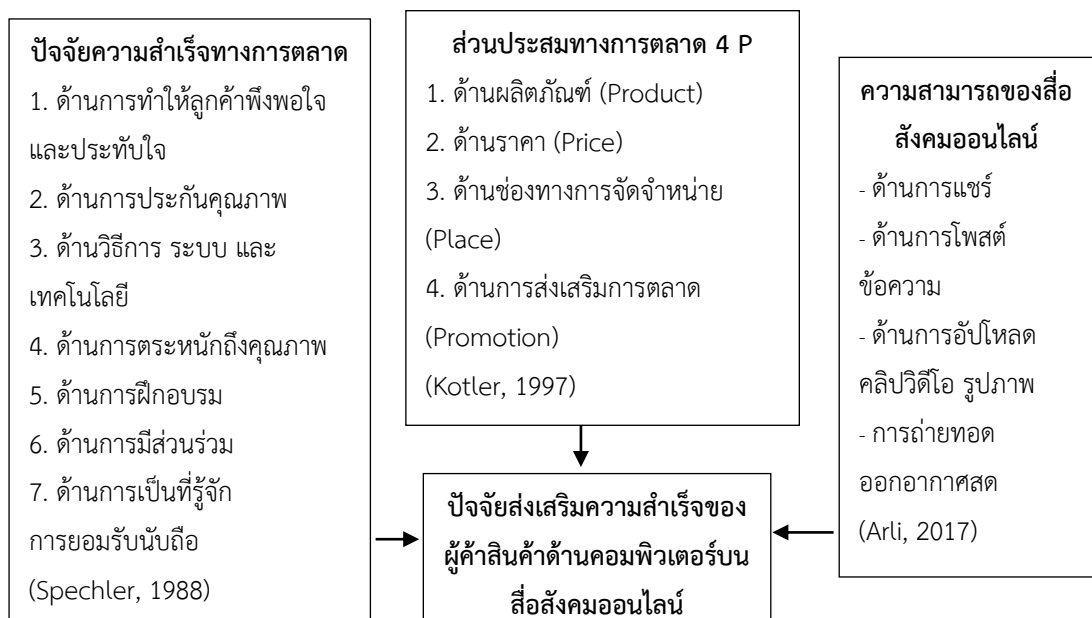
ชวนเชื่อมีสิ่งแอบแฝง ส่วนใหญ่จะถูกหลอกลวงด้วยโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นภาพหรือคำบรรยายในโฆษณาที่ไม่ตรงกับความจริง ทำให้ผู้ซื้อสินค้าได้รับสินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า หรือได้รับสินค้าที่ไม่ตรงตามที่สั่งไว้ ตลอดจนได้รับสินค้าล่าช้า และการจัดส่งสินค้ามาถึงผู้ซื้อสินค้าอาจจะมีสภาพชำรุดเสียหาย ดังนั้นการขายสินค้าออนไลน์จึงส่งผลกระทบต่อผู้ค้า และผู้ซื้อสินค้าในหลาย ๆ ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี, 2563)

จากความสำเร็จและปัญหาข้างต้น จึงเล็งเห็นว่า การศึกษาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จะทำให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจด้านคอมพิวเตอร์ ในการนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และการปรับปรุงการให้บริการเพื่อที่จะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า จนนำไปสู่การพัฒนาเพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้า และดำเนินธุรกิจอย่างทันสมัย ตอบโจทย์ผู้บริโภคยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย คือ ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้า และลูกค้าซื้อคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่วางขายสินค้าที่กลุ่มเฟซบุ๊ก “ฝากขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสองพิษณุโลก” ที่มีการโพสต์ขายสินค้าเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ จำนวน 10 โพสต์ขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 5 คน ลูกค้าซื้อคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ โดยไม่ทราบจำนวนประชากร ตามสูตรของ Cochran (1977) จำนวนทั้งหมด 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้คำสัมภาษณ์ และ 2) ความคิดเห็นของปัจจัยความสำเร็จทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านวิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี ด้านการตระหนักถึงคุณภาพ ด้านการฝึกอบรม ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Spechler, 1988)

2.2 การศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2) ระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของการขายสินค้าออนไลน์ ตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4P ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมและการตลาด (Kotler, 1997) ร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของสื่อสังคมออนไลน์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแชร์ ด้านการโพสต์ข้อความ ด้านการอัปโหลดคลิปวิดีโอ รูปภาพ และด้านการถ่ายทอดออกอากาศสด

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ มีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ศึกษาและทบทวนงานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการจำหน่ายสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้เป็นขอบเขตในการกำหนดประเด็นแบบสอบถามสัมภาษณ์

3.1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

3.1.3 นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดออนไลน์ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนในประเด็นการรวบรวมข้อมูล

3.1.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ ให้เนื้อหามีความเหมาะสม ชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์

3.1.5 นำแบบสัมภาษณ์ฉบับที่เสร็จสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ค้าคอมพิวเตอร์ออนไลน์จำนวน 5 คน แล้วทำการสรุปเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์

3.2 การสร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ มีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ศึกษาและทบทวนงานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา

3.2.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

3.2.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดออนไลน์ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนในประเด็นการรวบรวมข้อมูล และนำมาคำนวณค่า IOC โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

3.2.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีเนื้อหาที่เหมาะสม ชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อผู้ที่จัดทำแบบสอบถาม

3.2.5 ทำการทดลองใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยพิษณุโลกที่เคยซื้อคอมพิวเตอร์มือ 2 บนสื่อสังคมออนไลน์ เป็นกลุ่มตัวอย่างทดลองจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถาม ได้เท่ากับ 0.783

3.2.6 นำแบบสอบถามฉบับเสร็จสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 384 คน แล้วทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติในขั้นต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อกำหนดวิธีการพัฒนาปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการจำหน่ายสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ในมุมมองของผู้จำหน่าย ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยทำการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มตามปัจจัยความสำเร็จทางการตลาด 7 ด้าน ตามแนวคิดของ Spechler (1988) ได้แก่ 1) ด้านการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และประทับใจ 2) ด้านการประกันคุณภาพ 3) ด้านวิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี 4) ด้านการตระหนักถึงคุณภาพ 5) ด้านการฝึกอบรม 6) ด้านการมีส่วนร่วม และ 7) ด้านการเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ จากนั้นทำการนับจำนวนรายการความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใน 7 ด้าน และสรุปผลเชิงสถิติด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า “ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ แตกต่างกัน” โดยใช้การทดสอบค่า t และ f

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้จำหน่ายสินค้า แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดใน 7 ด้าน ที่มีจำนวนค่าร้อยละสูงสุดและต่ำสุด ดังนี้ 1) ด้านการทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ข้อมูลสินค้าอย่างถูกต้องชัดเจนและครบถ้วน และสินค้ามีราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ (60%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีบริการสอบถามข้อมูล ตอบคำถามได้ทันที หากเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย (40%) 2) ด้านการประกันคุณภาพ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สินค้ามีคุณภาพที่ดี และมีมาตรฐานรับรอง (60%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การส่งรับประกันสินค้าตลอดอายุประกันตามเงื่อนไขการรับประกันสินค้า และมีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนมีการจัดจำหน่าย (40%) 3) ด้านวิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การซื้อสินค้าทำได้ในขั้นตอนที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (60%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและหลากหลาย และช่องทางการโฆษณาที่มองเห็นง่าย และเข้าถึงได้ง่าย (20%) 4) ด้านการตระหนักถึงคุณภาพ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้จัดการจำหน่ายมีความตระหนักถึงคุณภาพของสินค้า และผู้จัดการจำหน่ายมีความตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการลูกค้า (40%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้จัดการจำหน่ายมีความตระหนักถึงคุณภาพในราคาของสินค้า (20%) 5) การฝึกอบรม รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฝึกอบรมเทคนิคการขาย และบริการอย่างมืออาชีพ (80%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ฝึกอบรมเกี่ยวกับช่องทางการขายสินค้า (20%) 6) ด้านการมีส่วนร่วม รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกิจกรรมกับลูกค้าเพื่อกระตุ้นยอดขาย (60%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีแบบสอบถามความพึงพอใจหลังการขาย และมีช่องทางให้ลูกค้าแจ้งปัญหาหากกลับมาซื้อซ้ำได้อย่างสะดวก (20%) และ 7) ด้านการเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดโปรโมชั่นสินค้า และมีการรีวิวสินค้าให้ลูกค้าได้เห็นอย่างถูกต้อง และชัดเจน (40%) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้จัดการจำหน่ายให้บริการดีตอบกลับลูกค้าอย่างสุภาพและเป็นกันเอง (20%)

2. ผลการศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 มีอายุระหว่าง 20 - 29 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65 อาชีพ ไม่มีงานทำ/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60 รายได้ ต่ำกว่า 5000 - 10000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ สามารถสรุปได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัจจัยส่งเสริม		แปลผล	จัดอันดับ
	ความสำเร็จของผู้ค้าสินค้า			
	$\bar{x}$	SD		
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.48	0.74	มาก	1

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัจจัยส่งเสริม		แปลผล	จัดอันดับ
	ความสำเร็จของผู้ค้าสินค้า			
	$\bar{x}$	SD		
2. ด้านราคา (Price)	4.45	0.82	มาก	2
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.49	0.57	ปานกลาง	4
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	4.40	0.69	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.71	มาก	

จากตาราง 2 ระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.71$) โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด ดังนี้ ระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.48$, $SD = 0.74$) ด้านราคา ($\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.82$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.40$, $SD = 0.69$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปานกลาง คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 0.57$)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ในรายประเด็นของแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ สามารถนำเสนอประเด็นที่มีของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ มากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการโพสต์คุณสมบัติ (Speciation) ของสินค้าอย่างละเอียด ($\bar{x} = 4.58$, $SD = 0.73$) 2) มีการแนะนำ (Review) สินค้าเป็นคลิปวิดีโอ และรูปภาพ ($\bar{x} = 4.42$, $SD = 0.64$) และ 3) มีการถ่ายทอดสดเพื่อให้ลูกค้าได้เห็นสินค้าที่หลากหลายของทางร้าน ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.52$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการแชร์โพสต์เกี่ยวกับตรายี่ห้อของสินค้า ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.66$)

ด้านราคา สามารถนำเสนอประเด็นที่มีของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการระบุราคาของสินค้าให้เห็นอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.52$, $SD = 0.64$) 2) ในระหว่างการถ่ายทอดสดมีการแสดงราคาสินค้า และบอกราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.40$, $SD = 0.71$) และ 3) มีการโพสต์รายละเอียดการลดราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.32$, $SD = 0.60$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการแจ้งช่องทางการชำระเงิน และการผ่อนชำระไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.73$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถนำเสนอประเด็นที่มีของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ มากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการจัดกิจกรรมลด แลก แจก แถม ($\bar{x} = 4.50$, $SD = 0.74$) 2) มีการเล่นเกมชิงรางวัลผ่านทางการถ่ายทอดสด ($\bar{x} = 4.36$, $SD = 0.62$) และ 3) มีการให้

สมนาคุณแก่ผู้แชร์โพสต์เพื่อรับส่วนลดพิเศษ ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.54$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสร้างชาเลนจ์เพื่อให้ผู้ใช้คนอื่นทำตาม โดยอาจจะสอดแทรกสินค้าเข้าไปเพื่อโปรโมท ($\bar{x} = 3.97$, $SD = 0.61$)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถนำเสนอประเด็นที่มีของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ มากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ 1) รองรับการสั่งซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{x} = 3.56$, $SD = 0.65$) 2) มีการโพสต์ช่องทางการติดต่อกับร้านค้าที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หรือเพชบุ๊ก หรือไลน์ร้าน ($\bar{x} = 3.42$, $SD = 0.71$) และ 3) มีการการระบุขั้นตอนในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ($\bar{x} = 3.28$, $SD = 0.62$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการโพสต์การติดตามการจัดส่งสินค้าของทางร้าน ($\bar{x} = 3.13$, $SD = 0.58$)

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ สามารถสรุปได้ดังตาราง 3 - 6

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมทางการตลาด	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	T	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	หญิง	261	4.33	.577	.293	.789
	ชาย	123	4.50	.707		
2. ด้านราคา (Price)	หญิง	261	4.33	.577	.221	.145
	ชาย	123	4.50	.707		
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	หญิง	261	3.33	.577	.245	.354
	ชาย	123	3.50	.707		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	หญิง	261	4.67	.577	-1.549	.219
	ชาย	123	4.00	.000		
รวม	หญิง	261	4.17	.144	-.198	.377
	ชาย	123	4.13	.177		

จากตาราง 3 ในภาพรวม ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .377$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จตามส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามอายุ

ส่วนประสมทางการตลาด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
2. ด้านราคา (Price)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.033	.017	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.042	.021		
	รวม	4	.075			

จากตาราง 4 ในภาพรวม ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .556$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จตามส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมทางการตลาด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
2. ด้านราคา (Price)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระหว่างกลุ่ม	2	.533	.267	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.667	.333		
	รวม	4	1.200			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.033	.017	.800	.556
	ภายในกลุ่ม	2	.042	.021		
	รวม	4	.075			

จากตาราง 5 ในภาพรวม ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .556$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จตามส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามรายได้

ส่วนประสมทางการตลาด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระหว่างกลุ่ม	1	.200	.200	.600	.495
	ภายในกลุ่ม	3	1.000	.333		
	รวม	4	1.200			
2. ด้านราคา (Price)	ระหว่างกลุ่ม	1	.450	.450	1.800	.272
	ภายในกลุ่ม	3	.750	.250		
	รวม	4	1.200			

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	ระหว่างกลุ่ม	1	.200	.200	.600	.495
	ภายในกลุ่ม	3	1.000	.333		
	รวม	4	1.200			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระหว่างกลุ่ม	1	.450	.450	1.800	.272
	ภายในกลุ่ม	3	.750	.250		
	รวม	4	1.200			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1	.013	.013	.600	.495
	ภายในกลุ่ม	3	.063	.021		
	รวม	4	.075			

จากตาราง 6 ในภาพรวม ลูกค้ารายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน (Sig = .495) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จตามส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้จำหน่ายที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ด้านการทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ มีจำนวนคำตอบมากที่สุด ทั้งนี้การมุ่งสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญ เนื่องมาจากลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าซ้ำ หรือมีการแนะนำสินค้านั้นให้กับผู้อื่นต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rohwiyati, & Praptiestrini, (2019) คุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และนำมาสู่ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำของกลุ่มลูกค้า ส่วนด้านวิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี ด้านการตระหนักถึงคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ มีจำนวนคำตอบน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากธุรกิจส่วนใหญ่เป็นแบบรายย่อยที่ยังไม่ได้มีการเตรียมการและวางแผนเพื่อสร้างความสำเร็จในการตลาดในมิติต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบริการที่ประทับใจเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น ธุรกิจควรวางแผนและดำเนินการยกระดับในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริการแก่ลูกค้า เช่น แหบทตอบคำถามได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของตัวสินค้าผ่านการรีวิวที่เจาะกลุ่มลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และ

สร้างความสำเร็จเจาะกลุ่มลูกค้าที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นตอนกลางอายุ ระหว่าง 20 - 29 ปี ผ่านการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าได้ร่วมอย่างสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ

2. ผลการศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการศึกษาระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องมาจากการสร้างความประทับใจในรูปลักษณ์ความโดดเด่น และความหลากหลายของสินค้า จะเป็นปัจจัยสำคัญช่วยดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมมกล หงส์ยนต์ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาชาต้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าคาดหวังต่อสินค้าบนแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาชาต้า) ที่มีความหลากหลาย

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จของผู้ค้าสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าที่ซื้อสินค้าด้านคอมพิวเตอร์อาจต้องการการตอบสนองการบริการเท่าเทียมกัน ดังนั้นร้านค้าควรออกแบบการบริการที่ครอบคลุมทั้งหมด โดยไม่ต้องมีการเจาะจงกลุ่มลูกค้า และมุ่งเน้นการออกแบบระบบเพื่อให้ลูกค้าทุกเพศ วัย และแตกต่างความสามารถได้รับรู้ถึงข้อมูลคุณสมบัติและประโยชน์ของสินค้าอย่างครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงระบบขายออนไลน์ที่ใช้งานควรมีความง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิกา เพชรพิทักษ์ (2560) พบว่า การรับรู้การมีประโยชน์ ความง่ายของการซื้อสินค้าโอทีทางออนไลน์ และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกและความตั้งใจซื้อ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าทางออนไลน์ของผู้บริโภค และ ธีรวัช เดชวิทกุล และ จริพร ศรีทอง (2561) พบว่า ผู้ขายสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ลงขายครบถ้วน ถูกต้อง และบรรยายสินค้าให้ลูกค้ารับทราบ และมีความตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ธุรกิจควรวางแผนและดำเนินการยกระดับในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริการแก่ลูกค้า เช่น แชนบอทตอบคำถามได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น
2. รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของตัวสินค้าผ่านการรีวิวที่เจาะกลุ่มลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
3. ธุรกิจควรจัดกิจกรรมให้ลูกค้าได้ร่วมอย่างสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ
4. ธุรกิจควรให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรู้สึกเป็นบุคคลสำคัญจากการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของระดับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการจำหน่ายสินค้าด้านคอมพิวเตอร์บนสื่อสังคมออนไลน์ในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความภักดีในการซื้อสินค้าจากลูกค้า
2. ควรศึกษาวิธีการสร้างปัจจัยความสำเร็จบนเครื่องการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การขายผ่านโปรแกรมไลน์ อินสตาแกรม และโปรแกรมอีมาร์เก็ตเพลสต่าง ๆ ในเชิงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการขายผ่านช่องทางต่าง ๆ
3. สามารถใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความลุ่มลึกเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ระดับการดำเนินการตามปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จทางการตลาดออนไลน์กับประสิทธิผลในด้านการตัดสินใจซื้อสินค้า และการกลับมาซื้อสินค้าซ้ำของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- ธีรวัช เตชวิฑิตกุล, และจิรพร ศรีทอง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ประเภทไอที (ฮาร์ดแวร์,ซอฟต์แวร์). สืบค้น เมษายน 18, 2565, จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-3-1_1564654635.pdf.
- นาวิก นำเสียง. (2560). การตลาดผสมผสาน ออนไลน์และออฟไลน์. สืบค้น พฤษภาคม 2, 2565, จาก https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/117181?fbclid=IwAR3hgWjmLxpzzTtGhVxZu6cjCHK15pd4e6-SlQoEGvUsh14_v8mfKA_4XHWk.
- เปรมกมล หงส์ยนต์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาด้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม.
- พนิตานันท์ อังคสกุลเกียรติ. (2556). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าของผู้หญิงจากร้านค้าในสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพิกา เพชรพิทักษ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. (2563). ปัญหาการซื้อขายออนไลน์. สืบค้น พฤษภาคม 2, 2565, จาก http://www.saraburi.go.th/web2/files/com_news_report/2020-06_7d07b281e757baf.pdf?fbclid=IwAR3EzUSyCVZPpbpgotgQ596Cb0ozkMQAuNA7FyFrDWuo8cXeH65JyDuthaw.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560. สืบค้น พฤษภาคม 2, 2565, จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/08/file_8e1452be6e47bfd79351c379d0a2a3d5.pdf.
- Arli, D. (2017, September). The Use of The Major Components of Social Marketing: A Systematic Review of Tobacco Cessation Programs. *Social Marketing Quarterly*, 23(3), 232 – 248.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd Edition). New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (14th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2019, January). The Effect of Shopee e-Service Quality and Price Perception on Repurchase Intention: Customer Satisfaction as Mediation Variable. *Indonesian Journal of Contemporary Management Research*, 1(1), 47 - 54.

Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality*, Institute of Industrial Engineer. Georgia: Norcross.

การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ประกอบการสอนรายวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง
พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา
และวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามที่ 1
The Video Media Development for Teaching Local History Course:
Title “History of The City of Samburi” Social, Religion, and Culture
Study Learning Group for Elementary Students Grade 4
at Phibun Songkhro 1 School

พรณัฏฐิพย์ เพ็ชรวิจิตร*, นันทวัส อินธานี**, ธนพร วารินิล***, และปนัดดา พาณิชนพณ์****
Phanthip Petchvichit, Nunthawas Inthanee, Thanaporn Wareenil,
and Panadda Panichayapan

Received: July 11, 2022 Revised: August 31, 2022 Accepted: October 31, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. พัฒนาสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น 3. ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามที่ 1 ภาคเรียนที่ 2/2564 จำนวน 33 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี แผนการจัดการเรียนรู้ แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบวัดความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าประสิทธิภาพ (E1/E2) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี มีคะแนนประเมินคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าประสิทธิภาพ (E1/E2) 86.53/82.50 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนโดยมีผลต่าง +4.39 คะแนน

* สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

** สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

*** สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

**** สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

และ 3. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน, สื่อวีดิทัศน์

Abstract

The objectives of this present study were 1) to develop the video media related to local history entitled “Samburi Historical Community Development” to achieve the 80/80 efficiency criteria; 2) to compare study achievement before and after using local history video media; 3) to evaluate satisfaction of student using local history video media in classes. The target group in this research was 33 fourth graders at Phibun Songkhro 1 School in the second semester of the academic year 2021. The research tools used in this study were the video media related to local history entitled “Samburi Historical Community Development”, lesson plan, study achievement measurement form, and satisfaction measurement form. The statistics used in the data analysis were the efficiency (E1/E2), means, and standard deviation.

The research findings revealed that 1. the video media related to local history entitled “Samburi Historical Community Development elicited a quality assessment score at the highest level with the efficiency (E1/E2) of 86.53/82.50 in accordance with the 80/80 efficiency criteria; 2. the students achievement of the fourth graders revealed that their posttest score were higher than that of the pretest. The score differed at +4.39; 3. students were satisfied with implementing the video media related to local history entitled “Samburi Historical Community Development. Its overall satisfaction in all 4 aspects was at the highest level.

Keyword: Satisfaction, Local History, Study Achievement, Video Media

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) มาตรา 7 ระบุว่า ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 44) ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพในการศึกษาต่อ และประกอบอาชีพ โดยกำหนดจุดมุ่งหมาย ประการหนึ่งว่า มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย การอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม มีจิตสาธารณะมุ่งทำประโยชน์และสร้างสิ่งที่ดีงามในสังคม และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

การศึกษาประวัติศาสตร์ในกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีความสำคัญต่อมนุษยชาติ เป็นการเรียนรู้ประสบการณ์ทั้งมวลของมนุษย์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ทำให้มนุษย์รับรู้ความเป็นมาของตนเอง เข้าใจสังคมที่อาศัยอยู่และใช้สติปัญญาสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าขึ้นใหม่อย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อใช้ปรับตัว และอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม (เฉลิม มลิตา นิตินเขตต์ปรีชา, 2559, หน้า 16) การเรียนรู้ประวัติศาสตร์จึงช่วยพัฒนากระบวนการคิดและทักษะที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต เพราะเป็นการศึกษาเรื่องราวของสังคมมนุษย์ในอดีตตามมิติเวลาจากร่องรอยแหล่งข้อมูลหลักฐานทางประวัติศาสตร์และใช้วิธีการทางประวัติศาสตร์สืบค้นเรื่องราวอย่างเป็นระบบ (ศศิพัชร จำปา, 2558, หน้า 32) นำไปสู่การสังเคราะห์และสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ทางประวัติศาสตร์เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น การศึกษาประวัติศาสตร์จึงมีความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพนักเรียนที่จะเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศต่อไปให้มีความสามารถทั้งด้านความรู้ ความคิด ทักษะกระบวนการและการปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง

สอดคล้องกับเป้าหมายทางการศึกษาผ่านพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่กล่าวว่า การศึกษาประวัติศาสตร์ของไทยที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับศูนย์กลางอำนาจ รัฐ และชนชั้นปกครอง เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำให้เราเห็นวิธีและรูปแบบการเขียนประวัติศาสตร์แบบพงศาวดาร การมองประวัติศาสตร์แบบพงศาวดานั้น ทำให้ข้อมูลของประวัติศาสตร์ท้องถิ่นถูกละเลย ในมุมมองของนักประวัติศาสตร์และนักวิชาการปัจจุบัน ลักษณะและขอบเขตของประวัติศาสตร์ท้องถิ่นได้แยกออกจากประวัติศาสตร์ที่เน้นศูนย์กลางราชธานีหรือประวัติศาสตร์ชาติ แต่อย่างไรก็ตามถือว่าประวัติศาสตร์ท้องถิ่นมีความสำคัญในตัวเองไม่ใช่เป็นเพียงส่วนประกอบของประวัติศาสตร์ชาติ เท่านั้น (สุนทรชัย ขอบยศ, 2562, หน้า 24) การศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น คือ กระบวนการศึกษาประวัติศาสตร์สังคมที่เน้นมวลชน เป็นประวัติศาสตร์ที่คนภายในท้องถิ่นเชื่อว่าเป็นจริง (ธิดา สารเยา, 2539, หน้า 82) ประวัติศาสตร์แบบนี้จึงเกิดจากแรงสะท้อนทางความคิดของคนในสังคม ซึ่งปรากฏในรูปแบบของตำนาน นิทานปรัมปรา และคำบอกเล่าของคนในพื้นที่เหล่านั้น ทั้งนี้ ประวัติศาสตร์มวลชนในสังคมจึงเป็นพลังส่วนใหญ่ที่จะผลักดันประวัติศาสตร์ให้เคลื่อนที่อยู่

(ดารารัตน์ เมตตาริกานนท์, 2556, หน้า 36) ผ่านข้อมูลหลักฐานของท้องถิ่นเป็นหลัก จึงช่วยให้เราเห็นภาพของสังคมในระดับจุลภาคชัดเจนขึ้น ดังนั้นวิธีการศึกษาจึงต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจ “ความทรงจำร่วมหรือสำนึกทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน” ของคนในท้องถิ่นซึ่งได้เชื่อมโยงผู้คนเข้าไว้ด้วยกันทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (อรรถจักร สัตยานุรักษ์, 2559, หน้า 114)

สื่อการเรียนการสอนในปัจจุบันวิทัศน์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้สึก นึกคิดของบุคคลทั่วไป ทำให้ผู้ดูจำติดตา ประทับใจ และเปลี่ยนแปลงตามสื่อเหล่านั้น โดยไม่รู้ตัว ทำให้วิทัศน์เป็นสื่อที่ให้ภาพและเสียงได้สมจริง วิทัศน์ยังเป็นสื่อที่มีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการศึกษา ด้านการเสริมความรู้แก่ผู้เรียนในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะการเรียนรู้ที่เกิดจากการชมวิทัศน์เป็นการเรียนรู้ที่ได้ทั้งภาพเคลื่อนไหวและเสียงประกอบ และสามารถเข้าไปสู่ระบบการรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 โดยเฉพาะทางตาและทางหูสามารถทำให้ผู้เรียนได้เห็นภาพและได้ยินเสียงที่สมจริง ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์เกิดทักษะกระบวนการคิด เกิดความเข้าใจและสามารถจดจำได้นาน ซึ่งวิทัศน์นี้ใช้งานง่ายและสะดวก เหมาะสำหรับผู้เรียนทุกระดับชั้น ทุกเพศและทุกวัย สื่อวิทัศน์ทำให้นักเรียนเกิดความเชื่อ ความศรัทธาในสิ่งที่ตนได้เห็นด้วยตาและได้ยินด้วยหูด้วยตัวนักเรียนเอง มิใช่จากการบอกเล่าของครูเช่นในสมัยก่อน ดังนั้นปัจจุบันในวงการศึกษาก็ได้หันมาให้ความสำคัญกับสื่อวิทัศน์มากยิ่งขึ้น (อดิศักดิ์ โคตรชุม, 2562, หน้า 29 - 31)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้สื่อวิทัศน์ เพื่อประโยชน์สำหรับการเรียนการสอน วิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในสาระการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ สื่อวิทัศน์สำหรับประวัติศาสตร์ท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามเขต 1 และหวังว่าผู้เรียนจะสามารถเกิดแรงสะท้อนทางความคิดของคนในสังคม ช่วยให้เราเห็นภาพของสังคมในระดับท้องถิ่นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เข้าใจและเกิดความทรงจำร่วมหรือสำนึกทางประวัติศาสตร์ร่วมกันของคนในท้องถิ่น ซึ่งได้เชื่อมโยงผู้คนเข้าไว้ด้วยกันทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาสื่อวิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้ สื่อวิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อวิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามเขต 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1 ห้องเรียน มีนักเรียน จำนวน 33 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ การเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพิบูลสงครามเขต 1

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 ประสิทธิภาพของสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

2.2 ผลสัมฤทธิ์จากการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

2.3 ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ระหว่างเดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 4 สัปดาห์ รวม 4 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.1 สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ประกอบด้วย วีดิทัศน์ทั้งหมด จำนวน 2 ชุด ได้แก่

1.1.1 ชุดที่ 1 ประวัติศาสตร์คืออะไร ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 ระดับความเหมาะสมมากที่สุดสามารถรับชมได้ที่ <https://youtu.be/3qglGYT905w> มีความยาว 20 นาที เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการอธิบายความหมายของประวัติศาสตร์และเหตุผลในการศึกษาประวัติศาสตร์

1.1.2 ชุดที่ 2 พัฒนาการความเป็นชุมชนสามบุรี ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 ระดับความเหมาะสมมากที่สุด สามารถรับชมได้ที่ https://youtu.be/_OT6l4_EwsU มีความยาว 20 นาที เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของชุมชนสามบุรี (ลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี) เป็นพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่ยุคก่อนประวัติศาสตร์จนถึงการก่อตั้งกรุงศรีอยุธยา

ผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนสังคมศึกษา 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล และแต่ละชุดประเมินคุณภาพแล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งได้ระดับคะแนนเฉลี่ยของสื่อวีดิทัศน์เท่ากับ 4.56 ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

1.2 แผนการจัดการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี จำนวน 4 แผน แผนละ 1 ชั่วโมง รวม 4 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนสังคมศึกษา 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล นำแผนการ

จัดการเรียนรู้ที่ได้ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพลร่มอนุสรณ์ มิตรภาพที่ 50 จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 เพื่อหาข้อบกพร่องในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

1.3 แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี เป็นแบบปรนัย จำนวน 20 ข้อ โดยผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนสังคมศึกษา 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล นำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ได้ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพลร่มอนุสรณ์ มิตรภาพที่ 50 จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 ค่าความยากง่ายเท่ากับ 0.72 และค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.50 เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

1.4 แบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีทัศนประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใน 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาในการนำเสนอ ด้านภาพเสียงและการใช้ภาษา ด้านระยะเวลา และด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ จำนวน 20 ข้อ โดยผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนสังคมศึกษา 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล นำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ได้ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนพลร่มอนุสรณ์ มิตรภาพที่ 50 จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบวัดความพึงพอใจ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดค่าระดับน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น	5
มีความพึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนนเป็น	4
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนนเป็น	3
มีความพึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนนเป็น	2
มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น	1

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ซึ่งกระจายละเอียดและวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมกับนักเรียน

2.2 ทำการทดสอบก่อนการเรียน (Pre-test) นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อวิธีทัศนประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ ใช้เวลา 60 นาที

2.3 ดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดการเรียนรู้เองโดยใช้เวลาเรียน 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ รวม 4 ชั่วโมง

2.4 หลังจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แล้ว ทำการทดสอบหลังการเรียนรู้ (Post-test) นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ ใช้เวลา 60 นาที

2.5 เมื่อนักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเสร็จแล้ว ให้นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ ทำแบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี จำนวน 20 ข้อ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 นำคะแนนที่ได้จากแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตรวจสอบให้คะแนน

3.2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรีก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 คะแนนที่ได้จากแบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์การแปลผลช่วงคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ปรับใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2560, หน้า 104) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

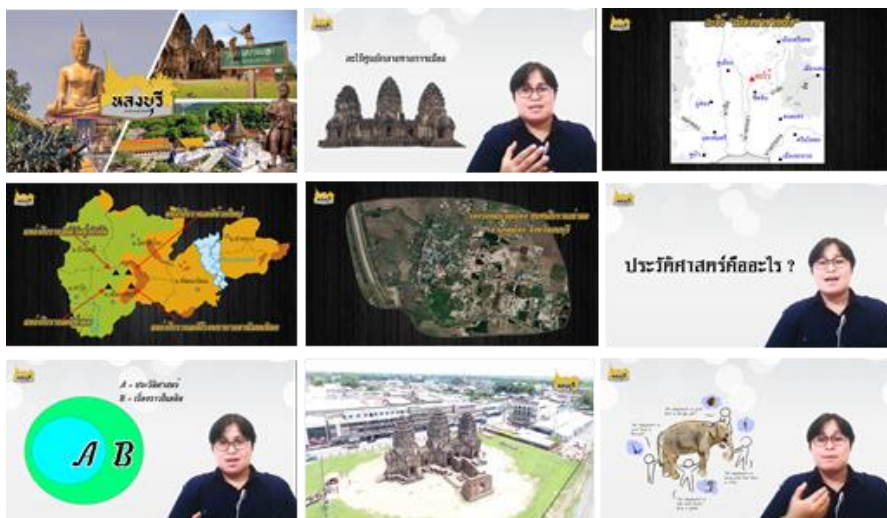
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ผู้วิจัยดำเนินการและได้ผลการวิจัยดังนี้

1.1 จากการวิเคราะห์หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนพิบูลสงครามเขต 1 กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในรายวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นนั้น พบว่า เนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้สามารถจัดทำสื่อวีดิทัศน์ได้ 2 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 ประวัติศาสตร์คืออะไร ชุดที่ 2 พัฒนาการความเป็นชุมชนสามบุรี แล้วจึงได้วางแผนและพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ ทั้ง 2 ชุด โดยแต่ละชุดประกอบด้วยภาพเคลื่อนไหวและบทบรรยายเนื้อหาตามขั้นตอน 5 ขั้นตอนดังนี้ คือ 1) ขั้นตอนการวางแผน (Planning) 2) ขั้นตอนเตรียมการ (Preparation) 3) ขั้นตอนการผลิต (Production) 4) ขั้นตอนตัดต่อ (Post Production) และ 5) ขั้นตอนประเมินผลรายการ (Evaluation) ดังภาพ 1



ภาพ 1 สื่อวิถีทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

1.2 ผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่า สื่อทั้ง 2 ชุด มีระดับคะแนนคุณภาพเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับ มากที่สุด แปลว่า สามารถใช้งานได้ จากนั้นทำการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

1.3 หาประสิทธิภาพของสื่อวิถีทัศน์ โดยการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายได้ผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ประสิทธิภาพของสื่อวิถีทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

การทดสอบ	จำนวน (คน)	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ประสิทธิภาพ(E_1/E_2)
ระหว่างเรียน (E_1)	33	80	69.22	86.52	86.53/82.50
หลังเรียน (E_2)	33	20	16.50	82.50	

จากตาราง 1 พบว่า ผลการคำนวณหาประสิทธิภาพของสื่อวิถีทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ได้ผลการทดสอบระหว่างเรียน (E_1) มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.52 และผลการทดสอบหลังเรียน (E_2) มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.50 แสดงว่า การพัฒนาสื่อวิถีทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีประสิทธิภาพ 86.53/82.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้ สื่อวิถีทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

(N = 33)

	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน		คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน		ผลต่าง
		μ_1	σ_1	μ_2	σ_2	
การทดสอบ	20	12.11	2.109	16.50	0.847	+4.39

จากตาราง 2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรีสูงกว่าก่อนเรียนโดยมีผลต่าง +4.39 คะแนน

3. ผลศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้อยู่โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้อยู่โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี

รายการ	μ	σ	แปลความหมาย
1. ด้านเนื้อหาในการนำเสนอ	4.65	0.61	มากที่สุด
2. ด้านภาพเสียงและการใช้ภาษา	4.55	0.81	มากที่สุด
3. ด้านระยะเวลา	4.51	1.12	มากที่สุด
4. ด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ	4.67	0.56	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.64	0.76	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.64$, $\sigma = 0.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.67$, $\sigma = 0.56$) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาในการนำเสนอ ($\mu = 4.65$, $\sigma = 0.61$) และน้อยที่สุดคือด้านระยะเวลา ($\mu = 4.51$, $\sigma = 1.12$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 พบว่า เนื้อหาในหน่วยการเรียนรู้สามารถจัดทำสื่อวีดิทัศน์ได้ 2 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 ประวัติศาสตร์คืออะไร ชุดที่ 2 พัฒนาการความเป็นชุมชนสามบุรี แต่ละชุดประเมินคุณภาพแล้วหาค่าเฉลี่ย ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยของสื่อวีดิทัศน์

เท่ากับ 4.56 ระดับความเหมาะสมมากที่สุด มีค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2) 86.53/82.50 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี เป็นสื่อการเรียนรู้ที่สามารถสร้างความสนใจและสร้างมุมมองที่หลากหลายให้กับนักเรียน ทำให้เข้าใจง่ายและส่งเสริมให้เกิดทักษะปฏิบัติที่ดี นอกจากนี้ในการสร้างสื่อวีดิทัศน์ ผู้วิจัยใช้ภาพประกอบที่เร้าความสนใจ เสียงบรรยายที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับวัยเพื่อให้ให้นักเรียนสนุกสนานในการเรียน เป็นการเปิดการเรียนรู้ประสบการณ์ทั้งมวลของมนุษย์ในท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ทำให้นักเรียนรับรู้ความเป็นมาของตนเอง เข้าใจสังคมที่อาศัยอยู่และใช้สติปัญญาสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าขึ้นใหม่อย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อใช้ปรับตัวและอยู่ร่วมกันในสังคมท้องถิ่นของตนเองได้ นอกจากนี้สื่อวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ผ่านขั้นตอนในการจัดทำอย่างมีระบบและมีวิธีการที่เหมาะสม กล่าวคือ ศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ศึกษาสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ จิตวิทยาการเรียนรู้ จุดประสงค์การเรียนรู้ หลักสูตรของโรงเรียน โครงสร้างของรายวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น หลักการสร้างสื่อวีดิทัศน์ทำให้ได้สื่อที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับผู้เรียน สอดคล้องกับมโนทัศน์ พันธเพชร, และศนิ บุญญกุล (2558) การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การเคลื่อนที่ในหนึ่งมิติเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต ผลการวิจัยปรากฏว่า สื่อวีดิทัศน์เรื่องการเคลื่อนที่ในหนึ่งมิติที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้ ร้อยละ 77.98/77.70 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ 80/80 และคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์เรื่องการเคลื่อนที่ในหนึ่งมิติ สูงกว่าคะแนนผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้ สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรีสูงกว่าก่อนเรียน โดยมีผลต่าง +4.39 คะแนน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจเป็นเพราะสื่อวีดิทัศน์ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความเหมาะสมกับผู้เรียนในช่วงชั้นนี้ สื่อมีการนำประวัติศาสตร์ท้องถิ่นที่มีความเข้าใจง่าย เนื้อหาไม่ซ้ำใคร เน้นบริบทแวดล้อมในท้องถิ่นที่ใกล้ชิดผู้เรียน มีเนื้อหาไม่ยากจนเกินไปประกอบกับใช้แผนจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยกำหนดสร้างขึ้นมีความเหมาะสมผ่านขั้นตอนในการจัดทำอย่างเป็นระบบ ศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ศึกษาสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ จิตวิทยาการเรียนรู้ จุดประสงค์การเรียนรู้ หลักสูตรของโรงเรียน โครงสร้างของรายวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น กำหนดจุดประสงค์ของการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเนื้อหาของวีดิทัศน์ซึ่งมีภาพประกอบสวยงาม ชัดเจน ใช้ภาพประกอบการเสนอเนื้อหา ช่วยให้ผู้เรียนสามารถจดจำเนื้อหาเรื่องราวต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นตรงกับ บุญชม ศรีสะอาด (2559) ที่กล่าวว่า การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียที่มีขนาดตัวอักษรและภาพประกอบการเรียนการสอนที่เหมาะสม เมื่อผู้เรียนได้เห็นภาพที่คมชัด และเหมาะสมกับเนื้อหาที่ผู้เรียนศึกษาอยู่ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น และตัวอักษรที่ใหญ่พอสมควร ไม่ยากจนเกินไป ทำให้ผู้เรียนไม่เบื่อหน่ายกับการเรียน สามารถนำสื่อมัลติมีเดียกลับมาทบทวนความรู้ได้ตามความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชวนิชย์ วงษ์ทองดี (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาผลสัมฤทธิ์การใช้สื่อวีดิทัศน์เรื่องกล้วย ๆ วิชาภาษาไทยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลวัดนางโน (ละเอียดยุบถัมภ์) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีคะแนนก่อนเรียนเฉลี่ย 20.57 คะแนนหลังเรียนเฉลี่ย 25.13 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น เรื่อง พัฒนาการชุมชนทางประวัติศาสตร์สามบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสื่อวีดิทัศน์สร้างโดยอาศัยหลักการใช้สิ่งเร้า เพื่อให้เกิดการตอบสนองมีการเสริมแรงในขณะที่เรียน การนำเสนอเนื้อหาจะเป็นรูปภาพเคลื่อนไหว ข้อความ เสียง และผู้เรียนสามารถทราบผลความก้าวหน้าของตนเองทันทีเมื่อตอบเสร็จ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ถึงความสามารถของตนเอง และการแก้ไขข้อบกพร่องด้วย ถ้าผู้เรียนได้รับผลที่น่าพึงพอใจจะช่วยให้การเรียนประสบความสำเร็จ ผู้เรียนก็จะมีความพึงพอใจ กับการเรียนมากขึ้น สอดคล้องกับ ศุทธนุช ผาสุก, อำนวย เดชชัยศรี, และศักดิ์เศรษฐ์ ประกอบผล (2559) ที่ได้ศึกษาและพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง อาณาจักรสุโขทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม: ประวัติศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม พบว่า นักเรียนที่เรียนสังคมศึกษาโดยการเรียนการสอนด้วยสื่อวีดิทัศน์หลังเรียน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ในขั้นเตรียมการจัดทำสื่อวีดิทัศน์ควรมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของวีดิทัศน์ที่จะนำเสนอ โดยเรียบเรียงและเขียน Storyboard ทำให้เนื้อหาในวีดิทัศน์มีการเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่องและทำให้นึกหากระชับเข้าใจง่าย และเพื่อให้ง่ายและสะดวกในการผลิตวีดิทัศน์

2. ก่อนการนำกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ไปใช้ในการเรียนรู้ ครูผู้สอนควรทำการศึกษาวีดิทัศน์ล่วงหน้าก่อน ทำการวางแผนการจัดการเรียนรู้กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับเวลาและผู้เรียน การใช้สื่อวีดิทัศน์ในการเรียนรู้นั้น นักเรียนจะให้ความสนใจกับสื่อในระดับมาก ถ้าสื่อมีความยาวไม่มากเกินไป โดยหากต้องใช้สื่อวีดิทัศน์ที่มีความยาวมาก ควรมีการหยุดการเล่นสื่อเป็นระยะ ๆ และให้ผู้เรียนได้ร่วมตอบคำถามและอภิปราย ทั้งนี้ หากผู้จัดการเรียนรู้มีการเสริมแรงด้วยคะแนนจะสามารถทำให้ผู้เรียนมีความสนใจตอบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิธีการนำเสนอเนื้อหาของสื่อ หรือเทคนิคในการใส่องค์ประกอบต่าง ๆ ลงไปในสื่อเพื่อให้เกิดการรับรู้หรือเกิดความแตกต่างกันออกไป

2. ควรมีการประเมินในเชิงคุณภาพด้านความคิดเห็นของผู้รับสื่อ เนื่องจากจะได้ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่ผู้รับสื่อมีต่อสื่อในแต่ละประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- เฉลิม มลิลา นิตเชตต์ปรีชา. (2559). **เทคนิควิธีการสอนประวัติศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชญาณิชฐ์ วงษ์ทองดี. (2552, กรกฎาคม - ธันวาคม). การศึกษาผลสัมฤทธิ์การใช้สื่อวีดิทัศน์เรื่องกล้วย ๆ วิชาภาษาไทยสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลวัดนางโน (ละเอียดยุติธรรม) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดอ่างทอง. **วารสารสารสนเทศ**, 10(2), 81 – 88.
- ดรรชนี เมตตาริกานนท์. (2556). **ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธิดา สารยา. (2539). **ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น: ประวัติศาสตร์ที่สัมพันธ์กับสังคมมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เมืองโบราณ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2559). **การวิจัยสำหรับครู** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปรเมศวร์ สิริสุภักดิ์, ธีรศวรรย์ เตชะไตรภพ, และบริบูรณ์ ขอบทำดี. (2561). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียคอมพิวเตอร์ เรื่อง หลักการทำงานของคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดพุทธไธสวรารย์. **วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**, 4(1), 49 – 62.
- มงคล พันธุ์เพชร, และศนิ บุญกุล. (2558). การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เรื่องการเดินทางที่หนึ่งมิติเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภูมิศึกษาของโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยรังสิต. ใน **การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ พ.ศ. 2558 “The Wisdom for Educational and Social Development”** วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2558 (หน้า 406 – 413). บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542**. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก.
- ศศิพัชร จำปา. (2558). **การพัฒนาแบบการจัดการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นโดยใช้แหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์เพื่อส่งเสริมกระบวนการคิดทางประวัติศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริพล แสนบุญส่ง, นิป เอ็มรัฐ, และศักดา จันทราศรี. (2561, กรกฎาคม - ธันวาคม). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ เรื่อง โปรแกรมค้นหาสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดพระขาว (ประชานุเคราะห์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้**, 4(2), 1 – 15.

- ศุทนต์ ผาสุก, อำนวย เดชชัยศรี, และศักดิ์เครศ ประกอบผล. (2559, กรกฎาคม - ธันวาคม). การพัฒนาสื่อ
วิธีทัศน์ เรื่อง อาณาจักรสุโขทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม: ประวัติศาสตร์
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม. **จันทร์เกษมสาร, 22(43), 65 – 77.**
- สุนทรชัย ขอบยศ. (2562, พฤษภาคม - สิงหาคม). ประวัติศาสตร์ท้องถิ่นเพื่อการพัฒนารากฐานท้องถิ่นที่เข้มแข็ง
และยั่งยืน. **วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 17(2), 115 - 138.**
- อดิศักดิ์ โคตรชุม. (2562, กรกฎาคม - ธันวาคม). การพัฒนาสื่อวิธีทัศน์ เพื่อประกอบการเรียนรู้รายวิชาการงาน
อาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การจัดและตกแต่งสวน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. **วารสารโครงการวิทยการ
คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, 5(2), 67 – 76.**
- อรรถจักร สัตยานุรักษ์. (2559). **ประวัติศาสตร์เพื่อชุมชน: ทิศทางใหม่ของการศึกษาประวัติศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

การวิเคราะห์วัจนกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
ภาคตะวันตกของไทยที่ปรากฏในสื่อออนไลน์
An Analysis of Speech Acts of Cultural Tourism Public Relation in
Western Part of Thailand in Social Media

ราตรี แจ่มนิยม*, พีระวิศว์ พูลเขตทวีทย์**, และพรสวรรค์ เจริญหงษ์ษา***
Ratree Chamniyom, Pirawit Pulkhetwit, and Pornsawan Careanhongsa

Received: August 8, 2022 Revised: September 22, 2022 Accepted: October 7, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และวิเคราะห์วัจนกรรมที่ปรากฏในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกในประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตภาคตะวันตก ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี ผ่านสื่อออนไลน์ ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูลวัจนกรรม คือ วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ วัจนกรรมกลุ่มผูกมัด วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ วิพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัยพบข้อมูลการประชาสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตก จำนวน 20 เรื่อง นำมาวิเคราะห์ประเภทวัจนกรรมพบจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. วัจนกรรมกลุ่มการบอกกล่าว (Assertive) แบ่งเป็น 4 ประเภทย่อย ได้แก่ การบรรยาย การยืนยัน การกล่าวรายงาน และการสรุป 2. วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ (Directive) แบ่งเป็น 2 ประเภทย่อย คือ การแนะนำ และการออกคำสั่ง 3. วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressive) พบประเภทย่อยประเภทเดียว คือ การชมเชย และ 4. วัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์ (Declarative) พบประเภทย่อยประเภทเดียว คือ การเสนอข้อแต่งตั้ง ลักษณะโครงสร้างข้อความการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเริ่มต้นด้วยวัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว คือ การบรรยาย ส่วนเนื้อหาพบว่า ใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ ซึ่งพบมากที่สุด คือ การแนะนำ เน้นการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในภูมิภาคตะวันตกเพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้สนใจเดินทางไปท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม, กลวิธีการใช้ภาษา, วัจนกรรม

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

*** นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Abstract

This article aims to collect the information on cultural tourism public relation and analyze the speech acts that appear in cultural tourism public relation in western part of Thailand. Qualitative research was conducted by collecting the data from public relation for cultural tourism in western part of Thailand, consisting of 5 provinces: Kanchanaburi, Tak, Prachuap Khiri Khan, Phetchaburi, and Ratchaburi through social media. The purpose sampling method was conducted. The instrumentation included speech act records: the assertive speech act, directive speech act, expressive speech act, and declarative speech act. The descriptive analysis was applied as to analyze data obtained.

The results of the study revealed that twenty pieces of cultural tourism public relations in the western Thailand can be categorized into 4 categories including, group 1: Assertive Speech Acts was divided into 4 sub-categories including lecture, confirmation, reporting, and conclusion. The second group is Directives Speech Acts, divided into 2 sub-categories including introduction and command. The third category is the Expressive Speech Acts with one sub-category of compliment. The last category is the Declarative Speech Acts with one sub-category of nomination. For textual structure, tourism public relation text mostly begin with Assertive Speech Acts for the lecture. In the body section, the Directive Speech Acts with the sub-category introduction was found the most which focused on promoting the major tourist attractions in the western region to attract tourists who are interested in.

Keyword: Cultural Tourism, The Strategies of Using Language, Speech Acts

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาลและดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก การท่องเที่ยวในปัจจุบันเน้นรูปแบบการผสมผสานกันระหว่างวิถีชีวิตและวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวเข้าไปสัมผัสกับวิถีวัฒนธรรมของชุมชนถือเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม” สมบัติ ชัยพิบูลย์ (2550, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีการนำเสนอให้นักท่องเที่ยวได้เห็นถึงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกชุมชนที่เป็นเอกลักษณ์ หรือการประกอบอาชีพ รวมถึงการนำเสนอโบราณสถาน โบราณวัตถุ และศาสนสถาน ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือของชุมชน

ภาคตะวันตก เป็นภูมิภาคหนึ่งของประเทศไทย โดยมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศพม่าทางทิศตะวันตก ติดต่อกับภาคเหนือทางทิศเหนือ ติดต่อกับภาคกลางทางทิศตะวันออก และติดต่อกับภาคใต้ทางทิศใต้ ภาคตะวันตกประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี ในแต่ละจังหวัดมีความโดดเด่นในเรื่องของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมที่เกิดจากการหล่อหลอม หลอมรวมทางวัฒนธรรม ทำให้เกิดวัฒนธรรมอันหลากหลายขึ้น เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ อาทิ ปราสาทเมืองสิงห์ สะพานมอญ (จังหวัดกาญจนบุรี) ประเพณีขึ้นธาตุเดือนเก้า (จังหวัดตาก) วัดห้วยมงคล (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) เขาวัง ชุมชนบ้านคีรีวงค์ (จังหวัดเพชรบุรี) ตลาดน้ำดำเนินสะดวก พิพิธภัณฑ์หนังใหญ่วัดขนอน (จังหวัดราชบุรี) ฯลฯ ทำให้เอื้อต่อธุรกิจการท่องเที่ยว การค้าและบริการ ซึ่งสร้างรายได้สำคัญให้กับประชากรในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัด

สิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นที่รู้จักแพร่หลายในปัจจุบันนั้น จำเป็นต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่คนส่วนใหญ่นิยมกัน คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ซึ่งเป็นที่นิยมมากกว่าช่องทางอื่น ๆ เนื่องจากผู้เข้าชมเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การนำเสนอเนื้อหาผ่านภาษาในสื่อออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก มีส่วนช่วยให้การประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจชวนติดตาม

งานวิจัยที่ได้มีผู้ศึกษาไว้แล้ว เช่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนนครชุมอำเภอมือง จังหวัดกำแพงเพชร (สมบัติ ชัยพิบูลย์, 2550) งานวิจัยเรื่องการศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดในจังหวัดปทุมธานี (วงศ์ธีรา สุวรรณิน, และคณะ, 2557) งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช: วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร วัดธาตุน้อย และโบราณสถานวัดโมคลาน (วรศรา บุญสมเกียรติ, 2555) งานวิจัยที่วิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาในเอกสารการท่องเที่ยว เช่น งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหาและกลวิธีการใช้ภาษาเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในสื่อออนไลน์ (รสริน ดิษฐบรรจง, 2564) งานวิจัยเรื่องการใช้ภาษาและกลวิธีการเขียนสารคดีท่องเที่ยวในอนุสาร อ.ส.ท. (ชญาณี รัตนรอด, 2550) และงานวิจัยเรื่องเนื้อหาและกลวิธีการใช้ภาษาในงานเขียนสารคดีท่องเที่ยวของนักร้อง (กันยารัตน์ ผ่องสุข, 2553)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในมุมมองของการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ภาษายังไม่พบบางงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรม ด้วยความน่าสนใจของวัจนกรรมทั้งด้านผู้รับสารและผู้ส่งสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล คณะผู้วิจัยจึงศึกษาวัจนกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกในการนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์วัจนกรรมที่ปรากฏในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกในประเทศไทย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

วัจนกรรม หมายถึง เจตนาของผู้ส่งสารในการสื่อสารไปสู่ผู้รับสาร และเมื่อได้รับสารแล้วผู้รับสารและผู้ส่งสารเกิดความเข้าใจตรงกัน แสดงว่าการสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง ข้อความที่ใช้ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับภาคตะวันตก ซึ่งประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี โดยผ่านสื่อออนไลน์

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง การเดินทางของผู้คนหรือกลุ่มชนออกนอกสถานที่ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยประจำไปยังภูมิภาคตะวันตก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว การแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ประกอบการเรียนรู้ การสัมผัส การชื่นชมกับเอกลักษณ์ความงามทางวัฒนธรรม คุณค่าทางประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของกลุ่มชนอื่น ศิลปะ สถาปัตยกรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ภาษา ศาสนา จารีตประเพณี ซึ่งล้วนกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมขึ้นได้

ภาคตะวันตก หมายถึง จังหวัดที่อยู่ในเขตภูมิภาคตะวันตก ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี

สื่อออนไลน์ หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ที่ปรากฏในเว็บไซต์เท่านั้น เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภูมิภาคตะวันตก ซึ่งประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องวัจนกรรม ของ John R. Searle (1992) ซึ่งได้จำแนกประเภทของวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ตามเงื่อนไขที่เหมาะสมของการกระทำที่ใช้ถ้อยคำโดยยึดกริยาบ่งชี้การกระทำเป็นหลัก ดังนี้

1.1 วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว (Assertive) เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดเชื่อในความเป็นจริงเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และความเป็นไปที่เกิดขึ้นในรอบ ๆ ตัว จึงได้บอกเล่าข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ฟังทราบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง เช่น การบอกกล่าว การยืนยัน การบรรยาย การสรุป การรายงาน ฯลฯ

1.2 วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ (Directive) เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ต่อผู้พูดหรือผู้ฟัง แต่มีน้ำหนักของถ้อยคำต่างกันขึ้นอยู่กับสถานภาพทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เช่น การออกคำสั่ง การขอร้อง การแนะนำ ฯลฯ

1.3 วัจนกรรมกลุ่มผูกมัด (Commissive) เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายแสดงให้เห็นว่าจะกระทำการบางอย่างเพื่อผู้ฟังในอนาคต เช่น การสัญญา การสาบาน การเสนอตัว การปดลอบโยน การขู่ ฯลฯ

1.4 วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressive) เป็นถ้อยคำที่บ่งบอกอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างเท่านั้น ผู้พูดไม่มีความประสงค์จะให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งใดหรือให้ผู้ฟังทราบถึงข้อมูลสำคัญแต่อย่างใด เช่น การทักทาย การต้อนรับ การชมเชย การแสดงความเสียใจ การแสดงความดีใจ การขอบคุณ

1.5 วัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์ (Declarative) เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดประกาศเพื่อกระทำการบางสิ่งบางอย่างอันมีผลทำให้สภาพสิ่งของ บุคคล หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปเป็นกลุ่มที่แสดงให้เห็นเจตนาของของผู้พูดอย่างชัดเจน และมักใช้ในบริบทที่เป็นทางการ เช่น การตัดสินจำคุก การเสนอชื่อแต่งตั้ง การไล่ออกจากงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

วิจิตร อวระกุล (2541) กล่าวว่า ยุคปัจจุบันเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยีเป็นยุคแห่งความหลากหลาย และยุคสังคมสารสนเทศหรือยุคดิจิทัลในปัจจุบันที่องค์ความรู้ ตลอดจนความเจริญทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ ก่อให้เกิดการหลั่งไหลของข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง และวัฒนธรรมต่างชาติในสภาพไร้พรมแดนเด่นชัดมากขึ้นและการประชาสัมพันธ์นั้น หากจะเปรียบก็เหมือนศาสนาของแต่ละองค์กร หน่วยงานแต่ละหน่วยงาน จะต้องประพฤติปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงจะได้ผลที่แท้จริง หากหันเหหรือประพฤติผิดจากหลักการแนวทางแห่งคุณธรรม จรรยาบรรณของการประชาสัมพันธ์เสียแล้ว ก็จะได้รับแต่ภัยพิบัติ ความยุ่งยากอันเกิดขึ้นจากการกระทำผิดแก่องค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และไม่มีที่สิ้นสุด

วิรัช ลภีรัตนกุล (2549, หน้า 151) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์หน่วยงานสถาบันต่าง ๆ ไว้ดังนี้

2.1 เพื่ออธิบายถึงนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงาน และประเภทของการดำเนินงานธุรกิจของหน่วยงานนั้น ๆ ให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

2.2 เพื่ออธิบายให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ (Management) ได้ทราบถึงทัศนคติ ประชามติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน

2.3 เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าและค้นหาจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

2.4 เพื่อให้ประชาชนยอมรับ ถ้าเป็นหน่วยงานธุรกิจภาคเอกชน เช่น บริษัท ห้างร้านเพื่อให้ยอมรับในบริษัทตน รวมทั้งยอมรับในผลิตภัณฑ์และบริการที่บริษัทจำหน่ายอยู่ รวมทั้งมีส่วนเพิ่มพูนปริมาณการขายทางอ้อมด้วย

2.5 เพื่อทำหน้าที่ขจัดปัญหายุ่งยากต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

2.6 เพื่อแนะนำฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายจัดการให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าและชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวว่า เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเนื่องด้วยกระแสความต้องการของโลกในยุคปัจจุบันที่ตระหนักถึงการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมจึงเกิดกระแสเรียกร้องหลัก 3 ประการ ดังนี้

3.1 กระแสความต้องการของชาวโลกให้เกิดจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกระแสความต้องการของประชาชนทั่วโลกให้เกิดการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมระดับท้องถิ่นจนถึงขอบข่ายกว้างขวางไปทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอนุรักษ์ระบบนิเวศเพื่อคงความหลากหลายทางชีวภาพไว้

3.2 กระแสความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเรียนรู้ในแหล่งท่องเที่ยวเป็นกระแสความต้องการที่มีมากขึ้น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการได้รับความรู้ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวมากกว่าความสนุกเพลิดเพลินเพียงอย่างเดียว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่

3.3 กระแสความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นกระแสความต้องการของชุมชนท้องถิ่นที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นหลักประกันให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และชุมชนท้องถิ่นยอมรับในผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่จะได้รับ เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ที่เหมาะสม

4. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์

ภิเชก ชัยนิรันดร์ (2553) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) คือ สื่อที่แพร่กระจายด้วยปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม ทั้ง Social Media อาจอยู่ในรูปของเนื้อหา รูปภาพ เสียง หรือ วิดิทัศน์ แบ่งได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้ (สุภารรรณ์ นวลนิล, 2557)

4.1 บล็อก มาจากคำว่า weblog เป็นระบบการจัดเนื้อหาแบบหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเขียนบทความหรือที่เรียกว่า “โพสต์” แล้วเผยแพร่ข้อมูลได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก การเรียงเนื้อหาจะเรียงจากเนื้อหาที่ใหม่ล่าสุดก่อน จากนั้นจะลดหลั่นตามลำดับของเวลา (Chronological Order) สำหรับการมีบล็อกขึ้นมาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถด้านต่าง ๆ สามารถเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ด้วยการเขียนได้อย่างเสรี ทำให้เกิดบล็อกขึ้นมาจำนวนมาก

4.2 Twitter และ Microblog อื่น ๆ เป็นรูปแบบหนึ่งที่จำกัดตัวอักษรของการโพสต์แค่ครั้งละไม่เกิน 140 ตัวอักษร โดยแรกเริ่มผู้ออกแบบ Twitter ต้องการให้ผู้ใช้งานเขียนเรื่องราวว่าคุณกำลังทำอะไรอยู่ในขณะนี้ แต่ Twitter ได้ถูกนำไปใช้ในทางธุรกิจ หรือเป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) และใช้เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์ได้ด้วย

4.3 Social Network เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงบุคคลหลาย ๆ คนจนกลายเป็นสังคม ทั้งนี้ผู้ใช้จะเริ่มสร้างตัวตนในส่วนของ “Profile” ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัว (Info) รูป (Photo) การจดบันทึก (Note) หรือการใส่วิดีโอ

(Video) และอื่น ๆ นอกจากนี้ Social Network ยังมีเครื่องมือสำคัญในการสร้างจำนวนเพื่อนให้มากขึ้น คือ ในส่วนของ Invite Friend และ Find Friend รวมถึงการสร้างเพื่อนจากเพื่อนของเพื่อนอีกด้วย อาจอยู่ในรูปแบบเกมหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ สามารถจัดตั้งกลุ่ม (Group) ขึ้นได้

4.4 Media Sharing เป็นเว็บไซต์ที่เปิดโอกาสให้สามารถอัปโหลดรูปหรือวิดีโอเพื่อแบ่งปันให้แก่ครอบครัวเพื่อน ๆ หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชน ซึ่งปัจจุบันไม่จำเป็นต้องทุ่มทุนในการสร้างหนังโฆษณาที่มีต้นทุนสูง อาจใช้แค่กล้องดิจิทัลราคาถูก ถ่ายทอดความคิดเป็นรูปแบบวิดีโอขึ้นเว็บไซต์ประเภท Media Sharing อย่าง Youtube

4.5 Social News and Bookmarking เป็นเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงไปยังบทความหรือเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้เป็นผู้ส่งและเปิดโอกาสให้คะแนนและโหวตได้ เป็นเสมือนมหาชนช่วยกันกรองว่าบทความหรือเนื้อหาใดเป็นที่น่าสนใจที่สุดในส่วนของ Social Bookmarking นั้นเปิดโอกาสให้สามารถทำ Bookmark เนื้อหาหรือเว็บไซต์ที่ชื่นชอบโดยไม่ขึ้นอยู่กับคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่ง แต่สามารถทำผ่านออนไลน์ และเนื้อหาที่ทำ Bookmark ไว้ นั้นสามารถแบ่งปันให้คนอื่น ๆ ได้ด้วย

4.6 Online Forum ถือเป็นรูปแบบของ Social Media ที่เก่าแก่ที่สุด เป็นสถานที่ที่ผู้คนเข้ามาพูดคุยในหัวข้อที่สนใจ อาจเป็นเรื่องเพลง หนังสือ การเมือง กีฬา สุขภาพ หนังสือ การลงทุน ฯลฯ ได้มาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนแนะนำสินค้าหรือบริการต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เว็บไซต์

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เว็บไซต์ 7 เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภูมิภาคตะวันตก ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ ได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกประเภทวัจนกรรมต่าง ๆ คือ วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ วัจนกรรมกลุ่มผูกมัด วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัจนกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตก โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ในเขตภูมิภาคตะวันตก ซึ่งประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี ที่ปรากฏในสื่อออนไลน์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ จำนวน 7 เว็บไซต์ ดังนี้

3.1 https://www.m-culture.go.th/kanchanaburi/ewt_news.

3.2 <https://www.m-culture.go.th/ratchaburi/main.php?filename=index>.

3.3 https://www.m-culture.go.th/phetchaburi/ewt_news.

3.4 https://www.m-culture.go.th/tak/ewt_news.

3.5 <https://www.m-culture.go.th/prachuapkhirikhan/main.php?filename=index>.

3.6 https://travelblog.expedia.co.th/western_thailand/.

3.7 <https://www.emagtravel.com/archive/phranakhonkhiri-trip.html>.

ทั้งนี้ เนื่องจากทั้ง 7 เว็บไซต์ดังกล่าวนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมครอบคลุมพื้นที่ในเขตภูมิภาคตะวันตกของไทย และเป็นเว็บไซต์ที่มีผู้นิยมเข้าชมเป็นจำนวนมาก ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ช่วงเดือนมิถุนายน 2564 ถึง เดือนธันวาคม 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งประเภทวัจนกรรมของ Searle (1992) ซึ่งได้เสนอเงื่อนไขของการกระทำที่ใช้ถ้อยคำโดยยึดกริยาบ่งการกระทำ และแนวการศึกษาประเภทวัจนกรรมของ จันทิมา อังคพนิชกิจ (2557)

5. เรียบเรียงและสรุปผลการวิจัย คณะผู้วิจัยเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกในประเทศไทยพบว่า มีข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทยที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ จำนวน 20 เรื่อง ดังนี้

- 1.1 เรื่อง “อุทยานปราสาทเมืองสิงห์” จังหวัดกาญจนบุรี
- 1.2 เรื่อง “สะพานมอญจุดสำคัญแห่งสังขละบุรี” จังหวัดกาญจนบุรี
- 1.3 เรื่อง “นั่งเรือชมวัดไถ่น้ำแห่งเมืองบาดาล” จังหวัดกาญจนบุรี
- 1.4 เรื่อง “วัดถ้ำเสือ” จังหวัดกาญจนบุรี
- 1.5 เรื่อง “พระปรางค์วัดเขารักษ์” จังหวัดกาญจนบุรี
- 1.6 เรื่อง “วัดเชียงทอง” จังหวัดตาก
- 1.7 เรื่อง “วัดพระนารายณ์” จังหวัดตาก
- 1.8 เรื่อง “วัดชัยชนะสงคราม” จังหวัดตาก
- 1.9 เรื่อง “ประเพณีขึ้นธาตุเดือนเก้า” จังหวัดตาก
- 1.10 เรื่อง “ชุมชนบ้านดอนขุนห้วย” จังหวัดเพชรบุรี
- 1.11. เรื่อง “ชุมชนบ้านศรีวงศ์” จังหวัดเพชรบุรี
- 1.12. เรื่อง “บ้านมาบปลาเค้า” จังหวัดเพชรบุรี
- 1.13. เรื่อง “พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน” จังหวัดเพชรบุรี
- 1.14. เรื่อง “พระรามราชนิเวศน์” จังหวัดเพชรบุรี
- 1.15. เรื่อง “เขาวัง พระนครคีรีพระราชวังบนภูเขาแห่งแรกของไทย” จังหวัดเพชรบุรี
- 1.16. เรื่อง “โรงงานเซรามิกถ้ำฮังไถ่และหอศิลป์ดีคูน” จังหวัดราชบุรี

- 1.17. เรื่อง “พิพิธภัณฑน์หนังใหญ่วัดขนอน” จังหวัดราชบุรี
- 1.18. เรื่อง “พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติราชบุรี” จังหวัดราชบุรี
- 1.19. เรื่อง “ตลาดน้ำเหล่าตั๊กลัก หรือตลาดน้ำดำเนินสะดวก” จังหวัดราชบุรี
- 1.20. เรื่อง “วัดห้วยมงคลวัดดังที่เทียวหัวหิน ขอโชคคลานไ้ไข่กราบไหว้หลวงปู่ทวด ” จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์

จากข้อมูลข้างต้น พบเนื้อหาเกี่ยวกับวัจนกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทยที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ จำนวน 20 เรื่อง ประกอบไปด้วย จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ประเภทของวัจนกรรมที่ปรากฏในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทยที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ พบข้อมูลที่น่าสนใจดังนี้

2.1 วัจนกรรมกลุ่มการบอกกล่าว (Assertive) คือ เน้นให้เห็นว่าผู้พูดเชื่อในความเป็นจริงเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และความเป็นไปที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว ดังนั้นจึงต้องการบอกเล่าข้อมูลดังกล่าวด้วยเห็นว่าผู้ฟังยังไม่ทราบหรือจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง เช่น การกล่าว การยืนยัน การบรรยาย การสรุป การรายงานการคาดการณ์ คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว เช่น

2.1.1 วัจนกรรมการบรรยาย (Describing) คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดบอกข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“...เมื่อไปถึงวัดถ้าเสียด้านหน้าจะเป็นลานจอดรถ และร้านขายของกิน ของฝากต่าง ๆ ศาลาด้านล่างติดกับบริเวณที่จอดรถ เป็นศาลาการเปรียญประดิษฐานสังฆารหลวงปู่ชื่น ที่บรรจุอยู่ในโลงแก้ว มีศาลาประดิษฐานรูปหล่อเจ้าอาวาสหลวงพ่อสิงห์ หลวงพ่อชื่น ซึ่งหลวงพ่อสิงห์เป็นพระพุทธรูปที่มาพบถ้าเสื่อ ส่วนหลวงพ่อชื่นเป็นผู้บูรณปฏิสังขรณ์วัด และยังมีสถานที่เป็นถ้ำ ที่แบ่งออกเป็น 4 ห้อง มีห้องโถงใหญ่ประดิษฐานพระประธาน 2 ห้องสำหรับหลวงพ่อชื่นมาบำเพ็ญภาวนา และห้องประดิษฐานองค์เจ้าแม่กวนอิม...”

(สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี, วัดถ้ำเสือ, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช่วัจนกรรมกลุ่มการบอกกล่าว ประเภทกลุ่มย่อยของการบรรยาย โดยบรรยายถึงสถานที่ และอาณาบริเวณที่สำคัญต่าง ๆ ภายในวัดถ้ำเสือ ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลม่วงชุม อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2.1.2 วัจนกรรมการยืนยัน (Asserting) คือ เป็นวัจนกรรมที่ใช้ถ้อยคำที่ผู้พูดเชื่อว่าเป็นความจริงหรืออาจแสดงด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์ คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“วัดถ้ำเสือ เป็นวัดที่มีชื่อเสียงไม่น้อย รวมถึงยังถือว่าเป็นวัดที่มีพระที่มีองค์ใหญ่ที่สุดในจังหวัดกาญจนบุรี พระเจดีย์ที่มีความสวยงามโดดเด่น สามารถมองเห็นได้จากในระยะไกล เพราะตั้งอยู่บนเนินเขา ใครที่มาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี สามารถแวะเยี่ยมชมวัด สักการะพระบรมสารีริกธาตุภายในพระเจดีย์เกศแก้วปราสาท และนมัสการหลวงพ่อชื่นประทานพร...”

(สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี, วัดถ้ำเสือ, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมกลุ่มการบอกเล่า ประเภทกลุ่มย่อยของการยืนยัน โดยกล่าวถึงวัดถ้ำเสือ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ตำบลม่วงชุม อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เน้นย้ำถึงความมีชื่อเสียง ความโดดเด่นเรื่องวิเวกที่สวามิ

2.1.3 วัจนกรรมการกล่าวรายงาน (Reporting) คือ เป็นวัจนกรรมที่ใช้เพื่อชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริงให้ผู้ฟังทราบ โดยมีเงื่อนไขวัจนกรรมดังนี้ 1. เงื่อนไขเนื้อหาความ คือ การกระทำของผู้พูดที่จะกล่าวข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น 2. เงื่อนไขเบื้องต้น คือ ผู้พูดพิสูจน์ และยืนยันข้อเท็จจริงของข้อความนั้นได้ คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“วัดนี้อยู่บนเนินเขาแก้ว ตำบลแม่ท้อ อำเภอเมืองตาก ได้วัดตอย่อยเขาแก้วลงไปประมาณ 1,200 เมตร มีซากพระอุโบสถซึ่งผูกพัทธสีมา 2 ชั้น จึงทำให้เข้าใจว่าน่าจะเป็นวัดหลวงมาแต่เดิม มีกำแพงแก้วรอบพระอุโบสถ ทางกำแพงด้านในทำเป็นช่องเล็ก ๆ เต็มไปทั้ง 4 ด้าน ช่องเหล่านี้คล้ายกับช่องสำหรับตามประทีปที่พระนารายณ์ราชนิเวศน์ จังหวัดลพบุรี...”

(สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตาก, วัดพระนารายณ์, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมกลุ่มการบอกเล่า ประเภทกลุ่มย่อยของการรายงาน โดยกล่าวถึงลักษณะของพระอุโบสถภายในวัดพระนารายณ์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ตำบลแม่ท้อ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีกำแพงแก้วล้อมรอบทั้ง 4 ด้านอย่างสวยงาม

2.1.4 วัจนกรรมการสรุป (Concluding) คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดบอกเหตุผลหรือความเป็นมาของเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้ว เน้นย้ำประเด็นในตอนท้าย คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“...เจดีย์วัดพระบรมธาตุ อำเภอบ้านตาก จำลองแบบมาจากเจดีย์ขเวดากอง ประเทศพม่า และเป็นพระธาตุประจำปีเกิดของปีมะเมีย ในช่วงวันขึ้น 14 และ 15 ค่ำ เดือนเก้า ของชาวภาคเหนือ (ราวเดือนมิถุนายน) จังหวัดตากจะจัดงานบุญที่ยิ่งใหญ่ คือ ประเพณีขึ้นธาตุเดือน 9 เพื่อเป็นการบูชาพระบรมสารีริกธาตุขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า”

(สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตาก, ประเพณีขึ้นธาตุเดือนเก้า, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมกลุ่มการบอกเล่า ประเภทกลุ่มย่อยของการสรุป ปรากฏในตอนท้ายของข้อความโดยกล่าวถึงกำหนดการจัดงานและวัตถุประสงค์ในการจัดงานประเพณีขึ้นธาตุเดือนเก้า ซึ่งจัดขึ้นที่วัดพระบรมธาตุ อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก เน้นย้ำนักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าร่วมงานได้ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

2.2 วัจนกรรมกลุ่มการชี้แนะ (Directive) คือ แสดงถึงความพยายามของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของผู้พูดหรือผู้ฟัง แต่มิได้นำหนักของถ้อยคำต่างกันขึ้นกับสถานภาพทางสังคมและความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น การออกคำสั่ง การขอร้อง การแนะนำ ดังตัวอย่าง

2.2.1 วัจนกรรมการแนะนำ (Recommending) คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำตามข้อเสนอ หรือตัดสินใจ สั่งสอนเพื่อประโยชน์แก่ผู้ฟัง คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“ถึงคราวสายบุญกันบ้างแล้วค่ะ บอกเลยว่าน้อยคนที่จะไม่รู้จักวัดดังแห่งนี้ เพราะวันนี้เราจะพาทุกคนไปเช็คอิน วัดห้วยมงคล ที่เที่ยวหัวหิน ซึ่งเป็นวัดที่มีหลวงพ่อทวดองค์ใหญ่ที่สุดในโลก รวมถึงไอ้ของค์ใหญ่

ที่สุดในโลกด้วยค่ะ รับรองว่าถูกใจสายบุญแน่นอน ต้องไปกราบไหว้ขอพร ให้ได้สักครั้งในชีวิตเพื่อเป็นสิริมงคลต่อตนเอง และครอบครัว”

(E-Magazine ท่องเที่ยว, วัดห้วยมงคลวัดดังที่เที่ยวหัวหิน
ขอโชคลากไอ้ไข่กราบไหว้หลวงปู่ทวด, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ ประเภทกลุ่มย่อยของการแนะนำ โดยแนะนำและเชิญชวนให้ผู้มีจิตศรัทธาร่วมทำบุญที่วัดห้วยมงคล ซึ่งตั้งอยู่ ณ ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเสริมดวง เสริมบารมี และสร้างความเป็นสิริมงคลให้แก่ตนเองและครอบครัว

2.2.2 วัจนกรรมการออกคำสั่ง (Commanding) คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในทันที คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“บนเขาวังมีลิงอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ที่นี้มีกฎหมายห้ามให้อาหารลิงในเขตโบราณสถาน และไม่ควรนำอาหารขึ้นมาด้วยเพราะจะถูกลิงแย่งชิง อาจได้รับอันตรายได้ ลิงเป็นสัตว์ที่จุกจิกวุ่นวาย ถึงจะซ่อนอาหารไว้ในกระเป่า ลิงก็ไต่กลิ่น ช้อนสุดท้าย ลิงเป็นสัตว์ป่า ไม่ควรไปเหย้าเล่น หรือแกล้ง อาจได้รับอันตรายกลับมา”

(E-Magazine ท่องเที่ยว, เขาวัง พระนครคีรี พระราชวังบนภูเขาแห่งแรกของไทย, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ ประเภทกลุ่มย่อยของการออกคำสั่ง โดยกล่าวถึงแนวปฏิบัติ ข้อควรระวัง และข้อห้ามในการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัย เมื่อนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาท่องเที่ยวที่เขาวัง ซึ่งตั้งอยู่ ณ ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2.3 วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressive) คือ เป็นกลุ่มถ้อยคำที่บ่งบอกอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างเท่านั้น ผู้พูดไม่มีความประสงค์จะให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใด หรือให้ผู้ฟังทราบถึงข้อมูลสำคัญแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น การทักทาย การต้อนรับ การชมเชย การแสดงความเสียใจ การขอโทษ การขอบคุณ ดังนี้

2.3.1 วัจนกรรมการชมเชย (Appreciation) คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดยกย่องความสามารถของผู้ฟัง และกล่าวความยินดีที่ประสบความสำเร็จ คณะผู้วิจัยพบวัจนกรรมในลักษณะนี้ เช่น

“...ที่สำคัญจากการชุดครั้งนี้ยังพบพระพุทธรูปนาครปรก ที่เป็นพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร และยังเป็นนางปรัชญา ปารมิตา อีกด้วย โดยตัวประสาธน์มีความสวยงามเข้าไปข้างในจะเจอกับสถาปัตยกรรมที่สวยงามและมีภาษาที่หลากหลายอีกด้วย นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมที่นี่ จะได้ทั้งความรู้ของประวัติศาสตร์ และยังได้รูปที่สวยงามกลับไปอีกด้วย”

(ท่องเที่ยวไทย, อุทยานปราสาทเมืองสิงห์, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช้วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก ประเภทกลุ่มย่อยของการชมเชย โดยกล่าวชมความสวยงามของปราสาท และสถาปัตยกรรมที่ปรากฏภายในปราสาทเมืองสิงห์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2.4 วัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์ (Declarative) คือ เป็นกลุ่มถ้อยคำที่ผู้พูดประกาศเพื่อกระทำการบางสิ่งบางอย่าง อันมีผลทำให้สภาพสิ่งของ บุคคล หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป เป็นกลุ่มวัจนกรรมที่แสดงให้เห็น

เจตนาารมณ์ของผู้พูดอย่างชัดเจน และมักใช้ในบริบทที่เป็นทางการสูง ตัวอย่าง เช่น การตัดสินจำคุก) การเสนอชื่อแต่งตั้ง การไล่ออกจากงาน ผลการวิจัยศึกษาพบว้จันกรรมกลุ่มแถลงการณ้ประเภทเดียว คือ การเสนอชื่อแต่งตั้ง ดังตัวอย่าง

“...ต่อมาพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระราชทานนามใหม่จากห้วยคตเป็นห้วย “มงคล” ซึ่งปัจจุบัน ใช้เป็นทั้งชื่อหมู่บ้าน วัด โรงเรียน และโครงการต่าง ๆ อีกมากมาย...”

(E-Magazine ท่องเที่ยว,วัดห้วยมงคลวัดดังที่เที่ยวหัวหิน

ขอโชคลาภไอ้ไข่กราบไหว้หลวงปู่ทวด, 2564)

จากตัวอย่างข้อความข้างต้น เป็นการใช่ว้จันกรรมกลุ่มการแถลงการณ้ ประเภทกลุ่มย่อยของการเสนอชื่อแต่งตั้ง โดยกล่าวถึงการตั้งชื่อ “วัดห้วยมงคล” ซึ่งรัชกาลที่ 9 ได้พระราชทานนามให้ และใช้เป็นชื่อเรียกสถานที่ต่าง ๆ อาทิ วัด โรงเรียน ฯลฯ ในหมู่บ้านชุมชนบ้านห้วยคต ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยพบข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกจำนวน 20 เรื่องกระจายอยู่ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดตาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี แสดงให้เห็นว่า ภูมิภาคตะวันตกมีความโดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี รวมทั้งวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน โดยเฉพาะโบราณสถานที่โดดเด่น คือ วัด จึงทำให้เกิดธุรกิจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมขึ้น หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในภูมิภาคตะวันตก ได้แก่ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตาก สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี และสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้ผู้ที่สนใจเลือกมาท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดตามความสนใจ โดยผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะสื่อออนไลน์เป็นช่องทางที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน เนื่องจากเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีผู้ใช้ทั้งที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนร่วม (Collaborative) อย่างสร้างสรรค์ในการผลิตเนื้อหาขึ้นเองในรูปแบบของข้อมูลภาพและเสียง โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์มักนำมาใช้ดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกันเป็นเครือข่ายเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน แลกเปลี่ยน แบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (รักเกียรติ พันธุ์ชาติ, 2559)

2. คณะผู้วิจัยพบว้จันกรรมที่ปรากฏในข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภาคตะวันตกในประเทศไทย จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. ว้จันกรรมกลุ่มการบอกกล่าว (Assertive) แบ่งเป็น 4 ประเภทย่อย ได้แก่ การบรรยาย การยืนยัน การกล่าวรายงาน และการสรุป 2. ว้จันกรรมกลุ่มชี้แนะ (Directive) แบ่งเป็น 2 ประเภทย่อย คือ การแนะนำ และการออกคำสั่ง 3. ว้จันกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressive) พบประเภทย่อยประเภทเดียว คือ การชมเชย และ 4. ว้จันกรรมกลุ่มแถลงการณ้ (Declarative) พบประเภทย่อยประเภทเดียว คือ การเสนอชื่อแต่งตั้ง โครงสร้างข้อความการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเริ่มต้นด้วยว้จันกรรมกลุ่มบอกกล่าว คือ

การบรรยาย ส่วนงานกรรมกลุ่มผู้มัด คณะผู้วิจัยไม่พบข้อมูล ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันตกทุกเว็บไซต์ที่เลือกส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานส่วนราชการของแต่ละจังหวัดที่มุ่งเน้นเรื่องการประชาสัมพันธ์เป็นหลัก ดังนั้นจึงพบว่า เนื้อหาส่วนใหญ่ใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะที่โดดเด่น คือ การแนะนำ ซึ่งผู้เขียนได้ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในภูมิภาคตะวันตกเพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้สนใจเดินทางไปท่องเที่ยว

นอกจากนี้ยังพบลักษณะเด่นของข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทยที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ กล่าวคือ มีปรากฏข้อมูลเนื้อหาสาร 2 ลักษณะ คือ การนำเสนอข้อมูลหลัก และข้อมูลสนับสนุนข้อมูลหลัก ซึ่งข้อมูลหลักในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะเกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ของท้องถิ่นเชิงวัฒนธรรมในแต่ละจังหวัด และสิ่งที่มีชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม วิธีการดำเนินชีวิตของชุมชน อาหารพื้นบ้าน ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น งานศิลปะพื้นบ้าน ผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน โบราณสถาน โบราณวัตถุ ความเชื่อ ภูมิศาสตร์ท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งของวัฒนธรรมไทยในภูมิภาคตะวันตกในการช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชม เป็นการสร้างรายได้และอาชีพให้แก่ชุมชน และการนำเสนอข้อมูลสนับสนุนข้อมูลหลักนั้น ได้แก่ ข้อมูลการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม วิธีการเดินทาง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติม (Review) ได้แก่ การรีวิวในรูปแบบข้อความผ่านเว็บไซต์ วิดีทัศน์ และการติดแฮชแท็ก (#) เพราะข้อมูลดังกล่าวล้วนมีความสำคัญในการช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสริน ดิษฐบรรจง (2564) ที่ศึกษาเนื้อหาสารและกลวิธีการใช้ภาษาเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในสื่อออนไลน์ ที่พบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในสื่อออนไลน์มีข้อมูลทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลการท่องเที่ยวของประเทศในการปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมภาคตะวันตกของไทย ในประเด็นเรื่องการใช้วัจนกรรมกลุ่มบอกกล่าว วัจนกรรมกลุ่มชี้แนะ และวัจนกรรมกลุ่มผู้มัด วัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก และวัจนกรรมกลุ่มแถลงการณ์ เพื่อตอบโจทย์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ควรศึกษาวัจนกรรมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภูมิภาคอื่น ๆ ได้แก่ ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้ในสื่อออนไลน์เพื่อให้เห็นกลวิธีการใช้ภาษาด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างหลากหลาย และชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กันยารัตน์ ผ่องสุข. (2553). **เนื้อหาและกลวิธีการใช้ภาษาในงานเขียนสารคดีท่องเที่ยวของนักกลม.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จันทิมา อังคพณชกิจ. (2557). **การวิเคราะห์ข้อความ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชญาณี รัตนรอด. (2550). **การใช้ภาษาและกลวิธีการเขียนสารคดีท่องเที่ยวในอนูสร อ.ส.ท. วิทยานิพนธ์**

ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ท่องเที่ยวไทย. (2564). **อุทยานปราสาทเมืองสิงห์.** สืบค้น สิงหาคม 29, 2564, จาก

<https://vreviewpanel.org>.

บุญเลิศ จิตต์วัฒนา. (2548). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน.** กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2553). **การตลาดแนวใหม่ผ่าน Social Media.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

รสริน ดิษฐบรรจง. (2564, กันยายน – ธันวาคม). **การวิเคราะห์เนื้อหาสารและกลวิธีการใช้ภาษา**

เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในสื่อออนไลน์. **วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 4(3), 36 - 53.**

รักเกียรติ พันธุ์ชาติ. (2559). **สื่อสังคมออนไลน์: แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ.** สืบค้นเมื่อ

กันยายน 28, 2565, จาก http://www.ds2w2016.ds2w.go.th/doc_pr/ndc_2560-2561/.pdf.

วงศ์ธีรา สุวรรณิน, และคณะ. (2557, กันยายน - ธันวาคม). **การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม**

ของวัดในจังหวัดปทุมธานี. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 8(3), 63 - 82.**

วรศรา บุญสมเกียรติ. (2555). **แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช:**

วัดมหาธาตุวรวิหาร วัดธาดุน้อย และโบราณสถานวัดโมคลาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วิจิตร อาวะกุล. (2541). **การประชาสัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช กลิรัตน์กุล. (2549). **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ ชัยพิบูลย์. (2550). **การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนนครชุม**

อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 7, 2565, จาก

http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/KPRU0009/KPRU0009_fulltext.pdf.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดกาญจนบุรี. (2564). **วัดถ้ำเสือ.** สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 25, 2564, จาก

<https://www.xn--b3czk4afcy3gxah5a1g4e.com/%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%>.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตาก. (2564). **วัดพระนารายณ์**. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม, 29, 2564, จาก <https://www.takculturaltourism.com/>.

_____. (2564). **ประเพณีขึ้นธาตุเดือนเก้า**. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 29, 2564, จาก https://www.m-culture.go.th/tak/ewt_news.php?nid=799&filename=index.

สุภาวรรณ นวลนิล. (2557). **ประเภทของ Social Media**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 29, 2565, จาก <https://supawannuannil.wordpress.com/author/supawannuannil/page/2/>.

E-Magazine ท่องเที่ยว. (2564). **เขาวัง พระนครศรีอยุธยา พระราชวังโบราณแห่งแรกของไทย**. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 29, 2564, จาก <https://www.emagtravel.com/archive/phranakhonkhiri-trip.html>.

_____. (2564). **วัดห้วยมงคลวัดดังที่เที่ยวหัวหิน ขอโชคกลางไอ้ไข่กราบไหว้หลวงปู่ทวด**. สืบค้น สิงหาคม, 20, 2564, จาก <https://www.m-culture.go.th/prachuapkhirikhan/main.php?filename=ndex>.

Searle, J. R. (1992). **Speech Acts: An Essay in The Philosophy of Language**. London: Cambridge University Press.

ผู้หญิงกับการย้ายถิ่น: การสำรวจการศึกษาประสบการณ์แรงงานหญิงข้ามชาติ จากมิติเพศภาวะ

A Survey of Migrant Women's Experiences' Studies from a Gender Perspective

ปลินดา รัมมิงควงศ์*
Palinda Ramingwong

Received: May 30, 2022 Revised: August 16, 2022 Accepted: September 14, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามโนทัศน์เพศภาวะของแรงงานหญิงข้ามชาติในงานประเภทค่าแรงต่ำ และกลยุทธ์การปรับตัวของพวกเธอโดยการทบทวนจากเอกสารชั้นรองที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้หญิงเป็นกลุ่มคนจำนวนกว่าครึ่งของผู้อพยพย้ายถิ่นทั่วโลก แต่งานวิชาการที่ศึกษาเรื่องของการย้ายถิ่นในช่วงแรกนั้นละเลยประสบการณ์ของผู้หญิงและมองว่าประสบการณ์ของพวกเธอไม่แตกต่างจากแรงงานชายข้ามชาติ ส่งผลให้เกิดปัญหาเรื่องการเลือกปฏิบัติและการจำกัดการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ของแรงงานหญิง แต่เมื่อได้รับการทักท้วงจากนักวิชาการสตรีนิยม งานวิชาการเกี่ยวกับผู้หญิงอพยพจึงถูกผลิตสร้างเพิ่มมากขึ้นตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1980 และสามารถชี้ให้เห็นถึงลักษณะหรือประสบการณ์เฉพาะของแรงงานย้ายถิ่นหญิงอันเป็นผลจากโครงสร้างเพศภาวะที่ถูกประกอบสร้างจากสังคมชายเป็นใหญ่ ตลอดจนกลยุทธ์การตอบโต้ การต่อรองกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่พวกเธอนำมาใช้เพื่อความอยู่รอดของตนเองและครอบครัว ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามอายุ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม การศึกษา รายได้ อาชีพ เครือข่าย ทรัพยากร หรือทุนที่พวกเธอแต่ละคนครอบครองอยู่ กล่าวคือ พวกเธอมีการใช้ทุนประเภทต่าง ๆ ทั้งทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม และทุนทางวัฒนธรรมเพื่อปรับตัวและต่อรองกับสถานการณ์ที่เผชิญในประเทศปลายทาง การทำความเข้าใจประสบการณ์ของแรงงานข้ามชาติหญิงจะนำไปสู่การสร้างนโยบายที่มีความเหมาะสมและสร้างความเท่าเทียมทางเพศตามเป้าหมายที่ 5 ของการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ทั้งในประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง

คำสำคัญ: กลยุทธ์, ความเท่าเทียมทางเพศ, ทุน, เพศภาวะ, แรงงานหญิงข้ามชาติ

* หลักสูตรการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Abstract

This paper aims to explore the studies of the gender concepts of women migrants in low-wage jobs and their adaptation strategies through a review of relevant secondary documents. Although women make up more than half of the world's migrants, early academic studies on migration ignored the experiences of women and viewed their experiences as no different from that of male migrant workers. This has resulted in issues of discrimination and restriction of access to welfare for women workers. When protested by feminist scholars, academic works on migrant women have been increasingly produced since the 1980s and could point to the unique characteristics or experiences of female migrant workers as a result of the gender structure that constitutes a patriarchal society. The study also seeks to explore the countermeasure and negotiating strategies for the obstacles they put in place for the survival of themselves and their families, which vary in age, ethnicity, culture, education, income, occupation, network, resources, and capital. That is, they use different types of capital, including economic capital, social capital, and cultural capital to adapt and negotiate to the situations they face in destination countries. Understanding the experiences of migrant women will lead to the creation of appropriate policies and gender equality in accordance with Goal 5 of the Sustainable Development Goals in both the countries of origin and destination.

Keyword: Strategy, Gender Equality, Capital, Gender, Migrant Women

บทนำ

การอพยพเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน (Migration) ของผู้คนเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลากหลายสาขาวิชา เช่น สังคมวิทยา มานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ประชากรศาสตร์ วัฒนธรรมศึกษา เป็นต้น (Brettell, & Hollifield, 2008) ในช่วงระยะเวลาหลาย ทศวรรษที่ผ่านมา การอพยพย้ายถิ่นมีการศึกษาในหลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นชนชั้น ชาติพันธุ์ สาเหตุของการย้ายถิ่น (การเมืองและเศรษฐกิจ) ช่วงวัยของการอพยพ รูปแบบของการอพยพ ความสัมพันธ์กับผู้คนที่ถูกสร้างขึ้นทั้งใน ประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง (Brettell, 2008; Vertovec, 2003) และการศึกษาการตีความและสร้างชุมชน ในจินตนาการของผู้อพยพผ่านมโนทัศน์การข้ามพรมแดนรัฐชาติ (Transnationalism) การพลัดถิ่น (Diaspora) การผสมผสาน (Hybridity) และการพิจารณาการเคลื่อนไหวของผู้คน ทุน สินค้า ความคิด ข้อมูลข่าวสารและภาพลักษณ์ (Eade, & Garbin, 2002) จากจำนวนตัวเลขของผู้อพยพที่เพิ่มจำนวนจาก 150 ล้านคนในปี 2000 มาเป็น 281 ล้านคน ในปี 2020 (United Nations, 2020) จึงไม่ใช่ว่าการกล่าวเกินความจริงเลยว่าในศตวรรษที่ 20 ได้กลายเป็น "ยุคสมัยของ การย้ายถิ่น" (An Era of Migration) (Castles, & Miller, 2009) เพราะนอกจากจำนวนของผู้คนที่อพยพเคลื่อนย้ายถิ่น ทั้งแบบถูกต้องตามกฎหมายและผิดกฎหมายจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแล้ว สาเหตุของการอพยพยังมีรูปแบบที่หลากหลาย และซับซ้อนมากขึ้นด้วย เช่น ความขัดแย้งภายในประเทศ การละเมิดสิทธิมนุษยชน ความยากจน ความอดอยาก ความแห้งแล้งจากภัยธรรมชาติ หรือความแตกต่างทางด้านรายได้ของแต่ละประเทศ สาเหตุเหล่านี้ล้วนเป็นที่ทำให้ เกิดการอพยพย้ายถิ่นฐาน และในจำนวนของผู้อพยพเคลื่อนย้ายยังประกอบด้วยผู้หญิงจำนวนมากอีกด้วย ทั้งที่เป็น ผู้หญิงอพยพลำพังคนเดียวหรือย้ายถิ่นฐานตามสมาชิกในครอบครัวไป จนกระทั่งนักวิชาการตั้งข้อสังเกตและมองว่า การอพยพได้กลายเป็นเรื่องของผู้หญิง (The Feminization of Migration) (Castles, & Miller, 2009; Piper, 2005) เนื่องจากมีการตั้งข้อสังเกตถึงจำนวนของแรงงานหญิงข้ามชาติที่ได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนแตะระดับ 49 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนผู้อพยพทั่วโลกในปี 1990 และเป็นรูปแบบของการอพยพย้ายถิ่นที่มีความเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ แรงงาน หญิงย้ายถิ่นเพื่อหางานทำอย่างเป็นอิสระมากขึ้น แทนที่จะอยู่ในสถานะของผู้ติดตามสามีเหมือนในอดีต อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานทั่วโลกโดยเฉพาะในประเทศพัฒนาแล้วที่มีความต้องการแรงงานหญิงจากประเทศ ที่ยากจนกว่าเพื่อมาทำงานบริการ เช่น งานบ้านหรืองานดูแล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้งจำนวนและรูปแบบการอพยพ ของแรงงานหญิงทำให้นักวิชาการและผู้ออกนโยบายเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของแรงงานหญิงข้ามชาติเหล่านี้ (Paiewonsky, 2009, p.4) และเริ่มมีงานศึกษาชีวิตของแรงงานหญิงข้ามชาติถูกผลิตมากขึ้นตั้งแต่ปี 1980 เป็นต้นมา (Christou, & Kofman, 2022)

Koser (2007) ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้หญิงจำนวนมากตัดสินใจเคลื่อนย้ายถิ่นฐานข้ามประเทศว่า เกิดจาก **หนึ่ง** งานบางประเภทในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วมีความต้องการแรงงานหญิงจากประเทศอื่น มีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น เช่น งานบ้าน งานบริการ งานดูแลสุขภาพ และงานขายบริการทางเพศ เป็นต้น โดยเฉพาะผู้หญิงจากเอเชีย มักจะมีการย้ายถิ่นเพื่อไปทำงานในต่างประเทศในภาคการทำงานดังกล่าว **สอง** ในหลาย ๆ ประเทศปลายทางมี การอนุญาตให้สมาชิกในครอบครัวของแรงงานข้ามชาติสามารถติดตามคู่สมรสมาอยู่อาศัยและทำงานในประเทศ เดียวกัน ทำให้ผู้หญิงมีโอกาสที่จะย้ายถิ่นฐานตามสามีและครอบครัวได้ **สาม** ความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบ

ความสัมพันธ์ทางเพศสภาวะในบางประเทศ ทำให้ผู้หญิงมีความเป็นอิสระมากขึ้นในการตัดสินใจว่าจะย้ายถิ่นฐานหรือไม่ และ สี่ ผู้หญิงหลายคน โดยเฉพาะผู้หญิงเอเชียมีการอพยพย้ายถิ่นในฐานะเจ้าสาวตามใบสั่งทางไปรษณีย์ (Mail-order Brides) (Carling, 2005; Piper, 2005)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) สำนวณการศึกษานิทัศน์เพศสภาวะ (Gender) ของแรงงานหญิงข้ามชาติในประเภทงานค่าตอบแทนต่ำ และ 2) สำนวณการศึกษากลยุทธ์การปรับตัวและการใช้ทุนประเภทต่าง ๆ ในการต่อรองกับสถานการณ์หลังการอพยพย้ายถิ่นของแรงงานหญิงข้ามชาติ โดยทำการศึกษาผ่านเอกสารชั้นรองที่เกี่ยวข้องที่ถูกผลิตตั้งแต่ทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมา เนื่องจากการโยกย้ายถิ่นฐานหมายถึงสภาวะที่ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตและต้องอาศัยรูปแบบของการต่อรองกับสถานการณ์ในพื้นที่ทางสังคมใหม่ ผู้หญิงที่เป็นแรงงานข้ามชาติจะมีประสบการณ์เฉพาะที่แตกต่างจากแรงงานข้ามชาติผู้ชาย อันเนื่องมาจากรูปแบบเพศสภาวะในสังคมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การดำเนินชีวิตโอกาส รูปแบบการต่อรองและเป้าหมายในชีวิตของกลุ่มแรงงานหญิงข้ามชาติมีความแตกต่างออกไปด้วย โดยประสบการณ์ชีวิตในมิติต่าง ๆ ของแรงงานหญิงข้ามชาตินั้นเป็นสิ่งที่มักจะถูกกลืนหรือมองข้าม เนื่องมาจากมีการตีความเหมารวม (Stereotype) ว่าประสบการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาตินั้นคล้ายคลึงกับแรงงานชายข้ามชาติ ซึ่งยังถือเป็นคนกลุ่มใหญ่ของแรงงานอพยพ ทั้งที่แท้จริงแล้วทั้งสองเพศมีบริบทที่แตกต่างกันโดยเป็นผลมาจากโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพศ เพศสภาวะ เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่ส่งผลต่อวิถีการปรับตัวและการดำเนินชีวิตในประเทศปลายทางของทั้งสองเพศ ในบทความนี้มุ่งเน้นสำรวจเฉพาะประสบการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาติที่ทำงานในประเภทงานที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำที่อพยพจากประเทศยากจนกว่าไปยังประเทศที่ร่ำรวยกว่า เนื่องจากผู้เขียนมีความสนใจกลยุทธ์การต่อรองและการปรับตัวของแรงงานหญิงข้ามชาติในกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่ในภาวะเปราะบาง (Vulnerability) ในพื้นที่ปลายทาง ผู้เขียนมองว่ากลยุทธ์การปรับตัวและการต่อรองเป็นการเสริมอำนาจให้กับตนเองและอาจนำไปสู่การปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางเพศได้ โดยประสบการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาตินั้นล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับเพศสภาวะและความสัมพันธ์ระหว่างเพศแทบทั้งสิ้น เริ่มตั้งแต่ขั้นของการตัดสินใจย้ายถิ่น ประเภทของงานที่ได้ทำและอุปสรรคที่พบเจอในประเทศปลายทาง

เพศสภาวะหรือ Gender นั้นคือการที่สังคมประกอบสร้างคุณลักษณะความเป็นหญิงและความเป็นชาย บทบาททางเพศ ความคาดหวัง ความสัมพันธ์ การเข้าถึงสิทธิและโอกาสทางสังคมของคนในสังคม ส่วนมากความเป็นชายมักอยู่ในสถานะที่เหนือกว่าและได้รับการยกย่องในสังคมมากกว่าความเป็นหญิง เนื่องจากกรอบคิดของระบบชายเป็นใหญ่หรือปิตาธิปไตย (Patriarchy) ส่งผลให้ผู้หญิงอยู่ในสถานะที่ด้อยกว่าทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และส่งผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อสตรี (พินดา ภูมิสวัสดิ์, 2563, หน้า 1 - 2) ดังนั้น เราจึงไม่สามารถทำความเข้าใจเรื่องราวของแรงงานหญิงข้ามชาติเหล่านี้ โดยปราศจากการตระหนักถึงประเด็นเพศสภาวะ เพราะจะทำให้เรามองไม่เห็นกับดักเพศสภาวะที่ขัดขวางความก้าวหน้าของผู้หญิงที่แม้จะเป็นเพียงแรงงานข้ามชาติค่าแรงต่ำก็ตาม การกลืนประสบการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาติส่งผลให้การวิเคราะห์การอพยพมองข้ามแง่มุมที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเพศสภาวะไม่ว่าจะเป็นแรงขับเคลื่อนการอพยพ รูปแบบของการอพยพ ตลาดแรงงาน ข้อจำกัดของการข้ามพรมแดน การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ทางเพศสภาวะในครัวเรือนและในชุมชน และอัตลักษณ์ทางเพศของปัจเจก (Christou, & Kofman, 2022, p.1) ซึ่งเป็น

การตกอัยระบบขายเป็นใหญ่ที่มองผู้ขายเป็นศูนย์กลางและเอาผลประโยชน์ของผู้ขายเป็นที่ตั้งและก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อผู้หญิงทั้งในเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

การกำหนดรูปแบบอาชีพของแรงงานหญิงข้ามชาติอันเป็นผลมาจากแนวคิดเพศภาวะ

อาจกล่าวได้ว่าแรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่อพยพไปยังประเทศปลายทาง โดยเฉพาะประเทศที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจมากกว่าเพื่อต้องการหารายได้มาจุนเจือครอบครัว ซึ่งงานส่วนใหญ่ในประเทศปลายทางที่ต้องการแรงงานที่เป็นผู้หญิงนั้นมักจะป็นงานค่าตอบแทนต่ำที่ถูกกำหนดว่าเป็นงานของเพศหญิงโดยเฉพาะ (Chant, & Radcliffe, 1992) อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศอุตสาหกรรมที่พลเมืองของประเทศดังกล่าวไม่ต้องการที่จะทำงานประเภทงานทำความสะอาดหรืองานดูแลผู้อื่นอีกต่อไป รวมไปถึงผู้หญิงท้องถิ่นมีการก้าวออกมามีบทบาทในพื้นที่สาธารณะและปฏิเสธที่จะรับผิดชอบงานบ้านเพิ่มมากขึ้น ทำให้แรงงานหญิงจากประเทศอื่นเข้ามาเติมช่องว่างที่ขาดหายไปนี้ (Andall, 2000; Riaño, 2005; Willis & Yeoh, 2000) ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศสิงคโปร์ ฮองกง สหรัฐอเมริกา หรือหลาย ๆ ประเทศในยุโรปนั้นเราสามารถพบเห็นผู้หญิงจากฟิลิปปินส์ ศรีลังกา อินโดนีเซียและประเทศไทยจำนวนมากมาทำงานเป็นแม่บ้าน เช่นเดียวกับแรงงานหญิงข้ามชาติจากประเทศไทย ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน หรือเกาหลีใต้ที่มามีการทำงานค่าบริการทางเพศในประเทศญี่ปุ่นทั้งแบบถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย (Ball, & Piper, 2002; Troung, 1996; Yeoh, & Huang, 1998; 2000; Wee, & Sim, 2004; Parreñas, 2001)

การกำหนดความเหมาะสมของอาชีพซึ่งมีฐานมาจากเพศสถานะเช่นนี้ ทำให้แรงงานหญิงข้ามชาติดูเหมือนจะมีทางเลือกน้อยกว่าแรงงานชายข้ามชาติ ถึงแม้ว่าในบางสังคมแรงงานหญิงข้ามชาติจะสามารถทำงานเป็นกรรมกรก่อสร้างได้ทั้ง ๆ ที่งานดังกล่าวถูกจัดว่าเป็นงานของเพศชาย เช่น ผู้หญิงชาวกัมพูชา เมียนมาและลาวที่เข้ามาทำงานเป็นกรรมกรในประเทศไทย (องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ, 2559) แต่ส่วนใหญ่แล้วแรงงานหญิงข้ามชาติจะถูกจำกัดงานเฉพาะบางสายอาชีพเท่านั้น เช่น งานบ้าน งานในโรงงานสิ่งทอ หรืองานที่ต้องอาศัยทักษะการดูแลผู้อื่นอย่างเช่นอาชีพพยาบาล ซึ่งการกำหนดความเหมาะสมของอาชีพดังกล่าวเป็นผลมาจากแนวคิดและปฏิบัติการทางสังคมที่ไปกำหนดว่าบทบาทและกิจกรรมแบบใดที่เหมาะสมกับเพศไหน หรือเป็นการกำหนดว่าผู้ชายควรจะทำงานแบบไหนและผู้หญิงควรจะทำงานแบบไหนอันเกิดจากแนวคิดเพศสถานะที่ถูกประกอบสร้างจากสังคม (Jolly, & Reeves, 2005)

โครงสร้างของเพศสถานะดังกล่าวสร้างความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมให้เกิดขึ้นในรูปแบบของการที่สังคมให้คุณค่ากับคุณสมบัติหรือลักษณะความเป็นเพศชายมากกว่าลักษณะหรือคุณสมบัติของเพศหญิง และส่งผลให้แรงงานหญิงข้ามชาติถูกทำให้กลายเป็นชายขอบในสังคมด้วยการถูกผลักให้เข้าสู่การทำงานผิดกฎหมายหรืองานนอกระบบ รวมถึงงานที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำหรือมีสถานภาพที่ต่ำกว่าด้วย (Piper, 2005) ในภาคของงานไร้ฝีมือนั้นแรงงานหญิงข้ามชาติมักจะต้องทำงานที่มีลักษณะโดดเดี่ยว เช่น การเป็นพี่เลี้ยงเด็ก เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ เป็นคนรับใช้ในบ้าน หรือเป็นคนขายบริการทางเพศ ซึ่งมีความเสี่ยงสูงที่จะถูกกดขี่เอารัดเอาเปรียบอันเนื่องมาจากสัญญาการจ้างงานหรือละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือถูกคุกคามทางเพศ เช่น แรงงานหญิงข้ามชาติชาวเมียนมาที่ทำงานเป็นคนรับใช้ในบ้าน

ในประเทศไทย (สุริย์พร พันพื้ง, และคณะ, 2548) หรือประสบปัญหาที่เกิดจากการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ (Gulati, 2006)

นอกจากนี้ โครงสร้างเพศสภาวะในสังคมยังปรากฏในนโยบายที่เกี่ยวกับการย้ายถิ่นของประเทศปลายทาง ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตของแรงงานหญิงข้ามชาติด้วย ยกตัวอย่างเช่น ผู้หญิงชาวจีนจากฮ่องกงหรือจีนแผ่นดินใหญ่ ซึ่งเป็นคนที่มีการศึกษาสูงหรือเคยทำงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือในประเทศบ้านเกิดของตนเองมาก่อน แต่เมื่ออพยพไปอยู่ที่ประเทศแคนาดา กลับถูกกว่าจ้างให้ทำงานในภาคงานไร้ฝีมือเท่านั้น สืบเนื่องมาจากแนวคิดเรื่องเพศสภาวะ เชื้อชาติ ชนชั้น และความเป็นพลเมืองที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติของประเทศแคนาดา ทำให้หญิงชาวจีนเหล่านี้ต้องถูกลดสถานภาพทางสังคมและชนชั้น กลายมาเป็นชนชั้นแรงงานเมื่ออพยพมายังประเทศปลายทางแทน นั่นเป็นเพราะเงื่อนไขของตลาดแรงงานและนโยบายการจ้างงานภายในประเทศ โดยที่แรงงานชายเพื่อนร่วมชาติไม่ได้ประสบกับเหตุการณ์เช่นนี้ (Man, 2004) ในทางกลับกัน หากรัฐปลายทางมีการสนับสนุนแรงงานข้ามชาตินั้นจะส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพและทุนมนุษย์เป็นอย่างมาก เช่น ประเทศออสเตรเลียที่มีนโยบายนำเข้าแรงงานเพื่อมาขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยให้การสนับสนุนทั้งเรื่องของบริการทางสังคม การศึกษาและสวัสดิการต่าง ๆ (Dantas, Strauss, Cameron, & Rogers, 2020)

การกำหนดรูปแบบของอาชีพที่มีฐานคิดอยู่บนเพศสภาวะและนโยบายหรือแนวปฏิบัติของประเทศปลายทางนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตของแรงงานข้ามชาติ เนื่องจากการกำหนดว่างานประเภทใดที่แรงงานเพศไหนสามารถทำได้หรือควรทำ กำหนดระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้แรงงานอยู่ในประเทศปลายทาง หรือกำหนดว่าสิทธิและบริการพื้นฐานอะไรบ้างที่แรงงานข้ามชาติสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งการกำหนดดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลงสถานะทางสังคมและทางชนชั้นของแรงงานหญิงที่ตัดสินใจย้ายไปทำงานต่างถิ่นที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคทั้งจากกฎระเบียบของรัฐ แนวคิดเชื้อชาตินิยม การเลือกปฏิบัติและการกดขี่จากนายจ้างและจากพลเมืองเจ้าของประเทศซึ่งล้วนสะท้อนความมีอคติทางเพศ (Lee, & Piper, 2013)

แรงงานหญิงข้ามชาติกับความสัมพันธ์ทางเพศสภาวะภายในครอบครัว

นักวิชาการหลายท่านมองว่าทฤษฎีหลักที่เกี่ยวกับย้ายถิ่นระหว่างประเทศ เช่น ทฤษฎีนีโอคลาสสิก (Neo-Classical Theory) ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงผลักดันกับแรงดึงดูด (Push and Pull Factors) ที่ทำให้เกิดการอพยพ และทฤษฎีประวัติศาสตร์ - โครงสร้าง (The Historical - Structural Theory) ที่เน้นเฉพาะเรื่องของโครงสร้างสังคมและเศรษฐกิจต่างก็มีข้อจำกัดในเรื่องของการอธิบายปรากฏการณ์การอพยพเคลื่อนย้ายของผู้หญิง เนื่องมาจากทฤษฎีเหล่านี้มีการละเลยประเด็นเพศสภาวะ (Carling, 2005; Truong, 1996; Willis, & Yeoh, 2000; Wright, 1995) กล่าวคือทฤษฎีเหล่านี้ไม่สามารถอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ของระบบเพศสภาวะและจุดเชื่อมโยงของความสัมพันธ์ระหว่างเพศสภาวะกับเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่นำไปสู่การเคลื่อนย้ายถิ่นของแรงงานหญิง เพราะเหตุนี้จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่นักวิชาการด้านการย้ายถิ่นมักจะเหมารวมว่าผู้หญิงและผู้ชายมีแรงจูงใจในการย้ายถิ่นเหมือนกัน คือ เพื่อการทำงานหรือมองว่าผู้หญิงนั้นย้ายถิ่นเพราะต้องติดตามสามีหรือสมาชิกในครอบครัวผู้ชาย โดยไม่ได้ตระหนักถึงความซับซ้อนและบทบาทสำคัญของเพศสภาวะที่ส่งผลต่อขั้นตอนการตัดสินใจที่จะย้ายถิ่นของแรงงานทั้งสองเพศ ด้วยเหตุนี้

นักวิชาการด้านการย้ายถิ่นที่ให้ความสำคัญกับประเด็นเพศสภาพนั้นจึงได้ตั้งข้อสังเกตว่า ในขณะที่แรงงานชายอธิบายการอพยพเคลื่อนย้ายของตนเองว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา เป็นไปตามธรรมชาติ และมักจะเป็นการเคลื่อนย้ายอย่างเป็นอิสระ แต่การตัดสินใจย้ายถิ่นของแรงงานหญิงมักจะเป็นผลจากการตัดสินใจภายในครอบครัว (Piper, 2004) หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือการอพยพย้ายถิ่นของแรงงานหญิงมักจะเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดของครอบครัว (Radcliffe, 1986; Schultz, Unipan, & Gamba, 2000; Zlotnik, 1995) หรือเป็นการย้ายถิ่นเพื่อไปสมรสหรือไปอยู่ร่วมกับคู่สมรสของตน (Peleikis, 2000)

ยกตัวอย่างเช่น ผู้หญิงชาวเปอร์โตริโกที่อพยพย้ายถิ่นไปยังสหรัฐอเมริกาเพื่อต้องการช่วยเหลือฐานะการเงินของครอบครัว (Ellis, Conway, & Bailey, 1996) หรือกลุ่มแรงงานหญิงข้ามชาติที่ทำงานเป็นแม่บ้านในประเทศสิงคโปร์ก็ได้สะท้อนตัวตนของความเป็นผู้หญิงที่ถูกคาดหวังจากภายในครอบครัวทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นลูกสาว พี่สาว น้องสาว แม่ หรือภรรยาผู้เสียสละ ซึ่งตัวตนและอัตลักษณ์เหล่านี้มักถูกนำเสนอผ่านรูปแบบของการปฏิบัติและการต่อรองภายในประเทศที่พวกเธอทำงานอยู่ ถึงแม้ว่าพวกเธอจะไม่ได้อยู่กับครอบครัวของตนเองก็ตาม หรืออาจกล่าวอีกอย่างได้ว่าพวกเธอนำเอาอัตลักษณ์และแนวคิดของความเป็นสมาชิกผู้หญิงในครอบครัวติดตัวมาซึ่งประเทศปลายทางและนำออกมาใช้ในบริบทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับพวกเธอเอง (Yeoh, & Huang, 2000) ในขณะทำงานของ He, & Gerber (2019) ชี้ให้เห็นว่าผู้หญิงย้ายถิ่นในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ไม่มีพันธะเรื่องครอบครัวนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมของประเทศต้นทางที่อาจเป็นอุปสรรคขัดขวางความก้าวหน้า โดยพวกเธอจะเป็นผู้เลือกเองว่าจะปฏิบัติตัวอย่างใดในสังคมใหม่ และพวกเธอมองว่าการตัดสินใจย้ายถิ่นนั้นทำให้พวกเธอมีโอกาสนีชีวิตมากขึ้นแสดงให้เห็นว่าประเด็นครอบครัวนั้นเป็นมิติทางเพศสภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้หญิงว่าจะย้ายถิ่นหรือไม่

นอกจากการอพยพเคลื่อนย้ายจะถูกมองว่าเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ครอบครัวมีทางรอดมากขึ้นและเป็นวิธีการทดแทนบุญคุณพ่อแม่ดังที่ลูกสาวที่ดีควรจะทำแล้ว ในบางกรณีการอพยพย้ายถิ่นไปทำงานก็ถูกใช้เป็นวิธีการแก้ปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวที่พวกเธอประสบอยู่ (Kofman, et al., 2000; Radcliffe, 1986; Siddiqui, 2003) เช่น ผู้หญิงแอฟริกาหลายคนตัดสินใจไปทำงานต่างถิ่นเพื่อหนีออกจากการถูกระทำรุนแรงและการกดขี่ภายในครอบครัว (Wright, 1995) นอกจากนี้ การโยกย้ายถิ่นฐานยังสามารถนำมาซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น ผู้หญิงชาวเวียดนามที่เคยถูกระทำความรุนแรงหรือมีสถานภาพที่ด้อยกว่าภายในครอบครัวเมื่อตอนที่อาศัยอยู่ในเวียดนาม เมื่อย้ายถิ่นฐานมาอาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาแล้ว พวกเธอสามารถที่จะต่อรองกับระบบชายเป็นใหญ่ในครอบครัวด้วยการใช้เครือข่ายทางสังคมของสตรีเวียดนามภาคต้นสามี่ที่ขอทำร้ายร่างกายภรรยา ผ่านวิธีการซุบซิบนินทาหรือประณามให้ผู้ชายคนนั้นเสื่อมเสียชื่อเสียงภายในชุมชนคนเวียดนามโพ้นทะเล และนำไปสู่การแยกทางกันในที่สุด ซึ่งเหตุการณ์เช่นนี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากพวกเธอยังใช้ชีวิตอยู่ที่เวียดนามที่มีชนบทธรรมเนียมแบบชายเป็นใหญ่และการใช้ความรุนแรงภายในครอบครัวเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ พวกเธอยังมีการปรับบทบาทมาเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวจากทักษะฝีมือที่พวกเธอมีติดตัวมาซึ่งง่ายต่อการหางานทำมากกว่าคู่สมรสชาย (Kribria, 1990) จะเห็นได้ว่าการต่อรองกับระบบชายเป็นใหญ่ของแรงงานหญิงข้ามชาตินั้นเกิดขึ้นได้เนื่องจากพวกเธอมีต้นทุนทางสังคมและทุนทางเศรษฐกิจที่เพิ่มมากขึ้นประกอบกับสภาพสังคม

ปลายทางที่ส่งเสริมเรื่องของความเสมอภาคเท่าเทียม ทำให้พวกเขาสามารถตรงกับอำนาจของผู้ชายเมื่ออยู่ในประเทศปลายทางได้

อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งการอพยพย้ายถิ่นไม่ได้หมายความว่าทำให้ผู้หญิงมีอิสระมากขึ้น หรือช่วยยกสถานะของผู้หญิงให้สูงขึ้นได้ ยกตัวอย่างเช่น แรงงานหญิงชาวจีนที่อพยพมาอยู่ประเทศอังกฤษนั้น ถึงแม้ดูเหมือนจะมีความเป็นอิสระทั้งในด้านการทำงาน รายได้ หรือการต่อรองเรื่องการคุมกำเนิดได้มากขึ้น แต่พวกเขาก็ยังจัดวางตนเองว่าอยู่ในตำแหน่งที่ด้อยกว่าและเสียเปรียบมากกว่าเมื่ออยู่ภายในครอบครัว หรือยังคงต้องดำรงบทบาทของผู้หญิงจีนที่ดีตามความคาดหวังของสังคม เช่น การต้องเป็นผู้ดูแลน้อง รับผิดชอบงานบ้าน ทำงานในกิจการของครอบครัว ดูแลเลี้ยงดูลูก ดูแลพ่อแม่สามี เป็นต้น (Maggie, Chan, Bradby, & Green, 2000, p.613) หรืองานของ Gold (2001) ที่นำเสนอว่าชีวิตของผู้หญิงชาวอิสราเอลที่แต่งงานและมีบุตรแล้วและได้อพยพมาอาศัยอยู่ในประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา นั้นแทบไม่มีโอกาสที่จะสร้างเครือข่ายทางสังคมในพื้นที่ใหม่นี้เลย เนื่องจากพวกเธอมีภาระที่จะต้องดูแลงานบ้านและดูแลลูกตามบทบาททางเพศสภาวะที่สังคมสร้างขึ้น ทำให้พวกเธอกลายเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญกับสภาวะแปลกแยกในพื้นที่ทางสังคมและขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมของประเทศปลายทาง ในขณะที่คู่สมรสของพวกเธอหรือแม้แต่วางงานหญิงที่เป็นโสดนั้นมีโอกาสที่จะพัฒนาตัวตนและพัฒนาความรู้สึกกลมกลืนกับพื้นที่ในสังคมใหม่ได้ดีกว่ากลุ่มผู้หญิงอพยพที่แต่งงานและมีลูกแล้วเนื่องจากต้องแบกรับภาระของครอบครัวเอาไว้

ดังนั้น ความสัมพันธ์ทางเพศสภาวะและบทบาทของผู้หญิงภายในครอบครัวภายหลังการย้ายถิ่นนั้น จะมีการปรับเปลี่ยนได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น อายุ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม การศึกษา รายได้ อาชีพ เครือข่ายทรัพยากรหรือทุนที่พวกเธอแต่ละคนครอบครองอยู่ ผู้หญิงบางคนอาจได้รับการยอมรับจากครอบครัวมากขึ้น มีสิทธิในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นในฐานะที่เป็นผู้หารายได้หลัก ผู้หญิงบางคนอาจมีโอกาสนในการพัฒนาตนเองเนื่องจากมีรายได้และมีเวลาเป็นของตนเองมากขึ้นเพราะไม่ต้องรับภาระในการทำงานบ้าน ผู้หญิงบางคนอาจมีสังคมมีเพื่อนที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ไม่ต้องรู้สึกโดดเดี่ยวอีกต่อไป ผู้หญิงบางคนอาจรู้สึกที่ตนเองเป็นอิสระ มีอำนาจมีคุณค่าหรือมีความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจไม่ได้เกิดขึ้นทันทีทันใดหลังจากที่มีการอพยพโยกย้าย หรือไม่ได้เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติหรือเกิดขึ้นอย่างถาวร อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ทางเพศสภาวะภายในครอบครัวของแรงงานหญิงอาจไม่ใช่เป้าหมายหลักที่พวกเธอตั้งใจที่จะไปให้ถึง แต่ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถนำมาซึ่งสถานะที่ดีขึ้นของพวกเธอทั้งภายในครอบครัวและภายในชุมชนทั้งต้นทางและปลายทาง นั่นก็ทำให้พวกเธอเกิดความพึงพอใจที่มากกว่าการได้รับเงินรายได้เพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการอพยพย้ายถิ่นนั่นเอง

แรงงานหญิงข้ามชาติและกลยุทธ์ในการต่อรองเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

การอพยพย้ายถิ่นถูกมองว่าเป็นช่องทางที่จะทำให้การดำรงชีวิตมีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มคนจนที่ต้องการแสวงหาเส้นทางที่จะไปให้พ้นจากความยากจน โดยคำว่า “การดำรงชีวิต” หรือ Livelihood นั้นไม่ได้มีความหมายเพียงแค่การกระทำของผู้คนที่จะทำให้มีชีวิตอยู่ได้เท่านั้น แต่ยังหมายถึง “ทรัพยากรที่พวกเขานำมาใช้

สร้างชีวิตที่พึงปรารถนา หรือปัจจัยเสี่ยงที่พวกเขาต้องพิจารณาในการจัดการทรัพยากรของตน รวมไปถึงบริบททางสถาบันและนโยบายที่ทั้งสนับสนุนและขัดขวางการปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน" (Ellis, 2003, p.1)

ถึงแม้ว่าแรงงานหญิงในหลายภูมิภาคของโลกจะเผชิญปัญหาที่คล้ายคลึงกันในประเทศปลายทาง แต่พวกเขาก็ไม่ได้ยอมรับสถานการณ์นั้นโดยไม่โต้ตอบโต้แต่อย่างใด ในทางกลับกัน พวกเขาเลือกใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายในการรับมือกับการเลือกปฏิบัติที่พวกเขาเผชิญหรือเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตและชีวิตความเป็นอยู่ของพวกเขา ซึ่งปฏิบัติการดังกล่าวอาจเรียกได้ว่าเป็น "กระบวนการต่อรอง" เนื่องจากมันคือ การต่อสู้หรือการทำทนายของกลุ่มคนที่ต้องอำนางในการที่จะได้มาซึ่งชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี Scott (1985) ชี้ให้เห็นว่าแนวคิดเรื่องการต่อรองหมายถึง "วิธีการที่ปัจเจกหรือกลุ่มคนใช้ในการต่อสู้เรียกร้องเพื่อที่จะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการ โดยใช้วิธีการเจรจาต่อรองหรือปฏิบัติการบางอย่าง โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาความไม่ลงรอยกันหรือความไม่เท่าเทียมกัน"

มีงานศึกษาหลายชิ้นที่ศึกษาเรื่องราวของแรงงานหญิงในหลายประเทศทั่วโลกที่เน้นประเด็นเรื่องราวของการต่อรองของแรงงานหญิงโดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่นงานของ Lévy, & Lieber (2008) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์ของหญิงค้าบริการทางเพศชาวจีนในกรุงปารีสที่เข้าเมืองอย่างผิดกฎหมายและพบว่าพวกเขากลับมาได้อาศัยพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อความอยู่รอดของตนเองในสถานการณ์ที่พวกเขาแทบไม่มีทางเลือกและไม่สามารถควบคุมชีวิตตนเองได้ กล่าวคือ พวกเขาได้พยายามหลีกเลี่ยงการทำตัวให้เป็นจุดสนใจและพยายามแต่งตัวให้กลมกลืนกับผู้คนทั่วไป ซึ่งเป็นการหักล้างภาพลักษณ์ของหญิงค้าบริการทั่วไป โดยกลยุทธ์ดังกล่าวล้วนกระทำไปเพื่อต้องการหลบเลี่ยงตำรวจ นอกจากนี้ พวกเขาอาจจะออกไปไหนมาไหนเป็นกลุ่มสองถึงสามคนเพื่อที่จะได้เป็นเครือข่ายเฝ้าระวังให้กันและกัน และยังมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับทางการฝรั่งเศสให้แกกันด้วย เพื่อช่วยกันป้องกันการถูกจับหรือการถูกคุกคาม

งานวิจัยบางชิ้นมุ่งเน้นศึกษากลยุทธ์ที่ถูกใช้ในกระบวนการปรับตัวของแรงงานหญิงภายในสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ อย่างเช่น งานของ Gruner - Domic (2000) ที่พบว่าแรงงานหญิงข้ามชาติชาวลาตินอเมริกาที่ทำงานอยู่ในประเทศเยอรมนีนั้นได้ใช้กลยุทธ์หลายอย่างเพื่อที่จะดำรงกับรูปแบบของวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกับวัฒนธรรมดั้งเดิมของพวกเขา เป็นเพราะพวกเขอดตระหนักดีว่าในสังคมของประเทศปลายทางนั้นพวกเขามักจะถูกมองว่าเป็น "คนอื่น" ของสังคม กลยุทธ์ที่พวกเขานำมาใช้คือการสร้างวาทกรรมใหม่เกี่ยวกับตนเองขึ้นมาท้าทายวาทกรรมเก่า นั่นคือการทำให้อื่นทั้งในประเทศต้นทางและประเทศปลายทางเห็นว่าพวกเขาคือแรงงานข้ามชาติที่ประสบความสำเร็จซึ่งบรรลุเป้าหมายในชีวิตมากกว่าที่จะเป็นเพียงแค่แรงงานต่างด้าว การจัดตั้งกลุ่มสตรีลาตินอเมริกาขึ้นเพื่อที่จะได้แบ่งปันประสบการณ์หรือสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่นเดียวกับแรงงานหญิงข้ามชาติชาวไทยใหญ่ในประเทศไทยที่ทำงานเป็นแม่บ้านก็ได้มีการรวมตัวกันเพื่อเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิทางกฎหมายของกลุ่มผู้ทำงานบ้าน (รัชนิ นิลจันทร์, 2563, หน้า 56) กลยุทธ์หลากหลายรูปแบบที่แรงงานข้ามชาติสตรีนำมาใช้นั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ โดยมีแรงงานหญิงข้ามชาติหลากหลายกลุ่มที่นำ "ทุน" หลากหลายประเภท (Bourdieu, 1984, 1986) มาใช้ในการปรับตัวและต่อรองกับสถานการณ์ Bourdieu (1984) กล่าวว่าไว้ว่าการที่จะได้มารักษาหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งแห่งที่และชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมของแต่ละปัจเจกนั้น ทุนที่พวกเขาครอบครองและใช้อยู่่นั้นมีความสำคัญมาก เพราะ "ทุนหมายถึงประเภทของทรัพยากรและอำนาจที่สามารถนำมาใช้ได้ แบ่งออกเป็นทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม และทุนทาง

วัฒนธรรม" (Bourdieu, 1984, p.114) ทุนทางเศรษฐกิจ (Economic Capital) หมายถึง จำนวนเงินหรือทรัพย์สินที่แต่ละคนครอบครองอยู่ ทุนทางสังคม (Social Capital) หมายถึง ความสัมพันธ์ทางสังคมหรือเครือข่ายทางสังคมที่แต่ละคนมีอยู่โดยเครือข่ายเหล่านี้เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและส่งผลต่อปัจเจกทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ส่วนทุนทางวัฒนธรรม (Cultural Capital) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการหล่อหลอมจากการศึกษา พื้นฐานครอบครัว และสะท้อนออกมาเป็นลักษณะเฉพาะตัวในเชิงสัญลักษณ์ของแต่ละบุคคล เช่น อุปนิสัย การแสดงออก ความสามารถต่าง ๆ หรือระดับการศึกษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างขึ้นจากทุนทางเศรษฐกิจได้ และสามารถแปลงไปเป็นทุนทางเศรษฐกิจได้เช่นเดียวกัน (Bourdieu, 1986)

ถึงแม้ Bourdieu จะมองว่าชนชั้นกลางจะมีโอกาสในการสะสมทุนทั้งสามประเภทมากกว่าเนื่องจากมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยมากกว่า แต่ในงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการอพยพหลายชิ้นก็ได้ให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้อพยพที่เป็นชนชั้นแรงงานกับทุนทั้งสามประเภทนี้ มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาแรงงานหญิงข้ามชาติกับการใช้ทุนทางวัฒนธรรมของพวกเธอในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมใหม่ ยกตัวอย่างเช่น แรงงานอพยพหญิงในประเทศเคนยาได้ใช้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ของการเป็นชนเผ่าเร่ร่อนในการปรับตัวให้เข้ากับชีวิตในเมือง (Schultz, Unipan, & Gamba, 2000) แรงงานอพยพหญิงชาวละตินอเมริกาในเยอรมนีใช้ภาษาแม่ในการพูดคุยกันเองเวลาที่ต้องการปรับทุกข์ภายในกลุ่มเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นเข้าใจ หรือใช้ทักษะทางภาษาที่หลากหลายในการทำงานซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบของพวกเธอ (Trueba, 2002) หรือผู้ลี้ภัยหญิงชาวซีเรียที่อพยพมาอยู่ที่ประเทศตุรเคียก็ใช้ทุนทางวัฒนธรรมในการสร้างตำแหน่งแห่งที่ในประเทศปลายทางด้วยการทำหน้าที่แม่ที่ดี ดูแลลูกในเรื่องความเป็นอยู่ ช่วยเหลือลูกในการทำการบ้านและการเรียน ซึ่งเป็นรูปแบบของปฏิบัติการในระดับชีวิตประจำวันที่ถูกติดกับวัฒนธรรมแบบอิสลาม ทำให้พวกเธอข้ามผ่านช่วงเวลาที่ได้เต็มไปด้วยความเครียดและความกดดันในแต่ละวัน และทำให้ชีวิตของพวกเธอมีความหมายด้วย (Kanal, & Rottman, 2021) หรือผู้หญิงไทใหญ่ที่อพยพมาอยู่ในเมืองไทยสามารถใช้ความรู้เรื่องของการทำอาหาร ปรับตนเองจากการเป็นแรงงานมาเป็นแม่ค้าขายอาหารในตัวเมืองเชียงใหม่ได้ (กิ่งแก้ว ทิศติง, 2553)

ในขณะที่งานศึกษาหลายชิ้นได้ให้ความสำคัญกับการใช้ทุนทางสังคม (Social Capital) ในขั้นตอนการย้ายถิ่นซึ่งทุนทางสังคมนี้เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับแรงงานอพยพทั้งหลาย เช่น แรงงานอพยพหญิงชาวไทยและชาวไต้หวันต่างก็ใช้เครือข่ายญาติหรือเพื่อนที่ย้ายถิ่นไปก่อนหน้านี้เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจว่าจะย้ายถิ่นหรือไม่ (Arnold, & Piampiti, 1984; Mill, 1997; Huang, 1984) ในขณะที่แรงงานหญิงข้ามชาติหลายคนได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมด้วยการให้ความช่วยเหลือในด้านของที่อยู่อาศัย การช่วยหางาน หรือการให้ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ แก่ญาติหรือคนรู้จักที่เพิ่งย้ายถิ่นฐานมาอยู่ในพื้นที่เดียวกัน (Strauch, 1984; Wee, & Sim, 2004) ดังนั้น แรงงานอพยพหญิงจึงมีความเกี่ยวข้องกับทุนทางสังคมในแง่ที่ว่าด้านหนึ่งพวกเธอได้ใช้เครือข่ายทางสังคมที่มีอยู่เป็นตัวแปรสำคัญในขั้นตอนการตัดสินใจว่าจะย้ายถิ่นหรือไม่ และในอีกด้านหนึ่งพวกเธอก็ทำหน้าที่เป็นเครือข่ายทางสังคมที่คอยช่วยเหลือผู้มาใหม่

นอกจากนี้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจทุนทางสังคมในแง่ผลกระทบที่มีต่อขั้นตอนของการปรับตัวและการตั้งรกรากในประเทศปลายทางของแรงงานหญิง ยกตัวอย่างเช่น Kribria (1990) ได้ศึกษากลุ่มและกิจกรรมภายในชุมชนผู้ลี้ภัยหญิงชาวเวียดนามในสหรัฐอเมริกาและพบว่าเครือข่ายหรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการของผู้หญิง

ในชุมชนถูกใช้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการรับมือกับปัญหาเศรษฐกิจและอำนาจของผู้ชายในครอบครัวของพวกเขา เช่นเดียวกับที่ผู้หญิงอพยพชาวอิตาลีและอิตาลีในเมืองนิวยอร์กมองว่า การเข้าไปเป็นสมาชิกองค์กรหรือกลุ่มธุรกิจของคนเชื้อชาติเดียวกันนั้นมีส่วนสำคัญในการช่วยให้พวกเขาลดความรู้สึกถูกเหยียดหยามจากคนอเมริกันได้ (Friedman Kasaba, 2000)

สำหรับประเด็นเรื่องทุนทางเศรษฐกิจ (Economic Capital) นั้น มีแรงงานอพยพหญิงจำนวนไม่น้อยที่สามารถใช้ทุนทางเศรษฐกิจมาเป็นเครื่องมือในการสร้างกิจการของตนเองได้ ซึ่งแง่มุมเรื่องผู้หญิงอพยพกับการเป็นเจ้าของกิจการมักถูกละเลยจากแวดวงวิชาการเนื่องจากมองว่าการเป็นเจ้าของกิจการนั้นเป็นเรื่องของผู้ชายมากกว่า (Ahl, 2006; Mirchandani, 1999) สำหรับผู้หญิงที่อพยพมาจากต่างถิ่นซึ่งเป็นแรงงานไร้ฝีมือหรือทำงานที่ได้รายได้ต่ำแล้ว เรื่องของการทำธุรกิจหรือเป็นเจ้าของกิจการสักอย่างจึงเป็นเรื่องที่ดูเป็นไปได้อย่างยาก อย่างไรก็ตาม ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าแรงงานหญิงข้ามชาติแต่ละคนมักจะประสบกับอุปสรรคปัญหามากมายประการเมื่อพวกเขาอพยพมาตั้งถิ่นฐานในอีกประเทศหนึ่ง เช่น กฎระเบียบของรัฐ การเหยียดเชื้อชาติ การเลือกปฏิบัติและการกดขี่จากนายจ้างหรือจากพลเมืองเจ้าของประเทศ ดังนั้น พวกเขาจึงต้องแสวงหาวิธีการที่จะรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งการเป็นเจ้าของกิจการก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้หญิงอพยพหลายคนใช้ในการต่อสู้กับปัญหาเหล่านั้น

การเป็นเจ้าของธุรกิจหรือเป็นผู้ประกอบการคือรูปแบบหนึ่งของกลยุทธ์ของการเอาตัวรอดของคนเมื่อไม่มีทางเลือกอื่นให้เลือก (Morokvasic, 1993) งานศึกษาหลายชิ้นได้นำเสนอว่าเจ้าของกิจการขนาดเล็กคือ บุคคลที่ทำงานหนักเพื่อที่จะรักษาความเป็นอิสระและอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองเอาไว้ โดยอาจกล่าวได้ว่าความคิดที่ต้องการเป็นอิสระนั้นสามารถทำให้ผู้คนเลือกที่จะทำธุรกิจของตนเองหรือเป็นเจ้านายของตนเองได้ นอกจากนี้การเป็นผู้ประกอบการยังเป็นหนทางที่ทำให้บุคคลที่ในความเป็นจริงแล้วขาดคุณสมบัติบางประการได้มีโอกาสยกสถานะตนเองไปเป็นชนชั้นกลางได้ (Auster, & Aldrich, 1984, p.44; Morales, 2009, p.122; Mushaben, 2006, p.204) สำหรับแรงงานหญิงข้ามชาติแล้ว การเป็นเจ้าของกิจการไม่ได้เป็นเพียงอีกหนทางในการเพิ่มรายได้ให้กับพวกเขาเองเท่านั้น แต่ยังหมายถึงวิธีการที่พวกเขาเลือกใช้ทุนประเภทต่าง ๆ ที่พวกเขามีอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยอคติทางเชื้อชาติและอคติทางเพศ (Westwood, & Bhachu, 1988) เพราะการเป็นเจ้าของกิจการนั้นเป็นเรื่องของกระบวนการต่อรอง การปรับตัวในพื้นที่ใหม่ของผู้หญิงที่เกี่ยวข้อง (Oliveira, 2007)

อาจกล่าวได้ว่าทุนประเภทต่าง ๆ ที่ติดตัวพวกเขามาหรือถูกสร้างขึ้นใหม่เหล่านี้เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้แรงงานหญิงเหล่านี้สามารถที่จะเอาชีวิตรอดและมีชีวิตที่ดีขึ้นได้ในประเทศปลายทาง แม้ว่าพวกเขาจะถูกกีดกันออกจากสังคมของประเทศปลายทางและมักจะเข้าไม่ถึงบริการทางสังคมต่าง ๆ ที่รัฐบาลของประเทศปลายทางจัดให้ อย่างไรก็ตาม เราไม่สามารถอ่านประสบการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาติจากหลากหลายภูมิภาคทั่วโลกในระนาบเดียวกันได้ทั้งหมดหรือเหมารวมว่าพวกเขาจะสามารถต่อรองหรือปรับตัวกับสถานการณ์ที่เผชิญได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเบื้องหลังทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของพวกเขาเหล่านั้นล้วนมีความแตกต่างกัน รวมถึงทุนชนิดต่าง ๆ ที่แต่ละคนสะสมและนำมาใช้ในประเทศปลายทางก็มีความแตกต่างกันด้วย เป็นผลให้กลยุทธ์ที่พวกเขาเลือกใช้ในการต่อรองและการปรับตัวกับสถานการณ์ในประเทศปลายทางนั้นมีความแตกต่างกันไป แต่ก็สามารถกล่าวได้ว่าแรงงานหญิง

ข้ามชาติค่าแรงต่ำนั้นต่างพยายามหาวิธีการรับมือกับสถานการณ์และปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดให้ได้ ซึ่งพวกเธออาจไปถึงขั้นของการพัฒนาตนเองและยกระดับสถานภาพของตนเองได้หากมีปัจจัยภายนอกสนับสนุน

บทสรุป

บทความนี้เป็นการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับมโนทัศน์เพศสถานะของแรงงานหญิงข้ามชาติในภาคการทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งในทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรป และในเอเชีย โดยผู้หญิงเหล่านี้ส่วนใหญ่เดินทางจากประเทศกำลังพัฒนาหรือประเทศที่ยากจนกว่าประเทศปลายทาง งานเหล่านี้เป็นการศึกษาของนักวิชาการที่มองเห็นบริบทในลักษณะเฉพาะเจาะจงของแรงงานหญิงข้ามชาติที่แตกต่างจากแรงงานชายและพยายามอธิบายประสบการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาติด้วยมโนทัศน์เพศสถานะ ข้อค้นพบที่ได้คือ สิ่งที่แรงงานหญิงอพยพจากหลากหลายมุมโลกต่างมีเหมือนกันคือความมุ่งหวังในการแสวงหาชีวิตที่ดีกว่าในประเทศปลายทาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้และคุณภาพชีวิต หรือแม้แต่ต้องการยกระดับสถานภาพของตนเองภายในครอบครัว เพราะแนวคิดเพศสถานะที่ประกอบสร้างผ่านระบบชายเป็นใหญ่สร้างสถานภาพที่เป็นรองผู้ชายให้กับพวกเธอ และสิ่งที่พวกเธอต้องเผชิญในประเทศปลายทางคืออคติทางเพศและทางเชื้อชาติจากเจ้าของประเทศ แม้ในหลายประเทศจะมีกฎหมายห้ามการเลือกปฏิบัติบนฐานของเพศควบคู่อยู่ แต่แนวคิดเพศสถานะที่ถูกปลูกฝังขัดเกลากลายในตัวปัจเจกบุคคลหรือแม้แต่ผู้มีอำนาจในรัฐปลายทางก็เป็นสิ่งที่ทำให้พวกเธอยังคงต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยตลอดทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิต ทำให้พวกเธอต้องอาศัยกลยุทธ์และทุนประเภทต่าง ๆ ในการดิ้นรนต่อสู้และปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดและเพิ่มพลังอำนาจให้กับตนเองได้ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการต่อรองกับสมาชิกในครอบครัว การสร้างอัตลักษณ์ความเป็นลูกสาวที่ดี พี่สาวหรือน้องสาวที่ดี เป็นแม่หรือเป็นเมียที่ดีของตนเองให้เป็นที่รับรู้ สามารถสร้างพื้นที่ทางสังคมให้เกิดการยอมรับในประเทศปลายทางได้ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้พวกเธอจะสามารถปรับตัวและต่อรองกับบริบทใหม่ได้ แต่สิ่งที่ยังคงมีอิทธิพลต่อชีวิตแรงงานข้ามชาติอย่างพวกเธออยู่ก็คือนโยบายและการปฏิบัติของรัฐปลายทาง หากว่าผู้มีอำนาจในการออกนโยบายไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตามยังไม่สามารถทลายกำแพงที่ประกอบด้วยอคติทางเพศหรือยังคงมีวิธีคิดแบบชายเป็นใหญ่ก็จะส่งผลให้ชีวิตของแรงงานหญิงข้ามชาติอยู่ห่างไกลจากความเสมอภาคทางเพศ ถึงแม้จะมีหลายประเทศที่ให้การยอมรับแรงงานข้ามชาติในงานประเภทค่าตอบแทนต่ำที่ทำงานโดยถูกกฎหมาย แต่ก็ยังมีข้อจำกัดทางนโยบายหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตของแรงงานหญิงข้ามชาติ เช่น การละเลยความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพของแรงงานหญิงผ่านการอบรมทักษะฝีมือแรงงาน การควบคุมการจ่ายค่าแรงที่เป็นธรรมของนายจ้าง การจัดสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพทางเพศและอนามัยเจริญพันธุ์ การคุ้มครองป้องกันการล่วงละเมิดทางเพศ ประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่รัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐปลายทางควรต้องตระหนัก

บทความนี้จึงนำมาสู่สรุปและข้อเสนอแนะว่าหากรัฐทั้งต้นทางและปลายทางต้องการสร้างความเท่าเทียมทางเพศให้เกิดขึ้นตามเป้าหมายข้อที่ 5 ของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ประเด็นของแรงงานข้ามชาติก็เป็นอีกเรื่องที่ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากคนกลุ่มนี้เป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศทั้งต้นทางและปลายทางในแง่ของการส่งเงินกลับมาให้ครอบครัวที่ประเทศต้นทางและรับหน้าที่ทำงานต่าง ๆ ที่คนในประเทศปลายทางไม่ทำ เช่น งานบริการ งานบ้าน หรืองานกรรมกร โดยรัฐควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายที่

เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงงานข้ามชาติที่จะต้องมีความตระหนักในประเด็นเพศสภาวะ กล่าวคือ ประเทศต้นทางควรต้องมีนโยบายที่ส่งเสริมสถานภาพสตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนเรื่องการฝึกอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะทำ และคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง ทักษะด้านภาษา การอำนวยความสะดวกเรื่องการติดต่อประสานงาน การจัดการเอกสารต่าง ๆ การสนับสนุนส่งเสริมต้นทุนทางวัฒนธรรมสำหรับแรงงานหญิง ส่วนนโยบายของรัฐในประเทศปลายทางนั้นควรสนับสนุนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของแรงงานหญิงข้ามชาติด้วยการเอื้อให้พวกเธอสามารถสะสมทุนหลากหลายประเภทในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น การสะสมทุนทางเศรษฐกิจผ่านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือการอนุญาตให้แรงงานหญิงสามารถเป็นเจ้าของกิจการเล็ก ๆ ที่อาศัยทุนทางวัฒนธรรมของตนเองได้ การสะสมทุนทางสังคมผ่านการเข้าร่วมเครือข่ายต่าง ๆ โดยที่รัฐไม่ปิดกั้นการรวมตัวทำกิจกรรมของแรงงานหญิงข้ามชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ รัฐควรมีนโยบายที่ตระหนักถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของแรงงานหญิงข้ามชาติ อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องเพศสภาวะ เช่น การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพทางเพศและอนามัยเจริญพันธุ์ของแรงงานหญิง การคุ้มครองเรื่องการคุกคามและล่วงละเมิดทางเพศ การตรวจสอบดูแลสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย การมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของแรงงานหญิงที่สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางและมีเจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดอ่อนในประเด็นเพศสภาวะ หรือแม้แต่ในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างเช่นการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รัฐก็ควรต้องมีนโยบายเร่งด่วนที่ดูแลคนกลุ่มนี้ด้วย เพราะที่ผ่านมามีรายงานว่ากลุ่มแรงงานข้ามชาติโดยเฉพาะแรงงานหญิงคือประชากรกลุ่มเปราะบางที่ถูกละเลย ไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือการชดเชยอันสมควรจากรัฐเมื่อมีการล็อกดาวน์ในพื้นที่ (กนกวรรณ มีพรหม, และปวีณา หมู่อุบล, 2563; อภินันท์ กาวินชัย, 2564) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้นั้น รัฐบาลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องควรต้องทำการสำรวจหรือวิจัยปัญหาและความต้องการของแรงงานหญิงข้ามชาติอย่างจริงจังเพื่อให้ได้มาซึ่งนโยบายที่มีความครอบคลุมและเหมาะสม หรือสนับสนุนให้บุคคลที่มีความรู้ด้านเพศสภาวะเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากเกิดขึ้นได้ก็จะเป็นอีกทางหนึ่งของการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและทำให้เกิดความเท่าเทียมทางเพศตามเป้าหมายที่ 5 ของการพัฒนาที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ มีพรหม, และปวีณา หมู่อบล. (2563). **เสียงสะท้อนของหญิงแรงงานข้ามชาติในไทย จากสถานการณ์โควิด 19**. สืบค้น เมษายน 22, 2565, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2020/7/article/10693>.
- กิ่งแก้ว ทิศติง. (2553). **แม่ค้าไทใหญ่พลัดถิ่นกับการปรับเปลี่ยนสถานะทางสังคมในบริบทภาวะกำลัง** **เชิงโครงสร้างในเขตเมืองเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีรดา ภูมิสวัสดิ์. (2563). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความเสมอภาคระหว่างเพศ**. เอกสารประกอบการประชุม **เชิงปฏิบัติการพัฒนากลไกศูนย์ประสานงานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย กรมกิจการสตรี** **และสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** วันที่ 29 มิถุนายน 2563, กรุงเทพฯ.
- รัชณี นิลจันทร์. (2563, กรกฎาคม - ธันวาคม). **กลยุทธ์ในการต่อรองสิทธิผ่านการสร้างพื้นที่ทางสังคมของแรงงาน** **ข้ามชาติอาชีพแม่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่**. วารสารจุดยืน, 7(2), 35 - 59.
- สุรีย์พร พันพื้ง, และคณะ. (2548). **คนรับใช้ในบ้าน: แรงงานอพยพจากพม่ามาไทย**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง **แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด**.
- องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ. (2559). **บทสรุปและข้อเสนอแนะจากรายงานเรื่องตึกสูง ค่าแรงต่ำ: ประสพการณ์ของแรงงานหญิงข้ามชาติในภาคธุรกิจก่อสร้างไทย**. สืบค้น พฤษภาคม, 5, 2565, จาก https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/pressrelease/wcms_537940.pdf.
- อภิรักษ์ กาวิชัย. (2564). **การเข้าถึงหลักประกันสุขภาพและการปรับตัวของแรงงานข้ามชาติหญิงที่ได้รับ** **ผลกระทบจากโควิด-19**. สืบค้น เมษายน, 22, 2565, จาก http://www2.huso.tsu.ac.th/ncom/csd/csdful_pdf/c160.pdf.
- Ahl, H. (2006, September). **Why Research on Women Entrepreneurs Needs New Directions**. **Entrepreneurship Theory and Practice**, 30(5), 595 - 621.
- Andall, J. (2000). **Gender, Migration and Domestic Service: The Politics of Black Women in Italy**. Hampshire: Ashgate Publishing Limited.
- Arnold, F., & Piampiti, S. (1984). **Female migration in Thailand**. In Fawcett, J. T., Khoo, Siew - Ean, & Smith, P.C. (eds.) **Women in the Cities of Asia: Migration and Urban Adaptation** (pp. 143 - 164). Colorado: West View Press, Inc.
- Auster, E., & Aldrich, H. (1984). **Small Business Vulnerability, Ethnic Enclaves and Ethnic Enterprise**. In Ward, R., & Jenkins, R. (eds.). **Ethnic Communities in Business** (pp. 39 - 54). Cambridge: Cambridge University Press.

- Ball, R., & Piper, N. (2002, November). Globalization and Regulation of Citizenship-Filipino Migrant Workers in Japan. **Political Geography**, 21(8), 1013 - 1034.
- Boissevain, J. (1984). Small Entrepreneurs in Contemporary Europe. In Ward, R., & Jenkins, R. (eds.). **Ethnic Communities in Business** (pp. 20 – 38). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (1984). **Distinction: A Social Critique of The Judgement of Taste**. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- _____. (1986). The Forms of Capital. In Richardson, J. G. (ed.). **Handbook of Theory and Research for The Sociology of Education** (pp. 241 – 258). New York; London: Greenwood Press.
- Brettell, C. B. (2008). Theorizing Migration in Anthropology. In Brettell, C. B., & Hollifield, J. (eds.). **Migration Theory: Talking Across Disciplines** (2nd ed) (pp. 113 – 160). New York and Oxon: Routledge.
- Brettell, C. B., & Hollifield, J. (2008). Introduction. In Brettell, C. B. & Hollifield, J. (eds.). **Migration Theory: Talking Across Disciplines** (2nd ed) (pp. 1 – 32). New York and Oxon: Routledge.
- Carling, J. (2005). Gender Dimensions of International Migration. **Global Migration Perspectives** (No.35). Switzerland: Global Commission on International Migration.
- Castles, S., & Miller, M. J. (2009). **The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World** (4th ed). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Chant, S., & Radcliffe, S. A. (1992). Migration and Development: The Importance of Gender. In Chant, S. (ed.). **Gender and Migration in Developing Countries** (pp. 1 – 29). London: Belhaven Press.
- Christou, A., & Kofman, E. (2022). Gender and Migration: An Introduction. **Gender and Migration. IMISCOE Research Series**. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-91971-9_1.
- Cornwall, A. (2007, February). Of Choice, Chance and Contingency: 'Career Strategies' and Tactics for Survival Among Yoruta Women Traders. **Social Anthropology / Anthropologie Sociale**, 15(1), 27 - 46.
- Dantas, J.A.R., Strauss, P., Cameron, R., & Rogers, C. (2020, March). Women Migrants in Western Australia: Case Studies of Resilience and Empowerment. **Sage Journals**, 50(1), 77 - 94.

- Eade, G., & Garbin, D. (2002). Changing Narratives of Violence, Struggle and Resistance: Bangladeshis and The Competition for Resources in The Global City. **Oxford Development Studies**, 30(2), 137 - 151.
- Ellis, F. (2003, December). A Livelihoods Approach to Migration and Poverty Reduction. **The Journal of Development of Studies**, 3(6), 1 - 21.
- Ellis, M., Conway, D., & Bailey, A. J. (1996, January). The Circular Migration of Puerto Rican Women: Towards A Gendered Explanation. **International Migration Quarterly Review**, 34(1), 31 - 64.
- Friedman Kasaba, K. (2000). Ethnic Networks in Women's Migration: A Comparative Study of Jewish and Italian Women in New York, 1870-1924. In KnÖrr, J., & Meier, B. (eds.). **Women and Migration: Anthropological Perspectives**. New York: St. Martin Press., 135 - 150.
- Gold, S. J. (2001, January). Gender, Class, and Network: Social Structure and Migration Pattern Among Transnational Israeli. **Global Networks**, 1(1), 57 - 78.
- Gruner-Domic, S. (2000). Strategic Narratives: Latin American Women as Social Actors of Their Biographies. In KnÖrr, J., & Meier, B. (eds.). **Women and Migration: Anthropological Perspectives**. New York: St. Martin Press, 249 - 266.
- Gulati, L. (2006). Asian Women Workers in International Labour Migration: A an Overview. In Agrawal, A. (ed.). **Migrant Women and Work**. New Delhi: SAGE Publications India Pvt Ltd., 46 - 72.
- He, Q., & Gerber, T.P. (2019, March). Origin - Country Culture, Migration Sequencing and Female Employment: Variations Among Immigrant Women in the United States. **International Migration Review**, 54(1), 233 - 261.
- Huang, N. C. (1984). The Migration of Rural Women to Taipei. In Fawcett, J. T., Khoo, Siew- Ean, & Smith, P.C. (eds.). **Women in The Cities of Asia: Migration and Urban Adaptation** (pp. 247 – 268). Colorado: West View Press, Inc.
- Hugo, G. (2004). International Migration in Southeast Asian Since World War II. In Ananta, A., & Arifin, E. N. (eds.). **International Migration in Southeast Asia** (pp. 28 – 70). Singapore: Utopia Press Pte Ltd.
- Jolly, S., & Reeves, H. (2005). **Gender and Migration: Overviewed Report**. Brighton: Institute of Development Studies.

- Kanal, M., & Rottman, S.B. (2021). Everyday Agency: Rethinking Refugee Women's Agency in Specific Cultural Contexts. **Frontiers in Psychology, (12)**.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.726729>.
- Kofman, E., Phizacklea, A., Raghuram, P., & Sales, R. (2000). **Gender and International Migration in Europe: Employment, Welfare and Politics**. London; New York: Routledge.
- Koser, K. (2007). **International Migration: A Very Short Introduction**. Oxford: Oxford University Press.
- Kribria, N. (1990, March). Power, Patriarchy, and Gender Conflict in The Vietnamese Immigrant Community. **Gender and Society, 4(1)**, 9 - 24.
- Lee, S., & Piper, N. (2013). **Understanding Multiple Discrimination Against Labour Migrants in Asia**. Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Lévy, F., & Lieber, M. (2008, December). Northern Chinese Women in Paris: The Illegal Immigration Prostitution Nexus. **Social Science Information, 47(4)**, 629 - 642.
- Maggy L., C., Chan, A., Bradby, H., & Green, G. (2002, November – December). Chinese Migrant Women and Families in Britain. **Women's Studies International Forum, 25(6)**, 607 - 618.
- Man, G. (2004, June – July). Gender, Work and Migration: Deskillling Chinese Immigrant Women in Canada. **Women's Studies International Forum, 27(2)**, 135 - 148.
- Mill, M. B. (1997, February). Contesting The Margins of Modernity: Women, Migration, and Consumption in Thailand. **American Ethnologist, 24(1)**, 37 - 61.
- Mirchandani, K. (1999, October). Feminist Insight on Gendered Work: New Directions in Research on Women and Entrepreneurship. **Gender, Work and Organization, 6(4)**, 224 - 235.
- Morales, A. (2009). A Woman's Place is on The Street: Purposes and Problems of Mexican American Women Entrepreneurs. In Butler, J. S., Morales, A., & Torres, D. L. (eds.). **An American Story: Mexican American Entrepreneurship & Wealth Creation**. USA: Purdue University Press, 99 - 125.
- Morokvasic, M. (1993, June). 'In and Out' of The Labour Market: Immigrant and Minority Women in Europe. **New Community, 19(3)**, 459 - 483.
- Mushaben, J. M. (2006, August). Thinking Globally, Integrating Locally: Gender, Entrepreneurship and Urban Citizenship in Germany. **Citizenship Studies, 10(2)**, 203 - 227.

- Oliveira, C. R. (2007). Understanding The Diversity of Immigrant Entrepreneurial Strategies. In Dana, L. P. (ed.). **Handbook of Research on Ethnic Minority Entrepreneurship** (pp. 61 – 82). Cheltenham; Northampton: Edward Elgar.
- Paiewonsky, D. (2009). Feminization of International Labour Migration. **Gender, Migration and Development Series Working Paper 1**. Santo Domingo: United Nations International Research and Training Institute for the Advancement of Women (INSTRAW).
- Parreñas, R. S. (2001). **Servants of Globalization: Women, Migration and Domestic Work**. California: Stanford University Press.
- Peleikis, A. (2000). Female Identities in A “Globalized Village”: A Case Study of South Lebanese Migration to West Africa. In KnÖrr, J., &Meier, B. (eds.). **Women and Migration: Anthropological Perspectives** (pp. 63 – 79). New York: St. Martin Press.
- Phizacklea, A. (1988). Entrepreneurship, Ethnicity, and Gender. In Westwood, S., & Bhachu, P. (eds.). **Enterprising Women: Ethnicity, Economy, and Gender Relations**. London: Routledge., 20 - 33.
- Piper, N. (2004, July). Gender and Migration Policies in Southeast and East Asia: Legal Protection and Sociocultural Empowerment of Unskilled Migrant Women. **Singapore Journal of Tropical Geography**, 25(5), 216 - 231.
- Piper, N. (2005). **Gender and Migration**. A Paper Prepared for The Policy Analysis and Research Programme of the Global Commission on International Migration.
- Radcliffe, S. A. (1986, May). Gender Relations, Peasant Livelihood Strategies and Migration: A Case Study from Cuzco, Peru. **Bulletin of Latin American Research**, 5(2), 29 - 47.
- Riaño, Y. (2005). Women on The Move to Europe: A Review of The Literature on Gender and Migration. In da Marroni, M.G., & Salgado, G. (eds). **Latin American Diaspora: Migration within a Globalized World**. Autonomous University of Puebla (Mexico) and Institute of Developing Economies, Japan External Trade Organization (Japan), 207 - 239.
- Schultz, Wesley P., Unipan, John B., & Gamba, Raymond J. (2000, March). Acculturation and Ecological Worldview Among Latino Americans. **The Journal of Environmental Education**, 31(2), 22 - 27.
- Scott, J. C. (1985). **Weapons of the Weak: Everyday Forms of Peasant Resistance**. New Haven and London: Yale University Press.

- Siddiqui, T. (2003). **Migration as A Livelihood Strategy of The Poor: The Bangladesh Case.** The Paper for presenting at the Regional Conference on Migration, Development and Pro-Poor Policy Choices in Asia. Dhaka, Bangladesh, June 22 - 24, 2003.
- Strauch, J. (1984). Women in Rural-Urban Circulation Networks: Implications for Social Structural Change. In Fawcett, J. T., Khoo, S., & Smith, P. C. (eds.) **Women in the Cities of Asia: Migration and Urban Adaptation.** Colorado: Westview Press, Inc., 60 - 77.
- Truong, T. D. (1996, March). Gender, International Migration and Social Reproduction: Implications for Theory, Policy, Research and Networking. **Asian and Pacific Migration Journal**, 5(1), 27 - 52.
- Trueba, H. T. (2002, November). Multiple Ethnic, Racial, and Cultural Identities in Action: From Marginality to A New Cultural Capital in Modern Society. **Journal of Latinos and Education**, 1(1), 7 - 28.
- United Nations. (2020). **International Migration 2020 Highlights.** Retrieve December, 22, 2021, from <https://www.un.org/en/desa/international-migration-2020-highlights>.
- Vertovec, S. (2003, September). Migration and Other Modes of Transnationalism: Towards Conceptual Cross-Fertilization. **International Migration Review**, 3(37), 641 - 665.
- Wee, V., & Sim, A. (2004). Transnational Networks in Female Labour Migration. In Ananta, A., & Arifin, E. N. (eds.). **International Migration in Southeast Asia.** Singapore: Utopia Press Pte Ltd.
- Westwood, S., & Bhachu, P. (1988). Introduction. In Westwood, S., & Bhachu, P. (eds.). **Enterprising Women: Ethnicity, Economy, and Gender Relations.** London: Routledge., 1 - 19.
- Willis, K., & Yeoh, B. (2000). Introduction. In Willis, K., & Yeoh, B. (eds.). **Gender and Migration.** UK; USA: Edward Elgar Publishing, Inc., xi - xxii.
- Wright, C. (1995). Gender Awareness in Migration Theory: Synthesizing Actor and Structure in Southern Africa. **Development and Change**, 26(4), 771 - 791.
- Yeoh, Brenda, S. A., & Huang, S. (1998, March). Negotiating Public Space: Strategies and Styles of Migrant Female Domestic Workers in Singapore. **Urban Studies**, 35(3), 583 - 602.
- _____. (2000, July – August). “Home” and “Away”: Foreign Domestic Workers and Negotiations of Diasporic Identity in Singapore. **Women's Studies International Forum**, 23(4), 413 - 429.

Zlotnik, H. (1995, June). Migration and The Family: The Female Perspective. **Asian and Pacific Migration Journal**, 4(2-3), 253 - 271.

การสร้างความหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย

Defining the Meanings of “Great Books” in Contemporary Literature

ศิวกกร แรกรุ่น*
Siwakorn Raekroon

Received: June 1, 2022 Revised: August 16, 2022 Accepted: October 25, 2022

บทคัดย่อ

สังคมปัจจุบันมีปัจจัยมากมายที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าของ “หนังสือดี” วรรณกรรมร่วมสมัยบางเล่มร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความหมายของหนังสือดี ผู้ศึกษาพบลักษณะการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย 3 เรื่อง คือ ร้านหนังสือแมวฮกเกี้ยน ของ นฤพนธ์ สุดสวาท ปาฏิหาริย์แมวลายสั้มผู้พิทักษ์หนังสือ ของ โชสุเกะ นัตสึคาวะ และความเปลี่ยวดายอันกึกก้องเกินต้าน ของ โบฮูบิล ฮราบัล โดยในวรรณกรรมร่วมสมัยดังกล่าวมีการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” หลายประเด็น ทั้งนี้วรรณกรรมร่วมสมัยถือว่า “หนังสือดี” คือ ส่วนเติมเต็มความรู้สึกระดับปัจเจกไม่ว่าจะเป็นเติมเต็มกำลังใจในภาวะสิ้นหวัง และเยียวยาจิตใจ รวมถึง “หนังสือดี” ยังต้องเติมเต็มการเข้าใจมนุษย์ โดยผู้เขียนใช้กลวิธีของเรื่องเล่าเพื่อสื่อความหมายหนังสือดี ทั้งการเล่าผ่านมุมมองของตัวละครโดยส่วนใหญ่จะผ่านมุมมองของตัวละครเอก การเล่าผ่านการสร้างสถานการณ์ในโครงเรื่องจะโดดเด่นในประเด็นเกี่ยวกับการผจญภัย การเล่าผ่านสภาวะอารมณ์ของตัวละครที่แผ่ความเหงา โดดเดี่ยว และเล่าผ่านสัญลักษณ์ในตัวบทที่แฝงนัยทั้งเชิงพื้นที่ ความแปลกแยกและอารมณ์ ความหมายของ “หนังสือดี” จะถูกสร้างผ่านปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการสร้างความหมาย คือ ปัจจัยระดับสังคมที่ร่วมกันสร้างความหมายของ “หนังสือดี” และปัจจัยระดับปัจเจกที่มีความหมายอันเลื่อนไหล ประเด็นดังที่กล่าวมานั้นเป็นการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัยที่ชี้ให้เห็นความเลื่อนไหลของความหมายของ “หนังสือดี”

คำสำคัญ: การสร้างความหมาย, วรรณกรรมร่วมสมัย, หนังสือดี

* นิสิตวิชาเอกภาษาไทย หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Abstract

In today's society, there are many factors that affect the value creation of “Great Books” depending on various factors as well as some contemporary literature books provide many definitions of the great books. This study presents characteristics of defining the “Great Books”, including three contemporary books: *Ran Nang Sue Maew Hokkien* (Hokkien Cat Bookshop) by Naruepon Sudsawad, *Pha Thi Han Maew Lai Som Phu Phi Thak Nang Sue* (The Cat Who Saved Books) by Sosuke Natsukawa, and *Khwam Pliao Dai Un Kuek Kong Kern Than* (Too Loud a Solitude) by Bohumi Hrabal. These books are defined as “Great Books” in numerous aspects. “Great Books” of contemporary literature are the fulfilment of emotions of individuals who struggle with despair as emotional healing. The books considered “Great Books” are required to succeed in fulfilling our understanding of human nature. It is made by authors’ writing strategies to convey how great the books are. The stories are narrated by different perspectives of the characters, mostly by the point of view of the protagonists. The narration is remarkable by adventurous themes. It is outstanding by expressing the emotional states of the characters that are lonely. Additionally, it is full of signs having spatial meanings, alienation, and emotions. The definition of “Great Books” is created by factors on the social level and individual levels. Hence, these are characteristics to attribute meanings of “Great Books” of contemporary literature that pinpoints its dynamic range of meanings of “Great Books”.

Keyword: Defining the Meanings, Contemporary Literature, Great Books

บทนำ

ปัจจุบันสำนักพิมพ์มีการวางจำหน่ายวรรณกรรมที่เล่าเรื่องหนังสือกันเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่มักนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหนังสือในมิติต่าง ๆ คือ ร้านหนังสือ คนขายหนังสือ ผู้อ่าน ผู้ผลิต ตลอดจนคุณค่าของหนังสือ โดยมีการชอ่นนัยการสร้าง ความหมายเกี่ยวข้องกับ “หนังสือดี” อย่างเด่นชัด ทั้งนี้หากพิจารณากระแสของวรรณกรรมที่สื่อสารเรื่องเล่าเกี่ยวกับหนังสือพบว่าปรากฏอย่างเด่นชัดใน พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา ดังใน พ.ศ. 2559 มีวรรณกรรมที่เล่าเรื่องหนังสือ พบเรื่อง ร้านหนังสือแมวฮกเกี้ยน ของ นฤพนธ์ สุดสวาท ร้านหนังสือเลขที่ 84 ถนนแชร้งครอสส์ ของ Helene Hanff เป็นต้น ต่อมาคือ พ.ศ. 2560 พบเรื่อง ความเปลี่ยวดายอันกึกก้องเกินต้าน ของ โบฮุมิล ฮราบาล (Bohumi Hrabal) หากโลกนี้มีหนังสือ ของ จิมมี่ เลี้ยว (Jimmy Liao) เป็นต้น ต่อมาคือ พ.ศ. 2563 พบเรื่อง บิเบเลีย บันทึกไซปริศนาแห่งร้านหนังสือ ตอน โทปิระโกะ กับเหล่าลูกค้าผู้นำพิศวง ของ เอน มิคามิ (En Mikami) ปาฏิหาริย์แมวลายส้มผู้พิทักษ์หนังสือ ของ โชสุเกะ นัตสึคาวะ (Sosuke Natsukawa) เป็นต้น และในช่วง พ.ศ. 2564 พบเรื่อง ร้านหนังสือ 24 ชั่วโมง สุดท้าย ของ กิตติศักดิ์ คงคา หนังสือที่กลืนกินคุณพ่อของผม ของ Afonso Cruz เป็นต้น โดยให้ข้อสังเกตว่ากระแสวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น จะผูกติดอยู่กับการสร้างความหมายผ่านความคิดของคนร่วมสมัยอย่างชัดเจน โดยผ่านการพยายามสร้างความหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ที่แตกต่างจากก่อนเก่า

โรล็องด์ บาร์ตส์ (Roland Barthes) เสนอประเด็นเกี่ยวกับความหมายไว้ในบทความหลายชิ้น ซึ่งภายหลังได้นำมารวมเล่ม ชื่อ *Essais Critiques* ว่า ความหมาย คือ สิ่งที่แปรเปลี่ยนตามกาลและเงื่อนไขแวดล้อม อยู่ที่ความพยายามของมนุษย์ที่จะหิบบิ้นความหมายให้กับสรรพสิ่งรอบตัวอย่างไม่หยุดหย่อน และแนวโครงสร้างนิยมพุ่งเป้าไปที่มนุษย์ในฐานะผู้สร้างความหมายอยู่ตลอดเวลา และมีไข่มุกมนุษย์ผู้เปี่ยมล้นด้วยความหมายอยู่ในตัว (นพพร ประชากุล, อ้างถึงใน โรล็องด์ บาร์ตส์, 2558, หน้า 115)

อาจกล่าวได้ว่าความหมายนั้นเลื่อนไหลตามความพยายามสร้างความหมายของมนุษย์ ในการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความหมายของหนังสือนั้น พบว่ายังไม่มียุทธศาสตร์หรือวิธีที่ศึกษาอย่างลึกซึ้งนัก ที่ผ่านมามีการศึกษาประเด็นการสร้าง ความหมายไว้หลากหลายประเด็นด้วยกัน ซึ่งเป็นบริบทที่ไม่เกี่ยวข้องกับหนังสือ เช่น การช่วงชิงความหมายเนื่องด้วยประเพณีบุญบั้งไฟในกลุ่มชาติพันธุ์อีสาน (2556) ของ ปฐม หงส์สุวรรณ ซึ่งเสนอเรื่องการช่วงชิงความหมายอันมีตัวบทเป็นประเพณีบุญบั้งไฟ แสงเงาของระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ที่ฉายทับศิลปะสถาปัตยกรรมล้านนา, การช่วงชิงความหมายของพื้นที่ระหว่างล้านนากับสยาม (ทศวรรษ 2440 - พ.ศ. 2475) (2556) ของ ภิญญพันธุ์ พจนะลาวัณย์ เสนอการช่วงชิงความหมายในเชิงพื้นที่ของวัฒนธรรมล้านนาและสยาม การช่วงชิงความหมายในการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำกรณีศึกษาคุตติง จังหวัดบึงกาฬ (2557) ของ สุทธวรรณ อินทรพาณิชย์, และแก้วตา จันทธานุสรณ์ เสนอการช่วงชิงความหมายของพื้นที่ชุ่มน้ำระหว่างชาวบ้าน รัฐ และองค์กรเหนือรัฐ กระบวนการผลิต การนำเสนอ และการสร้างความหมายเชิงสัญลักษณ์ในรายการเดอะวอยซ์ไทยแลนด์ (2558) ของ กระรัตพลอย ถ้าแก้ว เสนอการสร้างความหมายเชิงสัญลักษณ์ที่ทั้งสร้างและรื้อถอนตัวบทต่าง ๆ ในรายการ การสร้างความหมายของผู้ชายเมโทรเซ็กส์ชวล ในนิตยสาร *Attitude* (2560) ของ บัญชา เตส่วน เสนอวิธีการทางภาษาที่โยงกับการสร้างความหมาย การศึกษา การสร้างความหมายเชิงวัฒนธรรมผ่านการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบนำตนเอง (2561) ของ ธัญวดี กำจัดภัย, และทิพรัตน์ สิทธิวงศ์ เสนอการสร้างความหมายในเชิงวัฒนธรรม โดยจะเห็นว่าการศึกษาในหัวข้อข้างต้น

แม้จะเสนอการสร้างควมหมาย และการช่วงชิงความหมายในบริบทต่าง ๆ แต่ไม่มีการเสนอการสร้างควมหมายในบริบทที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาประเด็นการสร้างควมหมายเกี่ยวกับหนังสือดี ผู้ศึกษาเลือกตัวบทที่มีการเสนอประเด็นเกี่ยวข้องกับหนังสือเป็นกรณีศึกษา จำนวน 3 เรื่อง โดยคัดจากรรณกรรมร่วมสมัยที่แตกต่างกันในเชิงพื้นที่ อันเป็นวรรณกรรมในบริบทของสังคมตะวันตก วรรณกรรมในบริบทของสังคมตะวันออก และวรรณกรรมในบริบทสังคมไทย ได้แก่ ร้านหนังสือแมวอกเกียน ของ นฤพนธ์ สุดสวาท (สำนักพิมพ์พญูภย) ปาฏิหาริย์แมวลาวยสัมพันธ์ ผู้พิทักษ์หนังสือ ของ โซสุเกะ นัตสึควะ นักเขียนชาวญี่ปุ่น (แปลโดยฉัตรขวัญ อดิศัย สำนักพิมพ์ Bibli) และความเปลี่ยวดายอันกึกก้องเกินต้าน ของ โบฮูบิล ฮราบัล นักเขียนชาวเช็ก (แปลโดย วริตตา ศรีรัตน สำนักพิมพ์ bookmoby) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่า วรรณกรรมทั้ง 3 เรื่องได้สร้างควมหมายของ “หนังสือดี” ที่เห็นความเป็นสากลอย่างเด่นชัด อีกทั้งยังซ่อนควมหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับ “หนังสือดี” อีกด้วย ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะวิเคราะห์อีกประเด็นหนึ่ง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาการสร้างควมหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ของนักเขียนทั้ง 3 ในวรรณกรรมร่วมสมัย ต่อไป

สร้างควมหมายของ “หนังสือดี” จาการรณคดีสโมสรสู่องค์กรเอกชน และภาครัฐ

ที่ผ่านมาสังคมไทยมีการสร้างควมหมายของ “หนังสือดี” ไว้ โดยนิยามผ่านการคัดเลือก “หนังสือดีเด่นแห่งชาติ” จากหน่วยงานต่าง ๆ เเงที่ประกวด สำนักพิมพ์ นักวิชาการร่วมสมัย ตลอดจนค่านิยามจากรัฐ เมื่อบริบทเปลี่ยนไป คำสร้างควมหมาย “หนังสือดี” ก็เปลี่ยนไปตามวัฒนธรรมขององค์กรหรือสังคมเช่นกัน

1. สร้างควมหมายของ “หนังสือดี” ของการรณคดีสโมสร

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 การรณคดีสโมสรได้คัดเลือกยอดเยี่ยมแห่งการรณคดีประเภทต่าง ๆ ซึ่งเกณฑ์สำคัญของการรณคดีสโมสรเพื่อยกย่อง “หนังสือดี” ดังนี้

1.1 “เพนหนังสือดี กล่าวคือ เพนเรื่องที่สมควรซึ่งสาธารณชนจะอ่านได้ โดยไม่เสียประโยชน์ คือ ไม่เพนเรื่องพฤษชาติ ฤเพนเรื่องที่ชักจูงความคิดผู้อ่านไปในทางอันไม่เพนแก่นสาร ฤซึ่งจะชวนให้คิดวนวายไปในทางการเมือง อันจะเพนเครื่องรำคาญแก่รัฐบาลของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวดังนี้เพนต้น”

1.2 “เพนหนังสือที่แต่งดี ใช้วิธีเรียบเรียงอย่างใด ๆ ก็ตามแต่ต้องให้เป็นภาษาไทยอันดี ฤถูกต้องตามเยี่ยงที่ใช้ในโบราณกาลฤในปัตยุบันกาลก็ได้ไม่ใช้ภาษาซึ่งเลียนภาษาต่างประเทศ ฤใช้วิธีผูกประโยคประธานตามแบบภาษาต่างประเทศ”

(รินฤทัย สัจจพันธุ์, 2557, หน้า 320 - 321)

การสร้างควมหมาย “หนังสือดี” ในอดีตจากเกณฑ์ของการรณคดีสโมสรนั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเนื้อเรื่องจะต้องเป็นเรื่องที่ดีงาม และมีประโยชน์ ไม่มีการชักนำทางการเมือง ส่วนต่อมาภาษาที่ใช้ใช้นั้นจะต้องเป็นภาษาไทยที่ถูกต้องตามไวยากรณ์ไทยแต่เดิม

2. สร้างควมหมายของ “หนังสือดี” ของสำนักพิมพ์ และนักวิชาการร่วมสมัย

ปัจจุบันมีการสร้างควมหมาย “หนังสือดี” จากสำนักพิมพ์ที่หลากหลายนิยามมากขึ้น ดังคำนำสำนักพิมพ์สถาพร จากหนังสือ อ่านเรื่องเล่า เล่าเรื่องอ่าน ของ รินฤทัย สัจจพันธุ์ ที่ว่า “ในขณะที่โลกยุคใหม่ถาโถมเข้ามาอย่างรุนแรงผ่านสื่อมัลติมีเดียทุกรูปแบบ ประกอบกับตลาดหนังสือในเมืองไทยที่อยู่ในสภาวะหดตัวลงเรื่อย ๆ การหา

“หนังสือดี ๆ” อ่านสักเล่มในปัจจุบันจะต้องใช้ความพยายามมากขึ้นคำถามต่อมาคือ เราจะเลือก “อ่านอะไร” และ “อ่านอย่างไร” ถึงจะคุ้มค่ากับเวลาอันน้อยนิดที่ทำได้ยากยิ่ง การ “รีวิหนังสือ” จึงนับเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ดีที่จะช่วยให้ผู้อ่านตัดสินใจเลือกได้ง่ายขึ้น” (สถาพรบุ๊คส์, อ้างใน รื่นฤทัย สัจจพันธุ์, 2564, หน้า 4) การสร้างความหมาย “หนังสือดี” ของสำนักพิมพ์นั้น แม้ว่าจะคัดเลือกหนังสือส่วนหนึ่งมาแล้วเพื่อทำการ Review หากแต่เปิดกว้างให้ผู้อ่านได้เลือกที่จะ “อ่านอะไร” และ “อ่านอย่างไร” ดังนั้น สร้างความหมาย “หนังสือดี” ของสำนักพิมพ์นั้นจะให้อ่านอยู่กับความชอบ จรিত รวมไปถึงวิธีการอ่านของผู้อ่านเอง การรีวิ (Review) คือ การเสนอข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น อีกทั้งยังมีข้อสังเกตจากรื่นฤทัย สัจจพันธุ์ นักวิชาการร่วมสมัยที่กล่าวถึงความสมดุลของ “หนังสือดี” และหนังสือขายดีว่า

“สำนักพิมพ์เลือกเฟ้นต้นฉบับมาพิมพ์มากขึ้นเพื่อสร้างความสมดุลระหว่าง “หนังสือดี” กับหนังสือขายดี แต่การผลิตก็ยังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง บางอย่างอาจสวนทางกับภาวะเศรษฐกิจฝืดเคืองด้วยซ้ำไป เช่น การพิมพ์หนังสือคลาสสิกเป็นปกแข็ง รูปเล่มสวยงามอวดคุณภาพการพิมพ์ เหมาะสำหรับเก็บเป็นของสะสม และถือเป็นมรดกวัฒนธรรมมากกว่าอ่านเพื่อเพิ่มพูนปัญญาและสร้างจินตนาการเพียงอย่างเดียว สิ่งที่เกิดขึ้นนี้จึงเป็นสัญญาณที่น่ายินดีว่าการสร้างสรรค์การผลิต และการอ่านวรรณกรรม ยังเป็นคุณค่าสำคัญของชีวิตมนุษย์ แม้อย่างที่ต้อประคับประคองให้ผ่านพ้นวิกฤตทางเศรษฐกิจไปได้”

(รื่นฤทัย สัจจพันธุ์, 2564, หน้า 6)

ข้อสังเกตนี้ต้อย้ำว่า “หนังสือดี” กับหนังสือขายดีนั้นความหมายต่างกันในแง่ของการบริโภค หนังสือถูกบริโภคเชิงสัญญะมากขึ้น กล่าวคือการซื้อไปสะสม ความสวยงาม แต่ไม่ได้ซื้อเพื่ออ่านตามหน้าที่ของหนังสือ จึงอาจกล่าวได้ว่า “หนังสือดี” นั้นเป็นเรื่องของปัจเจก ขณะที่ ในระดับสังคมนั้นมักเป็นการบริโภคเชิงสัญญะซึ่งถูกต้อย้ำอีกครั้งจากการสร้างความหมาย “หนังสือดี” จากที่มาเดียวกัน ซึ่งเกิดจากความพยายามปรับตัวของสำนักพิมพ์ ดังที่ว่า “ก่อนหน้าเกิดวิกฤติในสื่อสิ่งพิมพ์ นักเขียนและสำนักพิมพ์พยายามปรับตัวกันมาแล้ว ที่กล่าวกันว่า “หนังสือขายได้ด้วยตัวเอง ขึ้นอยู่กับคุณภาพของเนื้อหาและรสนิยมของผู้อ่าน” เป็นคำกล่าวที่เริ่มใช้การไม่ได้ในด้านธุรกิจ หนังสือเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่มีการแข่งขันสูง” (รื่นฤทัย สัจจพันธุ์, 2564, หน้า 7)

อย่างไรก็ตาม รื่นฤทัย สัจจพันธุ์ ยังให้ความหมายของหนังสืออีกมิติหนึ่งที่สำคัญ คือ การร่วมนิยามวัฒนธรรมและอารยธรรมของชาติ “ผู้เขียนขอขอบคุณสำนักพิมพ์ทุกแห่งที่มุ่งผลิตหนังสือเพื่อประกาศความมีวัฒนธรรมและอารยธรรมของชาติ” (รื่นฤทัย สัจจพันธุ์, 2564, หน้า 8) จึงอาจกล่าวได้ว่าในมิติทางวัฒนธรรม “หนังสือดี” สามารถแสดงให้เห็นถึงความมีวัฒนธรรม และอารยธรรมของชาติได้

3. สร้างความหมายของ “หนังสือดี” ของภาครัฐ

ภาครัฐมีการนำเสนอความหมาย “หนังสือดี” ผ่านโครงการวรรณกรรมชั้นดี 50 เล่มที่เยาวชนควรอ่าน ก่อนโตที่คัดเลือกวรรณกรรมเยาวชน โดยสร้างความหมายที่น่าสนใจว่า “การจัดพิมพ์หนังสือวรรณกรรมเยาวชนชั้นดีที่เยาวชนควรจะต้องอ่านนั้นลดลง และลดลงอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเทียบกับ 20 ปีที่ผ่านมา ด้วยเหตุผลนานัปการ อาทิ เด็กหรือเยาวชนส่วนใหญ่ซื้อหรือขอยืมแต่หนังสือการ์ตูน เด็กหรือเยาวชนชอบนิยายประเภทรักโรแมนติก แบบเกาหลี เด็กไม่ชอบอ่านเรื่องยาว ๆ เด็กไม่ชอบอ่านเรื่องยาก ๆ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงส่งผลกระทบอย่างเป็นลูกโซ่” (สำนัก

เผ่าละว้าทางวัฒนธรรมและประชาสัมพันธ์ กระทรวงวัฒนธรรมและกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), 2557, หน้า 2) อาจกล่าวได้ว่า “หนังสือดี” ตามนิยามของรัฐนั้นไม่ใช่หนังสืออย่างนิยามประเภทรัก โรแมนติกแบบเกาหลี แต่เป็นหนังสือที่ค่อนข้างอ่านยากตีความยากเกินกว่าที่เด็กจะสามารถอ่านได้

4. การช่วงชิงความหมายของ “หนังสือดี”

มิติการช่วงชิงอำนาจผ่านการสร้างความหมายของหนังสือดีนั้นมีประเด็นที่น่าสนใจ ธนาพล ลีมอภิชาติ, และวิศา กิตติคุณเสรี (2551, หน้า 38 - 60) กล่าวว่า การแนะนำหนังสือดี ก็คือ การต่อสู้หรือแข่งขันทางการเมือง วัฒนธรรมในพื้นที่สาธารณะสมัยใหม่ นอกจากเพื่อจะกำหนดวาทะหรือหนังสือดี หนังสือที่ควรอ่านหรือควรยกย่องสำหรับคนอ่านทั่วไปหรือเฉพาะกลุ่มแล้วยังเป็นไปเพื่อสถาปนาหรือสร้างความชอบธรรมให้กับองค์ความรู้สนิยม ความเชื่อ และอุดมการณ์บางอย่างโดยผู้แนะนำอีกด้วย จากข้อมูลข้างต้นจึงเห็นรัฐได้ช่วงชิงความหมายของหนังสือดี อันเป็นรากฐานนำไปสู่อำนาจที่ครอบงำสังคมในระยะยาว คุณค่าของหนังสือดีที่ถูกควบคุมโดยรัฐจึงอิงอยู่กับขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ขาดินนิยมอันตีรวมไปถึงการอยู่ในกรอบเชิงการเมืองการปกครอง ขณะที่ภาคประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในสำนักต่อรองชิงอำนาจ จึงให้ความสำคัญกับหนังสือดีในเชิงเศรษฐกิจและกระแสนิยม

การสร้างความหมายของ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย

วรรณกรรมร่วมสมัยมีการสร้างความหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ที่น่าสนใจมีแนวคิดบางอย่างที่แตกต่างจากการนิยามของภาคส่วนต่าง ๆ ข้างต้น เมื่อพิจารณาความหมายของ “หนังสือดี” พบว่าเลื่อนไหลไปตามสำนักของมนุษย์ในฐานะปัจเจกที่จะชื่นชอบ ประทับใจ หรือถูกจริตกับหนังสือใด โดยส่วนหนึ่งความหมายของ “หนังสือดี” นั้นสามารถเลื่อนไหลไปตามวัฒนธรรมที่บริโภคนิยม หนังสือบางเรื่องเป็น “หนังสือดี” สำหรับใครหลายคน และอาจเป็นหนังสือไร้ค่าสำหรับบางคน ขณะเดียวกัน “หนังสือดี” ในยุคสมัยหนึ่งหรือวัฒนธรรมหนึ่งอาจไม่เป็นที่ยอมรับของคนอีกกลุ่มวัฒนธรรมหนึ่ง แต่น่าสนใจว่าผู้แต่งวรรณกรรมร่วมสมัยได้สร้างความหมาย “หนังสือดี” ที่ผูกติดกับอารมณ์มนุษย์ในฐานะปัจเจก เช่น ช่วยคลี่คลายภาวะความทุกข์ เปลี่ยวเหงา โดดเดี่ยว ไร้ชีวิตชีวา หรือถูกบีบคั้นหรือกดดันจากปัจจัยต่าง ๆ จนทำให้เกิดความทุกข์ภายในจิตใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. “หนังสือดี” คือ ส่วนเติมเต็มความรู้สึกระดับปัจเจก

วรรณกรรมร่วมสมัยบางเรื่องเสนอความหมายของ “หนังสือดี” ว่าควรเติมเต็มความรู้สึกระดับปัจเจก ซึ่งแต่ละเรื่องก็นำเสนอความหมายดังกล่าวในมิติที่ต่างกัน ดังนี้

1.1 การเติมเต็มภาวะสิ้นหวัง ไร้กำลังใจ

ในวรรณกรรมเรื่อง ความเปลี่ยวดายอันกึกก้องเกินด้านสร้างความหมายของหนังสือว่ามีส่วนเติมเต็มความรู้สึกในภาวะไร้กำลังใจของมนุษย์โดยเล่าผ่านตัวละครเอกที่ชื่อ ฮัญจา ได้ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “กู” เล่าเรื่องราวของตนที่ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่בודัดทำลายหนังสือมายาวนานถึง 35 ปี เขาเป็นนักอ่านตัวยงโดยอาศัยอาชีพนี้หยิบเอา “หนังสือดี” มาเก็บไว้เสมอ แม้จะมีความฝันอันสวยงามในเรื่องเล่าเกี่ยวกับหน้าที่การงานและอนาคตการอ่านของตน แต่ฮัญจาก็แสดงให้เห็นถึงภาวะบีบคั้นภายในจิตใจที่เกิดการที่ต้องหดทุกกับงานที่ทำ และไร้ซึ่งหนทางที่จะหลีกเลี่ยงความจริงที่ตึงเขาไว้ไม่ให้ไปสู่นาคตอันใฝ่ฝันได้ จึงเกิดอารมณ์รุนแรงและสับสนของตัวละครที่ผูกติดอยู่กับตัวบท

อันสื่อสารความคิดอันมีตนที่ปกคลุมความไฝ่ฝันของตัวละคร ตัวละครก็มีสำนึกขัดแย้งอยู่ภายในจิตใจตนเองเสมอ ด้วยความเป็นนักอ่านแต่ต้องอยู่ในบริบทหน้าที่การงานดังกล่าว

“กู้อยู่ในแผ่นดินที่ประชาชนอ่านออกเขียนได้มาลิบหัวชั่วคนจำต้องแตกเปียรเพื่อจะได้มีสมาธิอ่านหนังสือเพื่อว่าเนื้อหาที่กูก่อนนั้นจะทำให้กูไม่หลับใหลไปชั่ววันจันทร์ กูแตกเปียรเข้าไปเพื่อที่จะได้บ่มเช็ดติดหนังสือเหมือนไขจับสันเรีอรั้ง ทั้งนี้เพราะกูเห็นด้วยกับแนวคิดของเฮเกลที่ว่ามนุษย์ที่มีจิตใจสูงส่งนั้นยังไม่ใช่คนสูงศักดิ์ แล้วก็ไม่ใช่อาชญากรด้วยเช่นกัน”

(โบฮุบิล ฮราบัล, 2560, หน้า 17)

ความคิดที่ถูกนำเสนอของฮัญจານั้นเป็นความขัดแย้งภายในจิตใจของตัวละครที่ผูกอยู่กับความสิ้นหวังและความไฝ่ฝันที่ผสมอยู่ด้วย ตัวละครฮัญจาตีเมเปียรอย่างหนักเพื่อสร้างสมาธิให้กับกรอ่านหนังสือ นอกจากความย่อนแย้งที่เขาต้องทำลายหนังสือทั้ง ๆ ที่ตัวเองเป็นนักอ่านแล้วยังมีการบรรยายเรื่องปัจจัยทางด้านสังคม จะเห็นได้ว่าฮัญจาอยู่ในภาวะผิดปกติบางอย่างของสังคมที่ตัวทไม่ได้เปิดเผย และภาวะผิดปกติของสังคมนั้นกระทำต่อฮัญจา อีกทั้งฮัญจายังมีความไฝ่ฝันถึงการเขียนหนังสือที่ถ่ายทอดทั้งความสุขและความทุกข์อันเหลือล้นของมนุษย์ จะเห็นว่าฮัญจานั้นมีทั้งความสิ้นหวังและความไฝ่ฝันฮัญจาจึงเสนอความคิดเรื่องการเขียนหนังสือที่อธิบายมนุษย์ทั้งในมุมของความสุขและความทุกข์ซึ่งถ่ายทอดออกมาจากตัวเขานั่นเอง โดยความทุกข์ที่เกิดขึ้นกับตัวละครฮัญจานั้นจะเกิดจากปัจจัยภายนอกเข้ามากระทำ แต่ความสุขที่เข้ามามีอิทธิพลอยู่สำนึกของตัวละครนั้นเกิดมาจากการอ่านหนังสือที่หล่อเลี้ยงความฝันของเขาตั้งที่ว่า “หนังสือสอนให้กูรู้จักความรื่นรมย์แห่งการทำลายล้าง กูรักช่วงเวลาฝนฟ้าคะนอง รักกองทหารวางระเบิดที่มีหน้าที่ทำลายล้างอาคารบ้านเรือน” (โบฮุบิล ฮราบัล, 2560, หน้า 17) อีกตัวอย่างหนึ่งแสดงให้เห็นภาวะขัดแย้งภายในของตัวละครดังนี้ “แต่กูก็ยังยิ้มได้เพราะกระเป๋ากูถือเต็มไปด้วยหนังสือที่จะทำให้กูได้รู้อะไรเกี่ยวกับตัวเองที่ไม่เคยรู้มาก่อนยามหยิบพลิกมอ่านก่อนนอนคืนนั้นเลยกูมุ่งหน้าเดินบนถนนหนทางที่อึกทึกกึกก้อง ไม่เคยข้ามถนนตอนไฟแดง กูเดินอย่างไร้สำนึกในหัวได้สำนึก ครั้งหลังครั้งต้น ตี๋มด้าในรสแรงบันดาลใจแห่งขยะทุกก้อนที่กูบีบอัดวันนั้น” (โบฮุบิล ฮราบัล, 2560, หน้า 21)

ฮัญจามีสำนึกแห่งความหวัง ความฝัน การเข้าใจความจริง และความสุขที่แทรกอยู่ด้วยซึ่งเกิดขึ้นจากการอ่านหนังสือนั่นเอง ฮัญจาได้เล่าถึงชีวิตที่เต็มไปด้วยความทุกข์อันทำให้เขาสับสน อึดอัด สิ้นหวัง และพ่ายแพ้ แต่ขณะเดียวกันหนังสือก็กลับทำให้เขาเข้าใจภาวะของความจริงที่เขาเผชิญอยู่ และค้นหาตัวตนที่ซุกซ่อนอยู่ภายในความขมขื่นได้ ฮัญจาจึงกลายเป็นตัวละครที่มีชีวิต และสำนึกที่จะมีชีวิตอยู่อย่างเข้าใจความจริงของตน มีความฝันและความหวังจากการอ่านหนังสือ ความหมายของ “หนังสือดี” จากวรรณกรรมเรื่องความเปลี่ยวดายอันก็ก้องเกินด้านก็คือหนังสือที่จะคลี่คลายภาวะจิตใจที่เป็นทุกข์จากชีวิตที่หม่นหมองของมนุษย์ได้

1.2 การเยียวาจิตใจ

วรรณกรรมร่วมสมัยบางเรื่องสร้างความหมาย “หนังสือดี” ว่าสามารถเติมเต็มภาวะไร้ตัวตน ไร้รักของมนุษย์ได้ เช่น เรื่องร้านหนังสือแมวอกเถียน ที่ตัวละครเอกชายหนุ่มที่มีปัญหาส่วนตัวกับภรรยาจึงเดินทางเตร่มาภูเก็ตเพื่อท่องเที่ยว และพบกับร้านหนังสือประหลาด ที่มีเพียงสุ่ยหึงสาวเชื้อสายจีนที่สุดท้ายเธอเหมือนไม่มีตัวตนอยู่จริง แมวพูดภาษาจีนและหนังสือจำนวนหนึ่ง ไม่มีใครรู้ว่าร้านหนังสืออยู่บริเวณนี้ เขาใช้ชีวิตหมกอยู่ในร้าน

หนังสือระยะหนึ่ง ภายหลังได้เล่าปัญหาของตนให้กับσύฟังจนตอนท้ายเรื่องเขาเลือกที่จะไม่เดินทางกลับไปหย่ากับภรรยา จากปัญหาที่เขาไปพบภรรยามีเพศสัมพันธ์กับเด็กหนุ่มเพราะเหตุผลที่เขาดื่มเหล้าสุบพุหรืหนักจนหมดสมรรถภาพทางเพศ และเขาไม่สามารถตอบสนองภรรยาได้ “ผมเดินเข้าบ้านตรงเข้าครัวเพื่อต้มน้ำ พบเธอกับเด็กหนุ่มเปลือยร่างบนพื้นครัว ต่างคนต่างตะลึง ผมก่นด่าและสาปแช่งทั้งสอง แต่ก็เท่านั้น เด็กหนุ่มใส่กางเกงวิ่งแทรกตัวผมออกไป แต่เป็นผมเอง ที่ผิด ภรรยาบอกเช่นนั้น ผมดื่มจัดสุบพุหรืวันละสองซอง บวกโรคประจำตัว ไ้จ๋อนผมเล็กแข็งมานานหลายปี เธอต้องการ ผมไม่ตอบสนอง” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 25) ตัวละครเอกหมดสมรรถภาพทางเพศเป็นการสั่นคลอน ความเป็นตัวตนของเพศชายในมิติทางเพศ รวมไปถึงมิติอื่นที่เกี่ยวข้องกับเพศชาย เช่น มิติเชิงอำนาจ และวัฒนธรรม ภายหลังเขาเดินทางมาภูเก็ตอย่างเลื่อนลอย เมื่อเข้าไปในร้านหนังสือแมวฮกเกี้ยน เขาพบว่าในร้านหนังสือมีปก หนังสือท่ามื่อที่มีข้อความต่าง ๆ จากσύภรรยาของเขา ดังนี้ “ถ้าเธอได้อ่านข้อความนี้แสดงว่าเราต้งยังมีชีวิตอยู่วันที ลมหนาวหวนมาอีกครั้ง...เรายังมีชีวิตอยู่” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 21) และอีกข้อความเชิงปรัชญาของσύ ที่กล่าวว่า “เราต่างพบกันเพื่อจาก” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 26) ข้อความนี้แสดงถึงความเข้าใจบางอย่างที่σύ พยายามสื่อสารมายังเขา ขณะเดียวกันเมื่ออยู่ในร้านหนังสือ เขาก็หมกตัวอ่านนิยายมากมายที่อยู่ในร้าน ร้านหนังสือ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีลูกค้คนอื่น ไม่มีสิ่งใดรบกวน มีเพียงแต่เขา σύ และแมวพูดได้ เขาอ่านนิยายได้เต็มที่ ในระยะเวลาหลายวัน จนตอนท้ายเขาเลือกที่จะไม่กลับไปหย่ากับภรรยา “ภรรยาส่งข้อความมาว่าเธอพร้อมแล้ว แต่คราวนี้เป็นผมที่ไม่พร้อม รู้สึกอยากทบทวนอะไรบางอย่าง...ระหว่างรอผมเปิดเฟซบุ๊ก นั่งพิมพ์เหตุการณ์ทั้งหมด ทุกรายละเอียดตั้งแต่เริ่มต้น วันที่หนึ่ง สอง สาม สี่ ห้า หก เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน บรรยายทุกอย่างที่เห็น บรรยายภาคร้าน หนังสือแห่งนี้ หญิงสาว แมว เรื่องการรอคอย หอนาฬิกา นาฬิกาที่หยุดเดิน บันทึกเรื่องราวนี้ไว้กับโลก เมื่อพิมพ์เสร็จ ผมกดปุ่มโพสต์ แต่ตั้งคำให้เ็นเฉพาะตัวเอง” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 39)

การที่เขาเลือกที่จะไม่หย่ากับภรยานั้นเป็นผลมาจากการอ่านหนังสือ ตัวละครมีภาวะทางความคิด บางอย่างเปลี่ยนแปลงไป จากคนเดิมที่ถูกทำลายจิตใจจนย่ำแย่ กลายเป็นคนที่รอบคอบ มีสติ และนิ่งขึ้น วรรณกรรมไม่ได้ ถ่ายทอดเนื้อหาหรือความหมายที่ถูกส่งผ่านหนังสือมายังตัวละครอย่างตรงไปตรงมา แต่วรรณกรรมได้เสนอบริบทของ หนังสือทั้งร้านหนังสือ กระแสการอ่าน ตัวละครหญิงสาวเจ้าของร้านหนังสือ รวมไปถึงเสนอว่าตัวละครเอกได้เข้าไปฝังตัว อ่านหนังสืออยู่นาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่ภาวะจิตใจที่ดีขึ้นของตัวละคร เป็นการเสนอผลของการอ่านหนังสือ โดยไม่เน้นการสะท้อนสาระหรือเนื้อหาที่การอ่านอย่างวรรณกรรมเรื่องอื่น ๆ

2. “หนังสือดี” คือ ส่วนเติมเต็มการเข้าใจมนุษย์

ผู้ศึกษาพบว่า ผู้แต่งวรรณกรรมร่วมสมัยพยายามสร้างความหมาย “หนังสือดี” ว่าไม่ใช่เพียงให้ความ สนุกสนาน ความรู้ ประสพการณ์ หรือถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของผู้เขียนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องทำให้มนุษย์ได้ เติบโตทางความคิด โดยการเติบโตดังกล่าวคือ การเข้าอกเข้าใจมนุษย์ด้วยกัน แม้ความหมายดังกล่าวจะคลุมเครือไม่ ชัดเจน แต่วรรณกรรมร่วมสมัยก็พยายามนำเสนอความหมายดังกล่าวผ่านความคิดหรือเหตุการณ์ในตัวบทตั้งในเรื่อง **ปาฏิหาริย์แมวลายส้มผู้พิทักษ์หนังสือ** มีตัวละครเอกชื่อ นตัสสิกรินทาโร เป็นหลานชายของคุณปู่เจ้าของร้านหนังสือ ในการผจญภัยของเขาที่แมวหัตถ์จรรยพาเขาฝ่าอุปสรรคเขาวงกตด้านต่าง ๆ ที่มีตัวละคร อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับ หนังสือรอให้รินทาโร เข้าไปพูดคุยและทำความเข้าใจใหม่เกี่ยวกับหนังสือ กล่าวคือ รินทาโรต้องเข้าเขาวงกตแต่ละด่าน

เพื่อทำความเข้าใจ และให้ความหมายใหม่เกี่ยวกับหนังสือผ่านตัวละครอุปสรรคที่อยู่ในแต่ละด้าน ความหมายที่สำคัญที่สุดของ “หนังสือดี” นั้นปรากฏในตอนรินทาโร่เข้าสู่เขาวงกตแห่งสุดท้ายเพื่อช่วยเพื่อนสาวของเขาที่ถูกจับตัวไว้ เขาแสดงความคิดเห็นกล่าวต่อหน้าตัวละครอุปสรรคตั้งที่ว่า “หนังสือเล่าความคิดของคนมากมาย ทั้งคนที่กำลังทุกข์ทรมาน คนที่กำลังเศร้า คนที่กำลังยินดี คนที่กำลังยิ้ม... พวกผมได้รู้จักจิตใจของคนอื่นนอกจากตัวเองด้วยการสัมผัสเรื่องราวของคนเหล่านั้นและร่วมรู้สึกไปกับเขา ไม่ใช่แค่คนใกล้ชิด กระทั่งจิตใจของคนที่อยู่ไกลในโลกละก็แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง พวกผมก็รับรู้ได้ผ่านหนังสือ” (โซสุเกะ นัตสึคาวะ, 2563, หน้า 204) อีกตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าใจผู้อื่น เป็นการขยายความแนวคิดดังกล่าวผ่านมุมมองของตัวละครเอกอย่างรินทาโร่

“คนเราไม่ควรทำร้ายคนอื่น ไม่ควรรังแกคนอื่นแะ ถ้ามีใครลำบากก็ต้องยื่นมือเข้าช่วย หลายคนบอกว่าเรื่องพวกนั้นก็เป็นเรื่องธรรมดาไม่ใช่หรือ แต่ที่จริงไม่ใช่เรื่องธรรมดาอีกต่อไปแล้ว ไม่เพียงเท่านั้น มีหลายคนถามข้าด้วยว่า ‘ทำไมละ’ ทำไมทำร้ายคนอื่นไม่ได้ มีคนเยาะแยะที่ไม่เข้าใจ การอธิบายให้คนพวกนั้นเข้าใจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะมันไม่ได้ตั้งอยู่บนเหตุผล แต่ถ้าได้อ่านหนังสือก็จะรู้ จะเข้าใจได้ง่าย ๆ เลยว่า มีสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าการพูดกันด้วยเหตุผล รวมทั้งเรื่องที่ว่ามนุษย์ไม่ได้มีชีวิตอยู่เพียงลำพัง”

(โซสุเกะ นัตสึคาวะ, 2563, หน้า 205)

“หนังสือดี” ในความหมายของรินทาโร่นั้นถูกอธิบายขัดผ่านความคิดและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในเรื่องทั้งหมด รินทาโร่เชื่อว่าหนังสือนั้นทำให้ผู้อ่านเข้าไปร่วมอารมณ์ ร่วมรู้สึก และร่วมเผชิญสิ่งต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กับตัวบทภาวะที่จะเข้าอกเข้าใจผู้อื่นนั้นจะผูกอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกของสังคมร่วมสมัยที่ถูกถ่ายทอดผ่านหนังสือ เมื่อผู้อ่านได้พบเจอกับตัวบทนั้น ๆ ก็เท่ากับว่า ได้เข้าไปร่วมประสบการณ์กับบุคคล หรือสังคมนั้น ๆ เมื่อเข้าร่วมประสบการณ์แล้วก็จะพบทั้งความสุขและความทุกข์มากมายของมนุษย์ จึงทำให้มนุษย์เข้าใจมนุษย์ อีกทั้งยังให้เหตุผลเกี่ยวกับการสื่อสารที่ไม่สามารถทำให้ใครสักคนเข้าใจประเด็นดังกล่าวได้ดีเท่ากับการอ่านหนังสือ มีการให้ความหมายของ “หนังสือดี” ในแง่ที่ต้องทำให้มนุษย์เข้าใจมนุษย์และเสนอปัจจัยเกี่ยวกับการอ่านของผู้อ่านที่จะเข้าถึงความหมายในหนังสือแต่ละเล่ม

กลวิธีของเรื่องเล่าเพื่อสื่อความหมาย “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย

ในวรรณกรรมร่วมสมัยจะมีกลวิธีการเล่าเรื่องเพื่อสื่อความหมายเกี่ยวกับ “หนังสือดี” ที่ต่างกัน โดยแต่ละกลวิธีจะมีรายละเอียดต่าง ๆ ตามแต่เอกลักษณ์ของตัวบทเพื่อนำไปสู่การสร้างความหมาย “หนังสือดี” ดังนี้

1. การเล่าผ่านมุมมองของตัวละคร

ผู้ศึกษาพบว่าผู้แต่งวรรณกรรมส่วนหนึ่งมักเล่าผ่านมุมมองของตัวละคร ดังเรื่องความเปลี่ยนแปลงอันกึกก้องเกินต้านนั้นเล่าผ่านมุมมองของตัวละครบุรุษที่ 1 ที่ชื่อ “ฮัญจา” โดยใช้สรรพนามว่า “กู” ตัวละครฮัญจาเล่าความคิดและสำนึกต่าง ๆ ผ่านมุมมองของตนทั้งสิ้น ดังนั้น ทูกรายละเอียดของตัวบทเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง ทั้งการบรรยาย ลักษณะตัวละครอื่น การบรรยายฉาก การดำเนินเรื่อง หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จะแฝงอารมณ์และรู้สึกนึกคิด และทัศนคติของฮัญจาไว้ ประเด็นที่เด่นชัดที่สุด คือ การบรรยายเกี่ยวกับงานบาดกระดาษาของตัวเอง ที่ฮัญจาทั้งรักและรังเกียจ เป็นการสื่อความหมาย “หนังสือดี” ผ่านเรื่องเล่าที่แสดงภาวะขัดแย้งภายในจิตใจของตัวละคร “ทุกอย่าง

เคลื่อนที่ไปข้างหน้าและขณะเดียวกันก็เคลื่อนที่ถอยหลัง เช่นเดียวกับท่อเป่าไฟเชื่อมแก้ว เช่นเดียวกับกิจการในห้องอัดขยะของกู เหมือนรูปร่างรู้ลำดับเวลา ปุ่มสีเขียวและสีแดงนั้นเป็นปุ่มคู่ชั่วคราวข้ามที่ทำให้สรรพสิ่งบนโลกนี้ไม่แหลกเหลวเสื่อมสลายไปเสียก่อน” (โบฮูบิล ฮราบัล, 2560, หน้า 63)

ฮัญจาเรียกงานของตนว่า “กิจการในห้องอัดขยะ” นั้นแสดงถึงความรังเกียจเจียดฉันท์หนังสือที่ถูกนำเข้ามาที่ทำงานของเขาในรูปแบบขยะ และรังเกียจงานที่ต้องทำลายหนังสือทั้งหลายต้นต่อวัน เขามักแอบเอาหนังสือที่น่าสนใจเก็บไปอ่านเสมอ การบรรยายข้างต้นนั้นเป็นการบรรยายอาชีพของฮัญจาที่ผูกอยู่กับการคิดของตัวเองที่อยู่ในภาวะทั้งรักทั้งเกลียด หากหนังสือที่เขาทำลายแต่ก็ทำให้เขาเข้าใจโลกใบนี้ขึ้นมา เรื่องนี้สะท้อนบริบทสังคมที่มีอิทธิพลต่อตัวละครเป็นอย่างมาก โดยฮัญจาอยู่ในสังคมที่มีความเหลื่อมล้ำ ทั้งด้านการศึกษา ฐานะ และอื่น ๆ ฮัญจาไม่เคยโจมตีหรือวิพากษ์วิจารณ์รัฐอย่างตรงไปตรงมา แต่จะแสดงอารมณ์ การเสียดสีผ่านการเล่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของตน ดังในตอนที่เขาบรรยายห้องทำงานที่รับนักศึกษาเข้าทำงาน “ปกติกูชอบห้องที่มีความร้อน ห้องที่พวกปัญญาชนเรียนจบมหาวิทยาลัยถูกล่ามโซ่บังคับทำงานเหมือนหมาถูกขังคอก ใ้พวกนี้นั่งเขียนประวัติศาสตร์แห่งยุคสมัยของพวกเขาในรูปแบบการสำรวจวิจัยด้านสังคมศาสตร์ ที่แห่งนี้ละที่กูได้เรียนรู้ว่าจำนวนผู้ลี้ภัยชาวลิทัวเนียที่หนีนั้นร้อยหรือสอง หมื่นชิ้นแรงงานได้ไปอยู่ในสถานะสูง ไปเป็นโครงสร้างส่วนบน ในขณะที่พวกมีการศึกษาต้องมาใช้แรงงาน” (โบฮูบิล ฮราบัล, 2560, หน้า 35) สังคมมีความเหลื่อมล้ำทางชนชั้นมีผลต่อความคิดของฮัญจา โดยฮัญจาไม่ได้เล่าเรื่องอย่างเรียบเฉยหรือบรรยายอย่างเป็นกลาง แต่มุ่งเสียดสีและแฝงอารมณ์ที่รุนแรงเอาไว้ การบรรยายสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้เห็นความคิดแง่ลบของตัวละคร แต่คลี่คลายได้จากการอ่านสะท้อนว่าปัจจัยภายนอกด้านสังคม และอาชีพนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความทุกข์ให้ฮัญจา การเล่าเรื่องในลักษณะที่ผูกอยู่กับการอารมณ์และความนึกคิดของตัวละคร ฮัญจานั้นซ่อนนัยของการสร้างความหมายกับ “หนังสือดี” ที่สามารถคลี่คลายฮัญจาออกจากความทุกข์ทั้งหลายนั่นเอง

2. การเล่าผ่านการสร้างสถานการณ์ในโครงเรื่อง

วรรณกรรมร่วมสมัยบางเรื่องนำเสนอเรื่องเล่าผ่านการสร้างสถานการณ์ในโครงเรื่องแนวลายสัมผัสผู้พิทักษ์หนังสือมีโครงเรื่องเกี่ยวกับการผจญภัยของตัวละคร ผู้แต่งสร้างสถานการณ์ให้มีแขวงกตต่าง ๆ การฝ่าแขวงกตแต่ละด่านรินทาโร่ต้องเข้าไปคลี่คลายปัญหาของตัวละครในแขวงกตนั้น ๆ เพื่อเสนอความหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ แขวงกตมีทั้งหมด 4 แห่ง ในตอนแขวงกตแห่งที่ 1 ผู้กักขัง เป็นแขวงกตแห่งที่มีตัวละครอุปสรรคเป็นที่หมกมุ่นกับการอ่านและเก็บหนังสือไว้มากมายในคุกหาสน์ โดยเขาตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะอ่านปีละร้อยเล่ม ตัวละครดังกล่าวได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการอ่านไว้ว่า “ไม่มีอะไรต้องตกใจ ปัญญาชนที่เป็นผู้นำยุคสมัยอย่างฉันทันจำเป็นต้องสั่งสมความรู้และเรียนรู้ปรัชญาไปเรื่อย ๆ ด้วยการอ่านหนังสือจำนวนมากเป็นประจำ พูดอีกอย่างคือ หนังสือทั้งหมดทั้งมวลนี้เป็นที่พึ่งให้ฉัน ในปัจจุบันหนังสือก็เปรียบเสมือนคู่หูคนสำคัญของฉัน ฉันทันจึงงงเป็นไก่อตาแตกกับข้อกล่าวหาไม่มีมูลของพวกเธอ” (ไซสุเกะ นัตสึคาวะ, 2563, หน้า 45)

อีกตัวอย่างที่ตอกย้ำวิธีคิดของตัวละครชายสุททบาทที่เป็นตัวละครอุปสรรค “ในโลกนี้มีคนมากมายก่ายกองที่ถูกเรียกกันว่านักอ่านแต่คนที่อยู่ในฐานะอย่างฉันทันต้องอ่านหนังสือให้มากกว่าคนพวกนั้น คนที่อ่านหนังสือสองหมื่นเล่มย่อมมีคุณค่ามากกว่าคนที่อ่านหมื่นเล่ม คำนี้ฉันทันก็มีหนังสือที่ต้องอ่านเท่าภูเขาเลากาแล้ว ถ้าจะอ่านหนังสือเล่มเดิมซ้ำ ๆ ก็ไม่ต่างอะไรกับการเสียเวลาไปเปล่า ๆ” (ไซสุเกะ นัตสึคาวะ, 2563, หน้า 47) เรื่องนี้สะท้อนทัศนคติของตัวละคร

ที่คิดแต่การที่จะอยู่เหนือผู้อื่น และเพื่อเป็นผู้ทรงปัญญา เขาคิดว่าตัวเองควรจะต้องอ่านให้มากกว่าคนอื่น ความคิดดังกล่าวนั้นแสดงให้เห็นการขาดการทำความเข้าใจตัวบท ทำให้การอ่านวรรณกรรมแต่ละเล่มไม่สามารถนับเป็นวิธีการอ่านที่ควรจะเป็นได้ อีกทั้งการที่ชายสุททหาเก็บหนังสือใส่ชั้นสูงลิ่ว เรียงรายสวยงามสุดลูกหูลูกตานั้นเป็นการตอกย้ำอย่างดีว่าชายสุททหาพยายามอ่านเพื่อนำเสนอให้ตนอยู่เหนือผู้อื่นให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น รินทาโรจึงเสนอความจริงที่ว่า การอ่านเอาแบบเน้นจำนวนนั้น ไม่ได้ช่วยให้ชายสุททหาเข้าใจวรรณกรรมหรือรักหนังสืออย่างที่บอก เขาพบว่าชายสุททหา นั้นแทบจะไม่รู้จักข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือบนชั้นวางของตน และเขาถูกทำลายด้วยการที่เขานั้นกลับรู้ข้อผิดพลาดของจำนวนหนังสือในชุดต่าง ๆ บนชั้นวางดีกว่าเจ้าของ แสดงว่ารินทาโรนั้นอ่านเรื่องนั้นมาจริง ๆ การที่ชายสุททหา เป็นคนที่มีอัตตาและต้องการเอาตัวเองให้อยู่เหนือผู้อื่นนั้นก็สอดคล้องกับที่ชายสุททหาไม่ได้รับมุมมองดี ๆ จากการอ่านวรรณกรรม เพราะชายสุททหาเพียงแค่อ่าน ไม่ได้ทำความเข้าใจความหมายหรือแม้แต่ตั้งใจอ่านเสียด้วยซ้ำ

ขณะที่ตอนเขาวางกตแห่งที่ 2 ผู้ตัดฉับ ๆ เป็นตัวละครนักวิจัยที่ตัดวรรคตอนอันเป็นรายละเอียดของหนังสือ ทั้งเพื่อเลือกเฉพาะสาระสำคัญเป็นผลวิจัยหนังสือเพื่อตีพิมพ์หนังสือเล่มใหม่ ตอนเขาวางกตแห่งที่ 3 ผู้ชายดี เป็นตัวละครประธานบริษัทสำนักพิมพ์ที่ตีพิมพ์แต่หนังสือที่ทำเงินได้ จนหลังจากที่รินทาโรฝ่าฟันทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของหนังสือจนมาถึงเขาวางกตแห่งสุดท้าย เป็นตัวละครที่ถามหาความหมายที่แท้จริงของหนังสือ ตัวละครในตอนเขาวางกตแห่งสุดท้ายเป็นตัวละครที่เฝ้าดูตัวละครอื่นในเขาวางกตทั้ง 3 แห่ง และเห็นสิ่งที่รินทาโรกระทำ รินทาโรจึงให้ความหมายที่แท้จริงของหนังสือผ่านบทสนทนากับตัวละครในเขาวางกตนี้ นับเป็นโครงเรื่องที่ไล่ลำดับความคิดการให้ความหมายเกี่ยวกับหนังสือทั้งประเด็นเกี่ยวกับผู้อ่าน (เขาวางกตแห่งที่ 1) ผู้ผลิต (เขาวางกตแห่งที่ 2) ผู้จำหน่าย (เขาวางกตแห่งที่ 3) และหนังสือ (เขาวางกตแห่งสุดท้าย) โดยโครงเรื่องดังกล่าวนำไปสู่แนวคิดสำคัญของเรื่องคือ พลังของหนังสือที่รินทาโรให้ความหมายไว้ว่า “หนังสือดี” ต้องทำให้มนุษย์เข้าใจมนุษย์

3. การเล่าผ่านสภาวะอารมณ์

ในวรรณกรรมร่วมสมัยมีการเล่าผ่านสภาวะอารมณ์เพื่อสร้างความหมายของ “หนังสือดี” โดยผู้ศึกษาพบอารมณ์เหงา และโดดเดี่ยวประกอบอยู่ในตัวบท แม้ว่าอารมณ์ทั้ง 2 มีความคล้ายกันแต่มีการศึกษาเพื่อการแบ่งแยกอย่างชัดเจนดังในงานวิจัยเรื่อง สู่ทฤษฎีความเหงาที่อิงตัวตน (2552) ของ วสันต์ ลิ้มปณณิณ ที่กล่าวถึงความโดดเดี่ยวว่า ความโดดเดี่ยวไม่ได้มีความหมายเท่ากันทั้งหมดกับการแยกตัว ความโดดเดี่ยวเป็นคำที่สามารถมีความหมายครอบคลุมลักษณะเชิงนามธรรมด้วย เพราะแม้เราอยู่คนเดียวในทางกายภาพแต่เราอาจไม่มีความโดดเดี่ยวอยู่ก็ได้ ขณะที่ในงานวิจัยเรื่อง ความเหงาในชุมชนเสมือน (2546) ของ วรรณสิกา เชื้อชาติไทย มีการเสนอประเด็นเกี่ยวกับความเหงาของโรเบิร์ต ไวส์ ไว้ว่า ความเหงา (Loneliness) ประกอบด้วย 2 มิติ คือ 1. มิติทางอารมณ์ คือ การขาดหรือบกพร่องในความรู้สึกเกี่ยวพันกับสังคม ซึ่งเป็นมิติทางนามธรรม และ 2. มิติทางสังคม คือ การขาดหรือไม่มีสถานที่ที่ได้รับการยอมรับเข้าสู่ชุมชน เป็นการบกพร่องหรือขาดสำนักในบทบาทของสังคม

ในเรื่องร้านหนังสือแมวกกเกี้ยน ตัวละครเอกที่สูญเสียตัวตนจากการเสื่อมสมรรถภาพทางเพศและถูกภรรยาหักหลังนั้นถูกนำเสนอให้เห็นภาวะของความทุกข์ เลื่อนลอย สิ้นหวัง และไร้ทางออก ดังที่ว่า “ผมจึงจากมา ใช้ชีวิตเดินทาง ให้จำนวนกิโลเมตรกลบทับจำนวนวันในชีวิตคู่ รอนแรมไร้ปลายทางกระทั่งถึงภูเก็จ” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 22) และ “ถ้าย้อนได้ ผมยังคงเลือกเดินเข้าไปคุยกับภรรยาในคืนแต่งงานเพื่อน และถ้าหยุดได้ ผมเลือก

หยุดของตัวเองวันนั้น วันที่เลิกงานเร็ว หยุดแค่ครึ่งวันเดินไปหาเหล้ากิน จะได้ไม่ต้องเห็นภาพบนพื้นห้องครัว” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 31) เป็นการเสนอปัญหาของตัวละครที่ไร้ทางออก เนื่องจากในโลกจริงนั้นไม่มีหนทางให้เขาก้าวผ่านเรื่องเลวร้ายได้ ตัวละครจึงต้องเดินทาง และได้พบกับร้านหนังสือแมวกกเกี้ยน ดังที่ว่า “ผมใช้เวลาเกือบทั้งวันจมในความมืดอับรำไรรด้วยแสงที่ลอดช่องประตูไม้ฉลุ กับแสงไฟจากหลอดกลมแบบไส้หลอดโตนลึ้มหม่น ยามค่ำในอาณาจักรลึกลับภายใต้หลังคาคึกเก่าโบราณ เปิดอ่านนิยายหลายเล่ม พลิกเปิดเพื่อที่จะวางหยิบเล่มใหม่ สนใจตัวเธอและแมวมากกว่าอื่นใด บางทีผมอาจเริ่มชอบความประหลาดเบื้องต้น” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 24) บรรยากาศในร้านหนังสือแมวกกเกี้ยนนั้นมีความซับซ้อนหลายประการ ภายในร้านและการบรรยายฉาก สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ มีอารมณ์ที่ผ่อนคลาย อบอุ่นใจ ขณะที่การใช้ชีวิตในร้านของσύและแมวนั้นกลับโดดเดี่ยว เงียบเหงา ซึ่งได้สร้างอารมณ์โศกเศร้าภายในจิตใจของตัวละครเอก อารมณ์ทั้งหมดนั้นถูกสร้างขึ้นในพื้นที่เดียวกันเพื่อสื่อความหมายถึงความรู้สึกมากมายของมนุษย์ที่ทั้งเหมือน หรือขัดแย้งกับโลกหรือสังคมนั้นจะคลี่คลายเมื่อได้อ่านหนังสือ

4. การเล่าผ่านสัญลักษณ์

ผู้ศึกษาพบว่าวรรณกรรมบางเรื่องมีการเล่าผ่านสัญลักษณ์ เช่น เรื่องร้านหนังสือแมวกกเกี้ยน การอ่านหนังสือของตัวละครเอกนั้นจะผูกอยู่กับตัวละครσύและแมว รวมไปถึงบรรยากาศของร้านหนังสือ ในร้านหนังสือมีการเสนอสัญลักษณ์ที่เกี่ยวกับพื้นที่หลบหนีจากโลกภายนอกที่ชัดเจน คือ ร้านหนังสือประหลาดที่ไม่มีใครรู้จัก σύหญิงสาวที่ถูกบันทึกว่าตายไปแล้ว และแมวพูดได้ดังที่ว่า “เจ้าของเกสต์เฮาส์เถียงว่าชอกติงนี้ไม่มีร้านหนังสือ อาจเคยมี แต่ตอนนี้ไม่มีผมเถียงเขาจนโมโห พนักงานร้านสะดวกซื้อด้วย เขาว่าผมเพ้อเจ้อ” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 23) และ “ผมคือคนแปลกหน้าคนเดียวที่เข้ามายังอาณาจักรประหลาด หญิงสาวในชุดบาบาสีชมพู แมวลายเสือพูดภาษาจีน” (นฤพนธ์ สุดสวาท, 2559, หน้า 24) สัญลักษณ์ทั้ง 3 เป็นสัญลักษณ์แห่งความแปลกแยกของตัวละครเอกที่เป็นพื้นที่มหัศจรรย์ให้ตัวละครเอกได้หลบหลีกเข้ามาเพื่อคลี่คลายความทุกข์ของเขาผ่านการอ่านหนังสือ ทำให้ภายหลังเขาได้สำนึกในตัวตน และผู้อื่นสำนึกในมนุษย์และสิ่งรอบข้าง

ขณะเดียวกันผู้แต่งก็เสนอร้านหนังสือ แมวพูดได้ และσύ เป็นสัญลักษณ์เชิงอารมณ์ของความเปลี่ยวเหงาแต่อบอุ่น เป็นเครื่องสื่อสัญลักษณ์ทางอารมณ์ของมนุษย์ที่เปลี่ยวเหงา เดี่ยวดาย ลักษณะของแมวที่เงิบ ง่วงงุน และσύที่เป็นหญิงสาวเก็บตัว พูดไม่เก่ง และมีความคลุมเครือว่าเธอมีอยู่จริงหรือไม่ จะทำให้บรรยากาศของเรื่องเล่าเต็มไปด้วยความเลื่อนลอย ซึ่งการสื่ออารมณ์ดังกล่าวทำให้ตัวละครเอกคลี่คลายภาวะตัวตนที่สับสนสลายได้ และนำไปสู่การนิยาม “หนังสือดี” ว่าผลของการอ่าน “หนังสือดี” คือ การคลี่คลายภาวะความทุกข์ในจิตใจมนุษย์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” ในวรรณกรรมร่วมสมัย

การสร้างความหมายของวรรณกรรมร่วมสมัยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างแยกกันไม่ออก ทั้งในปัจจัยระดับสังคม และระดับปัจเจก ดังนี้

1. ปัจจัยระดับสังคม

ผู้ศึกษาพบว่า ในการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” มีปัจจัยระดับสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างเห็นได้ชัด ได้แก่ การสร้าง การเสวยวรรณกรรม ในเรื่องแมวลายลัสม์ผู้พิทักษ์หนังสือ มีบริบทที่สร้างความหมายของ “หนังสือดี”

ที่ปรากฏแตกต่างตามเขาวงกตแต่ละแห่งที่ประเด็นทั้งหมดจะนำไปสู่แนวคิดเกี่ยวกับพลังของหนังสือ เขาวงกตแห่งที่ 1 ผู้กักขัง เสนอประเด็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่มองว่าการอ่านหนังสือคือผู้ทรงปัญญา บริบททางสังคมที่มีค่านิยมดังกล่าว มีผลต่อความคิดของผู้อ่านให้มีอัตตาคิดว่าตนคือผู้ทรงปัญญา เขาวงกตแห่งที่ 2 ผู้ตัดสิน ๆ เสนอประเด็นเกี่ยวกับการอ่าน ในภาวะสมัยใหม่ที่ต้องการความรวดเร็วในการเข้าถึงแก่นของหนังสือ เขาวงกตแห่งที่ 3 ผู้ขายดี เสนอประเด็นเกี่ยวกับสำนักพิมพ์ที่ตีพิมพ์หนังสือออกมาอย่างมหาศาลเพื่อธุรกิจเท่านั้น เขาวงกตแห่งสุดท้ายนั้นเป็นตัวละครที่ขมวดปมความคิดที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตั้งแต่ประเด็นผู้อ่านในเขาวงกตแห่งที่ 1 ประเด็นผู้ผลิตในเขาวงกตแห่งที่ 2 และประเด็นผู้จำหน่ายในเขาวงกตแห่งที่ 3 ประเด็นทั้งหมดนี้จะอิงอยู่กับผู้อ่าน ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย เห็นได้ชัดว่าสังคมในวรรณกรรมพยายามสร้างความหมาย “หนังสือดี” ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนำไปสู่การสร้าง ความหมายของ “หนังสือดี” ที่นิยามว่าจะต้องทำให้มนุษย์เข้าใจมนุษย์

2. ปัจจัยระดับปัจเจก

ปัจจัยระดับปัจเจกมีผลต่อการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังในวรรณกรรมเรื่อง **ความเปลี่ยวดายอันกึกก้องเกินต้าน** ฮัธญาเป็นตัวละครที่มีอาชีพเป็นเจ้าหน้าที่ทำลายหนังสือในบริบทของสังคม ผิดปกติที่มีหนังสือเข้ามาโรงงานในฐานะขยะวันละหลายตัน มีนัยสำคัญที่สร้างความหมายของ “หนังสือดี” โดยในบริบทของเรื่องนั้นแม้ฮัธญาจะพูดถึงหนังสือหลายเล่มที่เขาเคยรู้จักจากการหยิบออกมาจนถึงเครื่องกำจัดกระดาษ แต่ฮัธญาได้แสดงออกอย่างชัดเจนที่สุดเมื่อพบหนังสือประเภท หนังสือหายาก

“อย่างไรก็ดี ในกระแสน้ำเสียที่นาน ๆ ที่มีปลาสิ้นสลายว่ายวนงามตาฉันใด ในกระแสกระดาษขยะโลมม ก็มีหนังสือหายากปรากฏตัวว่ายวนงามตาฉันนั้น เมื่อเห็นอะไรทำนองนี้ก็จะรู้สึกพิศวงและจะเอื้อมมือลงไปตกเอาหนังสือนั้นให้รอดพ้นจากวังวนดงขยะ หลังจากที่ถูกหนังสือกับผ้ากันเปื้อน อำพรางและเปิดหนังสือกว้าง ๆ และสูดกลิ่นหนังสือให้เต็มปอด และยามอ่านประโยคแรก ดวงตาของเราก็จะติดตรึงกับข้อความเบื้องหน้าราวกับว่าถ้อยคำนั้นมาจาก พยากรณ์สมัยกรีกโบราณของโฮเมอร์ พอทำเช่นนั้นแล้วเราก็หย่อนหนังสือลงเคียงปลาตัวอื่นที่จับได้ในถังเล็ก ๆ ที่บูด้วย การ์ดภาพนกยูงต่าง ๆ ที่มีคนทิ้งไว้ในห้องใต้ดิน”

(โบฮูปิล ฮราบัล, 2560, หน้า 18)

ฮัธญาให้ความสำคัญกับหนังสือหายากมากกว่าหนังสือประเภทอื่น ๆ เขาให้ความสำคัญกับเนื้อหา หรือเรื่องราวในตัวบทโดยไม่ได้พูดถึงมูลค่าหรือคุณค่าด้านอื่น เขาเพียงต้องการและใครจะอ่านเนื้อหาในหนังสือหายากเท่านั้น หนังสือหายากจึงเป็นความหมายเฉพาะของแต่ละสังคมที่จะมีหนังสือหายากที่ไม่เหมือนกันกล่าวคือหนังสือเรื่องใดหายากนั้นจะอิงอยู่กับบริบทของสังคมนั้น ๆ หนังสือหายากในบริบทของความเปลี่ยวดายอันกึกก้องเกินต้าน จึงสร้างความหมายของ “หนังสือดี” ว่าเป็นหนังสือหายากภายใต้บริบทสังคมที่ผิดปกติ

ในวรรณกรรมเรื่อง **ร้านหนังสือแมวฮักเกี้ยน** จะพบบริบทความคิดเชิงปัจเจกของมนุษย์ที่สร้างความหมายของ “หนังสือดี” โดยจะผูกอยู่กับปัญหาส่วนตัวของตัวละคร ซึ่งเป็นปัญหาเชิงสำนึกในตัวตน การที่ตัวละครสูญเสียตัวตนจากปัญหาทางเพศ และครอบครัวนั้นเป็นลักษณะของปัญหาเชิงปัจเจก ดังนั้นความหมายของ “หนังสือดี” ในร้านหนังสือแมวฮักเกี้ยนจึงถูกสื่อออกมาในลักษณะที่เป็นผลของ “หนังสือดี” ที่กระทำต่อปัจเจก

บทส่งท้าย

จากการศึกษาพบว่า “หนังสือดี” ต้องคลี่คลายความทุกขให้มนุษย์ ขณะเดียวกัน ผู้เขียนบทความก็พบการสร้าง ความหมาย “หนังสือดี” อีกความหมายหนึ่งว่า “หนังสือดี” ต้องทำให้มนุษย์เข้าใจมนุษย์ดังที่ถูกนำเสนอ โดยวรรณกรรม ร่วมสมัยจะใช้กลวิธีของเรื่องเล่าเพื่อสื่อความหมาย “หนังสือดี” ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือ จะเล่าเรื่องผ่านตัวละครเอกที่มีบทบาทหน้าที่ อุปนิสัยความชอบส่วนตัว หรือสังคมแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ ขณะเดียวกันก็มีการสร้าง ตัวละครที่ประสบปัญหาบางอย่างแล้วมาพบกับพื้นที่อันเกี่ยวข้องกับหนังสือ การนำเสนอดังกล่าวนั้นจะถูกเชื่อมโยง ไปสู่การสร้างความหมาย “หนังสือดี” ที่ต่างกัน หากแต่จะเห็นลักษณะร่วมได้ว่าวรรณกรรมร่วมสมัยที่มีเรื่องเล่าที่ เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้นจะมีการสร้างความหมาย “หนังสือดี” ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความหมายของ “หนังสือดี” มี 2 ประการ ประการแรกคือ บริบทเชิงสังคม เช่น การจัดพิมพ์ตามมูลค่าการตลาด ประการที่สอง คือ บริบทของปัจเจกบุคคล ได้แก่ ค่านิยมการอ่านเชิงปัจเจก และปัญหาสำนึกเชิงปัจเจก บริบทดังกล่าวนี้ต่างสร้างความหมาย ของ “หนังสือดี” ในภาวะสมัยใหม่

อนึ่ง “หนังสือดี” ในการสร้างความหมายเดิมของ “หนังสือดี” นอกจากการใช้ภาษาตามหลักไวยากรณ์ และเนื้อหาสาระที่มีประโยชน์แล้ว ยังเน้นเนื้อหาที่อยู่ในกรอบทางสังคม การเมือง วัฒนธรรม การตลาด และการบริโภค อยู่ แต่วรรณกรรมร่วมสมัยพยายามสร้างความหมาย “หนังสือดี” ที่กว้างขึ้น และมีความเป็นปรัชญาที่ตอบสนอง ภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ รวมถึงมีความหมายที่หลากหลายตามเจตนารมณ์ของผู้เขียน วรรณกรรมข้างต้นจึงสร้างความหมายของหนังสือดีที่ต่างกัน ขณะเดียวกันก็ไม่ได้เจาะจงการเสนอความหมายของหนังสือดีที่อิงกลุ่มคนใดคนหนึ่ง เป็นเฉพาะแต่เป็นการเสนอความหมายทั้งระดับปัจเจกหรือระดับสังคมที่ไม่ได้อิงอยู่กับลักษณะเฉพาะของคนหรือ สังคมใด ๆ อย่างเด่นชัด จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นการเสนอความหมายของหนังสือดีลักษณะโดยรวม อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์วรรณกรรมร่วมสมัย 3 เล่มเพื่อจะตีความการสร้าง ความหมาย “หนังสือดี” อาจไม่ได้คำตอบที่ดีที่สุด ที่อธิบายสังคมปัจจุบัน เพราะบทความนี้เป็นการเสนอการสร้าง ความหมายของหนังสือดีจากการศึกษาวรรณกรรม จำนวนหนึ่ง ไม่ใช่การเสนอภาพแทนของวรรณกรรมปัจจุบัน จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวบทที่หลากหลาย มากยิ่งขึ้น เพื่อหาความหมายของหนังสือดีที่ถูกเสนอในลักษณะอื่นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการวรรณกรรมเปรียบเทียบ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ สอนโดย รองศาสตราจารย์ ดร.พัชลิน จินนุ่น

เอกสารอ้างอิง

- กะรัตพลอย ถ้ำแก้ว. (2558). กระบวนการผลิต การนำเสนอ และการสร้างความหมายเชิงสัญลักษณ์ ในรายการ **เดอะวอยซ์ไทยแลนด์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โซสุเกะ นัตสึคาวะ. (2563). **ป้าหิรียแมวลายสัมผัสพิทักษ์หนังสือ** (พิมพ์ครั้งที่ 3) (แปลจาก The Cat Who Loved to Protect Books โดย ฉัตรขวัญ อุดิษฐ์). กรุงเทพฯ: Bibli.
- ธนาพล ลิ้มอภิชาติ, และวริศา กิตติคุณเสรี. (2551, ตุลาคม - ธันวาคม). ประวัติศาสตร์การเมืองของวาทกรรมหนังสือดี. **อ่าน, 1(3)**, 38 - 60.
- ธัญวดี กำจัดภัย, และทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์. (2560, ตุลาคม - ธันวาคม). การศึกษาการสร้างความหมายเชิงวัฒนธรรม ผ่านการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบนำตนเอง. **ศึกษาศาสตร์, 21(4)**, 121 - 131.
- นฤพนธ์ สุดสวาท. (2559). **ร้านหนังสือแมวกกเกี้ยน**. กรุงเทพฯ: ผจญภัย.
- บัญชา เตส่วน. (2561, กรกฎาคม - ธันวาคม). การสร้างความหมายของผู้ชายเมโทรเซ็กส์ชวลในนิตยสาร Attitude. **วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(2)**, 33 - 61.
- โบฮูบิล ฮราบัล. (2560). **ความเปลี่ยวดายอันก็ก้องเกินด้าน** (พิมพ์ครั้งที่ 2) (แปลจาก PŘiliš hlučná samota โดย วริตตา ศรีรัตน). กรุงเทพฯ: bookmoby.
- ปฐม หงส์สุวรรณ. (2556, มกราคม - มิถุนายน). การช่วงชิงความหมายเนื่องด้วยประเพณีบุญบั้งไฟในกลุ่มชาติพันธุ์อีสาน. **วิถีสังคมมนุษย์, 1(พิเศษ)**, 32 - 58.
- ภิญญพันธ์ พจนานวณย์. (2555, กันยายน - สิงหาคม). แสงเงาของระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ที่ฉายทับ ศิลปะสถาปัตยกรรม ล้านนา: การช่วงชิงความหมายของพื้นที่ ระหว่างล้านนากับสยาม (ทศวรรษ 2440 - พ.ศ. 2475). **หน้าจั่ว, 2555(9)**, 41 - 67.
- รินฤทัย สัจจพันธุ์. (2557, กรกฎาคม - กันยายน). ๑๐๐ ปี วรรณคดีสโมสร. **ราชบัณฑิตยสถาน, 39(3)**, 318 - 338.
- _____. (2564). **อ่านเรื่องเล่า เล่าเรื่องอ่าน**. กรุงเทพฯ: สถาพรบุ๊คส์.
- โรลิ่งดอต บาร์ตส์. (2558). **มายาคติ** (แปลจาก Mythologies โดย วรรณพิมล อังคศิริสรพ). กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- วรรณสิกา เชื้อชาติไทย. (2546). **ความเหงาในชุมชนเสมือน: กรณีศึกษา** www.pantip.com และ www.sanook.com. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วสันต์ ลิ้มเป็เดิม. (2552). **สู่ทฤษฎีความเหงาที่อิงตัวตน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมและประชาสัมพันธ์ กระทรวงวัฒนธรรมและกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2557). **วรรณกรรมชั้นดี 50 เล่มที่เยาวชนควรอ่านก่อนโต**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- สุทธวรรณ อินทรพาณิชย์, และแก้วตา จันทรานุสรณ์. (2557, มกราคม - เมษายน). การช่วงชิงความหมาย ในการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำกรณีศึกษา กุดทิง จังหวัดบึงกาฬ. **สังคมลุ่มน้ำโขง, 10(1)**, 163 - 185.

บทบาทของกฎหมายสวิตเซอร์แลนด์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า

Role of Swiss Law on the FIFA Judicial Process

ปิติเทพ อยู่ยูนยง*

Pedithep Youyuenyong

Received: June 27, 2022 Revised: September 2, 2022 Accepted: September 9, 2022

บทคัดย่อ

หลักการที่สหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติหรือฟีฟ่าได้นำมาใช้ของการระงับข้อพิพาทในกีฬาฟุตบอลสากลได้นำมาจากธรรมนูญฟีฟ่า ซึ่งธรรมนูญฟีฟ่าได้วางเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการกระทำทางการควบคุมปกครองกีฬาฟุตบอลสากลแก่สมาชิกของฟีฟ่าทั้งที่เป็นกลุ่มสมาชิกที่เกิดจากการรวมตัวจัดตั้งเป็นสมาพันธ์ในแต่ละภูมิภาคและสมาชิกในแต่ละประเทศต่างก็ต้องปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวนี้ หนทางหนึ่งที่จะประกันว่าฟีฟ่าดำเนินการตามมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาทระหว่างสมาชิคนั้นก็คือการวางหลักเกณฑ์การระงับข้อพิพาทขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม ชัดเจน และครอบคลุมในธรรมนูญฟีฟ่า พร้อมกับเผยแพร่เอกสารแนวทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตีความและดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในธรรมนูญฟีฟ่า ฟีฟ่ามีเขตอำนาจในการจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติ ควบคู่ไปกับเขตอำนาจในการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลในทำนองที่ได้รับอิทธิพลจากกฎหมายสวิตเซอร์แลนด์ กล่าวอีกนัยหนึ่งฟีฟ่ามีเขตอำนาจกำกับควบคุมกีฬาฟุตบอลสากลที่อยู่ภายใต้อิทธิพลกรอบแนวคิดของกฎหมายสวิตเซอร์แลนด์ โดยนำหลักเกณฑ์บางประการในกฎหมายสวิตเซอร์แลนด์มาบรรจุเอาไว้ในธรรมนูญฟีฟ่า หลักเกณฑ์เช่นว่านี้ยังอาจปรากฏอยู่ในระเบียบข้อบังคับขององค์กรสมาชิกของฟีฟ่าในระดับชั้นต่าง ๆ กฎหมายสวิตเซอร์แลนด์ได้วางจุดหมายสำคัญอันช่วยสร้างระบอบการควบคุมปกครองตนเองของฟีฟ่าและสร้างขั้นตอนวิธีพิจารณาคดีของฟีฟ่าเพื่อให้ตีความและบังคับใช้ธรรมนูญฟีฟ่า บทความฉบับนี้วิเคราะห์ถ้อยคำเนื้อหาของธรรมนูญฟีฟ่ากับกฎหมายสารบัญญัติและวิธีบัญญัติสวิตเซอร์แลนด์ในฐานะที่เป็นหลักเกณฑ์ที่ถูกนำมาใช้ระงับข้อพิพาทในกีฬาฟุตบอลสากล บทความฉบับนี้ยังชี้ให้เห็นว่าหลักเกณฑ์ทั้งในระเบียบข้อบังคับของฟีฟ่าและกฎหมายสวิตเซอร์แลนด์ไม่เพียงถูกหยิบยกมาปรับใช้ในกระบวนการพิจารณาคดีของฟีฟ่าเท่านั้น แต่ยังถูกปรับใช้ในกระบวนการพิจารณาคดีของสมาชิกฟีฟ่า ทั้งที่เป็นระดับภูมิภาค ระดับชาติและระดับท้องถิ่น

คำสำคัญ: กฎหมายสวิตเซอร์แลนด์, เขตอำนาจของฟีฟ่า, คดีพิพาทเกี่ยวกับกีฬา, ธรรมนูญฟีฟ่า

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

A formal way for Fédération Internationale de Football Association (FIFA) to deal with sport-related disputes derive from the FIFA Statutes. It creates a minimum standard for regulatory and disciplinary actions which every confederation and affiliated member associations of FIFA must meet. One way to ensure that FIFA will meet a minimum standard is by placing a list of comprehensive, clear and reasonable fundamental principles of dispute resolution in the FIFA Statutes and publishing an accompanying statutory policy statement setting out how all relevant stakeholders should be interpreted and applied. FIFA is an exclusive jurisdiction to organise international football competitions and oversee all aspects of the global football actions with strong Swiss law influences. FIFA is an autonomous jurisdiction with strong Swiss law influences. The legal aspects of the FIFA Statutes were derived from the concept of Swiss substantive and procedural rules, which generally appears in legal terms at the confederation, national and local levels. Swiss law underpins self-regulatory regime of FIFA and shapes procedure or proceedings for interpreting and enforcing the FIFA Statutes. The analyses of this paper were carried out on the basis of the FIFA's literature on the subject, as well as Swiss substantive and procedural rules common source of law in global football disputes. It was also indicated that it is possible in the situation of treating the legal aspects of dispute resolution in global football in terms of the FIFA's proceedings and allows its application not only at the level of FIFA rules, but also at the confederation, national and local levels.

Keyword: Swiss Law, FIFA Jurisdiction, Sports-Related Disputes, FIFA Statutes

บทนำ

กีฬา (Sports) เป็นกิจกรรมที่ไม่เพียงเพื่อให้ความเพลิดเพลินสนุกสนานต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมเท่านั้น ขณะเดียวกันยังเป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกายกับความเข้มแข็งทางจิตใจ ในแต่ละชนิดกีฬาย่อมมีกติกาของการเล่นกีฬา (Rules of the Game) (Jones, 2016) ที่เกิดขึ้นจากแบบแผนการเล่นกีฬาในแต่ละชนิด กีฬาอันเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้คนที่เข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชนิดกีฬานั้น ๆ อีกทั้งในแต่ละชนิดกีฬายังอาจมีกฎระเบียบ (Rules and Regulations) ที่องค์กรกีฬาสากล (Global Sports Organizations) หรือสหพันธ์กีฬานานาชาติ (International Sports Federations) องค์กรที่มีอำนาจเหล่านี้เป็นผู้กำกับควบคุมกิจกรรมกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาสูงสุด ได้ตรารับขึ้นเพื่อใช้ในการปกครองควบคุมการทำกิจกรรมกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาสากล (Sports Governance) ในทำนองที่มุ่งเน้นให้เกิดระบบหรือกลไกบังคับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชนิดกีฬาสากลแต่ละชนิดกีฬจะต้องปฏิบัติตามหรือเพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานแห่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาสากลที่พึงดำเนินไปภายใต้หลักแห่งความประพฤติ อย่างซื่อตรง (Integrity) หรือจริยธรรมจรรยาบรรณ (Conduct and Ethics) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาสากล (Cleret, McNamee & Page, 2015) หลักการเช่นว่านี้มีไว้สำหรับส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาสากลประพฤติปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมหรือดำเนินกิจกรรมกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาได้อย่างซื่อสัตย์สุจริต โดยมุ่งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาสากลในทุกระดับชั้นอยู่ร่วมกันในสังคมกีฬาได้อย่างปกติสุข ทำนองเดียวกันเป็นกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติได้กำหนดขึ้นมานั้นย่อมถูกใช้เป็นเครื่องมือควบคุมความประพฤติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมกีฬาสากลหรือบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการแข่งขันกีฬาสากล ซึ่งมีลักษณะเป็นกฎ (Subsidiary) หรือคำสั่ง (Decisions) ใช้บังคับและมีผลผูกพันให้องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติจะต้องประพฤติปฏิบัติตาม ผู้ใดฝ่าฝืนแล้วอาจจะต้องได้รับผลร้ายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเผชิญกับโทษทางวินัยอย่างหนึ่งอย่างใด กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่ใช้ควบคุมความประพฤติของผู้เข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกิจกรรมกีฬาสากลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแข่งขันกีฬานานาชาติมักมีที่มาจากองค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติ องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติเหล่านี้มักมีสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่หรืออื่นอันเป็นที่ตั้งที่ทำการตามข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้งอยู่ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (Switzerland) (สมาพันธ์รัฐสวิตเซอร์แลนด์ หรือ Swiss Confederation)

การที่ภูมิลำเนาขององค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติมักตั้งสำนักงานแห่งใหญ่หรือที่ตั้งที่ทำการใหญ่ (Headquarters) อยู่ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์นั้น เพราะว่าประเทศสวิตเซอร์แลนด์วางตัวเป็นกลางทางการเมือง จนได้รับการยอมรับนับถือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาสากลว่าประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีความเป็นกลาง (Swiss Neutrality) ที่สามารถช่วยสร้างเสถียรภาพให้การปกครองควบคุมกีฬาสากลในแต่ละชนิดกีฬาและส่งเสริมความมั่นคงให้การดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติได้ หลักความเป็นกลางเช่นว่านี้มักถูกใช้เป็นหลักประกันว่าองค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติจะไม่เลือกปฏิบัติต่อองค์กรกำกับกีฬาหรือผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์ในทุกชนิดกีฬาเพียงเพราะเหตุแห่งความแตกต่างระบอบการเมืองการปกครอง (Systems of Governance) ที่ประเทศต่าง ๆ ในโลกยอมรับนับถือ (Baddeley, 2020) รวมทั้งไม่กีดกันผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแวดวงกีฬาสากลเพียงเพราะความแตกต่างอายุ (Age) ความพิการทางกาย (Disability) การแปลงเพศ (Gender Reassignment) การแต่งงาน

(Marriage) การจดทะเบียนคู่ชีวิต (Civil Partnerships) สีผิว (Race) ศาสนา (Religion) ความเชื่อ (Belief) เพศกำเนิด (Sex) และรสนิยมทางเพศ (Sexual Orientation) เหตุนี้เองการที่องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติ มีประเทศสวิตเซอร์แลนด์เป็นถิ่นอันเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่หรือถิ่นอันเป็นที่ตั้งที่ทำการหลักจึงทำให้องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติมีก้าดำเนินการจดทะเบียนตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ทำให้องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ จึงมีสภาพนิติบุคคลเริ่มตั้งแต่จดทะเบียนตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติที่มีสถานะและสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ก็จะมีนิติบุคคลจึงจะมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ (Swiss Civil Code หรือ SCC) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) ภายในขอบแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ดังได้บัญญัติหรือกำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้งองค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติ

เมื่อองค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์แล้ว องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์เฉกเช่นเดียวกันกับบุคคลธรรมดาที่เป็นอยู่ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เพราะองค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ถือเป็นบุคคลที่กฎหมายสมมติให้มีสภาพบุคคลเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาที่มีความสามารถ สิทธิ และหน้าที่ภายในขอบวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลได้คล้ายกับว่าเป็นบุคคลธรรมดา กล่าวอีกนัยหนึ่งองค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ขณะเดียวกันกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติเหล่านี้ได้ตราขึ้นมาบังคับใช้กับสมาชิก (Association Members) ของตนเองนั้น ก็ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ อีกทั้งการกระทำเพื่อควบคุมปกครองชนิดกีฬาสากลหรือกิจกรรมกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาสากลก็ต้องชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate) ของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (รวมทั้งกฎหมายของประเทศอื่น ๆ ที่การกระทำหรือกิจกรรมเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วย) องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติที่มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์จึงต้องพัฒนาระบบการกำกับให้ (Regulatory Compliance) วิธีการหรือกระบวนการที่องค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติดำเนินการกระทำหรือกิจกรรมดังกล่าวในลักษณะที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เพื่อลดผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ กฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์จึงมีอิทธิพลต่อการก่อกำเนิดสัมพันธ์ขององค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติ ทั้งที่เป็นการกระทำทางกายภาพหรือการกระทำที่เป็นนามธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการก่อกำเนิดสัมพันธ์ต่อสมาชิกของตนในรูปแบบของการออกคำสั่งเพื่อควบคุมปกครองกีฬาในแต่ละชนิดกีฬาสากลหรือการออกกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับเพื่อกำกับดูแลการแข่งขันกีฬานานาชาติ เหตุนี้เองหลักกฎหมายทั่วไปของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ถือเป็นบ่อเกิดสำคัญของกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับ (Source of Rules and Regulations) ขององค์กรกีฬาสากลหรือสหพันธ์กีฬานานาชาติที่ใช้ปกครองควบคุมแต่ละชนิดกีฬาสากลหรือกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาสากล

บทความฉบับนี้มุ่งแสดงภาพรวมของบทบาทของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ที่มีต่อการบริหารปกครองบรรดาสมาชิกของสหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (Fédération Internationale de Football Association) หรือฟีฟ่า (FIFA) อีกทั้งบทความฉบับนี้ยังมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ต่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) ที่ฟีฟ่าในฐานะที่เป็นองค์กรกีฬาฟุตบอลสากลหรือสหพันธ์กีฬาลูกบอลนานาชาติ นำมาเป็นกฎหมายสำคัญในการใช้ระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาฟุตบอลสากลหรือผู้เข้าร่วมในกิจกรรมกีฬาฟุตบอลนานาชาติ เพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาทในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างความเป็นธรรมระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ โดยบทความฉบับนี้ยังศึกษาวิเคราะห์กระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า (FIFA Judicial Process) ในมิติที่เชื่อมโยงกับอิทธิพลของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ที่มีต่อธรรมนูญฟีฟ่า (FIFA Statutes) ในฐานะที่ธรรมนูญฟีฟ่าเป็นกฎระเบียบสูงสุดที่กำหนดรูปแบบการควบคุมปกครองและวางรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมในกีฬาฟุตบอลสากล โดยกล่าวถึงอิทธิพลของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์การกำหนดโครงสร้างอำนาจสถาบันตุลาการของฟีฟ่า (FIFA's Judicial Bodies) และความสัมพันธ์ของสถาบันตุลาการต่าง ๆ ที่ใช้อำนาจตุลาการเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาทและขัดข้อขัดแย้งระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงการกีฬาฟุตบอลสากลหรือผู้เข้าร่วมในกิจกรรมกีฬาฟุตบอลนานาชาติ

อิทธิพลของกฎหมายแห่งสวิตเซอร์แลนด์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า

สหพันธ์กีฬาฟุตบอลนานาชาติหรือฟีฟ่าเป็นองค์กรกีฬาสากลที่มีการดำเนินกิจกรรมกำกับดูแลหรือปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากลเพื่อบรรลุเป้าหมายในการส่งเสริมให้การจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลทุกระดับชั้นดำเนินไปอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยและสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลในทุกระดับชั้นเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม การดำเนินงานของฟีฟ่าและองค์กรของฟีฟ่ามีความเป็นอิสระ (Independence) จากอำนาจขององค์กรเหนือชาติและรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ทำหน้าที่ปกครองควบคุมกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติให้เป็นไปตามมาตรฐานและระเบียบแบบแผนที่ฟีฟ่าเองได้กำหนดเอาไว้ ฟีฟ่าเองได้สร้างรูปแบบการปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากลที่อยู่บนพื้นฐานของประชาธิปไตยสากล (Democracy) ในรูปแบบที่มีการคัดเลือกตัวแทน (Representative) เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากล รูปแบบการปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากลของฟีฟ่าดำเนินไปภายใต้หลักการแบ่งแยกอำนาจ (Power Separation) เป็นองค์กรนิติบัญญัติ (FIFA's Legislative Bodies) องค์กรบริหาร (FIFA's Executive Bodies) และองค์กรตุลาการ (FIFA's Judicial Bodies) ในการดำเนินกิจกรรมปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากลโดยมีการถ่วงดุลอำนาจ (Checks and Balances) ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ของฟีฟ่าด้วยกันเอง แล้วการใช้อำนาจของฟีฟ่าไม่ได้รวมอยู่ที่องค์กรหนึ่งองค์กรใดของฟีฟ่าหรือรวมอยู่ที่ผู้บริหารของฟีฟ่าเพียงคนเดียวคนใดเท่านั้น โดยปราศจากการตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน เช่นนี้แล้วฟีฟ่าและองค์กรของฟีฟ่าย่อมไม่อาจใช้อำนาจตามอำเภอใจในการออกกฎหรือคำสั่งในทำนองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดแย้งกับกฎระเบียบใด ๆ ของฟีฟ่า ซึ่งการที่สมาชิกระดับชั้นต่าง ๆ ของฟีฟายอมให้ฟีฟ่าทำหน้าที่ปกครองควบคุมกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติได้อย่างมีอิสระเกิดขึ้นมาจากการทำข้อตกลงระหว่างบรรดาสมาชิกของฟีฟ่า (FIFA Members) หรือผู้ที่อยู่ภายใต้การปกครองควบคุมของสมาชิกของฟีฟ่า

ว่าจะกระทำการหรือดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อตกลง (Agreements) ที่กำหนดเอาไว้ โดยที่ระบุเงื่อนไขในข้อตกลงเช่นว่านี้ว่าสมาชิกของฟีฟ่าหรือผู้ที่อยู่ภายใต้การปกครองควบคุมของสมาชิกของฟีฟ่าจะปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าอย่างเคร่งครัด หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือกระทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบหรือข้อบังคับเช่นว่านี้แล้ว ฝ่ายนั้นย่อมต้องรับโทษ (Sanctions) อันเป็นผลร้ายจากการกระทำผิดข้อตกลงหรือกระทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่า (Gardiner, & Welch, 2007) อนึ่งฟีฟ่าได้กระจายอำนาจการปกครองมาสู่สมาชิกระดับภูมิภาค (Regional Confederations) และสมาชิกระดับชาติ (National Associations) จะช่วยให้สมาชิกระดับภูมิภาคและสมาชิกระดับชาติได้มีส่วนร่วมในการใช้อำนาจปกครองควบคุมกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลในภูมิภาคหรือชาติของตนมากขึ้น ถือเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปกครองควบคุมกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลในทุกระดับชั้น

อนึ่งกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดขึ้นมาเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของผู้เกี่ยวข้องกับการกีฬาฟุตบอลสากลหรือได้กำหนดขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบแบบแผนอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในทำนองที่ทำให้สมาชิกของฟีฟ่าสามารถอยู่ร่วมกันในวงการกีฬาฟุตบอลสากลได้อย่างปกติสุขย่อมเป็นสิ่งที่วางระเบียบความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลประเภทต่าง ๆ (เช่น นักกีฬาฟุตบอล (Football Players) ที่เป็นบุคคลธรรมดา กับสโมสรกีฬาฟุตบอล (Football Clubs) ที่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน เกี่ยวกับสถานภาพสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลตามกฎหมายตั้งแต่เข้ามาเป็นสมาชิกของฟีฟ่าหรือเข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับฟีฟ่า ไปจนถึงสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกของฟีฟ่าหรือยุติความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับฟีฟ่า โดยบรรดากฎระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าที่ถูกกำหนดขึ้นมานั้นสามารถนำมาใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับหลักการและเจตนารมณ์ของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เพราะฟีฟ่าเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน (Juristic Persons) ที่ตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ (ประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ มาตรา 60 ถึง 79) (Articles 60–79 of the SCC) (Baddeley, 2020) และมีสำนักงานใหญ่ (Headquarters) ตั้งอยู่ในเมืองซูริค (Zurich) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

ด้วยเหตุนี้ฟีฟ่าย่อมมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์อย่างเคร่งครัด บรรดากฎระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าที่ถูกกำหนดขึ้นมา ต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเป็นไปตามหลักการของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายเอกชน (Private Law) ของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ที่บัญญัติถึงความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนกับเอกชนด้วยกัน (เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างสโมสรกีฬาฟุตบอลกับนักกีฬาฟุตบอล หรือความสัมพันธ์ระหว่างฟีฟ่ากับองค์กรสมาชิกของฟีฟ่า) ทั้งนี้หลักกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ถือเป็นบ่อเกิดสำคัญของกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดขึ้นมาเพื่อปกครองควบคุมกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติ ทั้งยังถูกกำหนดเอาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ รวมทั้งยังถูกสอดแทรกอยู่ในกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดขึ้นมาหลายฉบับด้วยกัน บทความฉบับนี้มุ่งนำเสนอพื้นฐานหลักกฎหมายแพ่งภายใต้กฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (Fundamental Principles of Swiss Private Law) ที่มีอิทธิพลต่อเนื้อหาของกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดขึ้นมา อีกทั้งบทความฉบับนี้ยังมุ่งวิเคราะห์ว่าหลักการพื้นฐานของกฎหมายแพ่งภายใต้กฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ถือเป็นบ่อเกิดสำคัญของกฎระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าที่ใช้ขับเคลื่อนกระบวนการยุติธรรม

ของฟีฟ่าให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน รวมทั้งยังถือเป็นหลักการพื้นฐานที่เป็นรากฐานในการขับเคลื่อนระบบกฎระเบียบที่ใช้ปกครองสมาชิกของฟีฟ่า (FIFA Regulatory Regime) สำหรับควบคุมกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลหรือกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติให้ดำเนินไปได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

ฟีฟ่าถือเป็นองค์กรกำกับกีฬาฟุตบอลสากล ซึ่งดำเนินกิจกรรมควบคุมปกครองกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลระดับนานาชาติควบคู่กันไป การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของฟีฟ่าในฐานะที่เป็นองค์กรกำกับกีฬาฟุตบอลชั้นสูงสุด มีเขตอำนาจควบคุมปกครองสมาชิกทั่วโลก สภาวะที่ฟีฟ่าสามารถใช้อำนาจบัญญัติกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ใช้ในการปกครองควบคุมสมาชิกของตน (อำนาจในการออกกฎระเบียบมาควบคุมบรรดาสมาชิก) อำนาจปกครองควบคุมสมาชิกหรือกำกับดูแลมาตรฐานการแข่งขันกีฬาฟุตบอลสากลระดับต่าง ๆ (อำนาจบริหารปกครองบรรดาสมาชิก) และอำนาจพิจารณาพิพากษารบดาคติพิพาทเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลที่อุทธรณ์คำวินิจฉัยหรือคำสั่งขององค์กรกำกับกีฬาที่เป็นสมาชิกของฟีฟ่า (อำนาจวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท) ทั้งนี้การจะควบคุมปกครองกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลหรือกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลสากลระดับนานาชาติให้ดำเนินไปได้อย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพนั้น ฟีฟ่าจำเป็นต้องมีความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality) สามารถดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่โดยอิสระ ไม่ถูกแทรกแซงจากอำนาจอื่นใด ความเป็นอิสระในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของฟีฟ่าต้องมีความเป็นอิสระทั้งในแง่ที่ฟีฟ่าเป็นสถาบันปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากล (Institutional Independence) และอิสระในแง่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ใช้อำนาจตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับโดยปราศจากการครอบงำหรือตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้อื่น (Individual Independence)

กล่าวอีกนัยหนึ่งฟีฟ่า สถาบันของฟีฟ่าและผู้ปฏิบัติงานลำดับต่าง ๆ ของฟีฟ่าต้องดำเนินกิจกรรมหรือปฏิบัติงานอย่างอิสระไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของรัฐหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด เหตุนี้เองฟีฟ่าจึงต้องประกันความเป็นอิสระของการทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานของฟีฟ่าเพื่อดำรงการปกครองกีฬาฟุตบอลสากลของตนอย่างเป็นอิสระ (Autonomous Position) เหตุนี้เองฟีฟ่าจึงได้เลือกสถานที่ตั้ง (Location) ของที่ทำการสำนักงานใหญ่ที่เมืองซูริค ประเทศสวิตเซอร์แลนด์และได้จดทะเบียนจัดตั้งฟีฟ่าให้ดำเนินกิจกรรมในรูปแบบนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน สวิตเซอร์แลนด์ (Ruggie, 2016) ฟีฟ่าเป็นสมาคม (Association) ที่ได้จดทะเบียนในปี 1904 อันมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ เพราะฟีฟ่าเล็งเห็นได้ว่าการดำเนินการโดยปราศจากการครอบงำทางอำนาจจากรัฐหรือองค์กรเหนือชาติอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการควบคุมปกครองกีฬาฟุตบอลสากลหรือกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติเป็นไปอย่างอิสระนั้น ต้องดำเนินกิจกรรมในประเทศที่มีนโยบายที่วางตัวเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality) โดยมีจุดยืนทางการเมืองที่ชัดเจน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการป้องกันมิให้ฟีฟ่าหรือสถาบันของฟีฟ่าถูกแทรกแซงจากอิทธิพลของรัฐบาลของประเทศอันเป็นทำเลที่ตั้ง ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมของฟีฟ่าหรือสถาบันของฟีฟ่าโน้มเอียงไปในทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศอันเป็นทำเลที่ตั้ง แทนที่จะดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ส่วนรวมของวงการกีฬาฟุตบอลสากล (Public Interest in Global Football) ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดหรือประเทศสมาชิกประเทศหนึ่งประเทศใดโดยเฉพาะ

ดังนั้นฟีฟ่าจึงได้เลือกประเทศสวิตเซอร์แลนด์ให้เป็นทำเลที่ตั้งของฟีฟ่า อีกทั้งประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีสถานะความเป็นกลางทางการเมืองของสวิตเซอร์แลนด์นั้น เหตุเพราะที่ประชุมใหญ่แห่งเวียนนา (Congress of Vienna)

ในระหว่างปี 1814 จนถึงปี 1815 ต่างเห็นพ้องต้องกันว่าประเทศสวิตเซอร์แลนด์ควรดำรงสถานะประเทศที่เป็นกลาง (Neutral State) เอาไว้เพราะสภาพภูมิศาสตร์ของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ที่เป็นรัฐตั้งอยู่ใจกลางภูมิภาคยุโรป (Central European State) ทั้งยังเป็นรัฐกันชน (Buffer State) ระหว่างประเทศมหาอำนาจเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นระหว่างกันในอนาคต ฟิฟ่าจึงได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน โดยมีสถานะเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้บังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ (SCC) นั้น หมายความว่าฟิฟ่าถือเป็นบุคคลที่ประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ได้สมมติขึ้นให้มีสภาพบุคคลเสมือนเช่นเดียวกันกับบุคคลธรรมดา

ดังนั้นฟิฟ่าจึงมีสิทธิและหน้าที่ตามที่บัญญัติเอาไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ สามารถดำเนินกิจกรรมภายในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่หรือขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ในการปกครองควบคุมกีฬาสากลหรือกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาสากลระดับนานาชาติ อันเป็นไปตามเป้าหมายการจัดตั้งฟิฟ่าในธรรมนูญฟิฟ่า (FIFA Statutes) อันเป็นกฎระเบียบสูงสุดในการที่จัดวางระเบียบแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างฟิฟ่ากับสมาชิกของฟิฟ่าที่อยู่ภายใต้การควบคุมปกครองกับตราสารจัดตั้งฟิฟ่า (FIFA Established Instrument) อันเป็นหนังสือสำคัญในการก่อตั้งฟิฟ่า ที่กำหนดขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ของฟิฟ่า กล่าวอีกนัยหนึ่งฟิฟ่าย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ที่ได้บัญญัติหรือกำหนดไว้ในกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับของฟิฟ่า รวมทั้งระบุเอาไว้ในตราสารจัดตั้งนั้นหมายความว่าฟิฟ่ามีอำนาจในการควบคุมปกครองสมาชิกที่สามารถใช้ยื่นต่อบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่น ๆ ที่ยินยอมผูกพันเข้ามาเป็นสมาชิกหรือยินยอมตกอยู่ภายใต้การควบคุมปกครองของฟิฟ่า รวมทั้งมีสิทธิในการเรียกร้องให้สมาชิกภายใต้การควบคุมปกครองกระทำการ จดเว้นกระทำการและส่งมอบทรัพย์สิน

ในขณะเดียวกันฟิฟ่าก็มีสิทธิในการควบคุมปกครองสมาชิก เช่น สิทธิในการกำหนดโทษห้ามลงทำการแข่งขันหรือสิทธิลงโทษปรับเงินแก่สมาชิกที่ฝ่าฝืนไม่ยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของฟิฟ่า อีกทั้งฟิฟ่าเองยังสามารถกำหนดหน้าที่ให้สมาชิกผูกพันต้องกระทำการหรือจดเว้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อประโยชน์สาธารณะของกีฬาสากลและเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ที่ยินยอมผูกพันตนที่จะเป็นสมาชิกของฟิฟ่า เช่น หน้าที่อำนวยความสะดวกพิธีกรรมเพื่อระงับข้อพิพาทระหว่างสมาชิกของ ฟิฟ่าหน้าที่ในการกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาสากลระดับนานาชาติให้ดำเนินไปเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น

ทั้งนี้ข้อตกลง (Agreements) ที่ระบุให้สมาชิกของฟิฟ่าต้องยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของฟิฟ่าอย่างเคร่งครัดย่อมก่อให้เกิดหนี้ผูกพัน (Obligations) ในลักษณะที่เป็นนิติสัมพันธ์ระหว่างฟิฟ่าและสมาชิกของฟิฟ่า ทำให้ฟิฟ่ามีสิทธิที่จะบังคับให้สมาชิกของฟิฟ่ากระทำการหรือจดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง อนึ่งประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ มาตรา 2 วางหลักเกณฑ์เอาไว้ว่าการใช้สิทธิแห่งตนก็ดี การชำระหนี้ก็ดีท่านว่าบุคคลทุกคนต้องกระทำโดยสุจริต (Every Person Must Act in Good Faith in The Exercise of His or Her Rights and in The Performance of His or Her Obligations) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) กล่าวคือ ฟิฟ่าและสมาชิกของฟิฟ่าต้องใช้สิทธิของตนหรือชำระหนี้บางอย่างหนึ่งอย่างใด จะต้องเป็นไปด้วยความสุจริตในลักษณะซึ่งตรงต่อจริยธรรมจรรยาบรรณของกีฬาสากลหรือในทำนองที่ประพฤติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของฟิฟ่า

จากที่กล่าวมาในข้างต้นอำนาจของฟีฟ่าในการควบคุมปกครองสมาชิก (FIFA Regulatory Powers) เกิดขึ้นมาจากการทำข้อตกลงระหว่างฟีฟ่าและสมาชิกของฟีฟ่าว่าจะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการกระทำการหรืองดเว้นกระทำการจะต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดเอาไว้ โดยที่ต่างฝ่ายต่างยินยอมพร้อมใจและสมัครใจให้เกิดการผูกพันว่าจะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่า หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดเอาไว้ ฟีฟ่าก็มีสิทธิที่จะกำหนดโทษที่จะลงแก่ฝ่ายที่กระทำการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าบัญญัติไว้ ตามลำดับความร้ายแรงของการกระทำความผิดกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าที่กำหนดขึ้นมาเช่นว่านี้ต้องส่งเสริมสนับสนุนการใช้สิทธิของฟีฟ่าและบรรดาสมาชิกโดยสุจริต (Good Faith) หลักสุจริตเช่นว่านี้ก็ปรากฏอยู่ในมาตรา 2 ของประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ และยังสอดคล้องกับหลักการที่ถูกยอมรับนับถือทั่วไปในวงการกีฬาสากลว่าด้วยความสัตย์ซื่อคุณธรรม (Integrity) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานหลักการที่ว่ากระทำการหรืองดเว้นกระทำขององค์กรกีฬาสากลหรือนักกีฬาต้องเป็นไปโดยประพฤติดีให้ถูกต้องตามคุณธรรมและจริยธรรมของการเป็นผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวงการกีฬาสากล อีกทั้งประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ มาตรา 27 ยังได้วางหลักเกณฑ์เอาไว้ว่าการใช้สิทธิของบุคคลหนึ่งบุคคลใดจะจำกัดเสรีภาพหรือสร้างข้อตกลงในลักษณะที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนไม่ได้ (No Person May Surrender His or Her Freedom or Restrict The Use of it to A Degree Which Violates The Law or Public Morals) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) นั้นหมายความว่าข้อตกลงอย่างหนึ่งอย่างใดที่ฟีฟ่าได้กำหนดเอาไว้จะเป็นการจำกัดเสรีภาพแก่บรรดาสมาชิกของฟีฟ่าไม่ได้ ในขณะเดียวกันข้อตกลงที่ฟีฟ่าได้กระทำขึ้นเพื่อให้สมาชิกยอมรับนับถือหรือยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าบัญญัติขึ้นมานั้นก็ย่อมต้องไม่ฝ่าฝืนต่อกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์และศีลธรรมอันดีของประชาชน

อีกประการหนึ่งประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ มาตรา 28 ยังได้วางหลักเกณฑ์เอาไว้ว่า การกระทำอันเป็นละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นถือเป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ถูกระทำ ตราบเท่าที่ไม่ต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมายหรือไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน (An Infringement is Unlawful Unless it is Justified by The Consent of The Person Whose Rights are Infringed or by an Overriding Private or Public Interest or by Law) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) กล่าวอีกนัยหนึ่งข้อตกลงอย่างหนึ่งอย่างใดที่ฟีฟ่าได้กำหนดเอาไว้จะเป็นการจำกัดเสรีภาพแก่บรรดาสมาชิกของฟีฟ่าสามารถกระทำได้หากสมาชิกของฟีฟ่าได้ทำข้อตกลงผูกพันจะยินยอม (Consent) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าเท่านั้น ซึ่งเนื้อความของมาตรา 28 สอดคล้องกับหลักความยินยอมไม่เป็นละเมิดหรือหลัก Volenti Non Fit Injuria แต่ความยินยอมอาจจะนำมาใช้เป็นข้ออ้างให้ฟีฟ่ากระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันทำให้สมาชิกของฟีฟ่าได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้ อีกประการหนึ่งหากเกิดข้อพิพาทที่เกิดจากการผิดข้อตกลงระหว่างฟีฟ่ากับสมาชิกของฟีฟ่าหรือระหว่างบรรดาสมาชิกด้วยกัน แล้วการผิดข้อตกลงเช่นว่านี้เป็นกระทำการหรืองดเว้นกระทำอันฝ่าฝืนกฎ ระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่า คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถนำข้อพิพาทที่เกิดขึ้นสู่การระงับข้อพิพาทที่ฟีฟ่าได้ระบุเอาไว้ในกฎวิธีสัญญาของฟีฟ่า (FIFA Procedural Rule) กล่าวอีกนัยหนึ่งฟีฟ่าในฐานะที่เป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์สามารถ

กำหนดขั้นตอนและวิธีการระงับข้อพิพาทของตนเองได้ ซึ่งกีฬาได้เลือกใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยไม่ใช้วิธีฟ้องศาล (Out-Of-Court Settlement)

อิทธิพลของกฎหมายเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการสวิตเซอร์แลนด์ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกีฬา

กีฬาไม่ได้เลือกใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยใช้วิธีฟ้องศาล แต่กีฬาได้เลือกสร้างกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยสถาบันของกีฬาและศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (ศาล CAS) ด้วยการกำหนดขั้นตอนและวิธีการการระงับข้อพิพาทที่กีฬาได้เลือกนำมาใช้ระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างฟีฟ่ากับสมาชิกของฟีฟ่าหรือระหว่างบรรดาสมาชิกของฟีฟ่าด้วยกัน อาทิ การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) การระงับข้อพิพาทภายใต้การดำเนินงานของฟีฟ่าได้ถูกกำหนดขั้นตอน วิธีการและกระบวนการเอาไว้ในธรรมนูญฟีฟ่า โดยกำหนดให้ฟีฟ่า สถาบันของฟีฟ่าและสมาชิกของฟีฟ่าต้องยอมรับนับถือกระบวนการการระงับข้อพิพาทที่ฟีฟ่าเลือกใช้ โดยการตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทเมื่อมีข้อขัดแย้งระหว่างฟีฟ่ากับสมาชิกหรือระหว่างบรรดาสมาชิกด้วยกันเกิดขึ้น การระงับข้อพิพาทภายใต้การดำเนินงานของฟีฟ่าและสถาบันของฟีฟ่าไม่เพียงต้องพิจารณาว่าการดำเนินการระงับข้อพิพาทของฟีฟ่าจะขัดหรือแย้งต่อธรรมนูญฟีฟ่าไม่ได้เท่านั้น หากแต่ยังต้องพิจารณาว่าดำเนินการระงับข้อพิพาทของฟีฟ่าจะขัดหรือแย้งต่อกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์เกี่ยวกับการดำเนินการระงับข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นในประเทศสวิตเซอร์แลนด์อีกด้วย

สำหรับกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ที่วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการระงับข้อพิพาทที่ฟีฟ่านำมาใช้ดำเนินกิจกรรมระงับข้อพิพาทระหว่างฟีฟ่ากับสมาชิกของฟีฟ่าหรือระหว่างบรรดาสมาชิกของฟีฟ่าด้วยกัน (Kyllias, & Moehler, 2021) ได้แก่ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ (Swiss Civil Procedure Code หรือ CPC) และสมาพันธ์รัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (Swiss Federal Act on Private International Law หรือ SPILA) (Ferrer de Robles, 2015) กล่าวคือ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ (หรือ CPC) มาตรา 1 วางหลักเกณฑ์ให้การระงับข้อพิพาทด้วยการอนุญาโตตุลาการเป็นวิธีการหนึ่งที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ยอมรับนับถือและอาจถูกนำมาใช้ระงับข้อพิพาทระหว่างบุคคลได้ (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022)

อีกทั้งประมวลกฎหมายฉบับนี้ยังได้วางหลักเกณฑ์เอาไว้ในส่วนที่ 3 (Part 3) เกี่ยวกับการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินเพื่อระงับข้อพิพาททางแพ่งภายในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (Domestic Arbitration) แต่ถ้าวินิจฉัยการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินเพื่อระงับข้อพิพาททางแพ่งระหว่างประเทศ (International Arbitration) นั้น ให้อนุญาโตตุลาการนำเอาหลักเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ มาตรา 353 (Article 353 of the CPC) ที่กำหนดให้กระบวนการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศโดยอนุญาโตตุลาการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในบรรพ 12 แห่งสมาพันธ์รัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (Chapter 12 of the SPILA) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) เช่น สมาพันธ์รัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล มาตรา 176 (Article 176 12 of the SPILA) ได้วางหลักเกณฑ์เอาไว้ว่าการดำเนินการของอนุญาโตตุลาการที่ได้รับการแต่งตั้งให้นั้นพิจารณาคดีในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ อันเป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration Agreement)

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการนั้นย่อมมีผลผูกพันเมื่อได้ตกลงกันเป็นที่สุดแล้ว ซึ่งจะเป็นการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินเพื่อระงับข้อพิพาททางแพ่งระหว่างประเทศได้หรือไม่นั้น ต้องมีสัญญาหรือภูมิลาเนาของคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอยู่ภายนอกประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (The Provisions of This Chapter Shall Apply to Arbitrations with Their seat in Switzerland if at Least One of The Parties to the Arbitration Agreement, at The Time of its Conclusion, Did Not Have its Domicile, Habitual Residence or Seat in Switzerland) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022)

เหตุที่การระงับข้อพิพาทของฟีฟ่าจะขัดหรือแย้งต่อกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์มิได้นั้น ก็เพราะฟีฟ่าเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งสวิตเซอร์แลนด์ ดังนั้นฟีฟ่าจึงต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฟีฟ่าในฐานะองค์กรควบคุมปกครองกีฬาฟุตบอลสากลมีความจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการปกครองบรรดาสมาชิกของฟีฟ่าและการดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้เป็นไปเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและสร้างความเป็นธรรมที่สอดคล้องกับกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ฟีฟ่าได้กำหนดเอาไว้ อีกทั้งฟีฟ่าได้กำหนดวิธีพิจารณาที่เหมาะสมกับสภาพของคดีหรือข้อพิพาทระหว่างฟีฟ่ากับสมาชิกหรือระหว่างบรรดาสมาชิกด้วยกัน ได้แก่ วิธีพิจารณาที่ดำเนินไปด้วยสถาบันของฟีฟ่า อันต้องอยู่บนหลักการสำคัญในการให้อำนาจสถาบันของฟีฟ่า (เช่น คณะกรรมการกำกับวินัยของฟีฟ่า (FIFA Disciplinary Committee) หรือศาลฟุตบอลโลก (FIFA Football Tribunal) เป็นต้น) ทำหน้าที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาในทำนองที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์

จากหลักการของกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ดังกล่าวมาแล้วในข้างต้นได้นำมาสู่การพัฒนาวิธีการระงับข้อพิพาทในกีฬาฟุตบอลสากลกับวางระบบวิธีพิจารณาคดีของฟีฟ่า ที่ส่วนหนึ่งอันเป็นกรอบสาระสำคัญได้บัญญัติไว้ในธรรมนูญฟีฟ่าและอีกส่วนหนึ่งกำหนดไว้ในกฎวิธีพิจารณาความของฟีฟ่า (FIFA Procedural Rules) เช่น กฎว่าด้วยวิธีพิจารณาความของคณะกรรมการวินัยคดีและข้อพิพาทอันเนื่องมาจากสถานะของนักกีฬา (FIFA Rules Governing the Procedures of the Players' Status Committee) และกฎวิธีพิจารณาความของศาลฟุตบอลโลก (FIFA Dispute Resolution Chamber Procedural Rules Governing the Football Tribunal) (Fédération Internationale de Football Association, 2022) เป็นต้น ในทำนองเดียวกันศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (ศาล CAS) ในฐานะที่เป็นองค์กรระงับข้อพิพาททางเลือกตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (ตั้งอยู่ในเมืองโลซานน์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) ที่ฟีฟ่าได้กำหนดเอาไว้ในธรรมนูญฟีฟ่าให้ทำหน้าที่เป็นศาลสูงสุดที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาเกี่ยวกับคดีและข้อพิพาทเกี่ยวกับกีฬาฟุตบอลสากล ก็ต้องระงับข้อพิพาทภายใต้การดำเนินงานของตนในลักษณะที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมพันธรัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (หรือ (SIPLA) (Fédération Internationale de Football Association, 2022)

อีกประการหนึ่งเคยมีตัวอย่างคำชี้ขาดศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา ในคดี CAS 2015/A/4105, PFC CSKA Moscow v. Fédération Internationale de Football Association (FIFA) & Football Club Midtjylland A/S, Award of 21 December 2015 (Court of Arbitration for Sport, 2015) คดีนี้เป็นคดีพิพาทระหว่างสโมสรฟุตบอล PFC CSKA Moscow (สโมสรกีฬาฟุตบอลอาชีพในประเทศรัสเซีย) กับฟีฟ่าและสโมสรฟุตบอล Football Club

Midtjylland A/S (สโมสรกีฬาฟุตบอลในประเทศเดนมาร์ก) เกี่ยวกับการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนภาคบังคับ (Monetary Compensation) สำหรับสโมสรที่ฝึกสอนทักษะและถ่ายทอดองค์ความรู้การเล่นกีฬาฟุตบอลให้กับ นักกีฬาฟุตบอลอาชีพ (Professional Footballer) ที่โอนย้ายจากสโมสรกีฬาฟุตบอลอาชีพต้นสังกัดเดิมไปยังสโมสร กีฬาฟุตบอลอาชีพต้นสังกัดใหม่ การจ่ายเงินเช่นนี้ถูกเรียกว่าการจ่ายเงินเพื่อระลึกลูกคุณูปการ (Payment of Solidarity Contribution) นั้นหมายความว่าสโมสรต้นสังกัดเดิมมีสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าสินไหมทดแทนเป็นจำนวนเงินร้อยละ 5 เพิ่มเติมจากค่าธรรมเนียม (Transfer Fee) นักกีฬาฟุตบอลอาชีพที่ได้รับจากสโมสรกีฬาฟุตบอลต้นสังกัดใหม่ ที่ยอมรับโอนนักกีฬาฟุตบอลอาชีพมาเข้าสังกัดสโมสรของตน อันเป็นไปตามระเบียบฟีฟ่าว่าด้วยสถานะและการโอนย้าย นักกีฬาฟุตบอลข้ามสโมสร (FIFA Regulations on The Status and Transfer of Players หรือระเบียบ RSTP)

ศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือศาล CAS) ได้หยิบยกเอาสมาพันธ์รัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่าง ประเทศแผนกคดีบุคคล (หรือ SPILA) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) มาปรับกับคดี โดยสมาพันธ์รัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (หรือ SPILA) วางหลักเกณฑ์อนุญาตให้ คู่พิพาทตกลงร่วมเลือกกฎหมายที่จะให้ศาลใช้ในการระงับข้อพิพาท เนื้อความตามกฎหมายวิธีพิจารณาความของศาล อนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือศาล CAS) ในมาตรา 56 R แห่งประมวลวิธีพิจารณาความของศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (Article 56 R of The CAS Code) (Court of Arbitration for Sport, 2022) ก็สอดคล้องกับสมาพันธ์รัฐบัญญัติว่า ด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล ในลักษณะที่วางหลักเกณฑ์ให้ศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือศาล CAS) ยอมรับนับถือการเลือกกฎหมายที่จะใช้ในการระงับข้อพิพาทโดยคู่พิพาท (Rules of Law Chosen by The Parties) เพื่อให้กฎหมายที่ถูกเลือกกลายมาเป็นกฎหมายที่ปรับใช้กับคดี (Applicable Regulations) (Federal Supreme Court of Switzerland, 2012) กล่าวอีกนัยหนึ่งธรรมนูญฟีฟ่าได้ยอมรับให้ศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือ ศาล CAS) เป็นศาลสูงสุด ซึ่งมีอำนาจจะรับข้อพิพาทและทำคำชี้ขาดบรรดาคดีที่อุทธรณ์คำวินิจฉัยหรือคำสั่งลงโทษ ทางวินัยของสถาบันต่าง ๆ ของฟีฟ่า แล้วศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือศาล CAS) ก็ต้องยอมรับเอาสมาพันธ์รัฐ บัญญัติว่าด้วยกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (หรือ SPILA) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) มากำหนดวิธีพิจารณาสำหรับกระบวนการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินด้วยศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือ ศาล CAS) โดยธรรมนูญฟีฟ่าได้ระบุให้คำชี้ขาดของศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือศาล CAS) ต้องถือเป็นที่สุด และมีผลผูกพันคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า

อย่างไรก็ตามศาลยุติธรรมสวิตเซอร์แลนด์ (ได้แก่ ศาลฎีกาแห่งสมาพันธ์รัฐสวิตเซอร์แลนด์ หรือ Federal Supreme Court of Switzerland) มีอำนาจเพิกถอนคำชี้ขาดของศาลอนุญาโตตุลาการกีฬาในฐานะที่เป็นสถาบัน อนุญาโตตุลาการในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ดังที่บัญญัติเอาไว้ในมาตรา 190 แห่งสมาพันธ์รัฐบัญญัติว่าด้วยกฎหมาย ระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (Article 190 of the SPILA) (Federal Chancellery Official Publications Centre, 2022) โดยศาลยุติธรรมสวิตเซอร์แลนด์สามารถเพิกถอนคำชี้ขาดของสถาบันอนุญาโตตุลาการภายในประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ได้เฉพาะบางเหตุแห่งการเพิกถอนที่กฎหมายให้อำนาจในการเพิกถอนคำชี้ขาดเอาไว้ โดยที่ไม่ได้ให้อำนาจทบหนวนการไต่สวนทั้งข้อเท็จจริง (ไต่สวนเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงขึ้นมาใหม่) หรือข้อกฎหมายให้แตกต่างไป จากที่สถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้ไต่สวนเอาไว้ กล่าวอีกนัยหนึ่งศาลยุติธรรมสวิตเซอร์แลนด์

สามารถเพิกถอนคำชี้ขาดของศาลอนุญาโตตุลาการกีฬา (หรือศาล CAS) ในฐานะที่เป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการภายในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้เฉพาะบางเหตุแห่งการเพิกถอนที่กฎหมายให้อำนาจในการเพิกถอนคำชี้ขาดเอาไว้ เช่น คำชี้ขาดขัดหรือแย้งต่อหลักการดำเนินกระบวนการพิจารณาของอนุญาโตตุลาการต้องให้ความเสมอภาคและปฏิบัติต่อคู่พิพาททุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันในทุกขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา (Where The Principle of Equal Treatment of The Parties or Their Right to Be Heard in an Adversary Procedure Were Violated) หรือคำชี้ขาดนั้นจะเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน (Where The Award is Incompatible With Public Policy) อนึ่งเคยมีคดี *Francelino da Silva Matuzalem v. Fédération Internationale de Football Association (FIFA)*, Federal Supreme Court of Switzerland, 1st Civil Law Chamber, 4A_558/20111, 27 March 2012 ที่ศาลฎีกาแห่งสมาพันธ์รัฐสวิตเซอร์แลนด์ได้เคยวินิจฉัยว่านาย Francelino da Silva Matuzalem (หรือนาย Matuzalem) นักฟุตบอลชาวบราซิลได้เผชิญกับการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) ที่ปราศจากซึ่งความเป็นธรรมในทำนองที่ละเมิดสิทธิด้านแรงงานบางประการต่อนาย Matuzalem จนเป็นเหตุให้นาย Matuzalem ที่เป็นผู้พิพาทไม่ได้รับความเป็นธรรมและคำชี้ขาดภายใต้กระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่าเช่นว่านี้ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนไม่สมควรได้รับการยอมรับ ด้วยเหตุนี้ศาลฎีกาแห่งสมาพันธ์รัฐสวิตเซอร์แลนด์จึงเพิกถอนคำชี้ขาด (Set Aside) ของศาลอนุญาโตตุลาการกีฬาในฐานะที่เป็นสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศสวิตเซอร์แลนด์

จากที่กล่าวมาในข้างต้นอาจเห็นได้ว่าโครงสร้างรูปแบบกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่าตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองควบคุมกีฬาฟุตบอลสากลหรือกำกับดูแลการแข่งขันกีฬาฟุตบอลสากลกับรูปแบบกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่าที่ได้พัฒนาขึ้นมา ฟีฟ่าเลือกกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้เป็นกระบวนการในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทในวงการกีฬาฟุตบอลสากล ข้อสังเกตสำคัญนั่นก็คือกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่าและการใช้อำนาจตุลาการของฟีฟ่าย่อมเป็นไปตามหลักการในธรรมนูญฟีฟ่า ซึ่งธรรมนูญฟีฟ่านั้นก็ต้องมีถ้อยคำหรือเนื้อความที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า ในขณะเดียวกันฟีฟ่าเองได้เลือกสร้างกระบวนการยุติธรรมของตนเองโดยอิงจากหลักการพื้นฐานที่ปรากฏอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับการการระงับข้อพิพาททางเลือกของประเทศ ในลักษณะที่เป็นการระงับข้อพิพาทนอกศาลยุติธรรมหรือศาลอื่น ๆ ตามภูมิสำเนาหรือสำนักงานของประเทศสวิตเซอร์แลนด์

ดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น กระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่ายังถือเป็นกระบวนการที่คู่พิพาทตกลงหรือยินยอมพร้อมใจให้สถาบันของฟีฟ่าใช้อำนาจในกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่าหรือศาลอนุญาโตตุลาการกีฬามาทำหน้าที่พิจารณาทำคำชี้ขาดบรรดาคดีที่อุทธรณ์คำสั่งหรือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการที่ใช้อำนาจในกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า โดยสถาบันของฟีฟ่าหรือศาลอนุญาโตตุลาการกีฬาต้องทำหน้าที่อย่างเป็นกลางและเป็นอิสระ อนึ่งกระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่ายังถือเป็นกระบวนการบังคับใช้กฎระเบียบหรือข้อบังคับของฟีฟ่าที่มีความเป็นประชาธิปไตยภายใต้อำนาจอิสระและเอกสิทธิ์การปกครองกีฬาฟุตบอลสากลสูงสุด (FIFA's Autonomous and Monopolistic Power) ที่มาจากความยินยอมพร้อมใจของสมาชิกของฟีฟ่าว่าจะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของฟีฟ่า ทำให้การปกครองกีฬาฟุตบอลสากลของฟีฟ่าไม่จำเป็นต้องมีอำนาจที่มาจากรัฐบาลสวิตเซอร์แลนด์หรือรัฐบาลของประเทศอื่น ๆ เข้ามา

ครอบงำการปกครองของไฟฟ้าในทุกกรณี แต่ทว่ากฎวิธีพิจารณาความและระเบียบว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้าทั้งหมดที่ถูกรื้อขึ้นมาโดยไฟฟ้า จะต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์

สรุป

กล่าวโดยสรุปการเลือกประเทศสวิตเซอร์แลนด์ให้เป็นสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของไฟฟ้า ประกอบกับการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมควบคุมปกครองกิจกรรมกีฬาฟุตบอลสากลและกิจกรรมกำกับดูแลการจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนานาชาติในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ด้วยเหตุผลที่ว่าไฟฟ้าเชื่อมั่นในความเป็นกลางทางการเมืองของประเทศสวิตเซอร์แลนด์และมั่นใจว่าประเทศสวิตเซอร์แลนด์จะไม่ใช้อำนาจอันมีลักษณะเป็นการแทรกแซงการดำเนินกิจกรรมของไฟฟ้า ทำให้ไฟฟ้าจดทะเบียนนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ผลที่ตามมาคือ ไฟฟ้าจึงต้องเคารพและยอมรับนับถือกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยไม่อาจอ้างอำนาจอิสระในการควบคุมปกครองกีฬาฟุตบอลสากลหรือสิทธิพิเศษในการปกครองกีฬาฟุตบอลสากลของตนเอง เพียงเพื่อต้องการหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ รวมทั้งหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจตามอำเภอใจโดยไม่เคารพกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ขณะเดียวกันมีข้อสังเกตสำคัญที่ว่ากระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้ามีรูปแบบใช้อำนาจตุลาการของสถาบันของไฟฟ้าหรือศาลอนุญาโตตุลาการกีฬามาระับข้อพิพาทระหว่างไฟฟ้ากับสมาชิกของไฟฟ้าหรือระหว่างบรรดาสมาชิกของไฟฟ้าด้วยกัน ในทำนองที่มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์กฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นั้นหมายความว่าไฟฟ้ากำหนดรูปแบบกระบวนการยุติธรรมของตนเองและเลือกใช้กระบวนการยุติธรรมดังกล่าวแทนการปล่อยให้มีการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ซึ่งกระบวนการยุติธรรมเช่นนี้ถูกบรรจุเอาไว้ในธรรมนูญไฟฟ้า นั้นหมายความว่าเนื้อหาของธรรมนูญไฟฟ้าในส่วนที่กล่าวถึงกระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้าก็ต้องสอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระบวนการระงับข้อพิพาทในกฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ สมาชิกของไฟฟ้าก็ต้องยอมรับนับถือกระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้าที่ถูกระบุเอาไว้ในธรรมนูญไฟฟ้า อีกทั้งต้องยินยอมเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของไฟฟ้าที่ถูกกำหนดเอาไว้ในธรรมนูญไฟฟ้าเมื่อมีคดีที่เป็นข้อพิพาทระหว่างไฟฟ้า (หรือสถาบันของไฟฟ้า) กับสมาชิกของไฟฟ้า หรือข้อพิพาทระหว่างบรรดาสมาชิกของไฟฟ้าด้วยตนเอง ประเด็นที่กล่าวมาในข้างต้นล้วนแล้วแต่สะท้อนว่ากฎหมายของประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีอิทธิพลต่อกระบวนการยุติธรรมหรือวิธีดำเนินการให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายแก่ไฟฟ้า สถาบันของไฟฟ้า สมาชิกของไฟฟ้า หรือผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกีฬาฟุตบอลสากล

เอกสารอ้างอิง

- Baddeley, M. (2020, April). The Extraordinary Autonomy of Sports Bodies Under Swiss law: Lessons to Be Drawn. **The International Sports Law Journal**, 20(1 - 2), 3 - 17.
- Cleret, L., McNamee, M., & Page, S. (2015, April). Sports Integrity' Needs Sports Ethics (And Sports Philosophers and Sports Ethicists Too). **Sport, Ethics and Philosophy**, 9(1), 1 - 5.
- Court of Arbitration for Sport. (2015). **Arbitration CAS 2015/A/4105 PFC CSKA Moscow v. Fédération Internationale de Football Association (FIFA) & Football Club Midtjylland A/S, award of 21 December 2015**. Retrieved June 9, 2022, from <https://jurisprudence.tas-cas.org/Shared%20Documents/4105.pdf>.
- Court of Arbitration for Sport. (2022). **Code: Procedural Rules**. Retrieved June 9, 2022, from <https://www.tas-cas.org/en/arbitration/code-procedural-rules.html>.
- Federal Chancellery Official Publications Centre. (2022). **Federal Act on Private International Law**. Retrieved June 9, 2022, from https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1988/1776_1776_1776/en.
- _____. (2022). **Swiss Civil Code**. Retrieved June 2, 2022, from https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/24/233_245_233/en.
- _____. (2022). **Swiss Civil Procedure Code**. Retrieved June 5, 2022, from <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2010/262/en>.
- Ferrer de Robles, L. (2015). **Applicable Law in Sport-related Disputes and the influence of Swiss Law**. Retrieved May 31, 2022, from https://www.pintoruizdelvalle.com/images/actualidad/prensa/pdfs/2015_applicable_LFDR.pdf.
- Federal Supreme Court of Switzerland. (2012). **Francelino da Silva Matuzalem v. Fédération Internationale de Football Association FIFA, Federal Supreme Court of Switzerland, 1st Civil Law Chamber, 4A_558/20111, 27 March 2012**. Retrieved June 7, 2022, from <https://www.swissarbitrationdecisions.com/sites/default/files/27%20mars%202012%204A%20558%202011.pdf>.
- Fédération Internationale de Football Association. (2022). **Court of Arbitration for Sport**. Retrieved June 7, 2022, from <https://www.fifa.com/legal/court-of-arbitration-for-sport>.
- _____. (2022). **Football Tribunal**. Retrieved June 7, 2022, from <https://www.fifa.com/legal/football-tribunal>.

Gardiner, S., & Welch, R. (2007, June). The contractual dynamics of team stability versus player mobility: who rules 'The Beautiful Game'?. **Entertainment and Sports Law Journal**, 5(1), 1 - 14.

Jones, E. M. (2016, January). **Rules of the Game: Sports Law**. Maryland: Rowman & Littlefield Publishers.

Killias, L., & Moehler, C. (2021). **International Arbitration: Switzerland**. Retrieved June 4, 2022, from https://pestalozzilaw.com/media/publications/documents/2021_TheLegal500_Comparative_Guide_International_Arbitration_Switzerland.pdf.

Ruggie, G. J. (2016, April). **For the Game for the World. FIFA and Human Rights. Corporate Responsibility Initiative Report No. 68**. Massachusetts: Harvard Kennedy School.

แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียน

The Ways for Prevention and Solving Problem of the Teacher's Sexual Harassment to Student

ยรรยง ลั่นลอด*

Yanyong Lanlod

Received: July 20, 2022 Revised: October 21, 2022 Accepted: December 2, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาผลลัพธ์การล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อผู้เรียน 2. ศึกษาสาเหตุและแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อผู้เรียน โดยพบว่า การล่วงละเมิดทางเพศผู้เรียนมีความผิดตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ผิดต่อหลักศีลธรรม ผิดต่อหลักวินัยครู นอกจากนี้จะได้รับโทษทางวินัยตามระดับความผิดตั้งแต่เบาสุดไปจนถึงแรงสุดแล้ว ผู้กระทำยังต้องได้รับโทษทางคดีอาญาตั้งแต่ปรับเงิน จำคุก ไปจนถึงประหารชีวิต กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศลงโทษครูผู้กระทำความผิดทางเพศต่อนักเรียนเพื่อไม่ให้เป็นแบบอย่างมาแล้วหลายราย สาเหตุแห่งการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียน มีดังนี้ 1. ครูมีอำนาจเหนือนักเรียน 2. ครูมีสายสัมพันธ์กับผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น 3. พ่อแม่ของนักเรียนผู้เสียหายมักไม่ต่อสู้คดี 4. มีการช่วยเหลือกันในโรงเรียน 5. ครูขาดจิตสำนึกต่อบทบาทหน้าที่ของตน 6. การหมกมุ่นเรื่องเพศมากเกินไป 7. การพบเจอนักเรียนที่หน้าตาดีแล้วเกิดกิเลส 8. การมีปัญหาด้านจิตของครูบางคน และ 9. ผู้บังคับบัญชาไม่กวดขันวินัยและจิตสำนึกความเป็นครูเท่าที่ควร แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศนักเรียนของครูโดยภาพรวม มีดังนี้ 1. การปรับพฤติกรรมและความคิดรวบยอดของครู 2. การปรับโครงสร้างที่มีผลต่อการกระทำผิดทางเพศของครู 3. การให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยและสิทธิทางเพศต่อนักเรียน 4. การนำหลักการทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ และ 5. ผู้บริหารการศึกษาทุกระดับควรกวดขัน เอาจริงเอาจัง และปลูกจิตสำนึกต่อตัวครู

คำสำคัญ: การล่วงละเมิดทางเพศ, แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา, จรรยาบรรณวิชาชีพครู

* อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี

Abstract

The purposes of this article were 1. to study the results of the teacher's sexual harassment to the students 2. to study the causes and ways for prevention and solving problem of the teacher's sexual harassment to student. It is found that sexual harassment with learners has failed by nature to the principle of teaching professional convention as well as morality and teacher's discipline. The offender will receive disciplinary punishment ranging from level of the lightest to the strongest severity: the criminal penalty sine fine money imprisonment until execution. The Ministry of Education has announced for punishment sexual culprit teachers to students many cases. The causes of the teacher's sexual harassment to the students are as follows; 1. teachers have power over their students; 2. teachers have relations with some influencer in the local; 3. parents of the students are unlikely to defend the cases; 4. the cronyism in the school; 5. teachers' lack of consciousness to own roles and duties; 6. teachers' sexual obsession; 7. desires caused by physical appearance 8. teachers' mental problems and 9. lack of supervisors' disciplinary and consciousness enforcement. The overall ways for prevention and solving the problems are as follows; 1. modification teacher's behavior and mindset; 2. modification of the effective structure to sexual misconduct of teachers; 3. teaching students about sexual safety and rights; 4. implementing Buddhism's principle and 5. education administrator in all levels should be strict and implant moral and conscience to teachers.

Keyword: Sexual Harassment Problem, Ways for Prevention and Solving Problem, Code of Ethics of Teaching Profession

บทนำ

บ่อยครั้งที่เรามักได้ยินข่าวตามสื่อต่าง ๆ ที่ไม่ค่อยสู้ดีนักเกี่ยวกับพฤติกรรมของครูผู้ชายบางคนที่ไม่ล่วงละเมิดทางเพศกับเด็กนักเรียนโดยส่วนใหญ่่มักจะเป็นนักเรียนหญิง ทั้งข่าวการจับนักเรียนมัธยมทางเพศของครูผู้ชาย ข่าวการล่วงละเมิดทางเพศทั้งการกอดจูบลูบคลำจนกระทั่งถึงการกระทำชำเราลูกศิษย์ของตนเอง ข่าวดังกล่าวย่อมจะสร้างความเสื่อมเสียให้กับทั้งต่อตัวครูผู้กระทำเองและต่อวงการครูโดยภาพรวมด้วย ซึ่งไม่ต่างจากข่าวความเสื่อมเสียต่อวงการพระสงฆ์ หากพึงมีพระสงฆ์บางรูปกระทำการอันไม่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม จึงเกิดคำถามตามมาอย่างมากมายว่าเกิดอะไรขึ้นกับบุคคลซึ่งถูกเรียกว่าเป็น “ปูชนียบุคคล” ของสังคม บุคคลผู้ซึ่งควรเป็นผู้ที่ปลอดภัยที่สุดในสังคม แต่กลับมาใช้อำนาจภาวะหน้าที่ความเป็นครูของตนเองกระทำการอันไม่สมควรเป็นอย่างมาก หรือว่าครูบางคนนั้นหลงลืมหลักธรรมความเป็นครู หลักจรรยาบรรณหรือวินัยของครู หลงลืมสติจนเผลอกระทำความผิดร้ายแรงได้

สภาพปัญหาครูล่วงละเมิดทางเพศนักเรียนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา อังคณา อินทสา (2564, ย่อหน้า 1) มุลนิธิหญิงชายก้าวไกล กล่าวว่า ในปี 2562 มีข่าวการคุกคามทางเพศ 333 ข่าว น่าตกใจว่าเป็นข่าวเด็กวัยรุ่นนักเรียนนักศึกษาถึงร้อยละ 84.8 และจากการติดตามข่าวการคุกคามทางเพศในสถานศึกษาช่วงปี 2562 - 2564 พบว่า มี 12 กรณี แบ่งเป็นระดับมัธยมศึกษา 6 กรณี มหาวิทยาลัย 6 กรณี ผู้กระทำเป็นครูและอาจารย์ โดยผู้ถูกกระทำส่วนใหญ่เกือบเรื่องไว้ไม่กล้าบอกใคร ทำให้เกิดภาวะเครียด ป่วยโรคซึมเศร้า อยากฆ่าตัวตาย ส่วนอัมพร พินะสา (2563, ย่อหน้า 1) เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เปิดเผยวาระระหว่างปี 2560 - 2563 มีครูและผู้บริหารสถานศึกษาที่โดนลงโทษคดีล่วงละเมิดทางเพศเด็กและเยาวชน จำนวน 180 คน โดยกระทรวงศึกษาธิการได้มีการมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับธีร ภูวณัณท์ (2563, ย่อหน้า 3) ผู้อำนวยการศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน เผยสถิติการล่วงละเมิดทางเพศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 - 2562 พบว่า มีครูและบุคลากรทางการศึกษาล่วงละเมิดทางเพศกับนักเรียนจำนวน 105 กรณี แม้ในรอบ 7 ปีตัวเลขถือว่ายังไม่มาก แต่ก็ยังไม่ได้รวมถึงที่ไม่เป็นข่าวหรือไม่เกิดการร้องเรียน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนจึงต้องการนำเสนอแนวคิดหลักการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการป้องกัน ป้องปราม และแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียน เพื่อปลูกจิตสำนึกครูให้ตระหนักและตื่นรู้หากวันใดวันหนึ่งหลงลืมสติจนแพ้วต่อสัญญาตณูทางเพศของตนเอง เพราะขึ้นชื่อว่าครูเมื่อก้าวพลาดแล้วย่อมไม่มีโอกาสแก้ตัว ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อตัวครู องค์กร และวิชาชีพต่อไป

จรรยาบรรณและวินัยของวิชาชีพครูเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางเพศ

1. ผิดจรรยาบรรณของครูและหลักศีลธรรม

การทำผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพครู 5 ด้าน 9 ข้อ ที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางเพศที่ชัดเจน คือ จรรยาบรรณต่อตนเอง พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ข้อที่ 2 คือ มีความประพฤติผิดทางชู้สาวหรือมีพฤติกรรมล่วงละเมิดทางเพศ และกระทำความผิดจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการในพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ข้อที่ 5 คือ มีการจงใจ โหม่งนำ

ยุยงส่งเสริมให้ศิษย์หรือผู้รับบริการปฏิบัติขัดขึ้นต่อศีลธรรมหรือกฎระเบียบ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2550, หน้า 50 - 53) การทำผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพครู เมื่อการพิจารณาลึกลงจะมีผลต่อการถอดถอนใบประกอบวิชาชีพครูและไม่สามารถต่อใบประกอบวิชาชีพครูได้ ทำให้หมดอนาคตในการเป็นครูที่ถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนหลักศีลธรรมที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางเพศก็คือ ขาดการรักษาศีลข้อที่ 3 กาเมสุมิฉมาจารา เวรมณี ไม่มีความสำรวมระวังในกาม (กามสังวร) ไม่มีสทราสันโดษ คือความยินดีพอใจในภรรยาของตน อีกทั้งยังกระทำผิดต่อบุคคลต้องห้ามคือเด็กและสตรีอีกด้วย

2. ผิดวินัยของครู

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 (ราชกิจจานุเบกษา, 2547, 23 ธันวาคม, เล่ม 121, ตอนพิเศษ 79 ก. หน้า 41 - 46) หมวดที่ 6 ว่าด้วยเรื่องวินัยและการรักษาวินัย ได้เน้นย้ำในมาตรา 82 ว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องรักษาวินัยที่บัญญัติเป็นข้อห้าม และข้อปฏิบัติไว้ในหมวดนี้ โดยเคร่งครัดอยู่เสมอ ในมาตรา 94 ได้ระบุไว้ว่า

“ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องรักษาชื่อเสียงของตน และรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสีย โดยไม่กระทำการใด ๆ อันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว...กระทำการอื่นใดอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง...กระทำการล่วงละเมิดทางเพศต่อผู้เรียนหรือนักศึกษาไม่ว่าจะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตนหรือไม่ เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง” ในข้อความที่ว่า “กระทำการอื่นใดอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง” นั้น ยังหมายเอาการกระทำอนาจารนักเรียนด้วย ซึ่งถือว่าเป็นความผิดวินัยชั้นร้ายแรง โทษจึงมีน้ำหนักร้ายแรงตามไปด้วย ส่วนโทษทางวินัยตามมาตรา 96 ระบุไว้ชัดเจนว่ามี 2 ประการคือ ปลดออกกับไล่ออก แม้การถูกปลดออกจะมีสิทธิได้รับบำเหน็จบำนาญอยู่ แต่การถูกไล่ออกจะหมดสิทธิในเรื่องบำเหน็จบำนาญเลย และที่สำคัญหากไปหลงทำผิดเข้าด้วยเหตุผลกลใดก็ตาม เชื่อแน่ว่ามันจะกลายเป็นตราบาปในจิตใจของครูคนนั้นไปตลอดชีวิต หมดความภาคภูมิใจที่ครั้งหนึ่งได้เคยประกอบวิชาชีพครู

กฎหมายเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 27) พ.ศ. 2562 (ราชกิจจานุเบกษา, 2562, 27 พฤษภาคม, เล่ม 136, ตอนพิเศษ 69 ก. หน้า 127 - 133) มีการเพิ่มโทษเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางเพศกับสตรีทุกช่วงวัยรวมทั้งเด็กผู้ชายไว้ค่อนข้างรุนแรง โดยมีการนิยามคำว่ากระทำชำเราเสียใหม่ตามมาตรา 1 (18) ว่ากระทำชำเรา หมายถึง “กระทำเพื่อสนองความใคร่ของผู้กระทำ โดยการใช้อวัยวะเพศของผู้กระทำล่วงล้ำอวัยวะเพศทวารหนัก หรือช่องปากของผู้อื่น” โดยมีมาตราที่เกี่ยวข้องดังนี้

มาตรา 276 ระบุว่า ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นโดยขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยผู้อื่นนั้นอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้ผู้อื่นนั้นเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 4 - 20 ปี และปรับตั้งแต่ 80,000 - 400,000 บาท

ถ้าผู้กระทำทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจว่ามีอาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 7 - 20 ปี และปรับตั้งแต่ 140,000 - 400,000 บาท และหากใช้อาวุธปืนหรือวัตถุระเบิดหรือใช้อาวุธ หรือร่วมกระทำความผิดด้วยกัน

อันมีลักษณะเป็นการโทรมหญิง หรือกระทำกับชายในลักษณะเดียวกัน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 15 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 300,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต

มาตรา 277 ระบุว่า ผู้ใดกระทำความผิดที่เกี่ยวกับเด็กอายุยังไม่เกิน 15 ปี ซึ่งมีไข้ทรพิษหรือสามีของตน โดยเด็กนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 5 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 100,000 – 400,000 บาท ถ้ากระทำความผิดที่เกี่ยวกับเด็กอายุยังไม่เกิน 13 ปี ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 7 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 140,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต

ถ้าผู้กระทำ ทำให้เข้าใจว่ามีอาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 10 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 200,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต และหากใช้อาวุธปืนหรือวัตถุระเบิดหรือใช้อาวุธ หรือร่วมกระทำความผิดด้วยกันอันเป็นลักษณะการโทรมเด็กหญิงหรือเด็กชาย ต้องระวางโทษจำคุกตลอดชีวิต

มาตรา 277 (ทวิ - ทริ) หากการข่มขืนกระทำชำเราทำให้ผู้ถูกกระทำได้รับอันตรายสาหัส ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 15 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 300,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต แต่หากถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษประหารชีวิตหรือจำคุกตลอดชีวิต และถ้าหากมีการใช้อาวุธร่วมด้วย ต้องระวางโทษประหารชีวิตหรือจำคุกตลอดชีวิต หากถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษประหารชีวิต

มาตรา 278 หากกระทำความผิดแก่ผู้มีอายุกว่า 15 ปี โดยขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยผู้ถูกกระทำไม่สามารถขัดขืนได้ หากเป็นการใช้วัตถุอื่นที่ไม่ใช่อาวุธจะเพศลวงล้าอาวุธจะเพศหรือทวารหนัก ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 4 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 80,000 – 400,000 บาท

หากใช้อาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 7 – 20 ปี และปรับตั้งแต่ 140,000 – 400,000 บาท หรือทำในลักษณะโทรมหญิงหรือกระทำกับชายในลักษณะเดียวกัน โทษจำคุก 15 – 20 ปี ปรับ 300,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต

มาตรา 279 หากกระทำความผิดแก่เด็กอายุไม่เกิน 15 ปี ไม่ว่าจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม ต้องระวางโทษไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้ากระทำความผิดแก่เด็กอายุไม่เกิน 13 ปี ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 1 – 10 ปี หรือปรับตั้งแต่ 20,000 – 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

หากกระทำโดยขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยเด็กไม่อาจขัดขืนได้ หรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ระวางโทษจำคุก 1 – 15 ปี ปรับ 20,000 – 300,000 บาท

หากใช้วัตถุหรืออาวุธอื่น ซึ่งมีใช้อาวุธจะเพศลวงล้าอาวุธจะเพศหรือทวารหนักของเด็กนั้น (อายุไม่เกิน 15 ปี) ต้องระวางโทษ จำคุก 5 – 20 ปี ปรับ 100,000 – 400,000 บาท

หากกระทำความผิดแก่เด็กอายุไม่เกิน 13 ปี ต้องระวางโทษจำคุก 7 – 20 ปี และปรับ 140,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต

หากการทำความผิด มีการใช้อาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด มีโทษจำคุกตั้งแต่ 10 – 20 ปี ปรับตั้งแต่ 200,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต แต่ถ้าหากเป็นการโทรมเด็กหญิงหรือเด็กชายร่วมด้วย ต้องระวางโทษจำคุกตลอดชีวิต

มาตรา 280 หากการกระทำอนาจารกับเด็กอายุไม่เกิน 13 – 15 ปี เป็นเหตุให้ผู้ถูกกระทำได้รับอันตรายสาหัส ต้องระวางโทษจำคุก 5 – 20 ปี ปรับตั้งแต่ 100,000 – 400,000 บาท หรือจำคุกตลอดชีวิต แต่หากถึงแก่ความตาย ต้องระวางโทษประหารชีวิต หรือจำคุกตลอดชีวิต

มาตรา 280 / 1 หากมีการบันทึกภาพหรือเสียงการกระทำชำเราหรือการกระทำอนาจารนั้นไว้ เพื่อแสวงหาประโยชน์มิชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษหนักกว่าที่บัญญัติไว้ในมาตรานั้น ๆ 1 ใน 3 และหากมีการเผยแพร่หรือส่งต่อภาพหรือเสียงที่บันทึกการกระทำชำเราหรือการกระทำอนาจารที่บันทึกไว้ ต้องระวางโทษหนักกว่าที่บัญญัติไว้ในมาตรานั้น ๆ กึ่งหนึ่ง

มาตรา 285 หากเป็นการข่มขืน กระทำชำเรา กระทำอนาจารแก่บุพการี ผู้สืบสันดาน พี่น้องร่วมบิดามารดา หรือญาติสืบสายโลหิต ศิษย์ซึ่งอยู่ในความดูแล ผู้อยู่ในความควบคุมตามหน้าที่ราชการ ผู้อยู่ในความปกครองในความพิทักษ์หรือความอนุบาล หรืออยู่ภายใต้อำนาจอื่นใด ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษหนักกว่าที่บัญญัติไว้ในมาตรานั้น ๆ 1 ใน 3

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า กฎหมายเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางเพศนักเรียนหรือผู้หญิงทุกช่วงวัยที่มีโชคร้ายของตนมีโทษค่อนข้างรุนแรง หรือแม้แต่ภรรยาของตนหากกระทำเกินกว่าเหตุ เช่น ต่อหน้าประชาชนหรือประจานทำให้อับอาย เป็นต้น กฎหมายก็สามารถเอาผิดผู้เป็นสามีได้อีกเช่นกัน ดังนั้นแม้ครูจะถูกลงโทษทางวินัยจนถึงขั้นปลดออกหรือไล่ออกจากราชการแล้วก็ตาม แต่ก็ยังต้องเข้าไปรับโทษทางอาญากฎหมายบ้านเมืองอีกด้วย จึงไม่มีความคุ้มค่าแต่อย่างใด

ตัวอย่างการลงโทษครูกับการล่วงละเมิดทางเพศ

ตามที่เว็บไซต์วินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้นำกรณีตัวอย่างการลงโทษการทำผิดวินัยครูเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางเพศและการทำอนาจารนักเรียนหลายกรณี พิจารณาลงโทษโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ทั้งนี้การพิจารณาโทษเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 ซึ่งผู้เขียนขอนำเสนอชื่อเป็นนามสมมุติตามต้นฉบับมีเนื้อหาโดยสรุป ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2560)

1. นายกร ตำแหน่งผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ กระทำผิดวินัยในเรื่องไม่ค่อยมาปฏิบัติหน้าที่ราชการ มีพฤติกรรมชั่วสาวถึงขั้นได้เสียกับนางสาวฤดี นักศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง และทำร้ายร่างกายนางพร ผู้ซึ่งเป็นภรรยาของตนโดยถูกต้องตามกฎหมาย มติของ ก.ค.ศ. เพิ่มโทษจากการตัดเงินเดือนร้อยละ 5 เป็นปลดออกจากราชการ

2. นายแดง ตำแหน่งครู กระทำผิดวินัยในเรื่องกระทำอนาจารนักเรียนหญิงหลายคนในชั่วโมงการสอนและที่ห้องเรียนของนายแดง โดยการลูบหน้าอก โอบกอด โอบเอว หลายกรรมหลายวาระต่างกันเรื่อยมา มติของ ก.ค.ศ. เพิ่มโทษจากการลดเงินเดือน 1 ขั้น เป็นไล่ออกจากราชการ

3. นายดำ ตำแหน่งครูชำนาญการ กระทำผิดวินัยในเรื่องกระทำการล่วงละเมิดทางเพศโดยมีความสัมพันธ์ทางชั่วสาวถึงขั้นได้เสีย ขณะเรียนอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งเป็นลูกศิษย์ ภายหลังได้ทำร้ายร่างกายนางสาวแดง

เนื่องจากเกิดความหึงหวง เพราะเข้าใจว่านางสาวแดงปันใจให้ชายคนใหม่ มติของ ก.ค.ศ. เพิ่มโทษจากการลดชั้นเงินเดือน 1 ขั้น เป็นไล่ออกจากราชการ

4. นายม่วง ตำแหน่งครูชำนาญการ กระทำผิดวินัยในเรื่องกระทำอนาจารเด็กหญิงชาว นักเรียนชั้น ม. 2/4 ซึ่งเป็นลูกศิษย์ของตน โดยได้ใช้หวีแห้วเข้าไปในเสื้อยทรงและดันไปโดนที่นมและโดยใช้มือล่วงเข้าไปในเสื้อบิ๊บน้ำนมและขยำ ทางต้นสังกัดได้ยุติเรื่องไว้ก่อน แต่เมื่อเรื่องถึง ก.ค.ศ. จึงมีมติให้ปลดออกจากราชการ

5. นายวิ ตำแหน่งครูชำนาญการ กระทำผิดวินัยในเรื่องใช้หวีเข้ากระแทกเข้าไปถูกบริเวณหน้าอกและอวัยวะเพศของนักเรียนหญิงซึ่งเป็นศิษย์ของตน อันเป็นการส่อเจตนาที่จะกระทำอนาจารล่วงละเมิดทางเพศต่อนักเรียนโดยชัดแจ้ง และยังมีอุปนิสัยที่ชอบกลัษิตนักเรียนหญิงและหาประโยชน์ด้วยคำพูดแตะเลื่อมอย่างไม่เหมาะสมกับนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน ในลักษณะชวนหลอกลอนมีเพศสัมพันธ์ มติของ ก.ค.ศ. เพิ่มโทษจากการลดชั้นเงินเดือน 1 ขั้น เป็นปลดออกจากราชการ

6. นายคม ตำแหน่งครูชำนาญการ กระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงในเรื่องกระทำอนาจารนักเรียนชาย 6 คน ซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยการกอดจูบ ให้นั่งตัก กัดหัวนม จีบอวัยวะเพศ และบังคับให้นักเรียนใช้มือรูดอวัยวะเพศไปมาจนสำเร็จความใคร่ และใช้กล้องดิจิตอลถ่ายภาพเก็บไว้ มติของ ก.ค.ศ. ให้ลงโทษโดยปลดออกจากราชการ

7. นายชัดเจน ตำแหน่งครูชำนาญการ กระทำผิดวินัยในเรื่องกระทำชำเรานักเรียนหญิงชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ซึ่งเป็นศิษย์ในความดูแล นายชัดเจนได้ขอเจรจาประนีประนอมยอมความกัน โดยได้จ่ายค่าเสียหายให้แก่พ่อแม่ของเด็กหญิงคนนั้น ต่อมาภรรยาของนายชัดเจนได้ขอหย่ากับนายชัดเจน มติของ ก.ค.ศ. ให้ลงโทษโดยไล่ออกจากราชการ

8. นายกอ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน กระทำผิดวินัยในเรื่องกระทำอนาจารนักเรียนหญิงโดยทำการโอบกอด จูบ และจับหน้าอกผู้เสียหาย ขณะนายกอมืออาการเมาสุรา ต่อมาแม่ของเด็กหญิงได้แจ้งความดำเนินคดีจนศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาให้ลงโทษจำคุก 2 ปี และปรับ 20,000 บาท แต่เนื่องจากนายกอได้ให้การรับสารภาพจึงลดโทษให้กึ่งหนึ่ง คงจำคุก 1 ปี ปรับ 10,000 บาท โทษจำคุกให้รอการลงโทษไว้มีกำหนด 2 ปี และคดีถึงที่สุด มติของ ก.ค.ศ. เพิ่มโทษจากการลดชั้นเงินเดือน 1 ขั้น เป็นปลดออกจากราชการ

9. นายกนก ตำแหน่งครู กระทำผิดวินัยในเรื่องชักชวนนักศึกษาหญิงฝึกงานไปรับประทานอาหารกลางวันด้วยกันแล้วขับรถยนต์พาเข้าริสอร์ทเพื่อทำการช่มชื่นกระทำชำเรา นักศึกษาจึงตกใจร้องไห้และได้ออกอุบายหลอกล่อว่าวันหลังจะยอมมาด้วย จนนายกนกหลงเชื่อจึงพาผู้เสียหายออกจากริสอร์ท ภายหลังได้จ่ายเงินเป็นค่าทำขวัญให้กับผู้ปกครองนักศึกษา จำนวน 40,000 บาท มติของ ก.ค.ศ. เพิ่มโทษจากการลดชั้นเงินเดือน 1 ขั้น เป็นโทษปลดออกจากราชการ

จากกรณีตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้เบื้องต้นทางต้นสังกัดจะลงโทษยังไม่รุนแรงเท่าที่ควร แต่เมื่อเรื่องส่งไปถึง ก.ค.ศ. แล้ว ได้เพิ่มโทษเป็นการผิดวินัยขั้นรุนแรงถึงขั้นไล่ออกหรือปลดออก เพราะพิจารณาเห็นว่าบุคคลผู้นั้นไม่สมควรที่จะทำหน้าที่เป็นครูของคนอื่นได้อีกต่อไป เพราะขึ้นชื่อว่าความลับย่อมไม่มีในโลก ครูทุกคนจึงควรตระหนักและใส่ใจในการไม่กระทำความผิดใด ๆ และจากตัวอย่างครูทั้ง 9 คนดังที่กล่าวมาแล้ว จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่า

กรณีที่เป็นข่าวฉาวของครูหลายคนที่เกิดขึ้นภายหลังจะมีบทลงโทษเช่นไร นอกจากหมดอนาคตในวิชาชีพครูและ อับอายขายหน้าแล้ว ยังต้องไปปรับกรรมในเรือนจำอีก จึงไม่มีเหตุผลอันใดที่คนเป็นครูจะหาช่องทางกระทำการดังกล่าว

สาเหตุการล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน

นายเจตต์ เขาวนวิไล (2563, ย่อหน้า 9) ผู้อำนวยการมูลนิธิหญิงชายก้าวไกล ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ครูข่มขืน นักเรียนว่าเกิดขึ้นได้เพราะความผิดเพี้ยนของระบบการศึกษาไทยที่ทำให้ครูเป็นศูนย์กลางของโรงเรียนแทนที่เป็นเด็ก โดยได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุของการล่วงละเมิดทางเพศในโรงเรียนไว้ว่าน่าจะเกิดจาก 4 ปัจจัย คือ

1. ครูมีอำนาจเหนือกว่า เพราะระบบการศึกษาไทยเป็นระบบอำนาจนิยม คนที่เป็นศูนย์กลางของโรงเรียน คือ ครูอาจารย์ ไม่ใช่เด็กนักเรียน ครูเป็นคนกำหนดทุกอย่างในโรงเรียน กำหนดเกรด และสามารถออกคำสั่งให้เด็กทำสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เด็กอาจจะไม่ยอมทำและอาจทำให้เขาสูญเสียต่อการถูกละเมิด

2. ครูเป็นคนที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่เคารพนับถือจากคนในชุมชน และมักมีความสัมพันธ์กับผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นอย่างนักการเมือง ตำรวจ เมื่อเกิดเรื่องเช่นนี้ขึ้นคนในชุมชนมักจะคิดว่าครูไม่ได้เป็นฝ่ายผิด

3. เมื่อเกิดเหตุ เด็กผู้เสียหายหรือคนในครอบครัวผู้เสียหายมักไม่ต่อสู้คดี เพราะครูมักจะใช้เงินไกล่เกลี่ยตั้งแต่หลักหมื่นไปจนถึงหลักแสน เรื่องจึงไม่กลายเป็นคดี ไม่เข้าสู่ศาล

4. ระบบอุปถัมภ์ในโรงเรียน ที่ครูมักจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนับสนุนกัน ต่างตอบแทนกันในเรื่องการประเมิน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ครูมักจะช่วยกันปกปิด ไม่เอาเรื่อง เพราะครูลวนอยู่ในระบบอุปถัมภ์

สอดคล้องกับความเห็นของ**สมพงษ์ จิตระดับ** (2563, ย่อหน้า 1) ที่กล่าวว่า แม้กระทรวงศึกษาธิการจะเปิดศูนย์ร้องเรียนขึ้น โดยส่วนตัวเห็นว่าเป็นความตั้งใจดีที่เอาใจใส่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น แต่เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เนื่องจากระบบการศึกษาไทย 3 วงจรเป็นต้นเหตุที่เปิดโอกาสให้ครูและผู้บริหารละเมิดเด็กนักเรียน จึงต้องแก้ไข 3 วงจรดังนี้

วงจรที่ 1 คือ โครงสร้างและระบบการศึกษา ซึ่งเปิดทางให้ครูผู้ชายสามารถแสดงอำนาจเหนือนักเรียน โดยเฉพาะนักเรียนในช่วงอายุ 12-16 ปี เช่น การบังคับส่งการบ้านในห้องพักครูหรือบ้านพักครูตามลำพัง โดยใช้คะแนนสอบมาเป็นตัวบังคับ ซึ่งนักเรียนไม่สามารถต่อสู้กับอำนาจการบังคับของครูได้เลย

วงจรที่ 2 คือ กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือผู้กระทำผิดมากกว่า ปกป้องนักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อ รวมทั้งผู้ปกครองบางคนก็เห็นว่า เมื่อเด็กเสียไปแล้วและไม่มีความเข้มแข็งมากพอ หรือต้องต่อสู้กับอำนาจและอิทธิพลของผู้กระทำผิด ทำให้ต้องสมยอมและรับเงินชดเชยแทนเพื่อยุติคดี

วงจรที่ 3 คือ สถาบันการผลิตครู ไม่ได้มีการปลูกฝังเรื่องคุณธรรมจริยธรรมมากพอให้เกิดขึ้นกับครู ขณะที่หน่วยงานที่ดูแลใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู ก็สอไปประกอบวิชาชีพโดยเน้นด้านวิชาการ วิชาเอก ไม่ได้ดูเรื่องคุณธรรมจริยธรรมความเป็นครู และเมื่อเกิดปัญหาที่ทำได้เพียงแค่พักใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู และยึดใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูเท่านั้น หากไม่มีการแก้ปัญหาทั้ง 3 วงจรดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการก็คงต้องวิ่งไล่แก้ปัญหาละเมิดทางเพศเด็กเป็นรายกรณี ไม่สามารถแก้ปัญหาในระยะยาวได้

หากจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียนน่าจะเกิดมาจากสาเหตุดังนี้

1. ครูมีอำนาจในการสั่งนักเรียนให้ทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามใจ เช่น สั่งให้นักเรียนไปเอาถุงยางที่บ้านพักครู หรือครูสั่งให้นักเรียนมาหาที่ห้องนั้นห้องนี้ เวลานั้นเวลานี้ แล้วครูคนนั้นก็หาโอกาสจู่โจมล่วงละเมิดทางเพศต่อนักเรียนเป็นต้น ดังที่ปรากฏเป็นข่าวตามสื่อโซเชียลต่าง ๆ
2. ครูคนนั้นไม่มีจิตสำนึกต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง อาจจะมาเป็นครูเพราะไม่ใช่อุดมการณ์ที่แท้จริง แต่บังเอิญเรียนเก่งเลยสอบเป็นครูได้ เป็นต้น หรือปล่อยใจให้กิเลสเข้าครอบงำ เข้าทำนองที่ว่าโคแก่ชอบกินหญ้าอ่อน จนหลงลืมไปว่าเป็นหญ้าอ่อนต้องห้าม
3. ความน่ารักหรือหน้าตาสะสวยของนักเรียนหญิงบางคน ก็อาจมีส่วนทำให้ครูบางคนประพฤติดีได้ หรืออาจคิดว่านักเรียนหญิงคนนี้มีพฤติกรรมหมกมุ่นทางเพศ มีแฟนผู้ชายแล้วหลายคน หากมีกับตนเองบ้างคงไม่เป็นไร
4. การไม่กวดขันวินัยและจิตสำนึกความเป็นครูของผู้บังคับบัญชา อาจจะคิดว่าครูคนอื่นคงรู้อยู่แล้ว คงไม่กล้าทำหรือท้อ จึงไม่กวดขันเรื่องดังกล่าว
5. การเสพสื่อลามกอนาจารทางอินเทอร์เน็ตหรือหมกมุ่นเรื่องเพศมากเกินไป ทำให้ครูคนนั้นเกิดอารมณ์ทางเพศและไม่สามารถหาที่ระบายออกได้
6. การมีปัญหาทางจิตของครูคนนั้น เช่น ไม่กล้าจีบผู้หญิงอายุรุ่นราวคราวเดียวกับตน มีปมด้อยหรือปัญหาเรื่องทางเพศ เมื่อมีโอกาสจึงใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองกับนักเรียน

แนวทางการป้องกันปัญหาครูกับการล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางในการป้องกันการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียน ดังต่อไปนี้

1. **ครูไม่ควรใช้อำนาจมากเกินไป** ครูไม่ควรสั่งหรือใช้ให้นักเรียนหญิงไปทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามใจ หรือไม่ควรรออยู่กับนักเรียนหญิงสองต่อสอง อันที่จริงควรเริ่มมาจากความคิดของครูบางคนที่จะไม่หาหนทางให้นักเรียนปลื้มตัวออกจากกลุ่มเพื่อน เพื่อหวังกระทำความดีมีร้าย แม้ตัวนักเรียนเองก็ควรจะถูกปลูกฝังกำชับที่จะไม่ไปไหนมาไหนเพียงลำพัง ไม่อยู่สองต่อสองกับเพศชาย เป็นต้น และผู้บริหารโรงเรียนควรกำชับให้ครูผู้น้อยไม่ใช้นักเรียนไปยังที่ต่าง ๆ โดยไม่เหมาะสมหรือสั่งให้มาหาในสถานที่เพียงลำพังลับตา
2. **ครูไม่ควรหมกมุ่นในเรื่องเพศมากเกินไป** แม้วัยวุฒิของครูจะเป็นผู้ใหญ่แล้ว แต่หากไปหมกมุ่นกับสื่อลามกอนาจารมากเกินไป จิตใต้สำนึกก็จะสั่งการให้กระทำออกนอกกลุ่มนอกทางได้ ครูจึงต้องมีสติยั้งคิดให้มาก ๆ ไม่ปล่อยตามอำนาจกิเลสฝ่ายต่ำ แม้การจะค้นหาสื่อลามกอนาจารจะเป็นสิทธิส่วนบุคคล แต่ครูก็ควรจะมีระดับระวังในการเข้าไปค้นหาเรื่องดังกล่าว เพราะถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการทางเพศโดยตรง คิดอาชญากรรมทางเพศจำนวนมากมักมีที่มาจากการเข้าไปดูสื่อลามกอนาจาร หากครูคนนั้นมองว่ามีวุฒิภาวะทางอารมณ์สามารถควบคุมตัวเองได้แล้ว ก็ไม่ควรจะไปหมกมุ่นมากเกินไป เพราะอาจนำไปสู่การหักห้ามใจของตนเองไม่ได้แล้วไปลงที่ลูกศิษย์ของตนได้ จะเรียกว่าเป็นการสำรวมระวังทางตาทางหูไม่ให้รับรู้รูปภาพหรือเสียงที่กระตุ้นอารมณ์ทางเพศก็ได้

3. ครูควรหลีกเลี่ยงสุราและของมีเมา คงจะปฏิเสธไม่ได้ว่าสุรายาเมาทั้งหลายมักเป็นสาเหตุของการขาดสติสัมปชัญญะ และทำให้เกิดความกล้าในสิ่งที่ไม่ควรกล้า บางครั้งเมื่อสร้างเมาหลายคนก็อาจจะสงสัยตัวเองว่าลงมือทำไปได้อย่างไรจนรู้สึกอับอายในภายหลัง ดังเช่นข่าวกรณีผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งพอเมาได้ที่ก็เปลือยกายไปแอบดูครูผู้หญิงอาบน้ำ เมื่อภาพวงจรปิดปรากฏชัดจึงยากที่จะปฏิเสธว่าไม่ใช่ตนได้ เป็นต้น ผู้เขียนไม่ได้ต้องการสื่อถึงว่าครูไม่ควรดื่มสุราเลย เพราะความเป็นจริงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในสังคมไทย ครูสามารถดื่มสุราและของมีเมาได้ แต่ควรดื่มให้เป็นและพอดี ไม่ใช่ให้ของมีเมมากลับมาทำร้ายตน เมื่อเมาแล้วไปทำความผิดทางเพศก็ไม่สามารถยกความผิดให้กับของมีเมาได้ ครูจึงควรระมัดระวังเรื่องสุราและของมีเมา

4. ตระหนักว่านักเรียนทุกคนคือลูกหลานของเรา เหมือนกับคำสรรพนามที่ครูหลายท่านมักเรียกนักเรียนว่าลูกนั่นเอง ในฐานะว่าเป็นพ่อแม่คนที่สองครูเองก็คงจะนึกโกรธหรือไม่พอใจหากลูกหลานเราโดนล่วงละเมิดทางเพศจนต้องเป็นเดือดเป็นร้อนหรือแจ้งความดำเนินคดีกับคนที่ก่อเหตุ เมื่อเราอยู่ในฐานะพ่อแม่คนที่สองจึงควรที่จะปกป้องคุ้มครองผองภัยต่าง ๆ เท่าที่ครูคนหนึ่งจะพึงทำได้ พ่อแม่ทุกคนล้วนต้องการให้ลูกหลานของตนเจริญรุ่งเรืองประสบความสำเร็จในชีวิต พบเจอคู่ครองที่ดี หากครูวางตัวดีเหมาะสมแล้วก็จะทำให้ลูกศิษย์รำลึกนึกถึง เคารพนับถือและยึดเราเป็นแบบอย่างต่อไป

5. ครูควรมีความซื่อสัตย์ในคู่ครองของตนเอง วิชาชีพครูถือว่ามีเกียรติมากในสังคม หน้าที่การงานก็มีความมั่นคงสามารถเลี้ยงดูครอบครัวตนเองได้ คนเป็นครูจึงมักเป็นที่หมายปองของคนทั่วไป หากครูแต่งงานมีครอบครัวแล้วก็จะสามารถลดพฤติกรรมทางเพศกับบุคคลต้องห้ามได้ ขอเพียงครูคนนั้นมีความซื่อสัตย์มีรักมั่นคงในคู่ครองของตน รวมทั้งไม่นอกใจหาเล่ห์หาน้อย เพราะครูที่ไม่ใสและมีพฤติกรรมนอกใจคู่ครองของตนจนถึงขั้นได้เสียกับอีกฝ่ายนั้น ทางกฎหมายครูก็ถือว่ามีความผิดวินัยร้ายแรงอยู่แล้ว

6. ผู้ปกครองของนักเรียนผู้เสียหายควรจะดำเนินคดีจนถึงที่สุด เนื่องจากคดีการล่วงละเมิดทางเพศเป็นการทำผิดกฎหมายอาญามีบทลงโทษที่ชัดเจน เมื่อความจริงปรากฏต่อสังคมและมีหลักฐานพยานชัดชัด ครูที่ทำผิดจึงมักจะขอเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยการใช้เงินเป็นสินไหมทดแทน ผู้ปกครองไม่ควรเห็นแก่อามิสสินจ้างหรือเห็นแก่หน้าตาของครูผู้ทำผิด ผิดก็ควรว่าไปตามความผิดเพื่อคัดคนไม่ดีออกไปจากระบบหรือไม่ให้เกิดความย่ำแย่ไปทำผิดกับนักเรียนคนอื่นอีก หากผู้ปกครองไม่ค่อยรู้กฎหมายหรือเกรงกลัวอิทธิพล หน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการควรรับบทเป็นเจ้าทุกข์ฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดีเสียเอง

7. ไม่ควรมีระบบอุปถัมภ์ช่วยเหลือกันในโรงเรียนและชุมชน ไม่ควรปกป้องหรือปกปิดความผิดของครู ครูควรอยู่เคียงข้างนักเรียนผู้เสียหาย เห็นประโยชน์ของนักเรียนมากกว่าประโยชน์ของครูบางคน เห็นแก่ความถูกต้องมากกว่าความถูกใจ หากครูคนใดเริ่มมีพฤติกรรมที่ล่อแหลมเรื่องทางเพศกับนักเรียน ควรแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดีบนพื้นฐานกัลยาณมิตร จะดีมากกว่าการปล่อยปละละเลยหรือทำเอาหูไปนาเอาตาไปไร่ แต่ถ้าหากครูคนดังกล่าวเขาไม่แสดงออกให้ใครรู้และกล้ำกลืนมิกระทำมีดีมีร้ายต่อนักเรียน ครูคนอื่น ๆ คงต้องยึดคำพระที่ว่า “กมฺมฺนา วตฺตติ โลกิ สัตว์โลกย่อมเป็นไปตามกรรม” ผู้เขียนเชื่อว่าครูทุกคนก็ล้วนต้องการให้สังคมครูของตนเองมีแต่คนดีมีจิตสำนึก เพื่อสร้างความน่าเคารพนับถือให้กับสังคมครูต่อไป

8. ครูควรมีครูสัญญาให้มาก หมายถึง ตระหนักเสมอและตลอดว่า “เราเป็นครูผู้เป็นพ่อแม่คนที่สองของศิษย์” มีบทบาทหน้าที่คืออบรมสั่งสอนวิชาความรู้ กิริยามารยาทที่ดีงามให้กับศิษย์ และอบรมสั่งสอนพวกเขาให้รู้จักผิดชอบชั่วดี ครูไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ ในร่างกายและจิตใจของนักเรียนเลย ไม่สามารถไปล่วงล้ำล้ำเกินร่างกายของนักเรียนได้แม้แต่นิดเดียว ศิษย์ก็คือศิษย์ หน้าที่ของเราก็คือทำให้พวกเขาเจริญงอกงามทางสติปัญญาและเจริญรุ่งเรืองในวิถีชีวิตของตน ครูพึงรำลึกเสมอว่านักเรียนแต่ละคนในอนาคตจะสามารถสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งดีงามให้กับบ้านเมือง ครูจึงต้องบ่มเพาะพัฒนานักเรียนให้เป็นคนดีมีคุณภาพของสังคมต่อไป อีกทั้งการวางตัวได้อย่างเหมาะสมด้วยความเมตตาปรารถนาดีของครู กลับจะกลายเป็นเรื่องที่ลูกศิษย์จะให้ความเคารพยำเกรงและรำลึกนึกถึงครูคนนั้นไปตลอดชีวิต

9. ครูพึงตระหนักว่าหากมีเรื่องอื้อฉาวหรือคดีความทางเพศขึ้นมาจะไม่คุ้มค่าเลย จากข่าวครูที่ล่วงละเมิดทางเพศนักเรียนที่ปรากฏผ่านทางสื่อต่าง ๆ เมื่อมีการเข้าจับกุมดำเนินคดีหรือทำแผนประกอบคำรับสารภาพ ครูคนที่ตกเป็นผู้ต้องหาหมักจะเห็นภาพใบหน้าชัดเจน ไม่มีการเบลอหน้า (ในขณะที่นักเรียนผู้เสียหายจะถูกเบลอหน้า) สังคมรู้จักชื่อเสียงเรียงนามของครูคนนั้นหรือแม้กระทั่งพิกัดโรงเรียน แม้จะยังเป็นเพียงผู้ต้องหาแต่ก็ได้สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงให้กับครูและครอบครัวครูคนนั้นแล้ว อาจจะทำให้หมดอนาคตในหน้าที่การงานที่กว่าจะสอบบรรจุมาได้ก็ยากเย็นแสนเข็ญ บางครั้งแม้เป็นเพียงการแซ่ซึกนักเรียนทางโทรศัพท์ยังไม่มีการล่วงละเมิดทางเพศใด ๆ แต่ภาพข่าวที่ได้นำเสนอออกไป ก็ได้สร้างความเสื่อมเสียให้กับครูคนนั้นแล้ว

10. ห้ามใช้สื่อโซเชียลในทางเกี่ยวพาราสีกับนักเรียน ครูสามารถมีกลุ่มไลน์หรือกลุ่ม Messenger กับนักเรียนได้ เมื่อต้องสื่อสารข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนหรือนัดแนะต่าง ๆ แต่ครูก็ไม่ควรใช้ช่องทางนี้ในการติดต่อกับนักเรียนบางคนในทางเกี่ยวพาราสีโดยเด็ดขาด หรือถามไถ่สารทุกข์สุกดิบจนดูเกินขอบเขต เพราะถ้าหากเกิดข้อความหลุดขึ้นมาหรือผู้ปกครองนักเรียนเกิดความไม่พอใจ หลักฐานในการติดต่อเหล่านั้นจะกลายเป็นพยานสำคัญในการมัดตัวครูคนนั้นในการเอาผิดทางวินัยได้

11. ครูควรมีความตระหนักในจรรยาบรรณและวินัยครู มีอุดมการณ์ในการเป็นครูที่มั่นคง ตามหลักจรรยาบรรณ 5 ด้าน 9 ข้อ และตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังที่กล่าวไว้ในหัวข้อจรรยาบรรณและวินัยของวิชาชีพครูเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางเพศแล้ว

พุทธวิธีในการแก้ไขและป้องกันปัญหาครูกับการล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน

ในฐานะที่ผู้เขียนผ่านการบวชเรียนมาแล้วหลายปี ได้ศึกษาหลักพุทธธรรมมาพอสมควร มีเรื่องราวเกี่ยวกับการควบคุมสัญญาตณฺหาณทางเพศตามแนวทางของพระพุทธศาสนาผสมผสานกับแนวคิดในสมัยปัจจุบันเพื่อนำมาปรับประยุกต์ใช้กับครูที่เป็นเพศครูผู้หลัก ดังนี้

1. มีอินทริยสังวรคือ มีความระมัดระวัง เมื่อครูต้องพูดคุยกับลูกศิษย์ที่เป็นเพศตรงกันข้าม มีความระมัดระวังรักษากายและวาจา เพราะถ้าหากไม่มีความระมัดระวังก็อาจจะมีผลต่อใจพ่ายแพ้ต่ออำนาจกิเลสได้ ครูจึงไม่ควรอยู่สองต่อสองกับนักเรียน หากจำเป็นต้องอยู่ควรมีบุคคลที่สามที่รู้เพียงสาวอยู่ด้วย ครูควรยึดแนววัตรปฏิบัติของพระภิกษุที่จะไม่อยู่สองต่อสองกับสีกา พระภิกษุไม่ควรพูดคุยเชิงชู้สาวหรือเกี่ยวพาราสีกับสีกา การล่วงละเมิดทาง

เพศกับสีกาจะมีผลทำให้ขาดจากความเป็นพระภิกษุทันที แม้ครูที่เป็นคฤหัสถ์จะไม่มีข้อห้ามเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ แต่การมีเพศสัมพันธ์กับบุคคลต้องห้ามในที่นี้หมายถึงนักเรียน ก็จะมีผลให้ครูคนนั้นขาดจากความเป็นครูทันที เช่นเดียวกัน

2. มีสติในการพูดคุยกับนักเรียน หากเป็นพระภิกษุ พระพุทธองค์ทรงแนะนำไม่ให้พระภิกษุเจอสตรีเพศได้ จะเป็นเรื่องดี ถ้าจำเป็นต้องเจอก็ไม่ควรจะพูดคุยด้วย เพราะไม่มีเสียงหรือรูปลักษณะใดจะตราตรึงหัวใจได้เท่ากับเพศตรงกันข้าม และถ้าหากจำเป็นต้องพูดคุยด้วย ต้องมีสติกำกับเป็นอย่างมาก หมายถึงควรพูดคุยกับสตรีเพศแต่น้อย และเน้นที่เป็นเรื่องสารประโยชน์ หากปล่อยสติหลุดไปมากมายหลายความก็อาจจะเผลอใจเกินเลยขอบเขตได้ ครูก็เช่นเดียวกัน แม้จะไม่สามารถปฏิเสธการพบปะนักเรียนได้ แต่ครูก็พึงมีสติตระหนักรู้ให้มาก การพูดจาจึงควรอยู่บนพื้นฐานของความปรารถนาดีเสมือนพ่อแม่พูดคุยกับลูก

3. พิจารณาถึงความไม่งดงามของร่างกาย หรือการพิจารณาสุกัมมัฏฐาน หมายถึงพิจารณาให้เห็นว่าร่างกายเต็มไปด้วยสิ่งที่ไม่สวยไม่งาม เมื่อมีชีวิตอยู่หากไม่อาบน้ำชำระร่างกายหลายวันเข้าก็เริ่มมีกลิ่นเหม็นสาป ร่างกายเต็มไปด้วยเหงื่อโคลงขี้มูกขี้หูขี้ตา ไม่น่าอภิมยชมชื่น หากลอกผิวหนังออกก็น่าสะอิดสะเอียนไม่น่าดูเลย ต้องถ่ายหนักถ่ายเบาตลอดทั้งวัน และเมื่อสิ้นลมหายใจไปก็จะไม่น่าดู มีสภาพของศพลักษณะต่างๆ ข้างไม่น่าอภิมยเสียเลย หรืออาจจะพิจารณากายคตาสติคือการใช้สติไปรู้วาระในร่างกายของตน เช่น ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เป็นต้น ให้เห็นตามความเป็นจริงว่าเป็นของไม่งาม ปฏิกุศล น่าเกลียด โสโครก ไม่ควรยึดมั่นถือมั่น พิจารณาไปจนเห็นความจริง จิตยอมรับความจริงได้ เกิดความเบื่อหน่าย คลายความกำหนัดยินดีในกาย ไม่ยึดมั่นถือมั่นกายต่อไป

4. มีสัทธาสันโดษคือความพอใจในคู่ครองของตนเอง ไม่นอกใจคู่ครองของตน เพราะถ้าหากประพฤติ นอกใจหาเล่ห์หาน้อยจะเป็นบ่อเกิดของปัญหาครอบครัวแตกแยกหรือหย่าร้างตามมาได้ สัทธาสันโดษเป็นคุณธรรมของคู่สมรส ที่ต้องมีสัจจะความซื่อสัตย์จริงใจต่อกัน แม้จะมีโอกาสอำนวยจากหญิงหรือชายอื่นที่มายั่ววนใจในเวลาใดก็ตาม ต้องมีสติสัมผัสปัญญะและมีจิตใจที่หนักแน่น นึกถึงอนาคตมากกว่าตามอำนาจกิเลสเพียงชั่วครั้งชั่วคราว การซื่อสัตย์ต่อกันย่อมไม่ทำให้เกิดปัญหาครอบครัวตามมาภายหลังได้

5. การปฏิบัติตนตามหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ครูที่รักษาศีล 5 ได้ ย่อมพบแต่ความสงบสุขทางกายและจิตใจ ตั้งมั่นอยู่ในครรลองคลองธรรม ไม่ออกนอกกลุ่มนอกทาง หมั่นอบรมพัฒนาจิตใจตนเองให้ใสสะอาด ใช้ปัญญาพิจารณาตามความเป็นจริง การทำสมาธิจะทำให้รู้ตัวทั่วพร้อม ตามระลึกรู้ดูทันอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น พิจารณาเป็นสักแต่ว่าอายตนะภายใน คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ กระพากับอายตนะภายนอก คือ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัส อารมณ์กระทบกันเท่านั้น ไม่เข้าไปยึดมั่นถือมั่น ก็จะทำให้ดับความรู้สึกลงทางเพศได้ เมื่อเกิดสถานการณ์ล่อแหลมทางกามารมณ์ย่อมสามารถเอาชนะกิเลสฝ่ายต่ำได้

แนวทางการแก้ปัญหาของหน่วยงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงเรียนนั้น ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาธิการจังหวัด ไปจนถึงกระทรวงศึกษาธิการ ย่อมมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลป้องกันและป้องปราม พร้อมทั้งมีบทลงโทษครูที่กระทำผิดอย่างเด็ดขาด โดยมีระดับดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรปลูกจิตสำนึกให้กับครูทุกคน ไม่ควรจะคิดว่าครูเหล่านั้นคงรู้พฤติกรรมที่พึงกระทำและไม่พึงกระทำดีอยู่แล้ว หรือคอยลงโทษเมื่อความผิดปรากฏชัดแจ้งแล้วเท่านั้น เพราะจะเข้าทำนองที่ว่า วัวหายแล้วล้อมคอก จึงควรมีการปลูกจิตสำนึกกำกับดูแลหรืออบรมให้ความรู้ตามโอกาสอันควร อาจจะมีป้ายไว้นิลหรือแผ่นพับเป็นข้อความหรือบทกลอนเกี่ยวกับจรรยาบรรณหรือวินัยของครู สอดแทรกให้ความรู้เรื่องกฎหมายหรือกฎวินัยของครูเมื่อมีการประชุม หรือมีการออกเป็นกฎเหล็กของสถานศึกษาห้ามครูกระทำ เป็นต้น

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเอาจรรยาบรรณหรือกฎวินัยครูมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบ ไม่ควรเน้นแต่ผลลัพธ์ของการทำงานอย่างเดียว ควรเน้นเรื่องพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมภายในจิตใจด้วย จริยอยู่เรื่องของคุณธรรมจริยธรรมอาจจะประเมินได้ยาก แต่ก็ไม่ได้ยากเกินกำลัง อย่างน้อยก็เป็นการกระตุ้นให้ครูเหล่านั้นตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่พึงละเว้น

3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรประเมินครูในสถานศึกษาของตนเป็นรายบุคคล ในภาพรวมว่ามีการประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณหรือกฎวินัยครูมากน้อยเพียงใด หากพบว่ารายใดหรือกลุ่มใดปฏิบัติดีปฏิบัติชอบก็ควรยกย่องชมเชย ให้รางวัล และหากพบว่ามีความบกพร่องอ่อนด้อยในจรรยาบรรณหรือกฎวินัยครูอาจารย์ข้อใด ก็พัฒนาครูในหัวข้อนั้น ๆ โดยเลือกวิธีการและการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น ชี้แจง ตักเตือน แนะนำ ชักชวนให้ปฏิบัติ พาไปดูแบบอย่างที่ดี ทำให้ดูเป็นแบบอย่าง เป็นต้น

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของครู ทุกวันนี้มีคณิศรวิดิโอพฤติกรรมของครูทั้งเหมาะสมและไม่เหมาะสมอยู่มากมาย สามารถถอดเป็นบทเรียนหรือนำมาเป็นอุทาหรณ์สอนใจได้ การจัดให้มีการอบรมสัมมนาจึงเป็นการส่งเสริมสนับสนุนในพฤติกรรมด้านดีและป้องกันป้องปรามพฤติกรรมด้านไม่ดีได้

5. เมื่อมีกรณีครูคนใดทำผิดวินัยร้ายแรงควรมีการลงโทษที่เด็ดขาด ไม่ควรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในรั้วโรงเรียน เนื่องจากเป็นคดีร้ายแรงแม้จะใช้สินไหมหรือเงินทองเท่าไรก็ไม่สามารถชดเชยความผิดได้ ผิดก็ควรว่าไปตามความผิดไม่ควรปกปิดไว้หรือเพียงแค่นำโรงเรียนหรือย้ายมาสำนักงานเขตพื้นที่แล้วเรื่องก็เงียบหาย หากผิดวินัยร้ายแรงก็ควรปลดออกหรือไล่ออกรวมทั้งถอนใบประกอบวิชาชีพถาวร คนที่จะเป็นครูไม่ควรมีพฤติกรรมทำร้ายนักเรียน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองนักเรียนและลงโทษสถานหนักเพื่อไม่ให้เป็นแบบอย่างในทางที่ไม่ดีต่อไป

6. จัดตั้งกลไกรับเรื่องร้องเรียนปัญหาความรุนแรงทางเพศในโรงเรียนที่มีความเป็นอิสระ และมีองค์กรภายนอกร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันระบบอุปถัมภ์ช่วยเหลือกันในโรงเรียนหรือตั้งใจทำให้คดีความล่าช้า ถ้าเป็นกรณีล่วงละเมิดทางเพศที่ร้ายแรงตำรวจควรคัดค้านการประกันตัวผู้ต้องหา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับเด็กผู้เสียหายและผู้ปกครอง และถ้าจะให้ดีที่สุดกระทรวงศึกษาธิการควรเป็นเจ้าของทุกขบวนการในการดำเนินคดีครูที่ล่วงละเมิดทางเพศนักเรียนด้วย

7. โรงเรียนควรมีหลักสูตรหรือจัดอบรมเรื่องความปลอดภัยทางเพศ เพื่อให้นักเรียนรู้ว่าอะไรคือการคุกคามทางเพศ จะปกป้องตัวเองอย่างไร และเมื่อเกิดขึ้นแล้วควรจะทำอย่างไร ทำอย่างไรไม่ให้ตกเป็นเหยื่อทางเพศ การป้องกันตัว การรู้จักประเมินสถานการณ์หรือบุคคลรอบตัว ทั้งในโลกความเป็นจริงและในโลก

ออนไลน์ ผิดให้เด็กรู้จักสังเกตและประเมินสิ่งที่ไม่ดีหรือไม่ปลอดภัย ผิดให้รู้จักการปฏิเสธพูดคุยหรือชักชวนจากคนที่ไม่น่าไว้วางใจ

8. **โรงเรียนควรจัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย** ไม่มีจุดอับ จุดเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณห้องน้ำ ควรมีการแยกเพศให้ชัดเจน บริเวณหลังโรงเรียน ไม่ควรมีจุดลับตา ห้องเรียน ควรจัดระบบความปลอดภัยโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอน เช่น ช่วงก่อนเข้าเรียน พักเที่ยง และหลังเลิกเรียน ห้องพักรูหรือบ้านพักรู ควรจัดระบบไม่ให้มีครูและนักเรียนอยู่ในพื้นที่นี้ตามลำพังและไม่ให้เป็นทีลับตา อาจมีกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยงช่วยอีกทางก็ได้

9. **กระทรวงศึกษาธิการควรมีการเผยแพร่ตัวอย่างการลงโทษทางวินัยครูผ่านช่องทางต่าง ๆ** เช่น ทำเป็นเอกสารส่งให้แต่ละโรงเรียน กำหนดเป็นนโยบายลงสู่แต่ละเขตพื้นที่ อาจจะจัดสรรเป็นงบประมาณในการจัดสัมมนาอบรมปีละครั้ง หรือเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อาจจะให้ครูแต่ละท่านจัดทำเป็นเอกสารชิ้นงานเรื่องการมีจรรยาบรรณและเคร่งครัดในวินัยครู ในการพิจารณาวิทยฐานะหรือเพิ่มเงินเดือนในแต่ละครั้งโดยมีการรับรองพฤติกรรมจากต้นสังกัด เป็นต้น การเผยแพร่หรือเสริมสร้างกิจกรรมลักษณะนี้เสมือนกับเป็นการป้องปรามปลาย ๆ ให้ครูแต่ละท่านตระหนักที่จะไม่กระทำความผิดจรรยาบรรณและวินัยครู

มโนทัศน์แนวปฏิบัติเรื่องทางเพศของผู้เขียน

ผู้เขียนเองทำงานอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ในแต่ละวันที่เข้าสอนก็จะพบเจอนักศึกษาลูกศิษย์จำนวนมาก หลายห้องรุ่นแล้วรุ่นเล่า เห็นความแตกต่างของรูปร่างหน้าตาของนักศึกษาหญิงเหล่านี้ นักศึกษาหญิงบางคนขัดสนเงินทอง หากผู้เขียนจะทำตัวสนิทสนมและสนับสนุนด้านการเงินก็คงจะไม่เหลืออวย ผู้เขียนเองก็ยังคงเป็นมนุษย์ปุถุชน แต่ก็ยังมีความตระหนักรู้บางอย่างที่ทำให้ผู้เขียนไม่ประพฤติตนออกนอกกรอบนอกทางได้ นอกจากแนวทางปฏิบัติที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้เขียนยังมีแนวปฏิบัติตนอีกดังนี้

1. **มองว่านักศึกษา คือ ลูกหลานของเรา** มีอุดมการณ์ความเป็นครูบทรหนึ่งว่าคิดว่า “รักโรงเรียนเหมือนบ้าน รักงานเหมือนชีวิต รักลูกศิษย์เหมือนลูกตัวเอง” และอีกบทหนึ่งว่า “ก่อนที่จะครูจะมอบความรู้ให้กับศิษย์ ครูจะต้องมอบความรักให้กับศิษย์ก่อน” ความรักในที่นี้ไม่ใช่ความรักแบบมีกิเลสตัณหาต้องการเป็นเจ้าของ แต่เป็นความรักบนความเมตตากรุณา หวังดี ปรารถนาดี ต้องการเห็นศิษย์เจริญรุ่งเรืองมีวิชาความรู้หรือมีใบเบิกทางเพื่อนำพาตนเองและครอบครัวมีสถานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นความรักของผู้ให้ ให้โอกาส ให้ความหวัง ต้องการให้ศิษย์จดจำเราในบทบาทของแบบอย่างที่ดี มากกว่ามีความทรงจำในทางลบ การมองศิษย์ว่าเป็นลูกหลานของเราจึงมีความสำคัญ การเรียกนักศึกษาลูกในบางโอกาสจึงเป็นถ้อยคำที่ฟังพูด บ่งบอกถึงความปลอดภัย ความอบอุ่นใจของนักศึกษา

2. **มองนักศึกษาอย่างเห็นอกเห็นใจ ต้องการให้ไปถึงความฝัน** ต้องการให้นักศึกษาเหล่านั้นได้รับสิ่งที่ดี มีประโยชน์ ในฐานะครูอาจารย์คนหนึ่งเราเชื่อมั่นว่าการศึกษานั่นจะทำให้ยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนที่ดี โอกาสทางสังคมได้ นักศึกษาของเราโดยส่วนใหญ่ทางบ้านมีฐานะยากจนถึงฐานะปานกลาง มีนักศึกษาส่วนน้อยที่ผู้ปกครองสามารถส่งเสียให้เล่าเรียนได้สบาย นักศึกษาหลายคนต้องกู้เงิน กยศ. เพื่อให้ได้เรียน นักศึกษาบางคนต้องหยุดเรียนเพื่อออกไปทำงานเก็บเงินก่อนก็มี บางคนก็ไปทำงานทำช่วงปิดภาคเรียนหรือหลังเลิกเรียนจนกระทั่งติดดิน

ค่อยได้นอน นักศึกษาบางคนพบเจอปัญหาอุปสรรคทั้งทางครอบครัวและเรื่องส่วนตัวอย่างมาก แต่ก็ยังมีจิตใจที่ต้องการมาเรียนเพื่อสานฝันของตนเอง ความดันขึ้นต่อสูชีวิตเหล่านี้ล่อหลอมให้เกิดความเห็นอกเห็นใจและต้องการหาทางช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ โดยเฉพาะต้องการเห็นความสำเร็จของศิษย์มากกว่าการเอาเปรียบด้วยประการใด ๆ

3. มองว่านักศึกษาหนึ่งคนสามารถไปต่อยอดทำประโยชน์ได้อีกมาก ผู้เขียนทำงานอยู่คณะครุศาสตร์ นักศึกษาของเราเป็นว่าที่ครูในอนาคต นักศึกษาเหล่านั้นจะไปต่อยอดสอนนักเรียนอีกหลายหมื่นหลายแสนคน อาจารย์ผู้สอนเองจึงต้องทำตนให้ “เป็นครูของครู” โดยมองเห็นว่านักศึกษาคือ คนสำคัญ หากอาจารย์ท่านใดหลงผิดไปทำให้เกิดความฉ้อโกง ไม่แน่ใจว่าพฤติกรรมเชิงลบอาจจะไปเกิดกับนักเรียนของพวกเขาในอนาคตได้เช่นกัน อีกอย่างหากไปหลงทำผิดไว้ ก็คงหมดความเชื่อมั่นศรัทธาในความเป็นครูอาจารย์ของตนเอง จนไม่สามารถทำหน้าที่เป็นครูอาจารย์ได้อีกต่อไป

4. มองว่าเรามีงานทำมีเงินเลี้ยงตัวและครอบครัวเพราะนักศึกษา แม้ว่าในปัจจุบันอาชีพอาจารย์อาจจะไม่มั่นคงเหมือนดังสมัยก่อน แต่ผู้เขียนก็มีความเชื่อมั่นว่าคนอาจารย์ทุกคนล้วนมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง นักศึกษาของเราแม้จะสอบบรรจุครูไม่ได้หมดทุกคน แต่ก็เชื่อมั่นว่าพวกเขาเหล่านั้นจะสามารถสร้างสรรค์อัตถประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับครอบครัวและสังคมได้อีกมาก อาชีพอาจารย์แม้จะไม่ถึงขั้นร่ำรวยแต่ก็พออยู่พอกินหากรู้จักกินรู้จักเก็บ รู้จักใช้และไม่ฟุ้งเฟ้อ ซึ่งแน่นอนเงินเหล่านี้ส่วนหนึ่งก็มาจากน้ำพักน้ำแรงจากเงินค่าเล่าเรียนของนักศึกษานั้นเอง ขณะที่ครูอาจารย์มีคุณกับผู้เรียน ผู้เรียนก็มีคุณกับครูอาจารย์เฉกเช่นเดียวกัน ต่างฝ่ายจึงควรให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อทำตามบทบาทหน้าที่ของตน

5. มองว่าเราควรเป็นแบบอย่างครูที่ดีให้กับนักศึกษา มีคำกล่าวหนึ่งน่าคิดว่า “ตัวอย่างที่ดีมีค่ากว่าคำสอน” แม้นักศึกษาจะเริ่มเข้าสู่วัยผู้ใหญ่มีความคิดความอ่านของตนเองสามารถแยกแยะผิดชอบชั่วดีได้แล้ว แต่ตัวอย่างที่ดีก็ย่อมมีค่ากว่าคำสอน การบอกนักศึกษาวาเหล่านักรู้หรือการพนันไม่ดี แต่ตัวครูอาจารย์ก็ยังเลิกไม่ได้ ย่อมไม่เกิดประโยชน์อันใดในการกล่าวสอน หากตัวครูอาจารย์มีค่านิยมในการใช้ของแพงหรูหราหรือเจ้าชู้ประทุตน นักศึกษาก็อาจเลียนแบบหรือไม่เคารพได้เหมือนกัน ดังนั้นโทรศัพท์มือถือของผู้เขียนจึงค่อนข้างราคาถูกลงและตกหนักกว่านักศึกษา ผู้เขียนชอบนั่งรถจักรยานยนต์มาทำงานเพราะสะดวกในหลายอย่าง เป็นต้น ครูอาจารย์กับนักศึกษาจึงต่างเป็นกระจกเงาให้กันและกัน ศิษย์ดีแสดงว่าครูดี ครูดีก็แสดงว่าศิษย์ดีด้วย

6. มองว่าเราควรน้อมนำหลักจริยวัตรของพระมาใช้กับชีวิตความเป็นอาจารย์ ในฐานะว่าเป็นนักบวชเก่า ผู้เขียนก็มักจะน้อมนำวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายของเพศบรรพชิตมาใช้ โดยเฉพาะกับสตรีเพศ จะไม่อยู่สองต่อสองกับนักศึกษาผู้หญิง แม้จะมาปรึกษาปัญหาส่วนตัวเขาก็ตาม ไม่อยู่ในสถานที่ลับหูลับตากับลูกศิษย์ผู้หญิง ระเบียบระวางในการใช้โทรศัพท์มือถือ หากจำเป็นต้องติดต่อก็จะเป็นเรื่องการเรียนหรือให้คำปรึกษาแนะนำในการฝึกสอนเท่านั้น จะไม่ติดต่อกันในทำนองเกี้ยวพาราสีโดยเด็ดขาด หากต้องพูดคุยกับนักศึกษาผู้หญิงจะต้องมีสติกำกับให้มาก ๆ

7. ตระหนักว่าเมื่อรู้ว่ามีผิดก็อย่าเพิ่งทำ ผู้เขียนได้รับมอบหมายให้สอนวิชาคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณ และจิตวิญญาณความเป็นครูมาหลายภาคการศึกษา จากการสืบค้นรวบรวมเรียบเรียงเอกสารประกอบการสอน จึงทำให้รู้ว่ามีโทษทั้งการกระทำสิ่งไหนไม่พึงกระทำ หนึ่งในเรื่องราวของการสอนผู้เขียนก็จะเน้นเรื่องความผิดทางเพศ พฤติกรรม

ที่ไม่พึงกระทำทางเพศต่อนักเรียนด้วย เมื่อผู้เขียนรู้แล้วกลับไปทำเสียเองย่อมจะเกิดความละอายใจต่อตนเองอย่างแน่แท้ คงไม่อาจทำหน้าที่ครูอาจารย์ได้อีกต่อไป

8. ต้องการให้เกียรติวิชาชีพ และให้เกียรติมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยถือว่าเป็นองค์กรที่ค่อนข้างใหญ่ ตัวผู้เขียนเองก็ยังจำชื่อหรือหน้าตาของเพื่อนคณาจารย์ต่างคณะไม่ได้ นาน ๆ ครั้ง เมื่อมีการจัดประชุมหรืองานพิธี ถึงได้พบปะเจอกัน ถึงกระนั้นก็ไม่ค่อยคุ้นเคย แต่ถ้าหากมีเรื่องราวเสื่อมเสียเกิดขึ้นเพราะการกระทำของเรา มีข่าวทางลบแพร่สะพัดออกไป แน่แน่นอนว่าทั้งมหาวิทยาลัยก็ต้องพลอยเสื่อมเสียไปด้วย เข้าทำนองที่ว่า “ปลาเน่าตัวเดียวเหม็นคับข้อง” ดังนั้นหากตระหนักถึงเกียรติมหาวิทยาลัยและเกียรติของวิชาชีพ ก็จะส่งผลให้ตัวเราไม่กล้าทำผิด เพราะพวกเราคือองคาพยพเดียวกัน ลงเรือลำเดียวกัน หากดีก็เจริญได้หน้าได้ตาทั้งหมด หากเสียก็มีผลกระทบหมด เช่นเดียวกัน

สรุป

ปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศของครูต่อนักเรียนในทุกรูปแบบนับได้ว่าเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่คอยกัดกร่อนความเป็นปฐนียบุคคลของคนเป็นครูในสังคม แม้ว่าจะเป็นปัญหาเพียงส่วนน้อยก็ไม่ควรจะมีขึ้นอีกในอนาคต เพราะเมื่อมีข่าวคราวดังกล่าวเกิดขึ้นแล้วย่อมได้สร้างภาพพจน์ที่เสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กรครูทั้งมวล แนวทางแก้ไขจึงไม่ใช่แค่เพียงการจัดการศึกษาให้ความรู้ในระดับมหาวิทยาลัย ยังไม่ใช่นักคิดเอาเองว่าครูและบุคลากรทางการศึกษาคงได้รู้ได้เรียนกันมาแล้ว คงไม่ประพฤติดัวทำผิด แล้วปล่อยปะละเลย แต่อยู่ที่การเอาใจใส่ดูแลการปลูกจิตสำนึก การกวดขัน และการลงโทษที่เด็ดขาดของหน่วยงานต้นสังกัด เพราะหากมีครูประพฤติผิดทางเพศร้ายแรงย่อมไม่มีโอกาสแก้ตัวได้ ครูจึงต้องตระหนักและวางตัวเรื่องทางเพศให้มาก ๆ ครูพึงตระหนักว่าไม่มีความคุ้มค่าเลยกับการพ่ายแพ้ต่ออำนาจกิเลสฝ่ายต่ำ เพราะจะสูญเสียทั้งอาชีพการงาน สูญเสียรายได้ สูญเสียอนาคต สูญเสียเกียรติ และสูญเสียความภาคภูมิใจในการประกอบวิชาชีพครู บทบาทหน้าที่ครูต่อนักเรียนจึงสามารถทำได้เพียงสอนวิชาความรู้และอบรมศีลธรรมจรรยาเท่านั้น ไม่สามารถล่วงเกินทางร่างกาย ทางวาจา และทางจิตใจได้ แม้วินัยครูและจรรยาบรรณครูมีมากมายหลายข้อ แต่ถ้าครูรักษาใจของตนให้มีอุดมการณ์ที่เต็มเปี่ยม เพียบพร้อมด้วยจิตวิญญาณความเป็นครูแล้ว ครูคนนั้นก็ไมอาจทำความผิดใด ๆ ได้เลย

เอกสารอ้างอิง

จะเด็จ เชาวน์วิไล. (2563, พฤษภาคม 13). ผู้อำนวยการมูลนิธิหญิงชายก้าวไกล. สัมภาษณ์. BBC News ไทย.

ข่มขืนนักเรียน: กำจัดระบบอุปถัมภ์-อำนาจนิยม ทางแก้ปัญหาล่วงละเมิดทางเพศในโรงเรียน.

สืบค้น มิถุนายน 15, 2565, จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-52643849>.

ธีร์ ภวังคนันท์. (2563, ธันวาคม 8). ผู้อำนวยการศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน สำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สัมภาษณ์. ไทยรัฐออนไลน์. สถิติ 7 ปี ล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน

ครูไม่มีสิทธิก้าวพลาด. สืบค้น มิถุนายน 5, 2565, จาก

<https://www.thairath.co.th/scoop/1988528>.

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 27) พ.ศ. 2562. (2562, 27 พฤษภาคม). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 136, ตอนพิเศษ 69 ก. หน้า 127-133.

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547. (2547, 23 ธันวาคม). **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 121, ตอนพิเศษ 79 ก. หน้า 41-46.

สำนักงานคณะกรรมการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.). (2560). **วินัยข้าราชการครูและบุคลากร**

ทางการศึกษา. สืบค้น มิถุนายน 15, 2565, จาก <https://shorturl.lasia/l2ohM>.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2550). **กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา (เล่ม 3).** กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.

สมพงษ์ จิตระดับ. (2563, พฤษภาคม 26). ผอ.ศูนย์วิจัยและพัฒนาเด็กและเยาวชน จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์. ไทยรัฐออนไลน์. **3 วงจรการศึกษาทำเด็กถูกละเมิดทางเพศ.** สืบค้น

มิถุนายน 8, 2565, จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/1853438>.

อังคณา อินทสา. (2564, มิถุนายน 17). หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ มูลนิธิหญิงชายก้าวไกล.

สัมภาษณ์. ไทยรัฐออนไลน์. **คุกคามทางเพศในสถานศึกษาน่าห่วง จี้โรงเรียน-มหาวิทยาลัยแก้ปัญหา**

จริงจัง. สืบค้น มิถุนายน 3, 2565, จาก <https://www.thairath.co.th/news/society/2117811>.

อัมพร พินะสา. (2563, พฤษภาคม 26). เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.

สัมภาษณ์. ไทยรัฐออนไลน์. **กวาดล้างครูนอกกรอบการศึกษา.** สืบค้น มิถุนายน 10, 2565,

จาก <https://www.thairath.co.th/news/society/1852599>.

ภาคผนวก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2566

รองศาสตราจารย์ ดร.กาสัก เตชะชนหมาก
รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระภัทรา เอกผาชัยสวัสดิ์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพิชารมณ
รองศาสตราจารย์ ดร.วรกฤต เกื่อนช้าง

รองศาสตราจารย์ ดร.สรณัฐ ไตลังคะ
รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ
พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, (ผศ.ดร.)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชา หนองทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตยา ทองเกิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมุक्त สมชอบ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิฐ นาสี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิษณุ บุญนิยม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิรมย์ อันประเสริฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนต์นภัส มโนการณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลเกีย เขียวดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรารมณ นันทะเสน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศารทูล สันติวาสะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรตี ปรีชาปัญญากุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงสิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ บุญเทียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
มหาวิทยาลัยทักษิณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
นครสวรรค์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
สมาคมกีฬาฟุตบอลแห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2566

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุริยะ หาญพิชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำไพ ยงกุลวณิช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทระ ลิ้มปศิระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สัจจา ไกรศรีรัตน์

พระมหาอินทร์วงศ์ อิสสรภาณี (ดร.)

อาจารย์ ดร.โกสุม โอมพรนุวัฒน์

อาจารย์ ดร.ชฎานิตย์ ยิ้มสวัสดิ์

อาจารย์ ดร.ปฏิพัฒน์ บุญรักษ์

อาจารย์ ดร.ปรีดี หงษ์สตัน

อาจารย์ ดร.รัตนา ชุกซอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โรงเรียนบ้านป่าแขวง จังหวัดพิจิตร

Linnaeus University ประเทศสวีเดน

โรงเรียนจักรคำคณาทร จังหวัดลำพูน

แนะนำผู้เขียน

ลัดดาวรรณ บุญคง

หน่วยงานสังกัด

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ความสนใจทางวิชาการ

รัฐประศาสนศาสตร์

E-mail:

laddawanaom2530@gmail.com

สุภาวดี ลาภเจริญ

หน่วยงานสังกัด

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความสนใจทางวิชาการ

บริหารการศึกษา

E-mail:

supawadeela2@gmail.com

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ความสนใจทางวิชาการ

พัฒนาชุมชน, พัฒนาสังคม

E-mail:

theerasak.research@gmail.com

กรกฎ จำเนียร

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ความสนใจทางวิชาการ

วิทยาการจัดการ

E-mail:

keaosanit@hotmail.com

ภูริ ชุณหะจักร

หน่วยงานสังกัด

สาขาวิชาการประกอบอาหารเพื่อสุขภาพ วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ความสนใจทางวิชาการ

การท่องเที่ยวเชิงอาหาร, พฤติกรรมผู้บริโภค, การส่งเสริมการท่องเที่ยว

E-mail:

chefmungon@gmail.com

ผกามาศ ทองศรีเมือง

หน่วยงานสังกัด นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ความสนใจทางวิชาการ บริหารการศึกษา
E-mail: pla421409@gmail.com

กำพล ตั้งเอกชัย

หน่วยงานสังกัด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
ความสนใจทางวิชาการ บริหารธุรกิจและการบัญชี
E-mail: kumpoltungeakachai.plu@gmail.com

พรรณทิพย์ เพ็ชรวิจิตร

หน่วยงานสังกัด สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ความสนใจทางวิชาการ สังคมศึกษา
E-mail: nantawas1535@gmail.com

ราตรี แจ่มนิยม

หน่วยงาน/สังกัด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ความสนใจทางวิชาการ ภาษาไทย, ภาษาศาสตร์
E-mail aob_2549@hotmail.com

ปลินดา ระมิงค์วงศ์

หน่วยงานสังกัด หลักสูตรการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ความสนใจทางวิชาการ พัฒนาชุมชน
E-mail: palinda_ram@cmru.ac.th

ศิวกกร แกรุ่น

หน่วยงานสังกัด

นิสิตวิชาเอกภาษาไทย หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ความสนใจทางวิชาการ

วรรณกรรมไทย, ภาษาไทย

E-mail:

kongsiwakorn119@gmail.com

ปิติเทพ อยู่ยืนยง

หน่วยงาน/สังกัด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ความสนใจทางวิชาการ

นิติศาสตร์

E-mail:

pedithep@gmail.com

ยรรยง ลั่นลอด

หน่วยงาน/สังกัด

อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

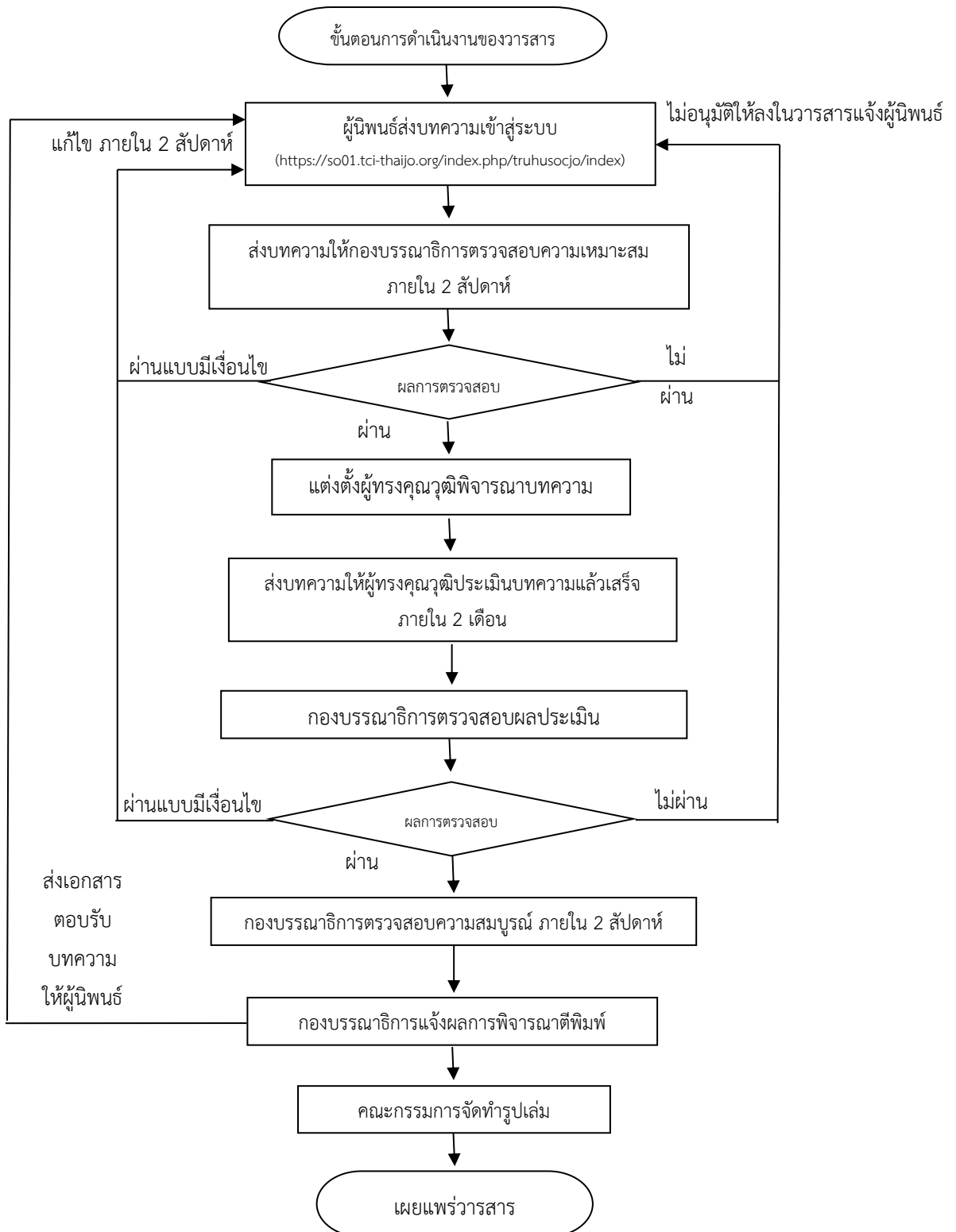
ความสนใจทางวิชาการ

วิชาชีพครู, พุทธศาสนา

E-mail:

999yanyong@gmail.com

ขั้นตอนการดำเนินงานวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ

สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับบทความ

สำนักงานวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
321 ถนนารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
โทรศัพท์ 064-313-8785 Email: husocjo@gmail.com

1. ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตีพิมพ์บทความประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1.1 บทความวิจัย (Research Article) ได้แก่ รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้ใหม่เป็นประโยชน์ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใด ๆ มาก่อน

1.2 บทความวิชาการ (Academic Article) ที่เสนอเนื้อหาความรู้วิชาการ มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิตนักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป

1.3 บทความปริทัศน์ (Review Article) เป็นบทความที่รวบรวมความรู้จากตำรา หนังสือ และวารสารใหม่ หรือจากผลงานและประสบการณ์ของผู้นิพนธ์

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ โดยพิจารณาบทความจะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อหรือข้อมูลของผู้นิพนธ์บทความ และผู้นิพนธ์ไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ (Double- Blind Peer Review)

การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จะต้องผ่านการตรวจสอบบทความและพิสูจน์อักษร

ผู้นิพนธ์ควรตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของบทความที่วารสารกำหนด ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องแน่นอน พร้อมทั้งพิสูจน์อักษรก่อนที่จะส่งบทความนี้ให้กับกองบรรณาธิการเตรียมบทความให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสารจะทำให้การพิจารณาตีพิมพ์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และทางกองบรรณาธิการของสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาบทความจนกว่าจะได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสาร

การเตรียมบทความ

บทความต้องเป็นตัวพิมพ์ดีด โดยใช้ชุดแบบอักษร (Font) ชนิดไทยสารบรรณ (TH Sarabun PSK) ขนาดอักษร 14 จัดกั้นหลังตรง และมีระยะห่างระหว่างบรรทัดหนึ่งช่อง (Double Spacing) ตลอดเอกสาร พิมพ์หน้าเดียวลงบนกระดาษพิมพ์สันขนาดบีห้า (B5) พิมพ์ให้ห่างจากขอบกระดาษด้านบน 1 นิ้ว ด้านซ้ายและด้านขวากับด้านล่าง 0.75 นิ้ว พร้อมใส่หมายเลขกำกับทางมุมขวาบนทุกหน้าบทความไม่ควรยาวเกิน 15 หน้ากระดาษพิมพ์สัน โดยนับรวมภาพประกอบและตาราง

2. ส่วนบทคัดย่อ (Abstract)

บทคัดย่อควรมีความยาว 250 – 300 คำ โดยแยกต่างหากจากเนื้อเรื่อง บทความวิจัยและบทความปริทรรศน์ต้องมีบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งบทคัดย่อควรเขียนให้ได้ใจความทั้งหมดของเรื่อง ไม่ต้องอ้างอิงเอกสาร รูปภาพ หรือตาราง และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) สรุป (Conclusion) และคำสำคัญ (Key Words) ซึ่งควรเรียบเรียงตามลำดับและแยกหัวข้อให้ชัดเจน ดังนี้

- วัตถุประสงค์ ควรกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- วิธีการศึกษา ควรกล่าวถึงวิธีการค้นคว้าข้อมูล ระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาศึกษา สถิติที่นำมาใช้
- ผลการศึกษา ควรประกอบด้วยผลที่ได้รับจากการค้นคว้า ศึกษา และผลของค่าสถิติ (ในกรณีมีการวิเคราะห์)
- สรุป ควรกล่าวถึงผลสรุปของการค้นคว้าและศึกษา
- คำสำคัญ ควรมีคำสำคัญ 3 - 6 คำ ที่ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา และจะปรากฏอยู่ในส่วนท้ายของบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยต้องจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร และคั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (.)

3. ส่วนเนื้อเรื่อง ควรประกอบด้วย

3.1 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (Review) ข้อมูลจากรายงานวิจัย ความรู้ และหลักฐานต่างๆ จากหนังสือหรือวารสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และกล่าวถึงเหตุผลหรือความสำคัญของปัญหาในการศึกษาครั้งนี้ สมมติฐานของการศึกษา ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ชัดเจน

3.2 วิธีการศึกษา (Methods) กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.3 ผลการศึกษา (Results) เป็นการแสดงผลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ในข้อ 3.2 ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่องและแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิ ตามความเหมาะสม

3.4 การอภิปรายผล (Discussion) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ของผู้นิพนธ์นำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของผู้อื่น เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้งข้อดี

ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

3.5 ข้อเสนอแนะ (Suggestion) การแนะนำการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

3.6 กิตติกรรมประกาศ (acknowledgements) เป็นส่วนที่กล่าวขอบคุณต่อองค์กร หน่วยงานหรือบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการวิจัย รวมทั้งแหล่งที่มาของเงินทุนวิจัย และหมายเลขของทุนวิจัย

3.7 เอกสารอ้างอิง (References) ใช้รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (Citations in text) เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ () แทรกในเนื้อหา ซึ่งมีรูปแบบการเขียนอ้างอิงแตกต่างกันตามประเภทของเอกสารหรือแหล่งที่ใช้อ้างอิง ดังนี้

การจัดรูปแบบหน้ากระดาษวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ระยะขอบ บน 1”

***ตั้งค่าน้้ากระดาษ ขนาด B5
(7.17”×10.12”)***

ภายนอก 0.75”

ภายใน 0.75”

ล่าง 0.75”

ชื่อบทความภาษาไทย
ชื่อบทความภาษาอังกฤษ
(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 18)

ชื่อผู้พิมพ์ภาษาไทย*
ชื่อผู้พิมพ์ภาษาอังกฤษ
(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14)

บทคัดย่อ
(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14)

เนื้อหาของบทความ ใช้ รูปแบบอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14 ความยาวของบทคัดย่อ ภาษาไทย 250 - 300 คำ โดยให้เขียนเป็นร้อยแก้ว เน้นเฉพาะเนื้อหาที่สำคัญ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ วิธีการ ผลและวิจารณ์ หรือข้อเสนอแนะอย่างย่อ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

คำสำคัญ: (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3 - 5 คำ เป็นภาษาไทย ซึ่งตรงกับคำสำคัญในภาษาอังกฤษ เช่น รูปแบบบทความ, ขนาดตัวอักษร, รูปแบบตัวอักษร (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

* ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ, สาขาวิชา หน่วยงานต้นสังกัด (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวธรรมดา ขนาดอักษร 12)

ABSTRACT

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14)

ความยาวของบทคัดย่อภาษาอังกฤษ 250 – 300 คำ และต้องตรงกับบทคัดย่อภาษาไทย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

Keywords: (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความประมาณ 3 - 5 คำ เป็นภาษาอังกฤษ ต้องตรงกับคำสำคัญในภาษาไทย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

บทนำ

อธิบายถึงความเป็นมาของเรื่องที่วิจัย ความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษาวิจัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และชัดเจน การใช้คำย่อ ต้องมีคำสมบูรณ์ไว้ในครั้งแรกก่อน เนื้อหาของตัวเรื่องควรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (ควรระบุเป็นข้อ ๆ)

วิธีดำเนินการวิจัย

อธิบายขั้นตอนการวิจัยด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยกล่าวถึงแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

อธิบายถึงสิ่งที่ได้จากการศึกษาหรือวิจัย ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล และการแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน และการวิจารณ์ผลการวิจัย ซึ่งการรายงานผลการวิจัยและการวิจารณ์นั้น ควรยึดวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยเป็นหลัก เพื่อชี้ให้เห็นว่าผลการวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างไรบ้างและสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้หรือไม่อย่างไร โดยเสนอหลักฐานข้อมูลอย่างเป็นระเบียบและเข้าใจง่าย

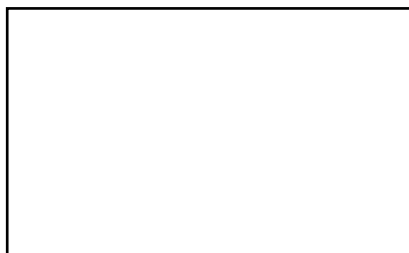
(กรณีมีตาราง)

ตาราง 1 เนื้อหาที่เป็นตารางและคำอธิบายสามารถใช้เป็นรูปแบบ1 คอลัมน์ ได้ตามความเหมาะสม

(n=30)

หัวข้อ	ขีดเส้น 2 เส้น
	ขีดเส้น 1 เส้น
รวม	ขีดเส้น 1 เส้น
	ขีดเส้น 2 เส้น

(กรณีมีภาพ)



ภาพ 1 ชื่อภาพ

(ที่มา: ✓)

อภิปรายผล

ควรอธิบายถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาหรือวิจัย ว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ ควรอ้างถึงทฤษฎี หรือ ผลการศึกษาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบ

ข้อเสนอแนะ

อธิบายถึงการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หรือข้อเสนอแนะปัญหาที่พบในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

(ดูรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง)

***หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
321 ถ.นารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมืองลพบุรี จ.ลพบุรี 15000
โทรศัพท์ 0-3642-7485 – 93 ต่อ 40012 โทรสาร 0-3641-1150
Email: husocjo@gmail.com

รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (Citations in text)

1. ใช้รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาแบบ APA Style (The Publication Manual of the American Psychological Association)

2. การลงรายการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ () แทรกในเนื้อหา ในรูปแบบดังนี้ (เครื่องหมาย √ แสดงถึงการเคาะ 1 ครั้ง เวลาลงรายการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา และรายการเอกสารอ้างอิงไม่ต้องใส่ลงไป)

- ผู้แต่งที่เป็นคนไทย ใส่ ชื่อ-ชื่อสกุล โดยไม่ต้องใส่นำหน้านาม ยศ หรือ ตำแหน่งทางวิชาการ
- ผู้แต่งชาวต่างประเทศ ใส่เฉพาะนามสกุลและตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,)

(ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง,ปีที่พิมพ์,หน้าที่ใช้อ้างอิง)

3. ถ้ามีการกล่าวถึงชื่อผู้แต่งไว้แล้ว ให้ใส่วงเล็บต่อจากชื่อผู้แต่ง โดยในวงเล็บไม่ต้องระบุชื่อผู้เขียนซ้ำ
 อีก สำหรับชื่อชาวต่างประเทศให้ใส่นามสกุลของผู้แต่ง โดยสามารถอ้างอิงได้ 2 วิธี คือ ถ้าระบุนามสกุลใน
 เนื้อความให้ระบุปีที่พิมพ์ในวงเล็บ

ลมูลร้ร้ร้ร้(2540,ร้ร้ร้105)

Watson(1992,p.89)

4. เอกสารภาษาต่างประเทศที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 หน้า ใช้ตัวอักษรย่อ pp.

(Jensen, v1991, v p.8)

(Jensen, 1991, pp. 8-15)

5. ถ้ามีผู้แต่ง 2 คน และไม่เกิน 5 คน ให้ลงชื่อผู้แต่งทั้งหมดตามลำดับรายการที่ปรากฏ คั่นคนที่ 1-5 ด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และคนรองสุดท้ายกับคนสุดท้าย คั่นด้วยคำว่า “และ” สำหรับภาษาไทย ส่วนภาษาอังกฤษใช้ “&”

(นวนจันทร์ รัตนากร, ฐติมา สัจจามันท์, และมารศรี ศิวรักษ์, 2539, หน้า 75)

(William,√Kates,√&√Devies,√1995,√p.61)

6. ถ้ามีผู้แต่ง เกิน 5 คนหรือตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป ให้ใส่เฉพาะผู้แต่งคนแรก และตามด้วยคำว่า “และคนอื่นๆ” สำหรับภาษาไทย ส่วนภาษาอังกฤษใช้คำว่า “et al.”

(อุบล/บุญชู, และคนอื่นๆ, 2539, หน้า 37)
(Heggs, et al., 1999, pp. 4-7)

7. สิ่งพิมพ์ที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง ใช้ชื่อเรื่องแทนชื่อผู้แต่ง

(การพัฒนาสุขนิสัย, 2548, หน้า 77)
(Organization Management, 2011, pp. 53-54)

8. ข้อความที่นำมาอ้างอิง พบแหล่งที่ใช้อ้างอิงมากกว่า 1 แหล่ง สามารถเขียนไว้ในวงเล็บเดียวกันได้ โดยใช้เครื่องหมาย อัฒภาค (;) คั่นแต่ละงานและเรียงตามลำดับของชื่อผู้แต่ง

(นวลจันทร์/รัตนกร, 2539, หน้า 37; มารศรี/ศิริรักษ์, 2552, หน้า 75; เยาวภา/โตทรัพย์, 2554, หน้า 2)
(Heggs, 1999, p. 7; Kates, & Davies, 2004, pp. 23-26)

9. การอ้างอิงเอกสารจากอินเทอร์เน็ต กรณีที่นำเนื้อหาจากอินเทอร์เน็ต

(ชื่อผู้แต่ง, ปีพิมพ์, ย่อหน้า...)
(สุดแดน/วิสุทธิลักษณ์, 2548, ย่อหน้า 3)
(Gorman, 2000, para. 3)

การเขียนเอกสารอ้างอิง

1. เครื่องหมาย "v" แสดงถึงการเว้นระยะ 1 เคาะ เวลาลงรายการรายการเอกสารอ้างอิงไม่ต้องใส่ลงไป
2. หากรายการใดไม่มี ไม่ต้องลงรายละเอียดในบรรณานุกรม ให้ลงรายการถัดมา
3. การลงรายการผู้แต่ง ผู้แต่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือสถาบัน

- ถ้าเป็นบุคคลประเภทสามัญชน >> ตัดคำนำหน้านาม นาย, นาง, นางสาว ดร. นายแพทย์ พล.อ. ผศ. รศ.

- ถ้าผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศ >> เขียนชื่อสกุลขึ้นก่อน ค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค ตามด้วย ชื่อต้น (First name) และ ชื่อกลาง (ถ้ามี)

- ถ้าผู้แต่งมีบรรดาศักดิ์ ฐานันดรศักดิ์หรือสมณศักดิ์ >> กลับเอาบรรดาศักดิ์ไว้หลังชื่อกับนามสกุล ค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (.)

- ถ้าผู้แต่งเป็นสถาบัน >> ให้บันทึกชื่อสถาบันนั้น ๆ โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหาหน่วยงานย่อย ค้นด้วยชื่อหน่วยงานด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.)

4. ผู้แต่งที่มีฐานะเป็นบรรณาธิการ ให้ลงชื่อผู้แต่ง แล้วตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.) และวงเล็บอักษรย่อ บก. (ย่อมาจาก บรรณาธิการ) สำหรับหนังสือภาษาไทย หรือ Ed. หรือ Eds. (ย่อมาจาก editor(s)) สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศ

ประวิทย์/สุวนิชย์.ว(บก.).

เอี่ยมพร/สกุลแก้ว, วและวสุนธรา/ทับทิมแท้.ว(บก.).

Ford,วGeorgeวS.ว(Ed.).

Jordan,วRobertsวJ,ว&วPeter,วTaylor,วA.ว(Eds.).

5. การลงรายการชื่อหนังสือ

- ชื่อหนังสือให้พิมพ์ด้วยตัวหนาและไม่ขีดเส้นใต้

- ชื่อหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ ให้ขึ้นต้นอักษรตัวแรกของทุกคำด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ และกรณีมี

ชื่อเรื่องรอง ให้พิมพ์ตามหลังเครื่องหมายมหัพภาคคู่ (:) เช่น

New Jersey: A Guide to Its Past and Present.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิปัญญาไทยกับการพัฒนาชนบท: กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก

6. การลงรายการครั้งที่พิมพ์ ให้ลงรายการตั้งแต่การพิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป แล้วใส่ไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ (...)

(พิมพ์ครั้งที่ 2). (พิมพ์ครั้งที่ 3). (พิมพ์ครั้งที่ 4).

(2nd ed). (3rd ed). (4th ed).

7. หนังสือไม่ปรากฏ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ และปีที่พิมพ์

ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ (ม.ป.ป.) = (n.d.)

ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ (ม.ป.ท.) = (n.p.)

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ ชื่อหนังสือ/ (ครั้งที่พิมพ์)./ (ม.ป.ท.):./ สำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ ชื่อหนังสือ/ (ครั้งที่พิมพ์)./ สถานที่พิมพ์:./ (ม.ป.ท.).

ชื่อผู้แต่ง./ (ม.ป.ป.)./ ชื่อหนังสือ/ (ครั้งที่พิมพ์)./ สถานที่พิมพ์:./ สำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง./ (ม.ป.ป.)./ ชื่อหนังสือ/ (ครั้งที่พิมพ์)./ (ม.ป.ท.).

8. หากไม่สามารถพิมพ์จบได้ภายใน 1 บรรทัด ให้ขึ้นบรรทัดใหม่โดยย่อหน้าเข้ามา 7 ตัวอักษร (7 เคาะ)

หัตยา กองจันทิก. (ม.ป.ป.). ฉลากโภชนาการคืออะไร. สืบค้น มกราคม 27, 2543, จาก
<http://www.tda.moph.go.th/tda/html/product>

9. เรียงตามลำดับอักษร ก-ฮ A-Z และแยกภาษาไทยกับภาษาต่างประเทศออกจากกัน

10. กรณีที่ผู้แต่งมีชื่อ-สกุลซ้ำกัน ให้เรียงตามปีน้อยไปมาก และในบรรทัดต่อไปให้พิมพ์ชื่อย่อ 7 ครั้ง แล้วตามด้วย _____. และใส่รายละเอียดชื่อเรื่อง และอื่น ๆ ตามปกติ

รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง.(ปีที่พิมพ์).**ชื่อหนังสือ**(ครั้งที่พิมพ์).สถานที่พิมพ์:สำนักพิมพ์.

หมายเหตุ:

ชื่อหนังสือ (พิมพ์ครั้งที่) กรณีมีพิมพ์ครั้งที่ในวงเล็บต่อท้าย ไม่ต้องใส่เครื่องหมายมหัพภาค (.)

ชื่อหนังสือ. ต้องใส่เครื่องหมายมหัพภาค (.) กรณีไม่มี (พิมพ์ครั้งที่) ต่อท้าย

บันทึกถึงดวงดาว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

บันทึกถึงดวงดาว. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สำเนา ขจรศิลป์, บุญเรียง ขจรศิลป์, สมประสงค์ น่วมบุญลือ, สุริยา เสถียรกิจอำไพ, และบุญสม อีรวณิชกุล.

(2541). การพัฒนารูปแบบค่ายอาสาพัฒนาของนักศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

Jones, M. (2002). *Social Psychology of Prejudice*. New Jersey: Prentice Hall.

2. วารสาร

ผู้เขียนบทความ.(ปีที่พิมพ์,เดือน).ชื่อบทความ.ชื่อวารสาร,ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่), หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

วิกุล แพทย์พาณิชย์. (2545, มีนาคม). ธุรกิจแฟรนไชส์. เนชั่นสุดสัปดาห์, 4(8), 8-11.

Bowen, J. (2005, April). FRBR coming soon to your library?. *Library Resources & Technical Services*, 49(3), 175-188.

3. บทความในหนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง.(ปีที่พิมพ์,เดือน,วันที่).ชื่อบทความ.ชื่อหนังสือพิมพ์,ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่), หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2544, มีนาคม 23). พม่ากับยาเสพติด. *มติชน*, 20(121), หน้า 6.

ปัญหาชายเ็นเมืองเชียงใหม่. (2546, 15 สิงหาคม). *ไทยนิวส์*, 12(23), หน้า 8.

Schwartz, J. (1993, September 30). Obesity affects economic, social status. *The Washington Post*, 30(134), p. A1.

4. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง.√(ปีที่พิมพ์).√ชื่อวิทยานิพนธ์.√ระดับวิทยานิพนธ์√มหาวิทยาลัยหรือสถาบัน.

หมายเหตุ: ระดับวิทยานิพนธ์ปริญญาโท ใช้คำว่า วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หรือ Master's thesis ปริญญาเอกใช้คำว่า วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral Dissertation สำหรับวิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศ หลังระดับวิทยานิพนธ์ให้ใส่เครื่องหมายจุลภาค (,) แล้วจึงตามด้วยชื่อมหาวิทยาลัย

กิ่งแก้ว จันโฉมศึก. (2547). ผลการเรียนรู้เชิงพุทธิพิสัยของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้สื่อประสมประกอบการดำเนินเรื่องผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยสอน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
McKenna, J. C. (1999). Sustainable Ethnic Tourism in Northern Thailand. Master's Thesis, University of Alberta

5. รายงานการวิจัย

ชื่อผู้แต่ง.√ (ปีที่พิมพ์). √ชื่อหนังสือ√ (ครั้งที่พิมพ์). √สถานที่พิมพ์: √สำนักพิมพ์.

สุขุม พรหมเมืองคุณ. (2546). รายงานการวิจัย เรื่อง ความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

6. การสัมภาษณ์

6.1 บทสัมภาษณ์โดยตรง

ผู้ให้สัมภาษณ์.√ (ปี,√เดือน√วันที่ที่สัมภาษณ์).√ตำแหน่งหรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.√สัมภาษณ์.

มา มั่งมูล. (2557, กรกฎาคม 11). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.

6.2 บทสัมภาษณ์ที่นำมาตีพิมพ์

ผู้ให้สัมภาษณ์.√ (ปี,√เดือน√วันที่ที่สัมภาษณ์).√ตำแหน่ง√(ถ้ามี).√สัมภาษณ์.√ชื่อวารสาร,√ปีที่(ฉบับที่),√หน้า.

ทฤษฎี ชาวสวนเจริญ. (2557, กรกฎาคม 7). อธิปไตยกรมปศุสัตว์. สัมภาษณ์. ไทยรัฐ, 50(1254), หน้า 5.

7. สารสนเทศจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อหน่วยงาน./ (ปีที่พิมพ์). /ชื่อเรื่อง./ สืบค้น/เดือน/วัน/ปี./ จาก URL.

หัตยา กองจันทิก. (2552). ฉลากโภชนาการคืออะไร. สืบค้น มกราคม 27, 2553, จาก

<http://www.tda.moph.go.th/tda/html/product/food/label.html>.

Chiang Mai University. (n.d.). Academic Support and Services Units. Retrieved September 1, 1999, from <http://www.erin.gor.au>

วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

พิสูจน์อักษรภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. อาจารย์ ดร.สุธินี วงศ์วัฒนากุล | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิดตา โชติช่วง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. อาจารย์ฉิม เพื่องพึงสุข | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ระวี เรืองวัฒน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 6. อาจารย์ชญาณุฒิ บุญพระเกษ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 7. อาจารย์ ดร.นิธิญา ไชเย็น | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |

บทความทุกบทความได้รับการตรวจความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งข้อความและบทความเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการวารสารและมิใช่ความรับผิดชอบของ

วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บทความที่ดีพิมพ์ในวารสารนี้จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาลงตีพิมพ์วารสารอื่นๆ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา