

วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

Western University Research Journal of Humanities and Social Science

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2569

ISSN 3057-1766 (Print) ISSN 3057-1855 (Online)



วัตถุประสงค์ :

วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กำหนดเผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยที่ต้องการเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอก
2. เป็นสื่อกลางในการนำเสนอความก้าวหน้าทางการวิจัยของนิสิต อาจารย์ นักวิจัย ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการภายนอกได้สร้างสรรค์และเผยแพร่ผลงานวิชาการ
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยให้มีความก้าวหน้าและนำไปสู่การเพิ่มพูนตำแหน่งทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มุ่งเน้นเป็นสื่อกลางในการสร้างองค์ความรู้และเผยแพร่บทความวิชาการและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการในสาขาต่าง ๆ เช่น เศรษฐศาสตร์/บริหารธุรกิจและการจัดการ/รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์/ นิติศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/ศิลปศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ในวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความวิชาการหรือบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ ในวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อย่างเคร่งครัด
3. บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน จากหลากหลายสถาบัน โดยเปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
4. การรับบทความของวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจ และนำไปประยุกต์ใช้ในวงวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม
5. ทศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความวารสารวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น ไม่ถือเป็นทศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เจ้าของ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทร์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเนชั่น

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	วงษ์วิฑิต	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์	สามัคคีธรรม	สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามัญ	มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์
รองศาสตราจารย์ ดร.คณชา	ธนะวัฒน์ปริญญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
		พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
		วิทยาเขตระยอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎากร	วินิจกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏ
		กำแพงเพชร
รองศาสตราจารย์ ดร.พัลลภสรณ์	วรภัทร์ธีระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตรีเนตร	ตันตระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐชญา	ฤาแรง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ดร.ณัฐวัฒน์	พระงาม	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
ดร.นิพัฐพนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยี
		แห่งสุวรรณภูมิ

ฝ่ายประสานงานและจัดการ ส่วนงานวิจัยและบริการวิชาการ

กำหนดออกเผยแพร่

- ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน
- ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม
- ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

บทบรรณาธิการ

วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นวารสารที่ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการที่อยู่ในฐานข้อมูลจัดอันดับจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) รอบที่ 5 พศ.2568-2572 กลุ่ม 2 (ISSN 2465-3578) ดำเนินการตีพิมพ์บทความตามสาขาวิชาต่าง ๆ ที่สัมพันธ์ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างต่อเนื่อง โดยวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้เดินทางมาถึงปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – เมษายน 2569) โดยยังคงคุณภาพทางวิชาการอย่างเข้มข้นตามมาตรฐานวารสารในฐานข้อมูล TCI เพื่อรองรับการประเมินจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index – TCI) และเพื่อให้คุณภาพของบทความเป็นไปตามเงื่อนไข และกติกาสากล วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ยังคงไว้ในวัตถุประสงค์สำคัญ คือการเป็นพื้นที่เปิดทางวิชาการให้กับนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป มีโอกาสเผยแพร่ความรู้ งานวิจัย และผลงานสร้างสรรค์อื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ ต่อการสร้างสรรค์สังคมและประเทศชาติร่วมกับการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการและการพัฒนา

กองบรรณาธิการวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ยังคงยึดมั่นในพันธกิจสำคัญในการคัดเลือกและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยมุ่งหวังให้ผลงานวิจัยและบทความวิชาการของนักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างกว้างขวาง อันจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาทางวิชาการ และการประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในระดับสังคมและประเทศต่อไป วารสารฉบับนี้ได้นำเสนอผลงานที่ผ่านกระบวนการพิจารณาอย่างเข้มงวด โดยบทความทุกเรื่องได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) จำนวน 3 ท่าน จากหลากหลายสถาบัน เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของเนื้อหาทางวิชาการ อันเป็นมาตรฐานสำคัญของวารสารวิจัยในระดับชาติ

ในส่วนของการเผยแพร่ วารสารได้ดำเนินการทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ (Printed Journal) และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งสามารถสืบค้น ดาวน์โฮลด์ และอ่านบทความได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ อันเป็นการตอบสนองต่อบริบทของสังคมดิจิทัลในปัจจุบัน สำหรับวารสารวิจัยฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความที่ได้รับการตีพิมพ์รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 บทความ แบ่งเป็นบทความวิจัยจำนวน 16 เรื่อง และบทความวิชาการจำนวน 4 เรื่อง ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในหลากหลายมิติ โดยผู้อ่านสามารถสืบค้นรายละเอียดเพิ่มเติมได้

ผ่านเว็บไซต์ของวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ>

ในนามคณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านร่วมพิจารณาผลงานทางวิชาการ และขอบคุณนักวิชาการที่ให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพของวารสาร โดยส่งบทความลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง กองบรรณาธิการขอให้ความเชื่อมั่นว่าจะดำเนินการพัฒนามาตรฐานของวารสารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
A Research Competency Improvement Model for Foreign Language Teachers at Guangxi University of Foreign Languages Li Yangyang, Ren Chuming and Supalucsana Lomlai	1-14
Determinants of Psychological Crisis Governance Performance among Undergraduate Students: A Case Study of Yibin University in China Xiaojuan Wu, Issara Siramaneerat and Chaimongkhon Supromin	15-30
การพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านเพื่อยกระดับเศรษฐกิจฐานรากโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร A Development of Small Neighborhood Shops Strengthening the Grassroots Economy through the Community Participation: A Case Study of the Front of Southern Don Muang Airport of Don Muang at Don Muang District in Bangkok จินดา จอกแก้ว, ชเนตติ พิพัฒนางกูร, ดาวพระศุภร์ ทองกลิ่น ณัฐธะปราน คล้ายประสิทธิ์ และนงนาท นพคุณ	31-44
การรับรู้สื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน Online Media Perception Influencing Students' Intention to Enroll in Bachelor's Programs at the Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus ชารวี พานทองและ อภิญา สุพิชญ์	45-58

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
การจัดการสวัสดิการชุมชนเพื่อการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนเมือง เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร Community Welfare Management for Elderly People in Urban Communities, Prawet District Bangkok ชวลีรัตน์ เจริญพร	59-70
ผลกระทบของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรแหล่งท่องเที่ยว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี The Effects of Perceived Organizational Support, Quality of Work Life and Work Engagement on Job Performance of Tourist Attraction Organization's Employees In Amphoe Banglamung Chonburi Province ทิพชญา พิงชาญชัยกุล	71-84
องค์กรแห่งความสุข: กรณีศึกษาบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขต พื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว Happy Workplace: A Case Study of Subdistrict Administrative Organizations in Ta Phraya District, Sa Kaeo Province, Thailand นเรศ อนันต์พุฒิเมธ และมนตรี ชินสมบุญ	85-96
การปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก ในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล Structural Adaptation on the Survival of Small Retail Business in Bangkok in the Digital Economy Era น้ำผึ้ง ปัตวี, รัชมนันท์ บุญอยู่ และชมนกส์ ลิมปสายชล	97-112

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ในธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน The Impact of Good Governance on Service Quality in the Hotel Business in the Three Andaman Provinces บรรณวัชร พลคำ	113-124
ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วน ในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย Legal Measures Regarding on the expedited judgment in the Administrative Court of the Kingdom of Thailand. พุทธรักษา วรวงษ์, ศีรวิษ สุขชัย และชูเดช พันทวี	125-138
ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การและบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อ การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต The Effects of Organizational Commitment and its Antecedents on Employee Retention in Hotel Industry in Phuket Province ภูเก็จ ทองสม, ประยงค์ มีใจซื่อ และ นรพล จินันท์เดช	139-152
การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในท้องโดยสารเครื่องบินของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ: วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเดินทาง Aircraft Cabin Safety Awareness of Secondary School Students Traveling Internationally in Organized Groups: An Analysis of Personal and Travel Behavior Factors รอยพิมพ์ เล้าตระกูล และภาสกร จันทน์พยอม	153-166

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 2 The Development of Schools in Sanam Chai Khet District into Learning Organizations Under the Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 2	167-180
รัศมี มีเดช และ นิวัตต์ น้อยมณ	
ปัจจัยคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชิบะ ประเทศญี่ปุ่น (The Factors Influencing Burnout Among Professional Nurses: Case Study of Narita Hospital, Chiba Province, Japan)	181-192
ลัดตบงกช สีจิ, อัศนีย์ ณ น่าน และอนันตพร วงศ์คำ	
กลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทยกับความมั่นคงใหม่:กรณีศึกษากลุ่มชาติพันธุ์กวย จังหวัดสุรินทร์ Thai Local Ethnic Groups with New Security: Case Study of the Kuy Ethnic Groups in Surin Province	193-206
สิทธิเดช วงศ์ปรัชญา,วรรณพร พุทธภูมิพิทักษ์ ชาญชัย ปัญญาพัฒนศักดิ์ดา และกบแก้ว ปัญญาไทย	
การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในการ เลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ Perceptions of Intercultural Communication Affecting Service Quality: A Case Study of Yamaha Premium After-Sales Service,Srinagarindra Branch	207-218
สุรัชย์ เพชรพงษ์,อริยา พงษ์พานิช และอภิญา สุพิชญ์	

สารบัญ(ต่อ)

บทความวิชาการ	หน้า
การเลือกจังหวัดหลังเกษียณในประเทศไทย: แบบจำลองการตัดสินใจภายใต้กรอบการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ Post-Retirement Province Selection in Thailand: A Decision-Making Model for Quality Longevity Living ไทคิต เครือโสม และ สุขวิทย์ โสภภาพ	219-234
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์กรดิจิทัล Transformational Leadership and Digital Organization มลฑล มานิตย์, ชนะศึก นิษานนท์ และสิริธัมม์ อุดมธรรมมานุภาพ	235-248
แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารด้วยข้อมูลแบบจำลอง สารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน An Approach to Facility Management through Building Information Modeling and Digital Twin วิรัช ปณัฑ์ศิริโรจน์, อธิษฐ์ สิริวิศรา และ ฐิติมา ให้อย่าง	249-264
การจัดการคำสั่งซื้อและฟูลฟิลเมนต์สำหรับโซเชียลคอมเมอร์ซและไลฟ์คอมเมอร์ซ: กระบวนการ รูปแบบ และโครงสร้างเครือข่ายการจัดเก็บและกระจายสินค้า Order Management and Fulfillment for Social and Live Commerce: Processes, Models, and Fulfillment Network Design สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร	265-278

A Research Competency Improvement Model for Foreign Language Teachers at Guangxi University of Foreign Languages

¹Li Yangyang, ²Ren Chuming and ³Supalucsana Lomlai

¹Ph.D. candidate in Educational Administration,

Interdisciplinary Studies College, Payap University, Thailand

² Research Management Office, Nanning Normal University, China.

³Doctoral Degree Program, Interdisciplinary Studies College, Payap University, Thailand.

¹Corresponding author. E-mail: 6509040083@payap.ac.th

Received January 13,2026; Revised January 31, 2026; Accepted April 24,2026

Abstract

This article aimed to: 1) investigate the current status and needs of research competency among foreign language teachers at Guangxi University of Foreign Languages; 2) construct a research competency enhancement model; and 3) evaluate the appropriateness and effectiveness of the model. A mixed research approach was adopted, integrating quantitative and qualitative research. The theoretical framework is based on competency theory, Management Process Theory (POLC), and teacher professional development theory. Research tools included questionnaires and semi-structured interviews. The research subjects were all foreign language teachers at Guangxi University of Foreign Languages (N=202). A questionnaire survey was conducted among all teachers, and in-depth interviews were conducted with administrators and teacher representatives through purposive sampling. Data analysis employed mean, standard deviation, modified Needs Priority Index (PNI), and content analysis. The study found a significant gap between the current status and expectations of foreign language teachers' research competency, with teachers showing a high need for improvement across the five core competency dimensions. Based on empirical research, the research competency enhancement model constructed in this study includes four core elements: guiding principles, target system, implementation path, and supporting conditions. The implementation path, based on POLC theory, includes four cyclical phases: planning, organizing, leading, and controlling, systematically improving teachers' research capabilities. Expert evaluation results show that the model achieves a high level in terms of appropriateness and effectiveness, demonstrating significant practical application value. The finding indicates that the model possesses important theoretical and practical value, can systematically enhance the research competency of foreign language teachers, and can provide a valuable reference for similar applied undergraduate institutions.

Keywords: competency; improvement model; foreign language teachers

Introduction

In today's increasingly competitive global landscape, innovation has become a key driving force for national development. In 2022, the report of the 20th National Congress of the Communist Party of China emphasized the need to comprehensively improve the quality of independent talent cultivation, focus on nurturing top-notch innovative talents, and accelerate the development of a national strategic talent pool. The advancement of national strategies involves multiple complex fields, including the economy, science and technology, and society. Only talents equipped with innovative thinking and capabilities can play a leading role in key technological breakthroughs, industrial transformation and upgrading, and innovation in social governance. In the process of the connotative development of higher education, university foreign language teachers, as a core force in cultivating regional foreign affairs talents, shoulder the important mission of promoting the high-quality development of foreign language education and serving local strategies for opening up to the outside world. The research literacy and research competency of university foreign language teachers directly affect the quality of foreign language teaching, the deepening of disciplinary development, and the alignment of talent cultivation with regional needs. Research-informed teaching benefits both teachers' instructional innovation and students' innovative development. Research-informed teachers often communicate course-relevant research findings in the classroom and connect learners' needs with research-based knowledge and research competency, thereby identifying appropriate instructional content and key themes more effectively and facilitating knowledge transfer (Baumann, 2025). However, existing studies reveal deficiencies in the research capabilities of foreign language teachers. Wang et al. (2023) reported that only 18.33% of Chinese EFL teachers conducted research frequently, while 81.67% did so infrequently or not at all; regarding research literature reading, only 31.11% read frequently. Zhang (2019) reported a significant lack of research knowledge in university foreign language teachers' professional knowledge base; accordingly, recent evidence emphasizes that institutional support and research mentorship are crucial for university EFL teachers' research engagement, pointing to the need for a more supportive research environment (Li & Xu, 2024). Moreover, teachers often lack systematic research training (Zheng & Ruan, 2018), as well as expert guidance, peer support, and collaborative opportunities (Zhang et al., 2025).

Guangxi University of Foreign Languages is located at the forefront of China-ASEAN cooperation and undertakes the mission of serving China's Belt and Road Initiative and supporting

Guangxi's role as an open gateway to ASEAN. However, there remains a significant gap between the research competency of foreign language teachers at the university and the requirements for the high-quality development of application-oriented institutions. At the institutional level, research output is relatively limited, with comparatively few high-level publications and a small number of competitively funded projects; meanwhile, the development of the research team is uneven, as some teachers demonstrate weak research competency and limited experience in topic selection, research design, and academic writing. In addition, research team building lags behind, as stable platforms for team-based collaboration and effective mechanisms for collaborative innovation have yet to be established. These concerns align with evidence that foreign language teachers in private universities generally show insufficient research competency, accompanied by restricted output levels, marked competency disparities, and underdeveloped collaborative mechanisms (Song, 2023). Research on applied undergraduate institutions similarly reports multiple constraints on foreign language teachers' research development, including unremarkable research outputs and project applications, generally weak and uneven research competency, and insufficient platforms and mechanisms for team-based collaboration and collaborative innovation (Mao, 2022). Yet the literature offers few operational, evidence-informed models specifically designed to improve research competency in private, application-oriented contexts. This gap is practically significant because stronger research competency supports discipline development, enhances research team capacity, and promotes research-informed teaching.

To address this need, the study integrates competency theory, management process theory (POLC), and teacher professional development theory to develop a research competency improvement framework. Competency-based approaches highlight individual characteristics that differentiate more successful from less successful performers (Škrinjarić, 2022). POLC provides a process logic for designing the model's institutional implementation pathway (Robbins & Coulter, 2018; Bush et al., 2020). Teacher professional development theory informs a staged training strategy and a continuous improvement mechanism (Yuan & Burns, 2017). Using a mixed-methods design involving foreign language teachers at Guangxi University of Foreign Languages, the study identifies priority needs by comparing current and desired research competency levels, develops the model based on survey and interview evidence, and refines it through expert review of feasibility and

perceived effectiveness. The resulting model adopts a cyclical development mechanism and can serve as a reference for similar institutions seeking to enhance foreign language teachers' research competency.

Research Objectives

1. To assess foreign language teachers' current and target research competency levels and identify priority development needs.
2. To develop a research competency enhancement model based on the literature review, needs assessment, and interview evidence.
3. To evaluate and refine the model's feasibility and perceived effectiveness through expert review.

Research Methodology

This study employed a mixed-methods research design at Guangxi University of Foreign Languages, and was divided into three phases.

Step 1 : To assess foreign language teachers' current and target research competency levels and identify priority development needs.

1. Sample Group. For the quantitative phase, the study surveyed the entire population of in-service foreign language teachers at Guangxi University of Foreign Languages during the 2024–2025 academic year (N = 202). Teachers who were not in active service during the data-collection period (e.g., on long-term leave) were excluded. For the qualitative phase, purposive sampling was employed to ensure variation in roles and research experience. The interviewees included four administrative personnel (the director of the Research Office, a Research Office staff member, a vice dean responsible for research, and a vice president) and three frontline foreign language teachers.

2. Research Tools. This study used a questionnaire and semi-structured interviews to examine the current status and desired level of foreign language teachers' research competency. The questionnaire measured teachers' current and desired competency levels and identified priority needs. The interviews provided contextual explanations and complemented the quantitative findings.

3. Research Instrument Characteristics. The questionnaire was developed based on a competency model and consisted of three parts: demographic information, research experience, and current and desired research competencies. The dimensions and item structure of research competency were adapted from Marrs et al.'s (2022) instrument measuring perceived research

competence and covered five dimensions: research status appraisal, methodological competence, reflective competence, academic communication competence, and content knowledge. All items were rated on a five-point Likert-type scale. To supplement and interpret the questionnaire findings, semi-structured interviews were conducted, focusing on the research support environment and practical problems encountered by teachers in their research practice.

4. Quality of Research Tools. The questionnaire and interview protocol were developed based on relevant theories and literature and refined through iterative revisions. Three experts evaluated the content validity of the questionnaire items, and the Item-Objective Congruence (IOC) index was computed; items with IOC values below 0.67 were revised or removed. A pilot test was conducted prior to the main data collection to examine internal consistency. The Cronbach's alpha coefficients for all dimensions were ≥ 0.70 , indicating acceptable reliability of the questionnaire.

5. Data Collection. The questionnaire was administered online and collected electronically via platforms such as WeChat and QQ. Interviews were conducted either online or face-to-face; all sessions were audio-recorded and transcribed verbatim.

6. Data Analysis. Quantitative and qualitative data were analyzed separately. Quantitative analysis described the current and desired levels of foreign language teachers' research competency and provided a basis for subsequent gap analysis. Qualitative analysis was used to supplement and explain the quantitative results.

7. Statistical Methods Used. Quantitative data were analyzed using SPSS to obtain descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The Modified Priority Needs Index (PNI-modified) was used to examine gaps between current and desired levels of research competency and was calculated as $(I - D) / D$, where I represents the mean score for the desired level and D represents the mean score for the current level (Wongwanich, 2005). Mean scores were interpreted using the real limits of a five-point scale (Lindner & Lindner, 2024): 4.51–5.00 (highest), 3.51–4.50 (high), 2.51–3.50 (moderate), 1.51–2.50 (low), and 1.00–1.50 (lowest). Competency indicators with desired mean scores above 3.50 and relatively high PNI-modified values were identified as key inputs for constructing the research competency improvement model. Qualitative data were analyzed using content analysis.

Step 2: To develop a research competency enhancement model based on the literature review, needs assessment, and interview evidence.

1. Data Sources. This phase utilized the questionnaire and interview data obtained in Phase 1 as the research subjects.

2. Research Tool. Foreign Language Teachers' Research Competency Enhancement Model (Preliminary Framework).

3. Tool Characteristics. The model includes guiding principles, a goal system, implementation paths and operational mechanisms (based on POLC theory: Planning–Organizing–Leading–Controlling), and supporting conditions, emphasizing the combination of theoretical guidance and practical orientation.

4. Tool Quality. The model construction is based on the empirical results of Phase 1 and systematically integrates competency theory, management process theory (POLC), and teacher professional development theory to ensure theoretical support and logical consistency.

5. Data Collection. Information required for model construction is obtained by summarizing and organizing the questionnaire survey data and semi–structured interview data from Phase 1.

6. Data Analysis. A comprehensive analysis is conducted on the quantitative survey results and interview texts to extract the core elements and structure of the model.

7. Statistical Methods Used. No new statistical tests are conducted in this phase; instead, comprehensive analysis and theoretical modeling are carried out based on the statistical analysis results of Phase 1.

Step 3 : To evaluate and refine the model's feasibility and perceived effectiveness through expert review.

1. Sample Group. Purposeful sampling was used to recruit three types of experts: three education management experts, three research methodology experts, and three foreign language education experts, for a total of nine participants.

2. Research Tool. A questionnaire for evaluating the research competency enhancement model. The questionnaire's conceptual framework draws on the implementation outcome–related research proposed by Proctor et al. (2011) and Weiner et al. (2017), using model suitability and effectiveness as the core dimensions of evaluation. Suitability assessment covers the rationality of guiding principles, the clarity of the goal system, the feasibility of the implementation path, and the adequacy of supporting conditions; effectiveness assessment focuses on the feasibility of practical application, expected results, and actual fit.

3. Tool Characteristics. The questionnaire consists of four parts: basic information of the evaluators, model suitability evaluation, model effectiveness evaluation, and open-ended comments, balancing quantitative assessment and qualitative feedback.

4. Tool Quality. The assessment questionnaire was developed based on the model framework, reviewed and revised by dissertation supervisor, and its content validity was tested by three experts. The Item-Objective Consistency Index (IOC) was used, retaining items with an IOC ≥ 0.67 .

5. Data Collection. Experts were invited to participate in the model evaluation. A draft model and assessment questionnaire were sent in advance, and evaluation opinions and questionnaire data were collected centrally through expert seminars.

6. Data Analysis. Quantitative data was used to assess the overall suitability and effectiveness of the model, while qualitative data was used to revise and improve the model.

7. Statistical Methods Used. SPSS was used to calculate the mean and standard deviation as reference indicators for assessing model suitability and effectiveness; a mean ≥ 3.51 and a standard deviation ≤ 1.00 were considered to indicate relatively consistent model evaluation results. Open-ended comments were processed using content analysis to form the final version of the model.

Research Results

Objective 1. To assess foreign language teachers' current and target research competency levels and identify priority development needs.

1. Questionnaire survey results

The results of a questionnaire survey of 202 foreign language teachers (Table 1) show that their overall research competency is at a moderate level ($M=3.32-3.43$), while their expected level is at a high level ($M=3.85-3.91$), indicating a significant gap between the current situation and expectations. Skills in reviewing the state of research (X1) and communication skills (X4) have the highest priority ($PNI=0.18$ and 0.16 , respectively), followed by methodological skills (X2, $PNI\text{-modified}=0.15$). X3 has the largest standard deviation ($SD=1.14$), indicating significant individual differences in teachers' reflective abilities regarding research results.

Table 1 Current and desirable levels and needs of foreign language teachers' research competency (n = 202)

	Current		Level	Desirable		Level	Needs	
	M	SD		M	SD		PNI _{modified}	Rank
X1: Skills in Reviewing the State of Research	3.32	1.00	moderate	3.91	0.92	high	0.18	1
X2: Methodological Skills	3.35	0.86	moderate	3.86	0.89	high	0.15	3
X3: Skills in Reflecting on Research Findings	3.43	1.14	moderate	3.85	0.80	high	0.12	5
X4: Communication Skills	3.32	0.97	moderate	3.85	0.75	high	0.16	2
X5: Content Knowledge	3.43	0.94	moderate	3.90	0.85	high	0.14	4

Note: M = mean; SD = standard deviation.

2. Semi-structured Interview Results

To gain a deeper understanding of the reasons behind the questionnaire data, this study conducted semi-structured interviews with university and college level administrators and foreign language teachers with different academic ranks and varying teaching experience. The interviews corroborated and supplemented the questionnaire findings in three areas: the current state of research capabilities, major obstacles, and areas for improvement. Regarding the current state of research capabilities, administrators and teachers generally agreed that while foreign language teachers' research enthusiasm has improved, the overall quality of output still falls short of development goals. This is particularly evident in insufficient focus on research topics, inadequate research design, and a lack of high-level research output. Teachers in junior ranks generally reported difficulty in initiating research and struggled to identify entry points in the literature. Regarding major obstacles, the interviews revealed that research competency is constrained by multiple factors. In terms of capabilities, teachers exhibit significant shortcomings in literature retrieval and screening, application of research methods, data analysis, and academic writing, especially in methodology and data analysis. In terms of systems and environment, heavy teaching loads, limited research resources and funding, insufficient expert guidance, and an imperfect incentive mechanism further restrict the improvement of research capabilities. Regarding the demand for improvement, respondents generally expect practice-oriented system support, including phased, highly operational research training and individualized guidance, the formation of "mentor-mentee" research

teams according to research directions, and supporting measures such as funding guarantees, reduced course hours, expert consultation, and research incentives, in order to create a favorable environment for research development.

Objective 2. To develop a research competency enhancement model based on the literature review, needs assessment, and interview evidence.

Based on needs analysis, theoretical research, and in-depth interviews, this study constructed a model for enhancing foreign language teachers' research competency. The model is grounded in competency theory, teacher professional development theory, and management process theory (POLC). It comprises five core competency dimensions and includes four elements: guiding principles, goal system, implementation path, and support conditions.

1. Model Guiding Principles

The model follows five principles: needs-oriented, focusing on the five core competency dimensions; systemic collaboration, constructing a three-tiered linkage mechanism between “school-college-teacher”; tiered training, implementing differentiated training for different development stages; practice-oriented, enhancing competency through practical training such as project application and paper writing; and continuous improvement, establishing a dynamic evaluation and feedback mechanism.

2. Model Goal System

The model sets three levels of goals: Short-term: establish a research support system, improve methodological mastery, and increase output; Medium-term: form research teams, cultivate core teachers, and obtain approval for high-level projects; Long-term: establish distinctive research directions, cultivate discipline leaders, and form a research culture and talent pool.

3. Implementation Path Mechanism

The model is based on POLC theory and constructs a four-stage cycle: Planning stage: conducting capability diagnosis and developing tiered and categorized training programs; Organization stage: establishing a mentorship system and research teams, allocating resources, and improving systems; Leadership stage: implementing systematic training (introductory workshops for beginners, advanced training courses for key personnel) and practical guidance (project demonstration, thesis tutoring, data analysis), fostering an academic atmosphere, and operating incentive mechanisms; Control stage: establishing process monitoring and effect evaluation mechanisms, implementing feedback and improvement, and forming closed-loop management.

4. Support Conditions

The implementation of the model requires five aspects of support: teacher qualifications (academic competency, learning motivation, time commitment, and collaborative spirit); management team qualifications (dedicated management personnel, research secretaries, mentor teams, and external experts); leadership support conditions (inclusion in development plans, high-level promotion, and regular meetings); resource support conditions (research funding, facilities, software tools, and reduction of teaching hours); and systemic support conditions (management systems, incentive assessments, academic integrity, and commercialization of research results).

Objective 3. To evaluate and refine the model's feasibility and perceived effectiveness through expert review.

1. Comprehensive Evaluation of Model Content

The evaluation questionnaire consisted of four parts: basic information, suitability assessment, effectiveness assessment, and open-ended comments. The suitability and effectiveness items were rated on a five-point Likert scale. The questionnaire was reviewed by experts, and the Item-Objective Congruence (IOC) index was ≥ 0.67 for all items.

2. Model Suitability Assessment Results

The suitability assessment covered four dimensions: the rationality of the guiding principles, the clarity of the target system, the feasibility of the implementation path, and the adequacy of the supporting conditions. The mean values for the four dimensions ranged from 4.20 to 4.47, indicating a high level of perceived suitability. All standard deviations were below 1.00, suggesting relatively high agreement among experts. The overall suitability mean was $M = 4.32$.

3. Model Effectiveness Assessment Results

The effectiveness assessment covered three dimensions: practical applicability, expected results, and contextual fit. The mean values for the three dimensions ranged from 4.13 to 4.40, indicating a very high level of perceived effectiveness. The overall effectiveness mean was $M = 4.27$.

4. Expert Opinions and Model Optimization

Based on the expert evaluation, experts recommended refining the evaluation indicators and contingency plans, adopting a gradual implementation strategy, and establishing a continuous tracking mechanism. The research team optimized the model accordingly, strengthening implementation safeguards and dynamic evaluation to improve its operability and continuous improvement capabilities.

Discussion

The findings for Objective 1 show that foreign language teachers at Guangxi University of Foreign Languages report a moderate level of research competency, but their current level still falls short of their desired levels. The needs analysis highlights two urgent areas: the ability to assess the current state of research and academic communication. This suggests that the main bottlenecks are not simply a lack of research activity, but difficulties in framing and evaluating research problems and in communicating research outputs. Methodological competency ranks next, while research reflection shows wide variation across individuals, pointing to uneven development. Interview data further explain these gaps. Teachers often lack research experience and have limited skills in research methods and data analysis. These individual limitations are reinforced by institutional conditions, including heavy teaching loads, restricted access to resources, and weak mentoring and incentive mechanisms. Early-career teachers, in particular, report difficulty getting started with research, which aligns with evidence regarding Chinese university EFL teachers' research engagement and barriers to sustained participation (Ni, 2024). Taken together, these results suggest that improving research competency requires both hands-on, practice-oriented training and sustained, system-level support.

For Objective 2, the proposed research competency enhancement model addresses the identified gaps by integrating theory and practice into an operational framework. Drawing on competency theory, teacher professional development theory, and management process theory (POLC), it specifies four components—guiding principles, a goal system, an implementation path, and support conditions—and uses a cyclical POLC mechanism for continuous planning, implementation, monitoring, and improvement. Its practice-oriented design (mentorship, hands-on training, and tiered development) enhances feasibility and transferability in applied undergraduate contexts, aligning with evidence that contextually grounded, needs-based professional development supports sustainable growth (Yuan & Burns, 2017). The model further emphasizes coordinated interventions across individual, team, and institutional levels, supported by ongoing feedback and evaluation.

For Objective 3, the expert review suggests that the model is appropriate and likely to be effective. Experts highlighted its relevance, internal coherence, and practical value. They also advised iterative refinement, phased implementation, and ongoing monitoring. In response, the model was revised by sharpening the evaluation indicators, adding contingency plans, and incorporating dynamic feedback mechanisms to improve operability and sustainability. This pattern is consistent

with research showing that contextually tailored, evidence-informed professional development can support sustained teacher competency development (Philipsen et al., 2019). The revised model therefore offers a theoretically grounded and practically feasible framework for improving foreign language teachers' research competency in application-oriented undergraduate institutions. Future implementation studies (e.g., longitudinal or quasi-experimental designs) can further test its impact.

Suggestions

1. Suggestions from Research

These recommendations are based on the needs analysis, which showed the most urgent gaps in assessing the current state of research and academic communication, followed by methodological competency, with substantial individual variation in research reflection. Accordingly, the suggestions prioritize support for research entry and communication, practice-oriented methods training, and tiered support for reflective development.

At the university level (governance and policy level), research competency development should be integrated into strategic planning and led by a designated team with clear responsibilities and coordination mechanisms. Key actions include providing stable funding (e.g., start-up grants), ensuring access to essential research tools and resources, protecting research time through workload arrangements, and strengthening evaluation and incentive systems that recognize training participation and research outputs. Implementation should proceed in phases (pilot, expansion, and full-scale deployment) with clear milestones to support a sustainable research culture.

At the level of research administration units and colleges, a support system should combine mentorship, collaborative research teams, differentiated training, and practice-oriented workshops. Priority support can include research-entry guidance (topic selection, literature mapping, and research design support) and academic communication support (writing groups, presentation practice, and submission coaching). Training should be tailored to teachers at different developmental stages, with ongoing monitoring and feedback used to adjust support to evolving needs. Regular academic activities (seminars, symposia, and workshops) can further strengthen an active research environment.

At the individual teacher level, teachers are encouraged to develop Individual Development Plans (IDPs) with short-, medium-, and long-term goals and to engage in research teams and practice-based projects. Teachers should focus on strengthening research problem

framing and literature synthesis, methodological and data-analysis skills, reflective practice, and academic communication, while using institutional resources and mentor guidance strategically.

2. Suggestions for Future Research

Although the model has been validated through expert evaluation, it has not yet been empirically tested. Future studies should implement the model in comparable institutions and evaluate its effectiveness using quasi-experimental, action research, or longitudinal designs, with attention to teachers' developmental trajectories. Cross-institutional and cross-regional comparisons, complemented by qualitative approaches such as grounded theory, could further clarify the structure of research competency and how model components work. Future research may also examine technology-enhanced research training and human-AI collaborative approaches to support sustainable research competency development.

References

- Baumann, S. (2025). Research-informed teaching practice in continuing higher education: Insights from a Swiss university of applied sciences. *International Research in Higher Education*, 10(1), 11–22.
- Bush, T., Bell, L., & Middlewood, D. (2020). *Principles of educational leadership and management* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Li, Y., & Xu, L. (2024). Exploring the influence of teachers' motivation, self-efficacy, and institutional support on their research engagement: A study of Chinese university EFL teachers. *System*, 121(9), 103272. <https://doi.org/10.1016/j.system.2024.103272>
- Lindner, J. R., & Lindner, N. (2024). Interpreting Likert type, summated, unidimensional, and attitudinal scales: I neither agree nor disagree, Likert or not. *Advancements in Agricultural Development*, 5(2), 152–163.
- Mao, M. H. (2022). Factors influencing research development of foreign language teachers in applied undergraduate universities. *Overseas English*, 16, 96–98.
- Marrs, S. A., Quesada-Pallarès, C., Nicolai, K. D., Severson-Irby, E. A., & Martínez-Fernández, J. R. (2022). Measuring perceived research competence of junior researchers. *Frontiers in Psychology*, 13, 834843. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.834843>.
- Ni, H. (2024). I am strong in will but weak in action: College English teachers' research engagement in a Chinese regional university. *Frontiers in Education*, 9, 1397786. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1397786>.

- Philipsen, B., Tondeur, J., Pareja Roblin, N., Vanslambrouck, S., & Zhu, C. (2019). Improving teacher professional development for online and blended learning: A systematic meta-aggregative review. *Educational Technology Research and Development*, 67(5), 1145–1174.
- Proctor, E., Silmere, H., Raghavan, R., Hovmand, P., Aarons, G., Bunger, A., Griffey, R., & Hensley, M. (2011). Outcomes for implementation research: Conceptual distinctions, measurement challenges, and research agenda. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 38(2), 65–76.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management*. (14th ed.). Pearson Education.
- Škrinjarčić, B. (2022). Competence-based approaches in organizational and individual context. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01047-1>
- Song, Y. S. (2023). Exploring models for developing research competency among English teachers in private universities: A case study of Yunnan Technology and Business University. *Advances in Education*, 13(5), 2749–2753.
- Wang, Q., Zhang, N., & Ma, W. (2023). Chinese EFL teachers' use of digital resources in doing research: Its current status and influential factors. *SAGE Open*, 13(1), <https://doi.org/10.1177/21582440231153852>.
- Weiner, B. J., Lewis, C. C., Stanick, C., Powell, B. J., Dorsey, C. N., Clary, A. S., Boynton, M. H., & Halko, H. (2017). Psychometric assessment of three newly developed implementation outcome measures. *Implementation Science*, 12(108), 1–12.
- Wongwanich, S. (2005). *Needs assessment research*. Chulalongkorn University Printing House.
- Yuan, R., & Burns, A. (2017). Teacher identity development through action research: A Chinese experience. *Teachers and Teaching*, 23(6), 729–749.
- Zhang, H., Li, H. Q., Liu, W., & Chen, X. L. (2025). *The current situation and suggestions for enhancing research competency of university foreign language teachers in China: A large-scale survey*. *Foreign Language Education in China*, 8(1), 55–69.
- Zhang, L. (2019). A phenomenographic analysis of the knowledge base construction and development of university foreign language teachers. *Journal of PLA University of Foreign Languages*, 42(5), 40–48.
- Zheng, X. M., & Ruan, X. L. (2018). Academic writing practices in foreign language teacher learning communities: Improving the quality of research questions. *Foreign Language World*, 4, 18–26.

Determinants of Psychological Crisis Governance Performance among Undergraduate Students: A Case Study of Yibin University in China

¹Xiaojuan Wu, ²Issara Siramaneerat and ³Chaimongkhon Supromin

¹Master of Public Management Innovation Program , Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT), Phatumthani ,Thailand

^{2,3}Department of Social Sciences, Faculty of Liberal Arts
Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT),Phatumthani ,Thailand

²Corresponding author. E-mail: ²issara_s@rmutt.ac.th; ¹xiaojuan_w@mail.rmUTT.ac.th

Received March 20,2026; Revised April 15, 2026; Accepted April 23,2026

Abstract

Background : The increasing prevalence of psychological crises among university students poses significant challenges to campus stability and traditional management approaches, requiring a shift from static regulatory frameworks to more dynamic and integrated governance systems. Objective: This study investigates the key determinants of psychological crisis governance performance in universities, specifically examining the predictive roles of Institutional Capacity, Collaborative Synergy, and Information Governance. Methods: A cross sectional quantitative design was employed to survey 400 undergraduate students at Yibin University, China. Data were collected using a self-developed questionnaire and analyzed using descriptive statistics and hierarchical multiple regression. Results: The instrument demonstrated high reliability and validity (Cronbach's $\alpha > 0.97$; KMO = 0.980). The hierarchical regression model explained 84.8% of the variance in governance performance. Information Governance was the strongest predictor ($\beta = 0.847, p < 0.001$), followed by Collaborative Synergy ($\beta = 0.115, p < 0.05$), while Institutional Capacity had no significant direct effect ($\beta = -0.039, p > 0.05$). Conclusion: Information governance and collaborative synergy are the primary drivers of psychological crisis governance performance in universities.

Keywords: Psychological Crisis; Governance Performance; Information Governance; Collaborative Synergy

Introduction

The escalating prevalence of psychological crises among university students has emerged as a formidable threat to the stability of higher education systems worldwide. According to the World Health Organization (2022), nearly one in seven adolescents globally experiences a mental disorder. This trend has been significantly exacerbated by the protracted social and academic disruptions of the COVID-19 post-pandemic era (Son et al., 2020). These crises range from severe

depression to suicidal ideation. They are no longer viewed merely as individual clinical issues but as systemic risks requiring robust governance frameworks (Zhai & Du, 2020). Despite the increasing urgency, many institutions continue to operate under fragmented management structures. This leads to a demonstrable gap between institutional intentions and actual governance performance (Boin et al., 2016).

In the specific context of China, university mental health has been elevated to a national strategic priority. The Ministry of Education of the People's Republic of China (2021) issued comprehensive guidelines mandating the integration of crisis prevention, intervention, and post crisis counseling. However, the implementation of these mandates often encounters significant hurdles due to the functionally siloed nature of administrative systems. While some elite universities have developed sophisticated response protocols, regional institutions often struggle to implement these mandates effectively. This necessitates the construction of specialized crisis prevention systems tailored to the big data era (Sun & Yuan, 2018). Furthermore, the complex nature of campus emergencies in local universities requires a holistic improvement in emergency governance capacity to bridge the gap between institutional potential and actual performance (Zhang & Sun, 2021).

Theoretical discourse traditionally identifies Institutional Capacity comprising legal mandates, resource endowments, and structural hierarchies as the bedrock of crisis resilience (Boin et al., 2016; Kettl, 2017). However, the high emotional volatility of psychological crises suggests that formal regulations alone are often insufficient. They must be activated through dynamic operational mechanisms (Comfort, 2007; Zhang & Sun, 2021). To better understand this activation, we distinguish two theoretical perspectives. Institutional theory emphasizes formal rules and hierarchical structures as primary drivers. In contrast, network governance theory argues that in complex, dynamic environments, performance depends more on interaction, coordination, and information exchange among actors than on formal authority alone (Rhodes, 1996). Given the sudden, cross-departmental nature of psychological crises, network governance theory offers a more appropriate lens. Recent scholarship increasingly emphasizes Collaborative Synergy and Information Governance as vital mediators. For instance, research on collaborative education indicates that government driven dynamic reward and punishment mechanisms can significantly optimize collaborative paths in higher education (Tang, 2026). When combined with transparent data flow and interagency communication, these synergistic interactions act as the nervous system

for effective intervention (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012; Kapucu, 2006; Siramaneerat et al., 2022). In an integrated governance framework, Institutional Capacity serves as the "hardware" (providing rules and resources), Collaborative Synergy as the network (enabling cross-departmental coordination), and Information Governance as the nervous system (ensuring real-time information flow). Only when these three dimensions work in tandem can effective crisis governance be achieved.

Despite these insights, a significant research gap persists. First, most existing studies treat these governance dimensions in isolation, failing to account for their relative predictive power within a single integrated model (Zhai & Du, 2020). Second, the mechanisms through which these variables influence governance performance remain underspecified particularly why some dimensions matter more than others. Third, few empirical investigations have utilized hierarchical multiple regression to isolate the dominant determinants of performance while controlling for demographic variables in the Chinese higher education context (Field, 2018). Therefore, addressing this research gap, the present study develops an integrated analytical model to examine the relative contributions of Institutional Capacity, Collaborative Synergy, and Information Governance to psychological crisis governance performance in universities. Using hierarchical multiple regression, this study aims to identify the dominant determinants of governance effectiveness while controlling for relevant demographic variables in the context of Chinese higher education. Specifically, we expect that Information Governance and Collaborative Synergy will exhibit stronger predictive power than Institutional Capacity, because psychological crises demand real-time information flow and cross-departmental collaboration rather than static rules alone.

Research Objectives

This study adopted a cross-sectional quantitative research design to evaluate the determinants of psychological crisis governance performance in Undergraduate Students at Yibin University, China.

Research Methodology

Population and Sample

The target population for this study consisted of all full-time undergraduate students currently enrolled at Yibin University, totaling 26,319 individuals. To ensure the representativeness

of the sample and maintain adequate statistical power for multivariate analysis, the required sample size was determined using the Yamane method (1967). At a 95% confidence level with a precision level of 0.05, the minimum required sample size was calculated to be 394 participants. Following methodological recommendations for sampling rigor in health and social science research, the final sample size was increased to 400 participants to enhance data robustness and minimize the potential impact of incomplete responses (Siramaneerat et al., 2022; Hair et al., 2019; Tabachnick & Fidell, 2019)

Sample selection

The sampling procedure followed a multi-stage stratified random sampling technique. In the first stage, the population was stratified by academic discipline into four categories: Liberal Arts, Science, Engineering, and Economics and Management, with one representative college randomly selected from each stratum. In the second stage, participants within each selected college were further stratified by academic year to ensure proportional representation across all four grade levels (Freshman, Sophomore, Junior, and Senior). The number of participants selected from each academic year was determined using proportionate allocation based on the total number of students in each year level within the selected colleges. In the third stage, simple random sampling was employed to select individual participants from each stratum. A list of enrolled students was obtained from the respective colleges, and participants were randomly selected using a computer-generated randomization method to ensure that each student had an equal probability of being included in the study. To account for potential non-response or incomplete questionnaires, additional participants were initially selected. Data collection continued until the target sample size of 400 complete responses was achieved. Inclusion criteria required participants to be currently enrolled undergraduate students in the selected institutions and willing to provide informed consent. Students who were unavailable during the data collection period or who declined participation were excluded from the study.

Research instrument and variables

The research instrument used in this study was a structured self-administered questionnaire designed to measure students' perceptions of psychological crisis governance in universities. The questionnaire was developed based on relevant literature on governance performance and psychological crisis management in higher education. It collected respondents'

demographic information (gender, academic grade, student origin, monthly household income, major category, student leadership experience, and counseling experience) as well as the key governance constructs.

For statistical analysis, the following four variables were defined using the abbreviations shown in parentheses: Institutional Capacity (IC), Collaborative Synergy (CS), Information Governance (IG), and Governance Performance (GP). IC refers to the formal rules, resource endowments, and structural mechanisms that support crisis governance, comprising three sub-dimensions: institutional soundness, policy enforcement, and incentive mechanisms. CS refers to the degree of cross-departmental coordination, multi-actor participation, and role clarity in crisis response, comprising three sub-dimensions: cross-departmental collaboration, multi-actor participation, and role clarity. IG refers to the efficiency of information transmission, information sharing, and timeliness of response in crisis situations, comprising three sub-dimensions: information transmission efficiency, information sharing, and response timeliness. GP refers to the perceived effectiveness of psychological crisis governance, including preparedness, response, and recovery, comprising three sub-dimensions: preparedness, response, and recovery. Each of the four constructs was measured using 15 items across three sub-dimensions. All items were rated on a five-point Likert scale (5 = strongly agree, 4 = agree, 3 = neutral, 2 = disagree, 1 = strongly disagree). Higher scores indicate stronger perceptions of institutional capacity, collaborative synergy, information governance effectiveness, and psychological crisis governance performance.

Furthermore, this study included dependent, independent, and control variables. The dependent variable was GP. The independent variables were IC, CS, and IG. Demographic variables (gender, grade, student origin, monthly household income, major category, student leadership experience, and counseling experience) were included as control variables.

Data Collection

Data were collected between December 2025 and January 2026. Prior to the formal data collection, a pilot test was conducted with a small group of students to assess the clarity of the questionnaire items. Based on the pilot testing results, minor revisions were made to improve item clarity before the questionnaire was distributed to the full sample. Participation in the study was voluntary and anonymous, and respondents were informed about the purpose of the research prior to completing the survey.

Statistical Analysis

Data analysis was conducted using SPSS Statistics version 26.0, with the level of statistical significance set at $\alpha = 0.05$. The analysis followed a multi-stage procedure to examine the relationships between university governance dimensions and psychological crisis governance performance (Tabachnick & Fidell, 2019).

First, descriptive statistics, including frequencies, percentages, means, and standard deviations, were used to summarize the demographic characteristics of the respondents. The reliability of the measurement instrument was assessed using Cronbach's α to evaluate internal consistency,

To determine the predictors of governance performance, hierarchical multiple regression analysis was conducted. In Model 1, demographic variables (gender, grade, student origin, monthly household income, major category, student leadership, and counseling experience) were entered as control variables. In Model 2, the key governance factors IC, CS, and IG were added as independent variables to examine their additional contribution to GP (Hair et al., 2019). Prior to regression analysis, diagnostic tests for multicollinearity were conducted using Variance Inflation Factor (VIF) values, and the normality of residuals was examined to ensure that the assumptions of regression analysis were satisfied (Tabachnick & Fidell, 2019).

Ethical Approval

This study was conducted in accordance with the ethical standards of social science research and the principles of voluntary participation and confidentiality. Prior to data collection, participants were informed about the objectives of the study and provided informed consent to participate. Participation was entirely voluntary, and respondents were assured that their responses would remain anonymous and confidential. No personally identifiable information was collected, and all data were used solely for academic research purposes. The research protocol was reviewed and approved by the Institutional Ethics Committee of Yibin University prior to data collection. All procedures performed in this study involving human participants were conducted in accordance with institutional ethical guidelines.

Research Results

Demographic Profile of the Respondents

A total of 400 valid responses were analyzed, reflecting the specific institutional

context of Yibin University. As detailed in Table 1, the sample was characterized by a majority of female participants (70.2%) and a high proportion of students from rural origins (69.7%), consistent with the enrollment profile of a regional comprehensive institution. Socioeconomically, the sample leaned toward lower-to-middle income brackets, with 71.6% reporting a monthly family income of 6,000 RMB or below.

Academic distribution was dominated by Humanities and Social Sciences (69.4%), while grade distribution aligned with student availability, as lower-division students were more accessible than Seniors engaged in career transitions. Notably, although 64.7% of participants served as student cadres offering informed perspectives on institutional operations only 17.3% had utilized psychological counseling. This demographic landscape provides a robust foundation for evaluating the reach and perceived efficacy of current governance frameworks (Creswell & Creswell, 2017)

Table 1. Demographic Characteristics of the Respondents (n=400)

Variable	N (%)
Gender	
Male	100 (25.0)
Female	281 (70.2)
Other / Prefer not to say	19 (4.8)
Grade	
Freshman (Year 1)	131 (32.7)
Sophomore (Year 2)	87 (21.8)
Junior (Year 3)	117 (29.2)
Senior (Year 4)	65 (16.3)
Student Origin	
City	58 (14.5)
Town	63 (15.8)
Rural Area	279 (69.7)
Monthly Family Income	
Below 3,000 RMB	123 (30.7)
3,000–6,000 RMB	163 (40.7)
6,001–9,000 RMB	60 (15.0)
9,001–12,000 RMB	33 (8.3)
Above 12,001 RMB	21 (5.3)

Variable	N (%)
Academic Major	
Humanities and Social Sciences	278 (69.4)
Sciences	45 (11.3)
Engineering	34 (8.5)
Economics and Management	43 (10.8)
Student Leadership	
Yes	259 (64.7)
No	141 (5.3)
Counseling Experience	
Yes	69 (17.3)
No	331 (82.7)
Total	400 (100.0)

Validation and Descriptive Analysis of Governance Dimensions

The measurement model was evaluated to ensure the reliability and validity of the 60-item governance scale. As summarized in Table 2, the internal consistency for IC, CS, IG, and GP was assessed using Cronbach's α coefficients, which were 0.970, 0.976, 0.976, and 0.977 respectively, all exceeding the 0.70 threshold recommended for research instruments in social and administrative sciences indicating excellent reliability.

Descriptively, the mean scores for the four governance dimensions ranged from 3.717 to 3.835. Based on the 5-point Likert scale classification by Best and Kahn (2006), these scores represent a high level of perception. The standard deviations (SD) remained between 0.635 and 0.679, indicating low variance in respondent feedback. Within the governance framework, GP recorded the highest mean ($\bar{X}$ = 3.835) while IC yielded the lowest ($\bar{X}$ = 3.717).

Table 2. Reliability and Validity of the Research Instrument (n=400)

Variable	Items	Cronbach's α	Mean	SD
Institutional Capacity	15	0.970	3.717	0.679
Collaborative Synergy	15	0.976	3.781	0.668
Information Governance	15	0.976	3.809	0.635
Governance Performance	15	0.977	3.835	0.636

Bivariate Correlation Analysis of Governance Determinants

To preliminarily examine the theoretical associations among the proposed dimensions, a Pearson bivariate correlation analysis was conducted for all latent constructs. As shown in Table 3, all independent variables—IC, CS, and IG—were positively and significantly correlated with the dependent variable, GP ($p < 0.01$).

IG exhibited the strongest correlation with GP ($r = .919$), followed by CS ($r = .810$) and IC ($r = .652$). Strong inter-correlations were also observed among predictors, particularly between IG and CS ($r = .858$), indicating that information and collaborative frameworks tend to operate in tandem within campus crisis management systems. These statistically significant coefficients provide a necessary empirical precursor for subsequent multivariate regression modeling (Hair et al., 2019).

Table 3. Pearson Correlation Matrix of Governance Variables (n=400)

Variable	IC	CS	IG	GP
Institutional Capacity (IC)	1			
Collaborative Synergy (CS)	.814**	1		
Information Governance (IG)	.705**	.858**	1	
Governance Performance (GP)	.652**	.810**	.919**	1

Note: ** $p < 0.01$ (2-tailed).

Multicollinearity Diagnostics and Common Method Bias Test

Prior to hierarchical regression analysis, multicollinearity among independent variables was assessed. The Variance Inflation Factor (VIF) for all predictors ranged from 2.21 to 4.83, well below the threshold of 10; Tolerance values ranged from 0.207 to 0.452, all above 0.1, indicating no serious multicollinearity problem (Hair et al., 2019).

Additionally, Harman's single-factor test was conducted to assess common method bias. The unrotated exploratory factor analysis extracted a first factor that explained 42.3% of the total variance, below the 50% cutoff, suggesting that common method bias is not a serious concern in this study.

Hierarchical Multiple Regression Analysis Results

Hierarchical multiple regression analysis was performed to evaluate the predictive power of demographic characteristics and governance dimensions on GP. Table 4 presents the standardized coefficients (β) and 95% confidence intervals for the univariate and adjusted multivariate models. The results indicate a significant improvement in model fit upon the inclusion of core governance variables. Model 1, which included only demographic control variables, accounted for a limited explanatory power ($R^2 = 0.041$, $F\text{-change} = 2.366$, $p < .05$). However, the introduction of IC, CS, and IG in Model 2 led to a substantial increase in explanatory power ($R^2 = 0.848$, $F\text{-change} = 687.621$, $p < 0.01$).

In the univariate model, gender and student leadership experience were significantly associated with GP ($p < .05$). However, upon transitioning to the fully adjusted Model 2, all demographic variables lost their statistical significance ($p > 0.05$), indicating that the influence of individual traits is largely superseded by the robust effects of systemic governance mechanisms.

After adjusting for all covariates in Model 2, IG exerted the strongest positive influence on GP ($\beta = 0.847$, 95% CI: 0.772 to 0.924, $p < .001$). The standardized regression coefficient $\beta = 0.847$ means that for every one standard deviation increase in IG, GP is expected to increase by 0.847 standard deviations, representing the largest effect among the three governance dimensions.

Furthermore, CS maintained a significant positive impact ($\beta = 0.115$, 95% CI: 0.021 to 0.197, $p < .05$), highlighting the necessity of cross-departmental integration in managing psychological crises. Although IC was highly significant in the univariate model ($\beta = 0.611$,

$p < .001$), it did not remain a significant independent predictor in the final multivariate model ($\beta = -0.039$, $p = 0.248$). This implies that while institutional structures provide the necessary foundation, their impact on performance is likely mediated by the efficiency of information flows and collaborative networks.

Table 4. Hierarchical Multiple Regression Analysis Predicting Governance Performance (n=400)

Variables	Univariate model (95% CI)	Coefficient beta (95%) CI)	
		Model 1	Model 2
Gender			
Prefer not to say (Ref.)			
Male	0.574 (0.266 to 0.882)***	−0.161 (−0.231 to 0.124)	0.007 (−0.032 to 0.046)
Female	0.554 (0.263 to 0.846)***	0.005 (−0.101 to 0.112)	0.007 (−0.032 to 0.046)
Grade			
Senior (Ref)			
Freshman	0.102 (−0.088 to 0.292)	0.018 (−0.059 to 0.094)	−0.005 (−0.027 to 0.021)
Sophomore	0.024 (−0.181 to 0.230)	0.025 (−0.058 to 0.109)	−0.005 (−0.027 to 0.021)
Junior	0.056 (−0.138 to 0.250)	0.045 (−0.034 to 0.124)	−0.005 (−0.027 to 0.021)
Rural(Ref.)			
City	0.089 (−0.092 to 0.269)	−0.009 (−0.085 to 0.068)	−0.007 (−0.041 to 0.029)
Town	0.067 (−0.107 to 0.242)	0.056 (−0.015 to 0.127)	−0.007 (−0.041 to 0.029)
Monthly Income			
≥12,001RMB(Ref.)			
≤3,000 RMB	−0.137 (−0.432 to 0.159)	−0.048 (−0.173 to 0.077)	−0.002 (−0.025 to 0.023)
3,001–6,000 RMB	−0.111 (−0.401 to 0.180)	−0.056 (−0.177 to 0.066)	−0.002 (−0.025 to 0.023)
6,001–9,000 RMB	−0.009 (−0.326 to 0.309)	−0.109 (−0.239 to 0.022)	−0.002 (−0.025 to 0.023)
9,001–12,000 RMB	−0.123 (−0.473 to 0.226)	−0.069 (−0.211 to 0.073)	−0.002 (−0.025 to 0.023)

Variables	Univariate model (95% CI)	Coefficient beta (95%) CI)	
		Model 1	Model 2
Economics and Management (Ref.)			
Liberal Arts	0.094 (-0.110 to 0.298)	-0.027 (-0.111 to 0.057)	0.022 (-0.013 to 0.039)
Science	0.291 (0.025 to 0.557)*	0.005 (-0.104 to 0.114)	0.022 (-0.013 to 0.039)
Engineering	0.164 (-0.122 to 0.450)	0.021 (-0.098 to 0.140)	0.022 (-0.013 to 0.039)
Student Leadership	0.135 (0.004 to 0.265)*	-0.100 (-0.210 to 0.012)	-0.014 (-0.072 to 0.034)
Counseling Experience	0.055 (-0.110 to 0.221)	-0.022 (-0.145 to 0.099)	-0.029 (-0.117 to 0.017)
Institutional Capacity	0.611 (0.541 to 0.681)***		-0.039 (-0.099 to 0.027)
Collaborative Synergy	0.770 (0.715 to 0.825)***		0.115 (0.021 to 0.197)*
Information Governance	0.920 (0.881 to 0.959)***		0.847 (0.772 to 0.924)***
R-square		0.041	0.848
Adjusted R-square		0.023	0.844
F-change		2.366*	687.621***

Note. CI: Confidence Interval. (Ref.): Reference category. $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Multicollinearity diagnostics: VIF range = 2.21–4.83, Tolerance range = 0.207–0.452.

Common method bias: Harman's single-factor explained variance = 42.3%.

Discussion

The findings of this study reveal key determinants of psychological crisis governance performance in universities. Hierarchical regression analysis demonstrated that governance mechanisms have substantially greater explanatory power than demographic characteristics.

Model 1, containing only demographic variables, explained very limited variance; after adding IC, CS, and IG, the model's explanatory power increased dramatically. This indicates that systemic governance mechanisms play a far more critical role than individual background characteristics in psychological crisis governance.

Among the three governance dimensions, IG exerted the strongest influence on GP ($\beta = 0.847$, $p < .001$). This finding suggests that efficient information transmission, timely data sharing, and rapid response mechanisms are essential for university psychological crisis management. In the digital era, governance effectiveness increasingly depends on an institution's ability to collect, process, and disseminate critical information across organizational units. This result aligns with prior research emphasizing the central role of information systems in crisis management. Furthermore, the present findings support digital-era governance theory, which suggests that modern public organizations increasingly depend on digital information systems to support policy implementation and operational coordination.

CS also showed a significant positive influence on GP ($\beta = 0.115$, $p < .05$). This indicates that effective collaboration among university departments, student organizations, and external stakeholders contributes to more efficient crisis response and management. Psychological crises among students often involve complex, multidimensional factors requiring coordinated actions from multiple actors such as counseling centers, student affairs offices, and healthcare units. Therefore, strong cross-departmental collaboration and clearly defined roles are essential for ensuring an integrated and timely response. This finding is consistent with collaborative governance theory: Ansell and Gash (2008) explain that collaborative governance enables multiple stakeholders to jointly solve complex issues through shared decision-making, mutual trust, and coordinated action highlight that collaborative dynamics, including principled engagement and shared motivation, are key mechanisms enhancing governance performance in multi-actor systems.

Interestingly, although IC was significantly associated with GP in the univariate analysis, it did not remain a significant predictor in the fully adjusted model. This finding does not negate the importance of IC; rather, it suggests that formal institutional structures must be activated through efficient information flows and collaborative mechanisms (Comfort, 2007; Zhang & Sun, 2021). This result aligns well with network governance theory, which argues that in complex, dynamic crisis contexts, performance depends more on information exchange and coordinated action than

on formal authority alone (Rhodes, 1996; Ansell & Gash, 2008). The dominance of IG and CS, together with the non-significance of IC, reflects a shift from hierarchical control to network synergy in university psychological crisis governance.

In summary, this study clearly identifies IG and CS as key drivers of psychological crisis governance performance in universities, while IC operates indirectly through these mechanisms. These findings provide a clear roadmap for university administrators: prioritize the development of digital information platforms, break down administrative silos, and build collaborative networks, rather than relying solely on static policy documents.

Suggestions

1. Suggestions from Research

1) the findings may not be fully generalizable to institutions with different administrative structures or resource levels. because the geographic and institutional scope is confined to a single university context. To address these limitations, future research should employ time-lagged designs to enhance causal inference robustness, and incorporate multi-source evaluations (e.g., administrative records, faculty assessments, peer reports) to reduce single-source bias. Cross-institutional comparisons would help validate the universality of the governance drivers identified in this study.

2) The findings provided a clear roadmap for policy interventions: and the institutions must prioritize the development of integrated digital information platforms to ensure real-time risk monitoring and departmental transparency.

2. Suggestions for Future Research

The shifting from traditional hierarchical governance toward a network synergy model is essential for optimizing resource allocation and response speed. By building a professionalized and inclusive governance framework, educational institutions can ensure a robust and equitable psychological safety net for the entire student population.

References

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Best.J.W.&Kahn,J.V. (2006). *Research in education*. (10th.ed). Pearson Education.

- Boin, A., 't Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2016). *The politics of crisis management: Public leadership under pressure* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Comfort, L. K. (2007). Crisis management in hindsight: Cognition, communication, coordination, and control. *Public Administration Review*, 67, 189–197
- Creswell. J.W. and Creswell, J.D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th Edition, Sage, Newbury Park.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. (5th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. Cengage Learning.
- Kapucu, N. (2006). Interagency communication networks during emergencies: Boundary spanners in multiagency coordination. *The American Review of Public Administration*, 36(2), 207–225.
- Kettl, D. F. (2017). *The transformation of governance: Public administration for the twenty-first century*. Johns Hopkins University Press.
- Ministry of Education of the People's Republic of China. (2021). *Guidelines for the construction of mental health education and counseling centers in higher education institutions*. <http://www.moe.gov.cn>
- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44(4), 652–667.
- Siramaneerat, I., Mungkhamanee, S., Chawajaroenpan, W., Choolert, P., Sirisabjanan, L., & Mangkalamanee, O. (2022). The application of the Health Belief Model (HBM) for assessing preventive behavior against COVID-19 among nursing students in Thailand. *Journal of the Medical Association of Thailand*, 103(11), 1205–1211.
- Son, C., Hegde, S., Smith, A., Wang, X., & Sasangohar, F. (2020). Effects of COVID-19 on college students' mental health in the United States: Interview survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), 21279. <https://doi.org/10.2196/21279>.
- Sun, J., & Yuan, H. Y. (2018). Construction of university students' psychological crisis prevention and intervention system under big data. *Journal of Jiamusi Vocational Institute*, 9, 230–231.

- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics*. (7th ed.). Pearson.
- Tang, S. Y. (2026). Research on the path of social psychological collaborative education in colleges and universities driven by the dynamic reward and punishment mechanism of the government. *PLoS One*. 21(2). 0340411.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0340411>.
- World Health Organization. (2022). The World mental health report: Transforming mental health for all. *journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 21(3),391–392
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. (2nd ed.). Harper & Row.
- Zhai, Y., & Du, X. (2020). Mental health care for international students during the COVID–19 pandemic. *The Lancet Psychiatry*, 7(6), e26. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30104-5](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30104-5).
- Zhang, P., & Sun, M. S. (2021). Research on the enhancement of emergency governance capacity in local universities. *Heilongjiang Researches on Higher Education*, 39(5), 52–57.

**การพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านเพื่อยกระดับเศรษฐกิจฐานรากโดยการมีส่วนร่วมของ
ชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร**
**A Development of Small Neighborhood Shops Strengthening the Grassroots
Economy through the Community Participation: A Case Study of the Front of
Southern Don Muang Airport of Don Muang at Don Muang District in Bangkok**

¹จินดา จอกแก้ว, ²ชเนตตี พิพัฒนางกูร, ³ดาวพระศุกร์ ทองกลืน, ⁴ณัฐธะปราน คล้ายประสิทธิ์ และ ⁵นงนัท นพคุณ
¹Jinda Jokkaew, ²Chanettee Pipattangkun, ³Dawprasug thongglin, ⁴Nutthapran Klaiprasith and ⁵Nongnat Nopakun

^{1,2,4,5}อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³อาจารย์ประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{1,2,4,5}Lecturer, Faculty of Business Administration, Krirk University, Thailand

³Lecturer, School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand

⁵Corresponding Author. E-mail :nongnat.nop@krirk.ac.th

Received March 11,2026; Revised April 22, 2026; Accepted April 27,2026

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพค้าขายและความพร้อมในการพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้าน 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพค้าขายสู่การพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้านโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 3) เพื่อติดตามและประเมินผลการประกอบอาชีพค้าขายและการทำร้านค้าหน้าบ้านโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) บริบทอาชีพของชุมชนรับจ้างและค้าขาย โดยการเช่าพื้นที่ตามตลาด ทำให้รายได้บางเดือนไม่เพียงพอต่อรายจ่าย เมื่อมีการพัฒนาที่อยู่อาศัยส่งผลให้ชุมชนมีแนวคิดพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้านเพื่อลดต้นทุน 2) ศักยภาพของชุมชนพบว่า มีการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการทำการตลาดโดยเน้นตลาดหน้าบ้านและตลาดออนไลน์ และการบริหารจัดการ 3) การติดตามและประเมินผลพบว่า ช่องทางการสื่อสารสามารถเข้าถึงลูกค้าได้ดี ชุมชนมีการรวมกลุ่มเพื่อนำสินค้ามาขายและแลกเปลี่ยนกัน เกิดเป็นพื้นที่สร้างสรรค์รวมกันของคนสามวัย ถึงแม้จำนวนร้านค้าจะลดลงจากเดิมแต่ยังคงมีการขายสินค้าในพื้นที่หน้าบ้านเป็นหลักส่งผลให้เกิดรายได้เพิ่ม

คำสำคัญ : ร้านค้าหน้าบ้าน; เศรษฐกิจฐานราก; การมีส่วนร่วม; ชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้

Abstract

The aims of this research were 1) analyzing the occupation context of the community engaged in vending and their preparedness to evolve into the small neighborhood shops, 2) enhancing the potential of vendor occupations to establish small neighborhood shops with community involvement, and 3) monitoring and evaluating the livelihoods of vendors while establishing small neighborhood shops with community participation. This research was the Community-Based Participatory Research (CBPR). Fourteen individuals were chosen to use as the key informants. The data collection methods were in-depth interviews and group discussions. Data analysis was performed using content analysis. The results showed that 1) the community occupation context on selling and trading by renting space in the markets. As a result, their monthly income inconsistently covered the cost. Besides, the result of housing development project, the small neighborhood shops were established in order to reduce cost. 2) According to the community potentiality, three areas of development were identified, these were: production; marketing with a focus on neighborhood and on-line marketing; and management. 3) In terms of monitoring and evaluation, the results revealed that the communication channel could effectively reach the customers. Consequently, it improved the areas where members of the three-generation community could collaborate creatively. Even though there were fewer shops, there remained plenty of goods to sell in these small neighborhood shops, increasing their revenues.

Keywords: Small Neighborhood Shops; Grassroots Economy; Participation;

Front of Southern Don Muang Airport Community

บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการพัฒนาประเทศให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่นผ่านการใช้ทรัพยากร ศักยภาพ และทุนทางสังคมที่มีอยู่ในพื้นที่ เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้และมีคุณภาพที่ดีขึ้น แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ตลอดจนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งให้ความสำคัญกับการส่งเสริมเศรษฐกิจระดับชุมชนเป็นฐานในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ปัญหาเชิงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการขาดองค์ความรู้ด้านการพัฒนาอาชีพ การตลาด และการต่อยอดผลิตภัณฑ์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) ซึ่งยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้ประชากรกลุ่มรายได้น้อยเผชิญกับความยากจนและความเหลื่อมล้ำอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีภาครัฐได้ผลักดันแนวคิด “ตลาดชุมชน” และ “ตลาดทางเลือก” เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประชาชนในระดับฐานราก โดยมุ่งเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้า

ลดการพึ่งพาพ่อค้าคนกลาง และส่งเสริมการบริโภคภายในชุมชน ตลาดชุมชนมิได้เป็นเพียงพื้นที่ทางเศรษฐกิจ แต่ยังเป็นพื้นที่ทางสังคมที่ตั้งอยู่บนความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชน ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกันและความเข้มแข็งของชุมชนในระยะยาว ขณะเดียวกันตลาดทางเลือกในฐานะรูปแบบหนึ่งของตลาดชุมชน ได้ให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคมและวัฒนธรรมควบคู่ไปกับมิติทางเศรษฐกิจ มิได้มุ่งเน้นผลกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว กรมการพัฒนาชุมชน (2566)

งานวิจัยด้านตลาดทางเลือกในหลายพื้นที่สะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบตลาดที่สอดคล้องกับบริบทชุมชน เช่น ตลาดนัดชุมชน ตลาดเร่ขาย หรือการขายสินค้าหน้าบ้าน สามารถเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในการสร้างรายได้ ลดรายจ่าย และเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของครัวเรือน โดยเฉพาะรูปแบบ “การขายหน้าบ้าน” ซึ่งมีลักษณะเป็นตลาดขนาดเล็ก ไม่เป็นทางการ ใช้ต้นทุนต่ำ และตั้งอยู่ภายในชุมชนสามารถตอบโจทย์การดำรงชีวิตของประชาชนในระดับฐานรากได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิษุตา เขียวเกตุ, 2559; ศิริธรณ์ โรจนสุพจน์ และคณะ, 2560) จากการลงพื้นที่พัฒนาโจทย์การวิจัยในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่าชุมชนเครือข่ายจำนวน 9 ชุมชนมีความต้องการเพิ่มรายได้ผ่านการขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้า โดยชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้ได้รับการคัดเลือกเป็นพื้นที่ดำเนินการวิจัย เนื่องจากมีศักยภาพด้านทำเลที่ตั้ง ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นทาวน์เฮาส์ 2 ชั้น ภายใต้โครงการบ้านมั่นคง ซึ่งมีพื้นที่หน้าบ้านหลังละประมาณ 12 ตารางเมตร สามารถปรับใช้เป็นพื้นที่ค้าขายได้ อีกทั้งชุมชนตั้งอยู่ใกล้สนามบินดอนเมือง โรงแรม และเส้นทางสัญจรของนักท่องเที่ยว จึงเอื้อต่อการพัฒนาเป็นพื้นที่ตลาดชุมชนในรูปแบบร้านค้าหน้าบ้าน

นอกจากนี้ ชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้ยังมีความเข้มแข็งด้านทุนมนุษย์และทุนทางสังคมทั้งในด้านผู้นำชุมชนที่มีศักยภาพ สมาชิกที่มีความพร้อมในการร่วมคิดและร่วมดำเนินการพัฒนา รวมถึงประสบการณ์การทำงานวิจัยร่วมกับสถาบันการศึกษาในประเด็นด้านบัญชีและการบริหารจัดการชุมชน ซึ่งช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ภายหลังการย้ายถิ่นฐานเข้าสู่โครงการบ้านมั่นคง ชุมชนต้องเผชิญกับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าเช่าที่อยู่อาศัย ผู้นำและสมาชิกชุมชนจึงร่วมกันแสวงหาแนวทางยกระดับเศรษฐกิจครัวเรือนผ่านการสร้างรายได้จากภายในชุมชน แนวคิดการจัดตั้ง “ร้านค้าหน้าบ้าน” จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้า พัฒนาอาชีพ และลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยมีรูปแบบการจำหน่ายสินค้า 3 ลักษณะ ได้แก่ การจำหน่ายสินค้าที่มีอยู่เดิม การจำหน่ายสินค้าพร้อมถ่ายทอดความรู้เพื่อสร้างอาชีพ และการรับฝากขายสินค้าจากชุมชนเครือข่าย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านในพื้นที่ชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จึงมุ่งศึกษากระบวนการยกระดับเศรษฐกิจฐานรากผ่านการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยประยุกต์ใช้

แนวคิดตลาดทางเลือกและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจครัวเรือนที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ และสามารถต่อยอดสู่ความยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทชุมชนท่าอากาศยานด้านใต้ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการประกอบอาชีพค้าขายและความพร้อมในการพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้าน
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพค้าขายสู่การพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้านโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อติดตามและประเมินผลการประกอบอาชีพค้าขายและการทำร้านค้าหน้าบ้านโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นกรอบแนวคิดที่เน้นการบูรณาการระหว่าง “การวิจัย” และ “การปฏิบัติการ” เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัยอย่างแท้จริง เช่น การร่วมกำหนดปัญหา การออกแบบวิธีการศึกษา การเก็บข้อมูล รวมถึงการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ แนวคิดของ นางลักษณ์ วิรัชชัย และทศนา แคมมณี (2546) ซึ่งให้เห็นว่า “บริบท” เป็นองค์ประกอบสำคัญของ PAR โดยการเข้าถึงชุมชนเชิงลึกเพื่อนำไปสู่การค้นหาความต้องการที่แท้จริงสู่การกำหนดโจทย์วิจัยที่สอดคล้องกับสถานการณ์ของปัญหา นอกจากนี้การมีส่วนร่วมใน PAR เป็นการมีส่วนร่วมในลักษณะแนวราบ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงกับทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชนของ Amstein (1969) ซึ่งอธิบายระดับของการมีส่วนร่วมผ่าน “บันได 8 ขั้น” (Ladder of Citizen Participation) โดยเน้นการมีส่วนร่วมที่มีความแตกต่างกันตามระดับอำนาจเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับ การวิจัยจะเห็นได้ว่าเป็นการมุ่งยกระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน ร่วมตัดสินใจ โดยเน้นการเปิดพื้นที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนเข้ามามีบทบาทร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทางเป็นผู้ร่วมตัดสินใจและร่วมขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ที่ได้จึงเป็นแนวทางปฏิบัติที่นำไปใช้เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง

แนวคิดภาคีเครือข่าย

กระบวนการสร้าง “ความร่วมมือเชิงระบบ” ระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร เพื่อระดมความรู้ทรัพยากร และศักยภาพที่แตกต่างกันให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงาน

เครือข่ายจึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของเป้าหมายร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแนวคิดภาคีเครือข่ายมีความเชื่อมโยงกับแนวคิด “ทุนทางสังคม” (Social Capital) ของ Woolcock และ Narayan (2000) ซึ่งมองว่าความสัมพันธ์ทางสังคมสามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาได้ โดยเฉพาะองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความไว้วางใจ (trust) บรรทัดฐานร่วม (norms) และเครือข่ายความสัมพันธ์ (networks) โดยภาคีเครือข่ายมี 3 มิติ คือ (1) Bonding Social Capital ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มเดียวกัน (2) Bridging Social Capital ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่าง (3) Linking Social Capital ความสัมพันธ์กับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหรือทรัพยากรสูงกว่า สำหรับงานวิจัยการพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านแนวคิดภาคีเครือข่ายถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการออกแบบกระบวนการพัฒนาโดยเน้นการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในระดับภายในชุมชน (bonding) งานวิจัยมุ่งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเกิดการรวมกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วยเหลือกันในกลุ่มร้านค้าหน้าบ้าน การเชื่อมโยงลูกค้ากับร้านค้า เพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาดเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนผ่านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับหลายระดับอย่างเป็นระบบ

แนวคิดการพัฒนาอาชีพ

การพัฒนาอาชีพเป็นหนึ่งในกระบวนการส่งเสริมอาชีพที่มีการกำหนดแนวทาง วิธีการ ขั้นตอน และรูปแบบต่าง ๆ ในการยกระดับรายได้และสร้างความมั่นคงในอาชีพเพื่อให้ผู้ประกอบการอาชีพมีความมั่นใจว่าถ้านำไปใช้และปฏิบัติจะทำให้การประกอบอาชีพของตนมีความมั่นคงยิ่งขึ้น ซึ่งมีหน่วยงาน นักวิชาการ ได้สร้างแนวทาง วิธีการที่จะพัฒนาและส่งเสริมอาชีพใน รูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) โดยการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 กำหนดแนวทางไว้ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ การส่งเสริมและพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพให้มีความสามารถในการสร้างชุมชนเข้มแข็งให้เป็นพลังร่วมทางสังคมในการสนับสนุนการพัฒนาและพร้อมรับกับการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน ได้แก่ ส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ด้วย กระบวนการวิจัยและการถ่ายทอดองค์ความรู้ในชุมชนเพื่อไปสู่การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ การต่อยอดองค์ความรู้ไปสู่เชิงพาณิชย์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืนเกี่ยวกับภาคการเกษตรที่สำคัญ คือเสริมสร้างฐานการผลิตภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน

แนวคิดการพัฒนาอาชีพเป็นกระบวนการที่มุ่งเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบอาชีพอย่างเป็นระบบ โดยศึกษาบริบทของชุมชน และทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนา

อาชีพให้เหมาะสมกับศักยภาพของชุมชน เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของผู้ประกอบอาชีพ (Upskill/Reskill) ควบคู่กับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ให้เกิดการร่วมคิด ร่วมวางแผน โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการยกระดับรายได้ สร้างความมั่นคงในอาชีพ และทำให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดความมั่นใจว่าสามารถดำรงอาชีพได้อย่างยั่งยืนอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนในระยะยาว แนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก การสร้างโอกาสทางอาชีพ การพัฒนาทักษะแรงงาน การส่งเสริมผู้ประกอบการชุมชน และการใช้แนวคิดเศรษฐกิจ BCG (Bio-Circular-Green Economy) ควบคู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ซึ่งแนวคิดการพัฒนาอาชีพสามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาบริบทชุมชนช่วยให้เข้าใจรูปแบบการค้าขายและศักยภาพของพื้นที่ การพัฒนาทักษะอาชีพช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงรูปแบบร้านค้าหน้าบ้านให้มีตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ขณะที่การมีส่วนร่วมของชุมชนทำให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาพื้นที่ส่งผลให้เกิดความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน

แนวคิดการพัฒนาอาชีพชุมชนตาม Chambers (1994) อยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม (Participatory Development) ซึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทของประชาชนในชุมชนในฐานะผู้มีส่วนร่วมหลักในกระบวนการพัฒนา โดยชุมชนต้องมีส่วนร่วมตั้งแต่การวิเคราะห์ศักยภาพของตนเอง การระบุปัญหาและความต้องการ ตลอดจนการร่วมกันวางแผนและดำเนินกิจกรรมด้านอาชีพ แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นให้การพัฒนาอาชีพสอดคล้องกับบริบทของชุมชน โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น ภูมิปัญญาชุมชน และแรงงานภายในพื้นที่เป็นฐานสำคัญในการดำเนินงาน ทั้งนี้ กระบวนการมีส่วนร่วมยังช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน และพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น แนวคิดของ Chambers จึงสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาอาชีพชุมชนที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน ควบคู่กับการใช้ทรัพยากรและศักยภาพภายในชุมชน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและความยั่งยืนในระยะยาว (Chambers, 1994)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับตลาดชุมชน

กาญจนา แก้วเทพ (2567) ซึ่งได้นำเสนอองค์ประกอบของ “ตลาดทางเลือก” ไว้ 9 ด้านที่สามารถสังเคราะห์เป็นแนวทางพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตให้เข้มแข็ง การตอบสนองความต้องการผู้บริโภค การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชน การใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ การได้เปรียบด้านระยะทาง การบริหารจัดการทรัพยากร การพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพและเอกลักษณ์

การสื่อสารตลาดอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทั้งหมดนี้ต้องบูรณาการร่วมกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของร้านค้าหน้าบ้านในตลาดชุมชน จากการสังเคราะห์แนวคิดทั้ง 9 องค์ประกอบ สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาอาชีพร้านค้าหน้าบ้านในบริบทตลาดชุมชน (ร้านค้าหน้าบ้าน) ควรมุ่งเน้นการบูรณาการองค์ประกอบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมี “การบริหารจัดการ” เป็นแกนกลาง และใช้ “ความสัมพันธ์ในชุมชน” เป็นทุนสำคัญ ควบคู่กับการพัฒนาสินค้าและการสื่อสารตลาดอย่างเหมาะสม แนวทางดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจระดับฐานราก และนำไปสู่ความยั่งยืนของตลาดชุมชนในระยะยาว

วิธีวิจัยดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research: CBR) ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างนักวิจัยวิชาการ นักวิจัยชาวบ้าน และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาแนวทางการใช้พื้นที่ชุมชนให้เกิดประโยชน์ในการประกอบอาชีพร้านค้าหน้าบ้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) พื้นที่และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้คือ ประธาน กรรมการและสมาชิกชุมชนท่าหน้าอากาศยานด้านใต้ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครจำนวน 14 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ร่วมวิจัยมีบทบาทในการทำงานแบบมีส่วนร่วมตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาโจทย์วิจัย การเก็บข้อมูล ทดลอง แก้ไข ตลอดจนการสรุปผลการศึกษาร่วมกัน

2) เครื่องมือและการเก็บข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์และแบบสนทนากลุ่ม ผ่านการเปิดเวทีและการทดลองปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานในระยะต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

3) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการวิเคราะห์ธีมจากข้อค้นพบที่สำคัญ และสร้างความเชื่อมั่นของข้อมูลโดยการตรวจสอบสามเส้าด้วยวิธีการตรวจสอบจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งประธาน กรรมการ และสมาชิกชุมชน และทำการตรวจสอบอคติในการสรุปข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบข้อมูลโดยสมาชิก

ผลการวิจัย

1. บริบทชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพและความพร้อมในการพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้าน ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้มีบริบทเชิงพื้นที่ สังคม และเศรษฐกิจที่เอื้อต่อการพัฒนาอาชีพสู่รูปแบบ “ร้านค้าหน้าบ้าน” โดยเกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดโจทย์วิจัย ไปจนถึงการวิเคราะห์ศักยภาพและข้อจำกัดของพื้นที่

ในด้านบริบทชุมชน พบว่าชุมชนมีทุนชุมชนที่สำคัญครบถ้วน ได้แก่ ทุนเศรษฐกิจ ทุนสังคม ทุนวัฒนธรรม ทุนสัญลักษณ์ และทุนประสบการณ์ โดยเฉพาะความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน เครือข่ายความร่วมมือ และประสบการณ์ด้านการทำวิจัยและการจัดการทางการเงินในชุมชน ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการต่อยอดสู่การพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ลักษณะกายภาพของพื้นที่ใหม่ในโครงการบ้านมั่นคงที่มีพื้นที่หน้าบ้านประมาณ 12 ตารางเมตรต่อครัวเรือน รวมถึงทำเลที่ตั้งใกล้สนามบินดอนเมืองและแหล่งท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ทำให้มีศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งคนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว

ในด้านการประกอบอาชีพ พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีพื้นฐานด้านการค้าขายอยู่แล้ว และจากการเก็บข้อมูลร่วมกันได้ข้อสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการจำหน่ายสินค้าออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) การจำหน่ายสินค้าที่มีอยู่เดิม (2) การจำหน่ายควบคู่กับการถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพใหม่ และ (3) การรับสินค้าจากเครือข่ายมาฝากขาย สะท้อนถึงความยืดหยุ่นและการใช้ทรัพยากรในชุมชนอย่างคุ้มค่า อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านการตลาด โดยเฉพาะการรับรู้ของลูกค้าและการเข้าถึงตลาดภายนอก

ในด้านความพร้อมเชิงการบริหารจัดการ พบว่าชุมชนมีการนำหลักการบริหารทรัพยากรมาประยุกต์ใช้ได้แก่ คน เงิน วัสดุ การจัดการ การตลาด และเครื่องมือ/สถานที่ โดยมีจุดแข็งด้านทรัพยากรมนุษย์และสถานที่ แต่ยังคงพัฒนาในด้านการรวมกลุ่มเงินทุน การสร้างระบบการตลาด และการขยายฐานลูกค้า

ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พบว่าการดำเนินงานร้านค้าหน้าบ้านจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสาธารณสุขและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน โดยเฉพาะกรณีการจำหน่ายอาหาร ซึ่งต้องคำนึงถึงสุขอนามัย การจัดการขยะ น้ำเสีย และผลกระทบต่อเพื่อนบ้าน ชุมชนจึงมีการกำหนดกฎระเบียบร่วมกันอย่างชัดเจน เช่น มาตรฐานสินค้า การแต่งกาย การจัดเก็บเงินส่วนกลาง และบทบาทของคณะกรรมการ เพื่อสร้างระบบการกำกับดูแลภายใน

โดยสรุป ชุมชนหน้าท่าอากาศยานด้านใต้มีความพร้อมในระดับสูงในการพัฒนาเป็นพื้นที่ร้านค้าหน้าบ้าน ทั้งในมิติของทรัพยากรชุมชน ทำเลที่ตั้ง และการมีส่วนร่วมของสมาชิก อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในระยะยาวยังขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพด้านการตลาด การสร้างการรับรู้ในวงกว้าง และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบกฎหมายและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้สามารถยกระดับเศรษฐกิจฐานรากได้อย่างยั่งยืน

2. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพค้าขายสู่การพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้าน
ผลการวิจัยจากการพัฒนาที่ร่วมกันดำเนินการด้านการพัฒนาการทำอาชีพชนมโดยวิทยาชุมชน การพัฒนาความรู้ด้านการทำการตลาด การออกแบบและสร้างโครงสร้างการบริหารจัดการโดยกำหนดตำแหน่ง ผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การพัฒนาศักยภาพด้านการทำอาชีพ เกิดจากการประชุมแลกเปลี่ยนและได้ข้อสรุปร่วมกัน ในการสอนการทำขนมโดยเลือกขนมที่มาอบรมและพัฒนาาร่วมกัน 2 ชนิด ได้แก่กะหรี่ปั๊ป และขนมชั้น เนื่องจากไม่ต้องลงทุนมากและสามารถหาวัตถุดิบได้ง่าย โดยวิทยากรชุมชนที่มีความเชี่ยวชาญ และทำการสรุปสูตรและจัดทำเป็นคู่มือเพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อทดลองทำและสร้างเป็นอาชีพในอนาคต

2) การพัฒนาความรู้ด้านการตลาด เป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากศักยภาพของสมาชิกชุมชน ส่วนใหญ่คือการผลิต แต่การจำหน่ายมีเพียงการขายหน้าร้านเท่านั้น ดังนั้นการทำการตลาดจึงเป็นการอบรมด้านการทำการตลาดออนไลน์ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ สมาชิกชุมชนมีความรู้และเข้าใจหลักในการทำการตลาด การสร้าง Content เพื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ การแต่งเพลงประจำชุมชนโดยใช้ AI และเปิดในวันที่ขายสินค้า ตลอดจนการสร้างการจดจำผ่านรูปหรือโลโก้ที่ออกแบบร่วมกัน ได้แก่โลโก้ที่สะท้อนสัญลักษณ์ของชุมชน คือ โลโก้ “ตลาดบ้านเหลียง” ซึ่งประกอบด้วยรูปเกี่ยวกับบ้านสี่เหลียงเพื่อสะท้อนสีของบ้านในชุมชนที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีเครื่องบินเพื่อสะท้อนพื้นที่อยู่ใกล้สนามบินดอนเมืองซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว และมีแม่น้ำตัดผ่านหน้าบ้านเพื่อสะท้อนถึงการเป็นบ้านที่อยู่ริมคลอง นอกจากนี้ชุมชนได้มีการสร้างเพจเฟสบุ๊ค การสื่อสารสินค้าหรือการขายในชุมชนผ่านช่องทางไลน์ มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์โดยการประสานความร่วมมือกับโรงแรมอมารีซึ่งตั้งอยู่ติดถนนหลัก และอยู่หน้าชุมชนเพื่อให้คนผ่านไปมาหรือมาพักที่โรงแรมได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ วัน เวลา และสินค้าที่ขายในแต่ละวัน

3) การบริหารจัดการที่ชัดเจน โดยการประชุมร่วมกันจนได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารร้านค้าหน้าบ้าน โดยพิจารณาจากประสบการณ์ ความพร้อม และความสมัครใจในการทำงานร่วมกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ฝ่ายจำนวน 17 คน ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน และเลขานุการ จำนวน 4 คน 2) ฝ่ายการตลาด จำนวน 5 คน 3) ฝ่ายอาคารสถานที่จำนวน 4 คน 4) ฝ่ายบริหารจัดการสินค้าจำนวน 4 คน และ 5)ฝ่ายบัญชีการเงินจำนวน 2 คน เน้นและทำความเข้าใจเพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย และกำหนดผู้รับผิดชอบหลักเพื่อประสานความร่วมมือในการวางแผนพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านตั้งแต่เริ่มต้นจนสามารถเปิดขายได้จริง นอกจากนี้ยังได้มีการเดินสำรวจและทำแผนที่และแผนผังการวางร้านค้าในแต่ละบ้านเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมอีกด้วย

3. การติดตามและประเมินผลการประกอบอาชีพร้านค้าหน้าบ้าน การติดตามและประเมินผลเป็นกระบวนการในส่วนของการทดลองเปิดจำหน่ายสินค้า ซึ่งเปิดงานโดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตดอนเมือง นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตดอนเมือง และโรงแรมอมารี เครือข่ายชุมชน และสมาชิก

ชุมชนเข้าร่วมเปิดงาน ในวันเปิดงานมีการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ต้องช่วยกันเพื่อสนับสนุนให้ร้านค้าหน้าบ้านสามารถเปิดดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน

หลังจากการทดลองขายสินค้าและจากการติดตามและประเมินผลพบว่าในระยะแรกมีร้านค้าเข้าร่วมโครงการจำนวน 14 ร้านในสัปดาห์ที่ 1-3 และลดลงเหลือ 10 ร้านในสัปดาห์ที่ 4 และตั้งแต่สัปดาห์ที่ 5 จะเหลือร้านค้าที่ยังคงเปิดจำหน่ายอย่างต่อเนื่องเพียง 5 ร้าน โดยมีสาเหตุมาจากยอดขายสินค้าที่ขายได้ลดลง และร้านขายสินค้าเป็นสินค้าเดิมที่ผู้บริโภคไม่สามารถซื้อได้บ่อย เช่น ขนมปัง ร้านรองเท้าว และของเล่นเด็ก จะมีเพียงร้านข้าวแกง ร้านน้ำชากาแฟไข่มุก ร้านชากาแฟโบราณ ร้านอาหารอีสาน ร้านขายลูกชิ้นยืนกิน ส่วนร้านอื่นยังคงเข้าร่วมการขายบ้างบางครั้งก็สินค้าเหลือจากตลาดหลักที่เคยขายอยู่เดิม ปัญหาจำนวนร้านค้าน้อยและไม่หลากหลายจึงไม่ดึงดูดใจผู้บริโภค จากปัญหาดังกล่าวจึงได้นำมาสู่การสรุปแนวทางร่วมกันโดยการเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ามาเช่าพื้นที่หน้าบ้านโดยและนำสินค้าจากนอกชุมชนมาขายเพิ่ม เพื่อเป็นทางเลือกในการส่งเสริมให้มีจำนวนร้านค้ามากขึ้น และสินค้าหลากหลายชนิด โดยมีข้อกำหนดและข้อตกลงร่วมกันโดยผู้เช่าหน้าบ้านเพื่อเปิดขายของจะต้องปฏิบัติตามกฎการบริหารร้านค้าภายใต้คณะกรรมการร้านค้าหน้าบ้านอย่างเคร่งครัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบข้อค้นพบที่สามารถอภิปรายผลได้โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนกับความสำเร็จในการพัฒนา ผลการวิจัยยืนยันอย่างชัดเจนว่า “การมีส่วนร่วมของชุมชน” เป็นกลไกหลักที่ขับเคลื่อนการพัฒนาร้านค้าหน้าบ้านให้เกิดขึ้นจริง โดยพบว่าชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดโจทย์วิจัย การออกแบบรูปแบบร้านค้า การพัฒนาศักยภาพ ไปจนถึงการทดลองดำเนินงานและการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Amstein (1969) ที่เสนอ “บันไดการมีส่วนร่วมของพลเมือง” โดยกรณีศึกษานี้สะท้อนระดับการมีส่วนร่วมในขั้น “การมีอำนาจร่วมในการตัดสินใจ” (partnership) ไปจนถึง “การควบคุมโดยประชาชน” (citizen control) ในบางมิติ เช่น การกำหนดกฎระเบียบร้านค้าหน้าบ้านและโครงสร้างคณะกรรมการ

นอกจากนี้ การที่ชุมชนสามารถร่วมกันพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ เช่น การผลิตขนม การสร้างแบรนด์ “ตลาดบ้านเหลือง” และการใช้เครื่องมือการตลาดออนไลน์ แสดงให้เห็นถึงการเกิด “การเสริมพลังอำนาจ” (empowerment) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Pretty (1995) ที่มองว่าการมีส่วนร่วมที่แท้จริงต้องนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถของชุมชน อย่างไรก็ตาม ผลการติดตามที่พบว่าจำนวนร้านค้าลดลงจาก 14 ร้าน เหลือ 5 ร้าน สะท้อนว่าการมีส่วนร่วมเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อความยั่งยืน หากขาด

ปัจจัยสนับสนุนด้านเศรษฐกิจ เช่น ปริมาณลูกค้าและรายได้ที่มั่นคง ดังนั้น การมีส่วนร่วมควรถูกเสริมด้วยกลไกสนับสนุนอื่น เช่น การพัฒนาตลาดและการสร้างแรงจูงใจทางเศรษฐกิจควบคู่กันไป

2. ร้านค้าหน้าบ้านกับการเป็นตลาดทางเลือกของชุมชนเมือง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า “ร้านค้าหน้าบ้าน” เป็นนวัตกรรมเชิงพื้นที่ (spatial innovation) ที่ตอบโจทย์ข้อจำกัดของชุมชนเมือง โดยเฉพาะปัญหาค่าเช่าพื้นที่และต้นทุนการดำเนินธุรกิจ การใช้พื้นที่หน้าบ้านซึ่งมีอยู่เดิมเป็นพื้นที่ค้าขายช่วยลดต้นทุนและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงรายได้ สอดคล้องกับข้อค้นพบที่ว่าชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นหลังจากพัฒนาเป็นร้านค้าหน้าบ้าน

รูปแบบดังกล่าวสามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิด “ตลาดทางเลือก” ซึ่งในกรณีนี้มีองค์ประกอบครบถ้วน ได้แก่ ผู้ขาย (สมาชิกชุมชน) ผู้ซื้อ (คนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว) พื้นที่ (หน้าบ้านและชุมชน) สินค้า (อาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าเครือข่าย) การสื่อสาร (ออนไลน์และออฟไลน์) และกฎระเบียบ (ข้อตกลงชุมชน) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2567) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังสะท้อนข้อจำกัดสำคัญของตลาดทางเลือกในบริบทนี้ คือ “ความหลากหลายของสินค้าและความต่อเนื่องของผู้ขาย” ที่ยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้ไม่สามารถดึงดูดลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ จึงนำไปสู่การปรับกลยุทธ์โดยเปิดพื้นที่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาเช่าขายสินค้า ซึ่งถือเป็นการปรับตัวเชิงระบบ (adaptive strategy) เพื่อเพิ่มความหลากหลายและความน่าสนใจของตลาด

3. บทบาทของภาคีเครือข่ายกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาคีเครือข่าย เช่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรในพื้นที่ มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาร้านค้าหน้าบ้าน ทั้งในด้านทรัพยากร ความรู้ และการสร้างโอกาสทางการตลาด เช่น การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม และการเชื่อมโยงกับแหล่งลูกค้า (เช่น โรงแรมใกล้เคียง)

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “ทุนทางสังคม” ของ Narayan (1995) ที่เน้นว่าความไว้วางใจและเครือข่ายความสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Woolcock and Narayan (2000) ที่ชี้ให้เห็นว่าเครือข่ายแบบเชื่อมโยงหลายระดับ (linking social capital) ช่วยเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงทรัพยากรและโอกาสจากภายนอก

นอกจากนี้ การดำเนินงานที่มีการจัดตั้งคณะกรรมการและแบ่งบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ยังสะท้อนแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการกำกับดูแลร่วม (collaborative governance) ของ Chris Ansell & Alison (2008) ที่เน้นการสร้าง “พื้นที่กลาง” สำหรับการตัดสินใจร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีภาคีเครือข่ายสนับสนุน แต่ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความยั่งยืนยังขึ้นอยู่กับความสามารถของชุมชนในการบริหารจัดการตนเอง โดยเฉพาะด้านการตลาดและการรักษาลูกค้าในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ควรให้การสนับสนุนงบประมาณ ความรู้ และกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการประกอบธุรกิจ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับร้านค้าหน้าบ้านของชุมชน เพื่อให้การทำร้านค้าหน้าบ้านเป็นที่รู้จัก และมีความน่าเชื่อถือจากการประชาสัมพันธ์โดยหน่วยงานภาครัฐ

2) ภาครัฐ และเครือข่ายชุมชนควรมีการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาในการทำร้านค้าหน้าบ้าน การผลิตสินค้า กฎระเบียบและการทำงานประสานความร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการส่งเสริม พัฒนาอาชีพที่สามารถสร้างรายได้เพิ่มให้สมาชิกในชุมชนของตนเองและเกิดเป็นความยั่งยืนในการทำงาน การแบ่งปันและการรวมกลุ่มค้าขายสินค้าที่เข้มแข็งร่วมกันได้

3) ผู้นำชุมชน สมาชิกชุมชนและเครือข่ายควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจในการพัฒนาร้านค้าหน้าบ้าน หรือการส่งเสริมอาชีพค้าขาย เพื่อทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ วัตถุประสงค์ ความต้องการและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม อันจะนำมาสู่การพัฒนาชุมชนได้อย่างเป็นระบบและเกิดขึ้นจริงได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งถัดไปควรศึกษาโดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางในการพัฒนาตลาดหรือร้านค้าหน้าบ้านสำหรับชุมชนเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการเบื้องต้นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลวางแผนการพัฒนาตลาดที่เหมาะสม

2) ควรมีการศึกษารูปแบบการทำตลาดหรือร้านค้าหน้าบ้านเปรียบเทียบในบริบทพื้นที่ต่างจังหวัดว่ามีลักษณะ ขั้นตอนรูปแบบเหมือนกับการศึกษาในครั้งนี้ หรือมีข้อค้นพบที่แตกต่างออกไปเนื่องจากบริบทของพื้นที่ที่แตกต่างกัน และ

3) การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำกิจกรรมร่วมกันกับเครือข่ายภาครัฐในกระบวนการเปิดตลาดขอความร่วมมือในกิจกรรมพัฒนาอาชีพชุมชน เพื่อให้การศึกษาได้ข้อค้นพบและความร่วมมืออันจะก่อให้เกิดเป็นความยั่งยืน ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรเริ่มออกแบบในการจัดทำตลาดหรือร้านค้าหน้าบ้านชุมชนร่วมกับภาคีเครือข่ายภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ตั้งแต่การพัฒนาโจทย์ที่เข้มข้น รวมถึงการกำหนดบทบาทความร่วมมือทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน และเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาต่อยอดอย่างยั่งยืนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2566). รายงานประเมินผลโครงการส่งเสริมอาชีพในระดับชุมชน. กองแผนงาน กระทรวงมหาดไทย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2567). การวิจัยเพื่อท้องถิ่น (CBR) กับความเหลื่อมล้ำในสังคม. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และทศนา แหม่มณี. (2546). แก้าวการวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนและการสังเคราะห์. กรุงเทพฯ: นิชนแอตเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- วิชุดา เขียวเกตุ. (2559). การจัดการตนเองของตลาดชุมชน กรณีศึกษา ตลาดริมน้ำคลองแดน อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา. หลักสูตรพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต ภาควิชาการพัฒนาชุมชน คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2569, จาก <http://plan.bru.ac.th/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ-ฉบับที่-12>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570). สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2569, จาก https://www.nesdc.go.th/the-national-economic-and-social-development-plan/the-thirteenth-plan-2023-2027/?utm_source=chatgpt.com.
- ศิริธรณ์ ไรจนสุพจน์, ศิวิไล ลิ้มจิระจรัส และ ญานิศา จันทรเส็ง (2560). โครงการการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยในการสื่อสารเพื่อสร้างเสริมตลาดทางเลือกของเครือข่ายเกษตรอินทรีย์ในจังหวัดเชียงใหม่.สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Chambers, R. (1994). Participatory rural appraisal (PRA): Analysis of experience. *World Development*, 22(9), 1253–1268.

- Narayan, D. (1995). *The contribution of people's participation: Evidence from 121 rural water supply projects*. ESD Occasional Paper Series No. 1. The World Bank.
- Pretty, J. N. (1995). Participatory learning for sustainable agriculture. *World Development*, 23(8), 1247–1263.
- Woolcock, M., & Narayan, D. (2000). Social capital: Implications for development theory, research, and policy. *The World Bank Research Observer*, 15(2), 225–249.

การรับรู้สื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี
คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
Online Media Perception Influencing the Demand for Undergraduate
Study at the Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University,
Kamphaeng Saen Campus

¹Charavee Phanthong และ ²Apinya Supich

¹Charavee Phanthong and ²Apinya Supich

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

²อาจารย์ประจำคณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน

¹Master's degree student Faculty of Hospitality Industry Kasetsart University Kampeangsean Campus

²Lecturer Faculty of Hospitality Industry Kasetsart University Kampeangsean Campus

¹Corresponding Author. E-mail: Charavee.p@ku.th

Received January 23,2026; Revised April 22, 2026; Accepted April 23,2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบสื่อออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และเพื่อศึกษารูปแบบสื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ผลการวิจัยพบว่าสิ่งเร้าภายนอกส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสื่อออนไลน์ ด้านทฤษฎีความต้องการความต้องการความสำเร็จ มีส่วนในการเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งความต้องการจากสิ่งเร้าภายใน และภายนอก รวมถึงแนวคิดเรื่องทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ ความต้องการทางสังคมและความต้องการได้รับยกย่องส่งผลต่อการรับรู้สื่อออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การรับรู้; ความต้องการ; คณะอุตสาหกรรมบริการ; สื่อออนไลน์

Abstract

Research article aims to investigate the online media access behaviors of undergraduate students in the Faculty of Hospitality Industry at Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. It further explores intercultural communication within the context of online media perception between undergraduate students and the general administration staff of the degree programs. Additionally, the research examines the preferences for specific online media formats among these students and evaluates how such formats influence their decision

to pursue further studies within the faculty. Employing a mixed-methods research design, the findings indicate that internal stimuli significantly impact the decision-making process regarding online media selection. From a theoretical perspective, the "Need for Achievement"—driven by both internal and external stimuli—plays a vital role in the decision to enroll at Kasetsart University. Moreover, the results demonstrate that the need for achievement, social needs, and the need for esteem significantly influence the perception and reception of online media.

Keywords: Perception; Intention; Faculty of Hospitality Industry; Online Media

บทนำ

นิสิตระดับปริญญาตรีแยกตามสาขาในปีการศึกษา พ.ศ.2566-2567 พบว่าในปีการศึกษา พ.ศ. 2566 คณะอุตสาหกรรมบริการเปิดรับนิสิตภาคปกติ จำนวน 715 คน แยกเป็นสาขาวิชาดังนี้ 1) การจัดการธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 98 คน 2) การจัดการธุรกิจการบิน จำนวน 81 คน 3) บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ แขนงการจัดการอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 58 คน แขนงการจัดการอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 60 คน 4) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว จำนวน 95 คน 5) การโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 110 คน 6) การสร้างสรรค์การบริการ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 103 คน 7) ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ จำนวน 110 คน 8) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวภาคพิเศษ 426 คน แยกเป็นสาขาวิชาดังนี้ 1) การจัดการธุรกิจการบิน จำนวน 65 คน 2) การจัดการ อุตสาหกรรมบริการ (กจก.ทท.ร่วมสมัย) จำนวน 113 คน 3) การจัดการอุตสาหกรรมบริการ (การจัดการโรงแรม) จำนวน 108 คน 4) การโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 24 คน 5) ภาษาอังกฤษ เพื่ออุตสาหกรรมบริการ จำนวน 116 คน รวมทั้งสิ้นในปีพ.ศ. 2566 คณะอุตสาหกรรมบริการ มีนิสิต จำนวน 1,141 คน (งานการศึกษาคณะอุตสาหกรรมการโรงแรม,2568)

ในปีการศึกษา 2567 หลักสูตรปริญญาตรีมีจำนวนนักเรียนที่มีความสนใจสมัครเข้าศึกษา ทั้งสิ้น จำนวน 1,536 คน โดยแบ่งเป็น นิสิตภาคปกติ จำนวน 752 คน แยกเป็นสาขาวิชาดังนี้ 1) การจัดการธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 106 คน 2) การจัดการธุรกิจการบิน จำนวน 93 คน 3) การจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนท์ จำนวน 115 คน 4) การโรงแรมและ ภัตตาคาร จำนวน 93 คน 5) การสร้างสรรค์การบริการเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 122 คน 6) ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ 121 คน 7) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 102 คน นิสิตภาคพิเศษ จำนวน 784 คน และแยกสาขาวิชาดังนี้ ดังนี้ 1) การจัดการธุรกิจการบิน จำนวน 109 คน 2) การจัดการท่องเที่ยวโรงแรมและอีเวนท์ จำนวน 432 คน 3) การโรงแรมและ ภัตตาคาร จำนวน 68 คน 4) ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ จำนวน 175 คน รวมทั้งสิ้น

ในปี พ.ศ.2567 คณะอุตสาหกรรมบริการมีนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 1,536 คน (งานการศึกษา คณะอุตสาหกรรมบริการ,2568)

ตลอดระยะเวลา 13 ปี (พ.ศ. 2555 – 2567) ตั้งแต่เป็นโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ กระทั่งเป็นคณะอุตสาหกรรมบริการ จำนวนนิสิตที่เข้ามาสมัครศึกษาต่อเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติที่ผ่านทั้ง 2 ปี คณะอุตสาหกรรมบริการเป็นคณะที่ได้รับความนิยมจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เลือกเข้าสมัครศึกษาต่อเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันนิสิตของคณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีทั้งสิ้น 3,937 คน ประกอบด้วยภาคปกติ นิสิตตั้งแต่ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 2,445 คน โดยแยกเป็นสาขาวิชาได้ดังนี้ 1) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ จำนวน 119 คน 2) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ การบริการและอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 264 คน 3) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน จำนวน 301 คน 4) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 25 คน 5) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว จำนวน 4 คน 6) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ (การจัดการท่องเที่ยวร่วมสมัย) จำนวน 101 คน 7) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ (การจัดการโรงแรม) จำนวน 178 คน 8) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 331 คน 9) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสร้างสรรค์บริการเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 394 คน 10) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ จำนวน 449 คน 11) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา อุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 279 คน

ภาคพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 1,492 คน แยกเป็นสาขาวิชาดังนี้ 1) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ จำนวน 432 คน 2) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ การบิน จำนวน 211 คน 3) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว จำนวน 10 คน 4) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ (การจัดการการท่องเที่ยวร่วมสมัย) จำนวน 179 คน 5) บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ (การจัดการโรงแรม) จำนวน 196 คน 6) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 115 คน 7) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ จำนวน 349 คน จากจำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นมาตลอดเวลาซึ่งทางคณะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เป็นหลัก เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง จำนวนนิสิตที่เข้าศึกษาต่อจากการสำรวจเบื้องต้นล้วนมาจากสื่อออนไลน์ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการรับรู้สื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

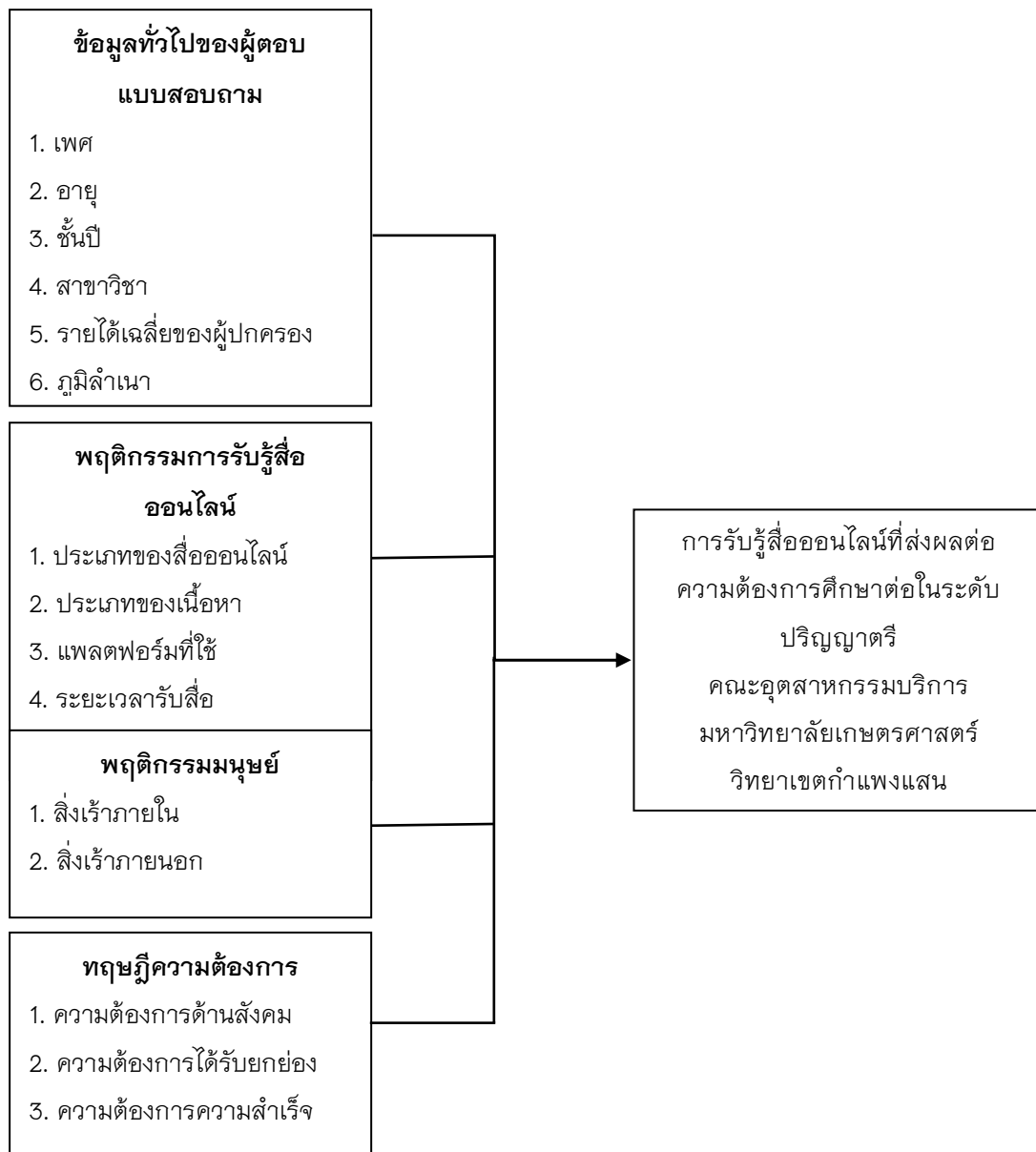
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. เพื่อศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการรับรู้สื่อออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี กับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปประจำหลักสูตรระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3. เพื่อศึกษารูปแบบสื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านพฤติกรรมมนุษย์คือการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้ ทั้งทางด้านร่างกาย ความคิด ความรู้สึก และปฏิกิริยาตอบสนองที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความรู้สึก ความคิด และสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่กระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การฟัง การมอง การได้กลิ่น และการจับต้อง ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีส่งผลต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก เช่น จากการได้ยิน จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ภัสร์นลิน เลิศดำรงไชย และ ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2562)
2. การรับรู้ (Perception) เป็นขั้นตอนที่บุคคลมีการรับรู้ (Receive) จัดระเบียบ (Organize) หรือการกำหนด (Assign) ความหมายของสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเป็น กระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) หรือการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) เพื่อให้เกิดความหมายที่เขาอาศัยอยู่ จะเห็นได้ว่าการรับรู้เป็น กระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ และอารมณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอก คือ สิ่งกระตุ้น โดยจะมีเงื่อนไขเฉพาะในแต่ละบุคคล จึงทำให้เกิดการรับรู้ต่างกันในเรื่องที่เหมือนกัน การรับรู้เป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้สึกจาก ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้รสชาติ ได้รู้สึก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2560)
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านความต้องการ ได้กล่าวถึงความต้องการ 5 ขั้น ซึ่งกล่าวถึงขั้นแรก คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย คือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ขั้นที่ 2 การต้องการความปลอดภัย ขั้นที่ 3 การต้องการความรัก และการเข้าสังคม ขั้นที่ 4 การต้องการประสบความสำเร็จ และขั้นสุดท้าย คือ การต้องการบรรลุเป้าหมายในชีวิต (Christopher D., 2000)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

1. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือนิสิตในระดับปริญญาตรีคณะอุตสาหกรรมบริการ 7 หลักสูตรทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 3,937 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบสะดวก ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปประจำหลักสูตรหลักสูตร และ 2) ประธานหลักสูตร กลุ่มละ 1 คน เป็นจำนวน 7 หลักสูตร รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 14 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสอบถามการรับรู้สื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี

2. เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structure Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเพื่อสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร หลักสูตร เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรหรือนักวิชาการศึกษา จากทั้ง 7 หลักสูตร เกี่ยวกับการรับรู้สื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) เป็นการอธิบายข้อมูลและคุณลักษณะเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี สาขาวิชา รายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง และภูมิภูลำเนา ด้วยการหาความถี่ และร้อยละ

2) มาตรฐาน Likert เป็นมาตรฐานบังคับทางเลือกแบบปิด โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในการวิจัย ในปัจจุบัน Likert scale ช่วยให้นักวิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลที่ทำให้ความแตกต่างและความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณและสามารถวิเคราะห์ทางสถิติได้อย่างง่าย เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์ให้กับนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะอุตสาหกรรมบริการ

ขั้นที่ 2 ขอความร่วมมือนิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะอุตสาหกรรมบริการที่ยินดีเข้าร่วมการวิจัย โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10 นาที

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเสร็จสมบูรณ์จากนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะอุตสาหกรรมบริการ และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้น

ขั้นที่ 4 หากมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือมีคำตอบที่ต้องการอธิบายเพิ่มเติม นักวิจัยจะทำการอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อคำถามนั้น สำหรับกรณีออฟไลน์

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ประธานหลักสูตร เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรหรือนักวิชาการศึกษา จากทั้ง 7 หลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ดำเนินการในสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกสะดวก และผ่อนคลายในคณะอุตสาหกรรมบริการ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ แต่ยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนคำถามและคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลึกซึ้งและหลากหลาย

ขั้นตอนที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะถูกบันทึกโดยผ่านการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ และถอดความเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามพบว่าพฤติกรรมของนิสิตในระดับปริญญาตรีจะมาจากสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ เนื้อหาที่น่าสนใจสอดคล้องกับความต้องการศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยที่ติดอันดับท็อปเทน มีการจัดองค์ประกอบของภาพในสื่อที่น่าสนใจ ระบบออนไลน์หรือแพลตฟอร์มใช้งานง่าย และลำดับค้นหาสถานศึกษาจากคำแนะนำของครอบครัว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการที่มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมมนุษย์

พฤติกรรมมนุษย์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	ระดับความสอดคล้อง
สิ่งเร้าภายใน	r	0.513**
	p	.000
สิ่งเร้าภายนอก	r	0.583**
	p	.000

หมายเหตุ : Dependent Variable ทฤษฎีความต้องการ, ***p < 0.005, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากตารางที่ 1 ปรากฏว่าพฤติกรรมมนุษย์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ โดยสิ่งเร้าภายนอกมีระดับความสัมพันธ์กับทฤษฎีความต้องการสูงที่สุดมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางค่อนข้างสูง เท่ากับ 0.58 รองลงมาคือสิ่งเร้าภายในมีระดับความสัมพันธ์กับทฤษฎีความต้องการอยู่ที่ 0. 51

ตารางที่ 2 ค่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ

พฤติกรรมมนุษย์	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.	F
	B	Std Error.	β			
สิ่งเร้าภายนอก	.406	.048	.412	8.501	.000	119.952***
สิ่งเร้าภายใน	.234	.049	.244	4.809	.000	

หมายเหตุ : Dependent Variable ทฤษฎีความต้องการ, $R^2 = .377$, *p < 0.05**p < 0.01, ***p < 0.001

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis With Hierarchical Regression) จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมมนุษย์มีอิทธิพลต่อทฤษฎีความต้องการเท่ากับร้อยละ 38 ถ้านำมาแยกรายด้านตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น พบว่าสิ่งเร้าภายนอกมีค่าสูงสุด ถ้า 1 unit ของสิ่งเร้าภายนอกเพิ่มขึ้นจะทำให้ความต้องการเพิ่มขึ้นร้อยละ 41 รองลงมาสิ่งเร้าภายใน ถ้า 1 unit ของสิ่งเร้าภายในเพิ่มขึ้นจะทำให้ความต้องการเพิ่มขึ้นร้อยละ 24

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	ระดับความสอดคล้อง
1. ความต้องการด้านสังคม	r	0.470**
	p	.000
2. ความต้องการได้รับยกย่อง	r	0.541**
	p	.000
3. ความต้องการความสำเร็จ	r	0.494**
	p	.000

หมายเหตุ : Dependent Variable พฤติกรรมมนุษย์, ***p < 0.001, **p < 0.01, *p < 0.05

จากตารางที่ 3 ปรากฏว่าทฤษฎีความต้องการมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมมนุษย์ โดยความต้องการได้รับการยกย่องสูงที่สุดมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางค่อนข้างสูง เท่ากับ 0.54 รองลงมาคือความต้องการความสำเร็จ มีระดับความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับ พฤติกรรมมนุษย์ เท่ากับ 0.49 และความต้องการด้านสังคมมีระดับความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับ พฤติกรรมมนุษย์อยู่ที่ เท่ากับ 0.47

ตารางที่ 4 ค่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการ	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.	F
	B	Std. Error.	β			
1. ความต้องการได้รับยกย่อง	.230	.051	.283	4.515	.000	78.198***
2. ความต้องการด้านสังคม	.200	.032	.277	6.220	.000	
3. ความต้องการความสำเร็จ	.146	.049	.179	2.971	.003	

หมายเหตุ : Dependent Variable พฤติกรรมมนุษย์, $R^2 = .372$, *p < 0.05 **p < 0.01, ***p < 0.001

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis With Hierarchical Regression) จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีความต้องการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์เท่ากับร้อยละ 37 ถ้านำมาแยกรายด้านตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น พบว่าความต้องการได้รับยกย่องมีค่าสูงสุด ถ้า 1 unit ของความต้องการได้รับยกย่องเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมมนุษย์เพิ่มขึ้น

ร้อยละ 28 รองลงมาความต้องการด้านสังคม ถ้า 1 unit ของความต้องการด้านสังคมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมมนุษย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 28 ลำดับสุดท้ายความต้องการความสำเร็จ ถ้า 1 unit ของความต้องการความสำเร็จเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมมนุษย์เพิ่มขึ้นร้อยละ 18

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นการเก็บแบบสอบถามจากนิสิตตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ทั้ง 7 หลักสูตร จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คนพบว่านิสิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18 ปี ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 เป็นนิสิตในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและนันทนาการ มีรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครองอยู่ในระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ใช้สื่อดิจิทัลเป็นหลัก เช่น เว็บไซต์ บล็อก โซเชียลมีเดีย และอีเมล มีความสนใจเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น กิจกรรมในหลักสูตร แพลตฟอร์มที่ใช้คือ อินสตราแกรม (Instagram) ช่วงเวลาที่ใช้สื่ออยู่ระหว่าง 18.01–22.00 น. ในด้านพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้าพบว่าส่วนใหญ่เป็นสิ่งเร้าจากที่มาจากภายนอก เมื่อแยกรายด้านพบว่า สิ่งเร้าภายในลำดับแรกคือ สื่อที่ใช้มีความสัมพันธ์กับความสนใจของผู้ใช้ ด้านพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้าภายนอกลำดับแรกพบว่า เนื้อหาที่น่าสนใจตรงกับความต้องการศึกษาต่อ ด้านทฤษฎีความต้องการลำดับแรกคือความต้องการความสำเร็จ เมื่อแยกรายด้านพบว่าความต้องการทางสังคมลำดับแรก คือ นิสิตเลือกเรียนเพราะเป็นแนวโน้มของอุตสาหกรรมอนาคต ความต้องการด้านการยกย่องลำดับแรก คือ คณะอุตสาหกรรมบริการเป็นหนึ่งในคณะที่มีชื่อเสียงด้านการบริการที่โดดเด่น และทฤษฎีความต้องการความสำเร็จลำดับแรก คือ ต้องการประสบความสำเร็จเหมือนรุ่นพี่ที่จบการศึกษาแล้ว

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม จากสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการพบว่า สิ่งเร้าภายในจากการเลือกใช้สื่อออนไลน์ มาจากความนิยมของแอปพลิเคชัน การทำคอนเทนต์ วิธีการนำเสนอ การเข้าถึงแอปพลิเคชันและเนื้อหาได้สะดวกรวดเร็ว และเป็นการค้นหาคำตอบที่ง่าย ประเภทของสื่อออนไลน์ แม้จะยังใช้สื่อออนไลน์ในการหาข้อมูลแต่ก็ยังค้นหาจากสื่ออื่น ๆ ที่ไม่ใช่สื่อออนไลน์ เนื้อหาที่ผู้ใช้สื่อออนไลน์สนใจในการที่จะเลือกเข้าสมัครเรียนจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การสมัครเรียน อาชีพที่เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วทำได้ วิชาที่เรียนในแต่ละสาขา สภาพแวดล้อมของสถานที่เรียนก็มีส่วนในการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน รวมไปถึงจำนวนรับที่ทำให้มั่นใจว่าถ้าเลือกแล้วจะได้รับคัดเลือก และระยะเวลาที่เรียนตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการศึกษา ด้านประเภทของแพลตฟอร์ม ที่นิยมใช้ 3 อันดับแรกจะเป็นเฟสบุ๊ก อินสตราแกรม และติ๊กต็อก เพราะเป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับระยะเวลาที่เข้าไปศึกษาหาข้อมูลจะใช้เวลาศึกษาอยู่ระหว่าง 1–2 สัปดาห์ ด้านความต้องการของผู้เรียน พบว่านิสิตเข้ามาเรียนเพราะต้องการทำงานด้านการบริการ ได้แก่ สายการบิน โรงแรม และบริษัทท่องเที่ยว อีกทั้งมหาวิทยาลัยเกษตรได้รับการ

ยอมรับจากในหมู่เพื่อน และได้รับการยอมรับจากสังคมโดยรอบ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับความต้องการได้รับการยกย่อง เมื่อสามารถเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทำให้ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องว่าอยู่ในมหาวิทยาลัยในระดับชั้นนำของประเทศ เกิดความภาคภูมิใจในสถาบัน และคณะอุตสาหกรรมบริการก็มีชื่อเสียงด้านอุตสาหกรรมบริการในประเทศไทย และความต้องการด้านความสำเร็จเมื่อเข้ามาศึกษาแล้วทุกคนอยากประสบความสำเร็จในการเรียน เรียนตามแผนและระยะเวลาที่แต่ละสาขากำหนด จบแล้วมีโปรไฟล์ที่ดีเพราะเรียนด้วยมีกิจกรรมด้วย อีกทั้งยังสามารถประกอบอาชีพได้หลากหลาย

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤทัย ไสยง และสันธนะ ประสงค์สุข (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าหอพักของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พบว่าพฤติกรรมที่จะให้ผู้ใช้สื่อเลือกใช้สื่อส่วนหนึ่งมาจากเนื้อหาที่ได้พบเห็นในสื่อ และเป็นเนื้อหาที่มีตรงกับความต้องการในการสืบค้น และสอดคล้องกับณัฐชา พุทธารักษ์สกุล ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยว พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว GEN Z ในส่วนนี้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่ม GEN Z เป็นกลุ่มที่นิยมใช้โซเชียลในการศึกษาหาข้อมูลที่เป็นสิ่งร่ำรวยในจากผู้ใช้งานกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้สื่อ แต่ไม่สอดคล้องกับ Maria Endang Jamu (2021) ที่ศึกษาเรื่อง The Effect of Electronic Word of Mouth on Social Media and The Attraction of Bena Traditional Village Tourism on Tourist Visiting Decisions ซึ่งมองว่าแม้สื่อจะมีความสำคัญแต่การให้ข้อมูลแบบปากต่อปากยังคงเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้ใช้เลือกหรือตัดสินใจในการศึกษาหาข้อมูล สอดคล้องกับ พรราวดีนิ พันธทา (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวต่างประเทศหลังสถานการณ์โควิด-19 ผลวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมในการรับรู้สื่อมาจากเนื้อหาในการนำเสนอ การเข้าถึงของสื่อ ความสะดวกรวดเร็ว และการค้นหาคำตอบได้ง่าย ด้านค่าเฉลี่ยรายได้จากครอบครัวก็เป็นอีกเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้สื่อเลือกใช้สื่อออนไลน์มากกว่าสื่อออฟไลน์เนื่องจากไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการซื้อเอกสารมาศึกษา สามารถศึกษาผ่านสื่อออนไลน์ได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา

2. ความต้องการรูปแบบสื่อออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกรัตน์ ดวงพิกุล และชนาภา มังคละ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริการหอเช่าพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน สอดคล้องกับผลวิจัย

เรื่องการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อรับสื่อและข้อมูลด้านการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยอินสตาแกรม (Instagram) ตี๊กต็อก (TikTok) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (X) และเฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับ ความนิยมจาก GEN Z และสอดคล้องกับ ประกายกาวิล ศรีจินดา (2566) ศึกษาเรื่อง ละครไทยกับการขับเคลื่อน Soft Power ผ่านวัฒนธรรมมวชน ผลของการศึกษาพบว่าการใช้สื่อโซเชียลในการขับเคลื่อนจะช่วยส่งผลให้ผู้ติดตามใจเลื่อมใสจากข้อมูลที่ได้รับผ่านสื่อโซเชียลได้ และสอดคล้องกับ แนวคิดของแกรนท์ บาร์โทลี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Marketbuzzer กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เสมอ ในขณะที่สื่อมีความหลากหลายขึ้น มีแพลตฟอร์มใหม่ ๆ และคอน เทนต์ที่สร้างขึ้น โดยผู้ใช้เพิ่มขึ้น การสร้างคอนเทนต์และแพลตฟอร์มที่ใช้บนมือถือมีความสำคัญในการเข้าถึงผู้ใช้ ความคล่องตัวและสะดวกสบาย

3. รูปแบบสื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี

คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า สำหรับ รูปแบบและสื่อออนไลน์ไม่เพียงแต่เป็นสื่อที่รู้จักกันใน GEN Z แต่สื่อยังต้องมียอดประกอบเรื่องของ เนื้อหาในการนำเสนอ การให้ข้อมูล การส่งข้อมูลได้รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สื่อที่เป็นดิจิทัลจะมีความ ยืดหยุ่นสูงและสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังสามารถปรับแต่งเนื้อหาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร ได้อย่างแม่นยำ

ด้านทฤษฎีความต้องการพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ประกายกาวิล ศรีจินดา (2566) ศึกษาเรื่อง ละครไทยกับการขับเคลื่อน Soft Power ผ่านวัฒนธรรมมวชน ด้านความต้องการใช้สื่อ เพื่อสร้างและโน้มน้าวความคิด ทศนคติ และค่านิยมกับคนในสังคมตามแนวคิด ความคาดหวังในการ ที่จะสามารถได้รับการยอมรับ สื่อที่จะเข้ามามีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นในอนาคต และสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิณัฐ แก้วลียา (2566) ศึกษาเรื่อง ซอฟต์แวร์เวอร์ 5F ที่ใช้สื่อสาร ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวใน จ.นครศรีธรรมราช และสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ที่กล่าวถึงลำดับความต้องการในขั้นแรกที่เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย การต้องการความรัก ในขั้นที่ 3 และในขั้นที่ 4 ที่เป็นการต้องการได้รับการยกย่อง และเกิดความภาคภูมิใจ การได้อยู่ ในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีก็จะช่วยสร้างให้ภาพลักษณ์ให้กับตนเอง และ ภาพลักษณ์ในสังคมดีตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

สื่อออนไลน์มีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้และความต้องการศึกษาต่อของผู้เรียน ดังนั้น คณะอุตสาหกรรมบริการควรพัฒนาสื่อออนไลน์ให้มีเนื้อหาที่ชัดเจน ครบถ้วน และตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การสมัครเรียน กิจกรรมของคณะ

และแนวทางการประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษา รวมทั้งควรเลือกใช้แพลตฟอร์มที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่ายและนิยมใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในขณะที่การศึกษานี้มองสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกที่จะทำให้กลุ่มตัวอย่างรับรู้และเลือกเข้าศึกษา แต่ไม่ได้แสดงถึงผลกระทบทางลบที่มาจากสิ่งเร้าภายใน และสิ่งเร้าภายนอกที่ได้รับ พฤติกรรมการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของ Gen Z ทำให้เห็นว่าสื่อออนไลน์มีอิทธิพลต่อการประชาสัมพันธ์สำหรับกลุ่มนี้

เอกสารอ้างอิง

กนกรัตน์ ดวงพิกุล และชนาภา มังคละ (2565).ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน.วารสารวิจัยธรรมศึกษา,5(2), 28-39.

งานการศึกษาคณะอุตสาหกรรมบริการ. (2568). รายงานการประชุมฝ่ายวิชาการ ครั้งที่ 5/2565.

คณะอุตสาหกรรมบริการ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.

ประกายกาวิล ศรีจันดา ศึกษาเรื่อง ละครโทรทัศน์ไทยกับการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ผ่านวัฒนธรรมมวลชน.วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร,8(1), 109-122.

พราวคินี พันธทา. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวต่างประเทศหลังสถานการณ์โควิด-19.

นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภูริณัฐ แก้วลียา. (2566). ประเภท ซอฟต์แวร์ พาวเวอร์ (5F) ที่ใช้สื่อสาร ส่งผลต่อการตัดสินใจ มาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารกองทุนพัฒนาลือปลอดภัยและสร้างสรรค์, 2(2), 54-82.

ภัทร์นลิน เลิศดำรงไชย, และ ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2562.)พฤติกรรมด้านการใช้พื้นที่ของผู้สูงอายุในห้างสรรพสินค้าในเขต กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: พาต้า ปิ่นเกล้า เอ็มบีเคเซ็นเตอร์ จตุรัสจามจุรีส แควร์และเทสโก้ โลตัส พระราม1. สารศาสตร์, 2(3),183-195

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2563). กลยุทธ์ทางการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.

การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมฤทัย ไสยิ๊ง และสันธนะ ประสงค์สุข. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารวิจัยวิทยการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 1(2), 36–47.

Christopher D. Green. (2000). *Maslow's general theory of human motivation*. York University: Toronto, Ontario.

Maria Endang Jamu, Santy Permata Sari. (2021, December–January). The Effect of Social Media. *The Effect of Electronic Word of Mouth on Social Media*, 3(12), 45–46.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publications.

การจัดการสวัสดิการชุมชนเพื่อการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนเมือง

เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

Community Welfare Management for Elderly People in Urban Communities,
Prawet District Bangkok

ชุลีรัตน์ เจริญพร

Chuleerat Charoenporn

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Navamindradhiraj University

Corresponding Author Email: Chuleerat.c@rsu.ac.th

Received March 10,2026; Revised April 27, 2026; Accepted April 28,2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคของการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุในชุมชนเมือง เขตประเวศ กทม. 2) เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนเมือง เขตประเวศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใน 2 ชุมชนเมืองเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 20 คนต่อชุมชน ผลการศึกษาพบว่า 1) รูปแบบการจัดสวัสดิการชุมชน แบ่งเป็น 4 รูปแบบสำคัญ คือ 1) กองทุนสวัสดิการ 2) การบริหารจัดการทรัพยากรสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ 3) ศูนย์กลางความช่วยเหลือของชุมชน และ 4) กิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ แต่ยังไม่มีการสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะ 2) ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชน ทั้งสองชุมชนมีปัญหาและความต้องการคล้ายกัน ประกอบด้วย การมีรายได้ไม่เพียงพอรายจ่าย ความกังวลด้านปัญหาสุขภาพ เป็นภาระของลูกหลาน สภาพแวดล้อมในบ้านเรือน หรือชุมชนยังไม่เหมาะสม การไม่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในชุมชน ในขณะที่ผู้สูงอายุในชุมชนพึ่งพาไม่มีการออมในกองทุนสวัสดิการของชุมชน ทำให้ไม่มีสิทธิประโยชน์ใดจากกองทุนชุมชนอีกด้วย ข้อค้นพบหลักที่สำคัญ จะเห็นว่า สวัสดิการของชุมชนเป็นกลไกชุมชนที่สำคัญสำหรับการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนเมือง แต่ยังมีขีดจำกัดการสนับสนุน และมีศักยภาพเพียงพอต่อการร่วมแก้ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนเมือง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ และร่วมสนับสนุนศักยภาพการจัดสวัสดิการของชุมชน

คำสำคัญ: สวัสดิการชุมชน; สวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ; ชุมชนเมือง

Abstract

This research article has the purpose 1. to study the operational situation, problems and obstacles of community welfare arrangements for the elderly in urban communities, Prawet District, Bangkok. 2. To suggest

guidelines for organizing community welfare for the elderly in the community using a qualitative research in two urban communities in Prawet District, Bangkok. Data were collected from in-depth interviews with 20 target groups per community. Research results found that 1) Community welfare arrangements are divided into 4 important forms ;(1) Welfare Fund (2) Management of support resources from various sectors (3) Community help centers and (4) Other support activities, but there is no specific support for elderly care. 2) Problems and needs of the elderly in the community include: Insufficient income to cover expenses, health concerns, worrying about being a family responsibilities, unsuitable home or community environment, and lack of interaction within the community. The main finding is that community welfare is an important community mechanism for supporting the elderly in urban communities. However, there are still limitations in terms of support and sufficient potential to collaboratively address the needs of the elderly in urban communities. Therefore, relevant agencies should prioritize and support the capacity of community welfare systems.

Keywords: Community welfare; Community welfare for elderly; Urban community

บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่า พ.ศ. 2544 – 2643 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก รวมทั้งมีแนวโน้มว่า ผู้สูงอายุเหล่านี้จะมีฐานะยากจน ซึ่งสถานการณ์ผู้สูงอายุของประเทศไทยเป็นไปเช่นเดียวกันกับนานาประเทศ โครงสร้างอายุทางประชากรเปลี่ยนแปลงไปการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และเป็นสังคมผู้สูงอายุสมบูรณ์แบบในปี พ.ศ. 2551–2571 โดยมีจำนวน และสัดส่วนของประชากรวัยเด็กลดลง รวมถึงอัตราส่วนเกือหนุนผู้สูงอายุลดลง (ผู้สูงอายุ 1 คน : คนวัยแรงงาน) จากปี พ.ศ. 2537 มีอัตราส่วน 1 : 9.3 และในปี พ.ศ. 2566 มีอัตราส่วน 1 : 3.1 จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า สัดส่วนของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวตามลำพังในครัวเรือน ร้อยละ 10.52 และอยู่กับคู่สมรสลำพังร้อยละ 4.76 (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565) และ 1 ใน 10 ของผู้สูงอายุมีผู้ดูแล ซึ่งผู้ดูแลร้อยละ 59.9 เป็นบุตรของผู้สูงอายุ และจากการประมาณการผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติปีพ.ศ. 2564 มีจำนวน 218,308 คน และ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 226,809 คน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุพิการ จำนวน 1,244,907 คน และจากข้อมูลกรมบัญชีกลาง พบว่า มีผู้สูงอายุตามโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวนทั้งสิ้น 5,330,029 คน ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้สูงอายุยากจนของประเทศไทยมีจำนวนถึงร้อยละ 40.7 ซึ่งอาจจะมีผู้สูงอายุยากจนตกหล่นไม่สามารถเข้าถึงการลงทะเบียนตามโครงการสวัสดิการแห่งรัฐอีกจำนวนหนึ่ง (บุษบา ใจสว่าง, 2567)

ในสังคมไทยแม้จะมีวัฒนธรรมความเป็นอยู่แบบช่วยเหลือเกื้อกูลที่เข้มแข็ง การมีน้ำใจต่อกัน มีระบบสวัสดิการจากธรรมชาติอยู่บนพื้นฐานของความเคารพซึ่งกันและกันระหว่างคนกับคน และคนกับธรรมชาติ รวมทั้งในสังคมชนบท ในสังคมเกษตรกรรม มีลักษณะของความเป็นเครือญาติ มีความเป็นปึกแผ่นแน่นแฟ้นทางสายสัมพันธ์จากการที่สมาชิกภายในครอบครัวอยู่ร่วมกัน สนับสนุนการดูแลกันในระดับครอบครัว และในระดับชุมชนต่างฝ่ายต่างดูแลซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ และผู้สูงอายุไม่ได้เป็นภาระสำคัญสำหรับครอบครัว ซึ่งอาจแตกต่างจากวิถีชีวิตของคนเมือง ในสังคมเมือง ผู้สูงอายุในครอบครัวสังคมเมืองอาจเป็นตรงกันข้าม เนื่องจากภาพลักษณ์ของสังคมเมืองที่เต็มไปด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยี ผู้คนมากมายหลากหลายที่เข้ามาอาศัยในพื้นที่ จากการแยกย้าย ย้ายถิ่นฐานมาจากหลากหลาย ไม่มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น รวมทั้งในเชิงความสัมพันธ์ของผู้คนทุกช่วงอายุที่พบว่าค่อนข้างห่างเหินไม่เป็นอย่างเช่นในชนบท ลูกหลานในครอบครัวเลือกที่จะไปรับจ้างทำงานมากขึ้นเพื่อหารายได้มาจุนเจือ ในแต่ละวันมีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง (ณัฐกัญญ์ อ่องเอื้อ, 2564) ซึ่งนอกจากทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว้าเหว่ตนเองเป็นภาระของลูกหลาน การดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนเมืองยังเป็นปัญหา

ดังนั้น บทบาทของชุมชนจึงมีความสำคัญที่ควรร่วมทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุในชุมชน แนวคิดการสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน (Community Based Approach) เป็นแนวคิดพื้นฐานมาจากแรงจูงใจและพัฒนาการมาจากแนวคิดลดการพึ่งพิงจากบริการภายนอก (Deinstitutionalization) เน้นการปฏิบัติที่มุ่งใช้คุณลักษณะของชุมชนและทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนเป็นเครื่องมือ สร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ระบบสวัสดิการสังคมเมืองสำหรับผู้สูงอายุจึงควรใช้การมีส่วนร่วมจากครอบครัว และชุมชน รับมือแนวโน้มของปัญหาการดูแลผู้สูงอายุ การวิจัยครั้งนี้จึงสนใจศึกษาในพื้นที่ 2 ชุมชน คือ ชุมชนหลังสนประเวศ ซึ่งเป็นชุมชนที่ได้รับการจดทะเบียนรับรองชุมชนจากสำนักงานเขต และชุมชนเฟื่องฟ้าพัฒนาเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ที่ยังอยู่ระหว่างการรับรองชุมชนจากสำนักงานเขต (อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ, 2561) ทั้งสองกรณีศึกษาเป็นชุมชนที่แตกต่างกันในการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร รวมทั้งการสนับสนุนจากภาครัฐ และเอกชนอื่น ๆ เช่นนี้น่าจะเป็นกรณีศึกษาที่จะทำให้เห็นปัญหาการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองที่ชัดเจน และพบบทบาทกลไกชุมชนที่สำคัญในการจัดการสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุ งานศึกษานี้จึงมีเป้าหมายที่จะค้นคว้ากระบวนการบริหารจัดการสวัสดิการชุมชนให้แก่ผู้สูงอายุโดยชุมชน การถอดบทเรียนร่วมกัน ปัญหาอุปสรรค ขีดจำกัด และแนวทางการพัฒนาศักยภาพกองทุนสวัสดิการชุมชนโดยชุมชน เพื่อส่งผลดีต่อผู้สูงอายุในชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคของการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุในชุมชนเมือง เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุในการดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนเมือง เขตประเวศ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ของชุมชน เช่น ประวัติความเป็นมาของชุมชน แผนที่ชุมชน จำนวนประชากรผู้สูงอายุในชุมชน สวัสดิการของผู้สูงอายุที่จัดโดยชุมชน ผลงานชุมชนที่ผ่านมาเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้นำ กรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้สูงอายุในชุมชนที่ศึกษา แบ่งออกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ดังนี้ 1.ผู้นำชุมชนและกรรมการชุมชน (3 คน/ชุมชน) จำนวน 6 คน 2.คณะทำงานสวัสดิการชุมชน (3 คน/ชุมชน) จำนวน 6 คน 3.ผู้สูงอายุในชุมชน (12 คน/ชุมชน) จำนวน 24 คน และ 4.เจ้าหน้าที่พนักงานขององค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 4 คน โดยเตรียมแนวคำถามไว้ล่วงหน้า เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด และสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) สถานการณ์ปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชน รูปแบบสวัสดิการชุมชนกิจกรรมชุมชนที่จัด ที่มีอยู่สนับสนุน หรือตอบสนองต่อความต้องการ และผู้สูงอายุได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึงเพียงพอหรือไม่ ปัญหาในการดำรงชีพ/การดำเนินชีวิตประจำวัน ความต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ

- 2) การดำเนินการสวัสดิการชุมชนของชุมชน ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน เช่น รูปแบบสวัสดิการ รายละเอียดการดำเนินการ กฎกติกา ระเบียบปฏิบัติ ผลการดำเนินการ ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ ฯลฯ

- 3) สภาพการณ์ดำเนินการสวัสดิการชุมชนด้านต่าง ๆ และในด้านผู้สูงอายุ ประกอบด้วยระบบการจัดการ รูปแบบ รูปแบบสนับสนุน

- 4) ประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แนวทางนโยบายที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการสนับสนุนของภาคส่วนอื่น ๆ ฯลฯ

5) ประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุ เช่น งบประมาณ สันนิบาต หลักรัฐ การมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ฯลฯ

6) แนวทางในการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุ ประกอบด้วย แนวนโยบาย การบริหารจัดการ การสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ฯลฯ

3. สันทนากลุ่ม (focus group) ในกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางสำคัญที่เสนอ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในกลุ่มคณะทำงานสวัสดิการชุมชน และตัวแทนผู้สูงอายุในชุมชน

ผลการวิจัย

1.สถานการณ์การดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคของการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุในชุมชนเมือง เขตประเทศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนหลังสน.ประเทศ ตั้งอยู่ในพื้นที่ของแขวงประเทศ เขตประเทศ กรุงเทพมหานคร เป็นชุมชนดั้งเดิมที่อยู่มานานกว่า 80 ปี ได้รับการจดทะเบียนเมื่อปี พ.ศ. 2534 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา ภายในชุมชนได้เกิดโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน ศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นชุมชนเป้าหมายตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง โครงการจัดตั้งห้องสมุดชุมชน และชุมชนได้รวมตัวกันคัดค้านการไล่รื้อที่อยู่อาศัย หน่วยงานราชการมีแนวคิดจะให้ใช้พื้นที่ชุมชนเพื่อสร้างเป็นแฟลตให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ และมีความเสี่ยงที่จะถูกเวนคืนจากกองขยายถนนเฉลิม พระเกียรติด้านหน้าสถานีตำรวจ โดยรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อรวมทุนพัฒนาที่อยู่อาศัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา โดยมีสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) เข้ามาให้การสนับสนุนในการดำเนินการทำโครงการเงินออมเพื่อบ้านมั่นคง เพื่อนำไปเป็นหลักในการขอต่อสัญญาเช่าที่ดินระยะยาวจากกรมธนารักษ์ ต่อมา สมาชิกชุมชนเปลี่ยนแปลง บางส่วนยังอาศัยอยู่ในชุมชน บางส่วนย้ายออกไปนอกชุมชน

สำหรับ ชุมชนเฟื่องฟ้าพัฒนา ตั้งอยู่ที่ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 39 แขวงหนองบอน เขตประเทศ กรุงเทพมหานคร เป็นชุมชนที่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นชุมชนตามประกาศ กทม. ซึ่งที่ดินที่ชาวชุมชนอาศัยอยู่นั้นเป็นที่ดินราชพัสดุและบางส่วนอยู่ในที่ดินสาธารณะ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการและสวัสดิการสังคมจากภาครัฐ ปัจจุบันมีจำนวน 54 หลังคาเรือน 57 ครอบครัว 198 คน เป็นผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 21 คน ผู้สูงอายุในชุมชนส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุที่ป่วย ทำงานไม่ไหว หรือบางคนติดเตียง สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ค้าขาย อาชีพอิสระ

สภาพการณ์ และสวัสดิการชุมชนสำหรับผู้สูงอายุใน 2 ชุมชนเมืองเขตประเทศ กรุงเทพมหานคร พบว่าการจัดสวัสดิการของชุมชนมีรูปแบบที่น่าสนใจ ที่สำคัญใน 4 รูปแบบ ประกอบด้วย

1) การจัดกองทุนสวัสดิการสำหรับดูแลคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ดังจะเห็นได้ว่า ทั้งสองชุมชนมีกองทุนโดยมีกติกาสำคัญ ประกอบด้วย การออมสมทบทุกเดือน มีค่าบริหารจัดการสำหรับการดูแลสวัสดิการ ได้แก่ การเกิด การศึกษาบุตร ค่ารถค่ารักษาพยาบาล และการฌาปนกิจหลังเสียชีวิตแต่ผู้เป็นสมาชิกกลุ่มกองทุนเหล่านี้ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุทั้งชุมชน เนื่องด้วยสถานการณ์ปัญหาความยากไร้ของผู้สูงอายุในชุมชน และรายได้ไม่เพียงพอต่อการออมเพื่อการจัดเป็นสวัสดิการชุมชน และเหตุของกติกาของกลุ่มที่ต้องออมอย่างต่อเนื่อง

การเกิดขึ้นของกองทุนสวัสดิการชุมชน เกิดจากแนวทางการสนับสนุนของโครงการบ้านมั่นคงเพื่อแก้ปัญหาความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัย ที่ชาวชุมชนต้องสมัครเป็นสมาชิกของกองทุนสวัสดิการชุมชนโดยการสมทบการออม ซึ่งสมาชิกในโครงการบ้านมั่นคงจึงเป็นสมาชิกในกองทุนสวัสดิการชุมชนและสวัสดิการวันละบาทไปด้วยกัน ซึ่งการกำหนดเช่นนี้ทำให้สมาชิก (แม้ไม่ทุกคนในแต่ละครอบครัว) ต้องเป็นสมาชิกทั้งสองกลุ่มควบคู่กัน และมีสวัสดิการที่กลุ่มไว้สนับสนุน แต่เมื่อพิจารณาลิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการแต่ละด้านนั้นยังไม่ได้ถูกจัดสรรไว้สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และยังมีข้อจำกัด คือ อาจไม่เพียงพอและจำนวนน้อย ทำให้โดยรูปธรรมยังไม่มีกองทุนสวัสดิการเพื่อสนับสนุนดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยตรง

2) การบริหารจัดการการสนับสนุนจากเอกชน หรือภาคส่วนอื่น ๆ ในกิจกรรมเฉพาะ โดยพบว่า ชุมชนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในกิจกรรมสำคัญของชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ของใช้ในชีวิตประจำวัน ของขวัญ ของแจกอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะในวันกิจกรรมทางวัฒนธรรมของชุมชน ได้แก่ วันปีใหม่ วันเด็ก วันสงกรานต์ วันสิ้นปี ฯลฯ และชุมชนมีแนวทางจัดสรรให้กับผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบางเป็นกลุ่มเฉพาะ การบริหารจัดการการสนับสนุนที่ได้จากองค์กรต่าง ๆ เช่น จากสำนักงานเขต ฯ กลายเป็นช่องทางสำคัญที่ใช้เป็นแนวทางสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ เช่น การแจกเสื้อผ้า การแจกอาหาร หรือสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้สูงอายุในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ชุมชนจัดให้ รวมเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชน

3) รูปแบบศูนย์กลางในการจัดสรรทรัพยากรที่ได้รับสนับสนุน หรือเป็นช่องทางสนับสนุนการช่วยเหลือผู้สูงอายุ จากการศึกษาพบว่า ในชุมชนมีกิจกรรมที่ชุมชนได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น สวมผักชุมชน กลุ่มแชร์ชุมชน ฯลฯ และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนชุมชน

4) กิจกรรมที่สนับสนุนการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การรวมกลุ่มกันของผู้สูงอายุในชุมชน และใช้ตัวแทนกลุ่มเป็นบุคคลหลักในการให้ข้อมูลดูแลผู้สูงอายุ เป็นบุคคลหลักในการสื่อสารการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน หรือกลุ่ม อสส.ที่มีงานสำคัญหนึ่งที่ต้องรายงานสถานการณ์สุขภาพในชุมชน ก็ร่วมเป็นบุคคลหลักในการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน และ

กิจกรรมชุมชน เช่น อาสารับอาหาร กิจกรรมเยี่ยมบ้าน ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของผู้สูงอายุ เช่น กลุ่มพูดคุยช่วงเย็น ทำให้มีการปฏิสัมพันธ์กันสม่ำเสมอ ไม่มีภาวะโดดเดี่ยวสำหรับผู้สูงอายุมากนัก รวมถึงเป็นกระบวนการดูแลซึ่งกันและกันได้อย่างไม่เป็นทางการ

การจัดการสวัสดิการชุมชนที่เกิดขึ้นโดยชุมชนนี้ แม้จะไม่ใช่ประเด็นเพื่อการสนับสนุนการดูแลการแก้ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนโดยตรง แต่เป็นกองทุน รูปแบบสำคัญที่ร่วมพัฒนาชุมชนที่สามารถแก้ปัญหาอื่น ๆ ให้กับชาวชุมชนได้ ความเข้มแข็งของแนวทางการจัดสวัสดิการของกองทุนชุมชน เกิดขึ้นจาก

1) ความเข้มแข็งของแกนนำ โดยจะพบว่า แกนนำของชุมชนมีแนวทางสำคัญที่ต้องการแก้ปัญหาของชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านที่อยู่อาศัย การต่อสู้เรียกร้องการเช่าที่เพื่อความมั่นคงในที่อยู่อาศัย มีความชัดเจน และเข้มแข็งยืนหยัดเพื่อได้ที่อยู่อาศัย ทำให้รูปธรรมการมีส่วนร่วมของชุมชนในรูปแบบการรวมกลุ่มออมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัยมีทิศทางที่ชัดเจน และนำไปสู่การขยายผลการจัดสวัสดิการของชุมชนในรูปแบบกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวชุมชนอื่น ๆ เช่น สอนผักชุมชน กิจกรรมรับอาหาร SOS

2) กิจกรรมที่หลากหลายของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ร่วมพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชน การทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องร่วมกัน ทำให้ชาวชุมชนมีกลุ่มกิจกรรมอย่างไม่เป็นทางการหลายกลุ่ม และร่วมสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

3) การมีนโยบายหรือการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ช่วยสนับสนุนการทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน การสร้างแนวทางการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาชุมชนของชาวชุมชน และการร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน

4) ความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ การอาศัยอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างยาวนาน การมีความร่วมมือกันในการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นการดูแลผู้สูงอายุร่วมกันไปอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การมีอาสาสมัครช่วยพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ การดูแลรู้จักความเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ฯลฯ

2. ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุในการดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนเมืองเขตประเวศ ผลการวิจัยพบว่า

1.ปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนหลัง สน.เขตประเวศ ที่สำคัญ ประกอบด้วย

1) ปัญหาความต้องการในด้านรายได้ที่สนับสนุน โดยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีรายได้สนับสนุน มีสัดส่วนที่มีเงินออม และไม่มีเงินออมพอ ๆ กัน รายได้หลักมาจากเบี้ยผู้สูงอายุ การดูแลจากลูกหรือครอบครัว และไม่ต้องการเป็นภาระสำหรับครอบครัว จึงมีข้อเสนอการสนับสนุนจากรัฐเพิ่มมากขึ้น เช่น

การส่งเสริมสนับสนุนด้านอาชีพ และระบบออมทรัพย์สำหรับผู้สูงอายุรวมทั้งสวัสดิการการเงินเบี้ยยังชีพ หรือบัตรสวัสดิการอื่น ๆ แก่ผู้สูงอายุที่ควรจัดทำให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

2) ปัญหาด้านสุขภาพ ร่างกายของผู้สูงอายุมีความแข็งแรงลดลง ผู้สูงอายุที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ดี ปัญหาหลักมักจะพบปัญหาด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคไขมันในเลือดสูง โรคหัวใจ โรคเกาต์ โรคเมะเร็ง ฯลฯ และมีการรักษาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง ในขณะที่ผู้สูงอายุดูแลรับยาไปหาหมอส่วนใหญ่ด้วยตนเองด้วยผู้ดูแล ซึ่งเป็นเพราะลูกหลานต้องทำงาน โดยความต้องการที่พบของกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มนี้ คือ ต้องการสวัสดิการทางสังคมด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย และสังคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

3) ปัญหาด้านจิตใจ ความกังวลด้านปัญหาการะลูกหลาน เพราะไม่มีรายได้ ปัญหาสุขภาพ และหรือความเสื่อมจากความชรา ผู้สูงอายุบางส่วนต้องการการลดภาระการดูแลจากครอบครัว การสนับสนุนจากภาคส่วนอื่น ๆ ในการร่วมดูแล ทั้งทางด้านความเป็นอยู่ รายได้ และบริการจากรัฐ ต้องการลดการพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงมีความต้องการความช่วยเหลือและสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะมีความต้องการอย่างมากต่อความช่วยเหลือการดำรงชีพทางเศรษฐกิจ ด้วยการเพิ่มเบี้ยยังชีพ การส่งเสริม อาชีพและการมีงานทำเพื่อการมีรายได้ นอกจากนั้น ความเจ็บป่วยเสื่อมถอยทางร่างกาย ส่งผลทำให้เกิดข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว และทำกิจกรรมทางกายต่าง ๆ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดปัญหาสุขภาพทางจิตตามมา

4) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ เช่น ทางเดินไม่ได้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ พื้นไม่เรียบ น้ำท่วมทางเดิน ห้องน้ำไม่เหมาะสม การดูแลความสะอาดภายในชุมชน สภาพที่พักอาศัยปลอดภัยทางเดินเท้า และสัญจรเข้าชุมชนที่สะดวกและปลอดภัย การจัดให้มีพื้นที่สาธารณะเพื่อการทำกิจกรรมทางสังคม การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุบางส่วนมีแผนการอยู่อาศัยสำหรับบ้านหลังใหม่ เช่น การอยู่ชั้นล่างเพื่อใกล้ห้องน้ำ แต่ก็ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์สำหรับการช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น ราวจับ ความกว้างของประตู ลักษณะการเปิดปิด ฯลฯ

5) การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพภายในครอบครัวที่ดี พักอาศัยอยู่กับบุคคลภายในครอบครัว ได้แก่ บุตรและคู่สมรส ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เครือญาติ เพื่อน หรือเพื่อนบ้าน จากการสัมภาษณ์จะพบว่า ผู้สูงอายุบางส่วนไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน เนื่องด้วยภารกิจดูแลคนในครอบครัว หรือภาวะที่ไม่สนิทสนมและคุ้นเคย การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน ซึ่งเป็นปัญหาการดูแลซึ่งกันและกันและกัน

2.ปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนเฟื่องฟ้า ที่สำคัญ ประกอบด้วย

1) ปัญหาความต้องการในด้านรายได้ที่สนับสนุน โดยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีรายได้สนับสนุน ไม่มีเงินออม รายได้หลักมาจากเบี้ยผู้สูงอายุ การดูแลจากลูกหรือครอบครัว รายได้ที่ได้รับมีไม่เพียงพอ แต่เพราะผู้สูงอายุไม่ต้องการเป็นภาระสำหรับครอบครัว ผู้สูงอายุบางคนจึงมีข้อเสนอการสนับสนุนจากรัฐเพิ่มมากขึ้น เช่น การเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ หรือบัตรสวัสดิการอื่น ๆ

2) ปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน จะพบว่า ผู้สูงอายุทุกคนในชุมชนมีปัญหาสุขภาพ มีโรคประจำตัวเรื้อรังที่ต้องพบแพทย์อย่างเป็นประจำ ในขณะที่ปัญหาผู้ดูแลหลักที่เป็นลูกหลานในครอบครัวมีภารกิจการทำงาน และไม่มีเวลาในการดูแล และพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ จากภาระการไปพบแพทย์อย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุจึงมักจะเดินทางลำบาก อย่างไรก็ตามในชุมชนมีอาสาสมัครที่ดูแลกลุ่มผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ รับอาสา รับจ้างพาผู้สูงอายุที่ไม่มีญาติ หรือต้องไปทำธุระต่าง ๆ จะอาสาแบบรับค่าจ้างเล็กน้อยในการพาไป

3) ปัญหาด้านจิตใจ ความกังวลด้านปัญหาภาระลูกหลาน ปัญหาสุขภาพ และหรือความเสื่อมจากความชรา ผู้สูงอายุบางส่วนต้องการการลดภาระการดูแลจากครอบครัว และต้องการการสนับสนุนจากภาคส่วนอื่น ๆ ในการร่วมดูแล

4) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ เช่น ทางเดินไม่ได้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ พื้นต่างระดับ น้ำท่วมทางเดิน ห้องน้ำไม่เหมาะสม ฯลฯ บางส่วนมีความคิดเห็นว่าการที่พักอาศัยมีความปลอดภัย แต่มีสภาพแวดล้อมบางอย่างในพักอาศัยของตน ยังไม่เหมาะสมไม่เกื้อกูลต่อสุขภาพ เช่น สภาพที่อยู่อาศัยที่เปียก การระบายอากาศไม่ดี บริเวณบ้านรก พื้นไม่เรียบ ห้องส้วมไม่มีราวให้ยึดเกาะ บันไดสูง และพื้นบ้านต่างระดับ

5) ผู้สูงอายุเกือบทุกคนไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่มออมใด ๆ ในชุมชน จึงไม่ได้มีแผนในการจัดการเรื่องที่อยู่อาศัย ยังไม่มีแผนในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่อยู่อาศัยในชุมชน รวมทั้งไม่ได้รับสวัสดิการจากกลุ่มสวัสดิการที่มีการจัดไว้ในชุมชน

6) ปัญหาการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับลูกหลาน ในขณะที่จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุบางส่วนไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนเนื่องจากสภาพร่างกายที่เสื่อม ไม่แข็งแรง แต่ผู้สูงอายุบางส่วนมีการรวมกลุ่มกันอย่างไม่เป็นทางการซึ่งกลุ่มเช่นนี้กลายเป็นรูปแบบการดูแลกันในระหว่างผู้สูงอายุกันเอง

อย่างไรก็ดี การปรับปรุงหรือสร้างชุมชนเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นความสนใจของชุมชน ทำให้รูปธรรมของรูปแบบแนวทางการสนับสนุนดูแลผู้สูงอายุอาจจะเกิดขึ้นภายหลังดำเนินการโครงการบ้านมั่นคงแล้วเสร็จ

อภิปรายผลการวิจัย

1.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคของการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อผู้สูงอายุในชุมชนเมือง เขตประเวศ กทม. จากการศึกษาพบว่า การจัดการสวัสดิการชุมชนที่เกิดขึ้นโดยชุมชนนี้ แม้จะไม่ใช่ประเด็นเพื่อการสนับสนุนการดูแล การแก้ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนโดยตรง มีลักษณะเป็นกองทุน รูปแบบสำคัญที่ร่วมพัฒนาชุมชนที่สามารถแก้ปัญหาอื่น ๆ ให้กับชาวชุมชนได้ อย่างไรก็ตาม รูปแบบสวัสดิการชุมชนที่บริหารจัดการเกี่ยวกับผู้สูงอายุในชุมชนกรณีศึกษา มีความสอดคล้องกับงานศึกษาของ ปวีณา งามประภาส (2568) และ นิภารัตน์ นกตรีพงศ์ (2563) ที่พบว่า การบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้ทุกคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านผู้สูงอายุ และประสานงานกันทุกฝ่ายในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ รวมถึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้วยรูปแบบโครงการที่ส่งผลดีต่อผู้สูงอายุ คือ การจัดตั้งการรวมกลุ่มผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ สนับสนุนให้คนที่เกี่ยวข้อง และสมาชิกชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือร่วมใจกันสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และการดูแลผู้สูงอายุ

2.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุในการดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนเมือง เขตประเวศ ปัญหาความต้องการที่สำคัญของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองนั้น ให้ความสำคัญกับความต้องการในด้านรายได้ที่สนับสนุน โดยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีรายได้สนับสนุน ไม่มีเงินออม รายได้หลักมาจากเบี้ยผู้สูงอายุ การดูแลจากลูกหรือครอบครัว และไม่ต้องการเป็นภาระสำหรับครอบครัว เป็นปัญหาความต้องการหลักของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเพราะสถานการณ์ชุมชนเมืองที่ลูกหลานไม่มีรายได้ที่มั่นคง และไม่มีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุมากนัก ผู้สูงอายุจึงมีข้อเสนอการสนับสนุนจากรัฐเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ความกังวลด้านปัญหาสุขภาพ สภาพแวดล้อมในบ้านเรือนหรือชุมชนยังไม่เหมาะสม การไม่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในชุมชนเป็นลำดับสำคัญรองลงมา ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับงานของหมัดเฟาซี รูบานา และ กฤษฎา มงคลศรี (2560) ที่พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุเป็นด้านร่างกายมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการด้านสังคม ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ความต้องการด้านรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น และผู้สูงอายุในเมืองให้ความสำคัญในลำดับต้นนั้น ด้วยเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น มักเริ่มมีอาการป่วยเรื้อรัง และสถานการณ์ความเป็นชุมชนเมืองที่ค่าครองชีพค่อนข้างสูง ในขณะที่รายได้ของครอบครัวไม่เหมาะสมทำให้ผู้สูงอายุจึงคำนึงถึงรายได้ให้สัมพันธ์กับรายจ่ายของครอบครัวเป็นลำดับสำคัญ

ดังนั้นจะพบได้ว่า การจัดสวัสดิการของชุมชนเพื่อผู้สูงอายุจึงควรเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ สอดคล้องกับงานศึกษาของนิภารัตน์ นกตรีพงศ์ (2563) และ เสาวลักษณ์ พันธุ์พัก และ

พายัพ พยอมยนต์ (2561) ที่การสร้างสวัสดิการชุมชนจะก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชน ฟังพาดั้ยระหว่างกัน เป็น การสร้างทุนทางสังคม คือการไว้เนื้อเชื่อใจ และการสร้างเครือข่ายทางสังคม การมีส่วนร่วม ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการจัดสวัสดิการชุมชนที่มีจากการสร้างพลังการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการแก้ไขปัญหา และสามารถพึ่งพาตนเอง มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อย่างยั่งยืน การศึกษาและใช้ทรัพยากรในชุมชนที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) กลไกชุมชน ในกรุงเทพมหานครมีการจัดการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนเมือง ใน 4 รูปแบบสำคัญ ได้แก่ กองทุนสวัสดิการชุมชน การเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ การเป็นศูนย์กลางจัดสรรทรัพยากรช่องทางความช่วยเหลือ และการพัฒนาการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อจำกัดในการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน เนื่องจากทรัพยากรสนับสนุนมีจำกัด และยังไม่มีการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ โดยตรงสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) มีแนวทางการสนับสนุนช่วยเหลืออย่างเป็นรูปธรรม โดยตรงสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน เช่น การจัดให้มีอาสาสมัครชุมชนดูแลสุขภาวะโดยตรง การจัดการสนับสนุนผู้สูงอายุผ่านกองทุนสวัสดิการชุมชน 2) ควรให้การสนับสนุนพัฒนากลไกชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เข้าใจและเท่าทัน ปัญหาความต้องการ และสุขภาวะของผู้สูงอายุในชุมชน ผ่านการอบรม หรือจัดสรรทรัพยากรการเรียนรู้

2) ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชน ประกอบด้วย การมีรายได้ไม่เพียงพอรายจ่าย ความกังวลด้านปัญหาสุขภาพ เป็นภาระของลูกหลาน สภาพแวดล้อมในบ้านเรือน หรือชุมชนยังไม่เหมาะสม การไม่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในชุมชน

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) การจัดสวัสดิการของชุมชนเพื่อผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ การสร้างสวัสดิการชุมชนจะก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชน ฟังพาดั้ยระหว่างกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางที่จะสนับสนุนกองทุนสวัสดิการชุมชน 2) การสนับสนุนช่องทางในการทำกิจกรรมรวมกลุ่ม โดยวัตถุประสงค์เพื่อเสริมรายได้เป็นสำคัญ เช่น การทำอาสาแบบมีรายได้ดูแลงานครัว ในกิจกรรมชุมชน การทำอาสาแบบมีรายได้ในการดูแลเด็กเล็กในชุมชนการรวมกลุ่มผู้สูงอายุผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ แนวทางการพัฒนาสวัสดิการชุมชน ที่สำคัญ คือ รูปแบบการจัดสวัสดิการชุมชน ที่ชุมชนมีแนวทางเพื่อการดูแลซึ่งกันและกัน และเป็นทุนชุมชนเพื่อสร้างหลักประกันในชีวิต สามารถแบ่งเป็น

4 รูปแบบสำคัญ ครอบคลุมมิติการเกิด เจ็บ และตาย แต่ยังไม่มีการสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ด้วยเงื่อนไขข้อจำกัดของการสมทบ และยังไม่มีความชัดเจนในการจัดสรรดูแลมิติความชรา ซึ่งการพัฒนาแนวทางการจัดสรรที่เหมาะสม หรือค้นคว้าแนวทางการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ จึงควรให้ความสำคัญ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการสนับสนุนการดูแลมิติต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ หรือแนวทางการจัดสรรทรัพยากรในมิติต่าง ๆ เพื่อการดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). รายงานประจำปี 2565. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2568,จาก <https://www.cdd.go.th/th/content/category/detail/id/29/iid/144>.
- ณัฐกัญญ์ อ่องเอื้อ. (2564). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิภารัตน์ นกตรีพงศ์. (2563). สวัสดิการชุมชนเพื่อชุมชน. วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 10(2) 37-53.
- บุษบา ใจสว่าง. (2567). ระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2568,จาก <https://www.dop.go.th/th/know/4/2552>.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล ศุทธิดา ชวนวัน และกาญจนา เทียนลาย. (2552). ผู้สูงอายุ: คนวงในที่จะถูกผลักให้ไปอยู่ชายขอบ. นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม.
- เสาวลักษณ์ พันธุ์พัก และพ่ายพ พยอมยนต์. (2561). การพัฒนากองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัด นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หมัดเฟาชีรูบานา และกฤษฎา มงคลศรี. (2560). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง ควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 10 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26230.14404>.
- อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ. (2561). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี. วารสารร่วมพฤษ มหวิทยาลัยเกริก, 2(3), 55-60.

ผลกระทบของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ
ความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรแหล่งท่องเที่ยว
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

The Effects of Perceived Organizational Support , Quality of Work Life and
Work Engagement on Job Performance of Tourist Attraction Organization's
Employees In Amphoe Banglamung Chonburi Province

ทิพชญา พึ่งชาญชัยกุล

Tipchaya Phungchanchaikul

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Business Administration Ramkhamhaeng University

Corresponding Author. E-mail: tipchaya.p@ru.ac.th

Received February 4, 2026; Revised March 12, 2026; Accepted April 23, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมถึงศึกษาผลกระทบของความผูกพันในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรแหล่งท่องเที่ยว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากบุคลากรองค์กรแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 500 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้อัตราส่วน 20 ต่อ 1 ตามวิธี Maximum Likelihood วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสนับสนุนและอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความผูกพันในงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานสูงสุด ($\beta = 0.67$) ผลการวิจัยเชิงปริมาณสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันจะนำไปสู่ความผูกพันในงาน การยกระดับผลการปฏิบัติงานและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ความผูกพันในงาน;

ผลการปฏิบัติงาน; องค์กรแหล่งท่องเที่ยว

Abstract

Research article aims to examines the effects of perceived organizational support and quality of work life on employee work engagement and job performance, as well as the effect of work engagement on job performance among personnel in tourist attraction organizations, Bang Lamung District, Chonburi Province. A mixed-methods research design was employed. Quantitative data were collected from 500 employees using a sample-to-observed-variable ratio of 20:1 based on Maximum Likelihood estimation and analyzed through Structural Equation Modeling (SEM). Qualitative data were gathered via in-depth interviews to further support and explain the quantitative findings. Results revealed that perceived organizational support and quality of work life had statistically significant positive effects on both work engagement and job performance. Work engagement showed the strongest positive effect on job performance ($\beta = 0.67$), with quantitative and qualitative findings mutually consistently. These findings can serve as a framework for human resource management development in tourist attraction organizations, strengthening perceived organizational support and quality of work life to foster work engagement, ultimately enhancing job performance and long-term organizational sustainability.

Keywords: Perceived Organizational Support; Quality of Work Life; Work Engagement; Job Performance; Tourist Attraction Organizations

บทนำ

ในยุคที่สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงจากโรคอุบัติใหม่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วองค์กรไม่ได้มีบทบาทเพียงการผลิตสินค้า/บริการแต่ยังเป็นสถาบันทางสังคมที่สัมพันธ์กับชีวิตและจิตใจของบุคลากรทำให้ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Eisenberger et al., 2020) ภายใต้กรอบแนวคิดการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) งานวิจัยจำนวนมากบ่งชี้บริบทการรับรู้ของบุคลากรว่าองค์กรที่ให้คุณค่าและพร้อมสนับสนุนบุคลากรจะนำไปสู่ทัศนคติเชิงบวก ความมุ่งมั่น และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กร เป็นกลไกสำคัญที่กระตุ้นการมีส่วนร่วมและการตอบแทนเชิงบวกของบุคลากร (Kurtessis et al., 2017) ขณะเดียวกัน หลักฐานเชิงประจักษ์ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมายังสะท้อนว่าปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เชื่อมโยงกับความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการอ้างอิงงานวิจัยร่วมสมัย เช่น Mascarenhas et al. (2022) ควบคู่ฐานแนวคิดของ Eisenberger et al., 2020) เพื่อชี้ว่าการสนับสนุนจากองค์กร มีมิติการเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งสัมพันธ์กับผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของบุคลากร อย่างไรก็ตามงานวิจัยจำนวนมากยังเน้นบริบทองค์กรทั่วไป ขณะที่บริบทองค์กรแหล่งท่องเที่ยวเป็นองค์กรที่ต้องรับผลกระทบจากวิกฤตและจำเป็นต้องอาศัยการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วยังต้องการคำอธิบายเชิงโครงสร้างว่าการรับรู้

การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานจะผลักดันความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานได้อย่างไรในบริบทจริงเพื่อเป็นฐานความรู้สำหรับการพัฒนาองค์กรจากปัจจัยภายในด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ

อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (ครอบคลุมเมืองพัทยา) เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากและมีการรวมกลุ่มผู้ประกอบการเป็นเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวและกระตุ้นการตัดสินใจเดินทาง อย่างไรก็ตาม สถิติรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีในช่วงปี พ.ศ. 2563–2564 ลดลงถึงร้อยละ 80.91 โดยผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยลดลงร้อยละ 58.35 และนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงร้อยละ 99.22 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567) หลังการยุติสถานการณ์ฉุกเฉินและปรับสถานะโควิด-19 เป็นโรคเฝ้าระวังเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 (กรมประชาสัมพันธ์, 2567) สถิติปี 2565–2566 พบว่าผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.98 และนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 122.25 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบภายในภาคตะวันออก อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวไทยยังอยู่ในลำดับท้าย และนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ในลำดับที่ 3 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนความจำเป็นในการเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรแหล่งท่องเที่ยวจากภายใน โดยเฉพาะการพัฒนาปัจจัยด้านบุคลากรซึ่งเป็นกลไกหลักของคุณภาพบริการ ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาบุคลากรในองค์กรแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอบางละมุง ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 14 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น กำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 500 คน และเสริมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยกำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงตุลาคม พ.ศ. 2568

บทความวิจัยจึงนำเสนอ (1) การสังเคราะห์แนวคิดและหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เชื่อมโยงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานเพื่อชี้สถานการณ์องค์ความรู้และประเด็นที่ยังขาดการศึกษาอย่างเป็นระบบในบริบทองค์กรแหล่งท่องเที่ยว (2) ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมและการออกแบบการวิจัยที่อธิบายได้ทั้งเชิงลึกและเชิงยืนยัน (3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรตามกรอบแนวคิด และ (4) การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการสำหรับผู้ประกอบการ/หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรจากปัจจัยภายในด้านบุคลากรให้พร้อมรองรับการฟื้นตัวของนักท่องเที่ยวสอดคล้องต่อการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของพื้นที่ท่องเที่ยวในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อ ความผูกพันในงาน และ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแหล่งท่องเที่ยว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในงาน และ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแหล่งท่องเที่ยวอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของความผูกพันในงาน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแหล่งท่องเที่ยวอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

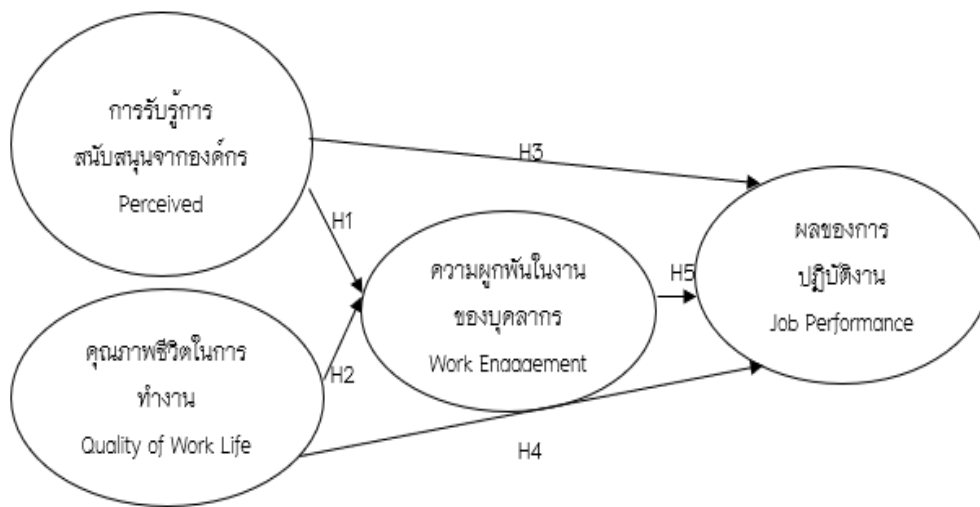
กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed Methods Research) พัฒนารอบแนวคิดการวิจัย จากวิจัยข้อมูลปฐมภูมิจากข้อมูลภาคสนามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept-Interview) สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เครื่องมือที่ใช้คือการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำความเข้าใจปัญหาและพัฒนาสมมติฐานการวิจัย (สุภางค์ จันทวานิช, 2550) วิเคราะห์เนื้อหาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลด้วยวิธีสามเส้าเมื่อได้โครงสร้างจึงนำมาประกอบการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยบูรณาการแนวคิดหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) ซึ่งอธิบายการที่บุคลากรรับรู้ว่าการองค์กรให้คุณค่าแก่การทำงานและใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร (Eisenberger et al., 2020) (2) แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ที่ครอบคลุมสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทน ความปลอดภัย โอกาสพัฒนา และความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Khajehnasiri et al., 2021) (3) แนวคิดความผูกพันในงาน (Work Engagement: WE) ที่สะท้อนพลัง ความทุ่มเท และการจดจ่อในการปฏิบัติงาน Mohammed et al. (2025) และ (4) แนวคิดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Job Performance: JP) เพื่ออธิบายระดับผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการสังเคราะห์หลักฐานเชิงประจักษ์กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่ออธิบายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรแหล่งท่องเที่ยว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดให้แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ (independent variables) ความผูกพันในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลาง (mediating variable) และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม (dependent variable) ทั้งนี้งานวิจัยที่ผ่านมาให้ข้อสนับสนุนว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อ ความผูกพันในงาน (Mascarenhas et al., 2022; Sulistiyani et al., 2022) และส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Du Toit et al., 2022) ขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน (Sagafia & Thamrin, 2022) และส่งผลเชิงบวกต่อผลการ

ปฏิบัติงาน (Martínez et al., 2021) นอกจากนี้ความผูกพันในงานยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (Yao et al., 2022)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย 5 ข้อ ได้แก่ (H1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน (H2) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน (H3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (H4) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และ (H5) ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังแสดงในภาพกรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยมีพื้นที่วิจัยคือองค์กรแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประชากรของการวิจัยคือบุคลากรในองค์กรแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 7 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,155 คน โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรแหล่งท่องเที่ยวอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทั้งหมด 7 แห่งผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยการอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) (วรณี แกมเกตุ, 2551) โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Random Sampling) (Creswell & Creswell, 2021) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 500 คน ได้รับการกำหนดเพื่อรองรับการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งต้องการขนาดตัวอย่างที่เพียงพอเพื่อให้ค่าพารามิเตอร์มีความเชื่อถือได้ ตามแนวทางของ Hair et al. (2010) และเกณฑ์ของ Comrey and Lee (1992) การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละองค์กรแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเป็นตัวแทนของประชากร

เป้าหมายอย่างเหมาะสม (Creswell & Creswell, 2021) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ชนิด ได้แก่ (1) แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ความผูกพันในงาน (Work Engagement) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) และผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert (1932) โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ Best (1970) และ (2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่ออธิบายสภาพจริง เหตุผล และกลไกเชิงบริบทที่สนับสนุนผลการสร้างกรอบการวิจัยเพื่อวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยกำหนดประเด็นคำถามบนฐานกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรหลักของการวิจัย เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้บริหารภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยประเมินความสอดคล้องของโมเดลด้วยดัชนี χ^2/df , RMSEA, GFI, AGFI, CFI และ SRMR รวมถึงการประเมินความเที่ยงตรงด้วยค่า CR และ AVE พร้อมรายงานค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางและค่า R^2 ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการสังเคราะห์จากเอกสารและข้อมูลสัมภาษณ์ แล้วนำเสนอผลในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนาเพื่อสนับสนุนและอธิบายผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20–29 ปี (ร้อยละ 43.2) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 49.0) สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 43.4) และปฏิบัติงานในตำแหน่งฝ่ายต้อนรับมากที่สุด (ร้อยละ 21.8)

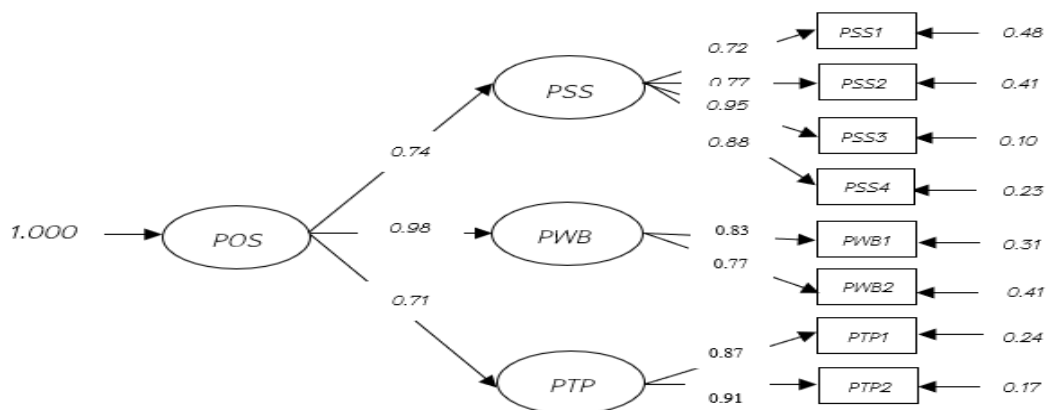
ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรหลัก 4 ตัว ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคลากรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากผู้บริหารและการเอาใจใส่ด้านความเป็นอยู่ที่ดี โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก (Mean = 3.90–4.06) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับธรรมเนียมในองค์กร สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การใช้ศักยภาพในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและความสำคัญของงานต่อองค์กรโดยค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก (Mean = 3.64–3.84) ด้านความผูกพันในงาน พบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพัน

ในงานค่อนข้างสูง โดยเฉพาะด้านความมีพลังและความทุ่มเท (Mean = 4.11) รองลงมาคือด้านการซึมซาบในงาน (Mean = 3.84) สำหรับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า บุคลากรมีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยข้อคำถามด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.24) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรายข้อสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเชิงปฏิบัติจากผู้บริหาร ความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ความปลอดภัย และสวัสดิการในการทำงาน ภาพลักษณ์องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนสามารถทุ่มเทพลังและศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

standardized factor loading ของตัวแปรสังเกตได้อ้างอิงจากค่า Completely Standardized Solution ค่า AVE ต้องมีค่าอย่างน้อย 0.50 และค่า CR ต้องไม่น้อยกว่า 0.60 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ 59.80 ($R^2 = 0.598$) ขณะที่ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.30 ($R^2 = 0.503$)

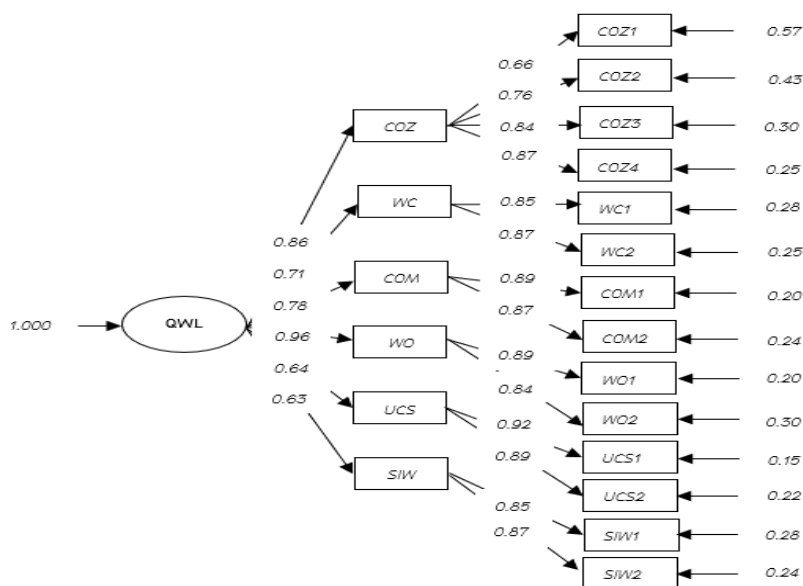
ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลอง การรับรู้การสนับสนุนองค์กร (Perceived Organizational Support) ดังแสดงในภาพที่ 2



$$\chi^2 = 8.87, df = 14, \chi^2/df = 0.63, p \text{ value} = 0.83913, CFI = 1.000, \\ GFI = 1.000, AGFI = 0.986, RMSEA = 0.000$$

ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลอง การรับรู้การสนับสนุนองค์กร (Perceived Organizational Support) ดังแสดงในภาพ

ผลการตรวจสอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ดังแสดงในภาพที่ 3

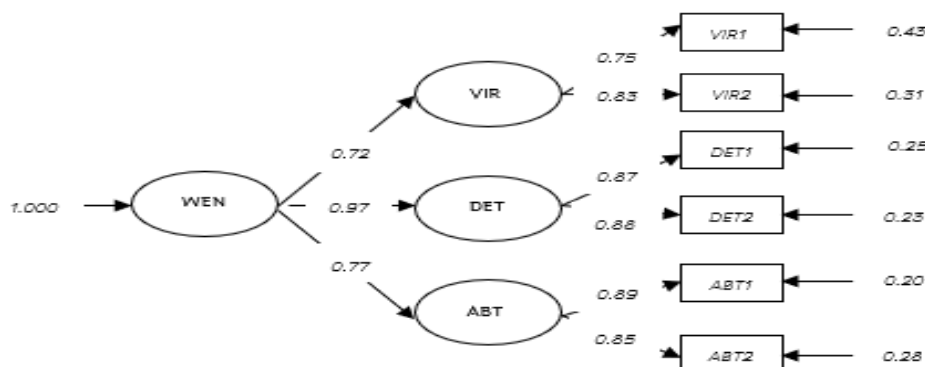


$$\chi^2 = 69.63, df = 8, \chi^2/df = 1.31, p \text{ value} = 0.06236, CFI = 1.000,$$

$$GFI = 0.980, AGFI = 0.961, RMSEA = 0.012 \text{ และค่า } R^2 =$$

ภาพที่ 3 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลองคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลองความผูกพันในงาน (Work Engagement) ดังแสดงในภาพ 4

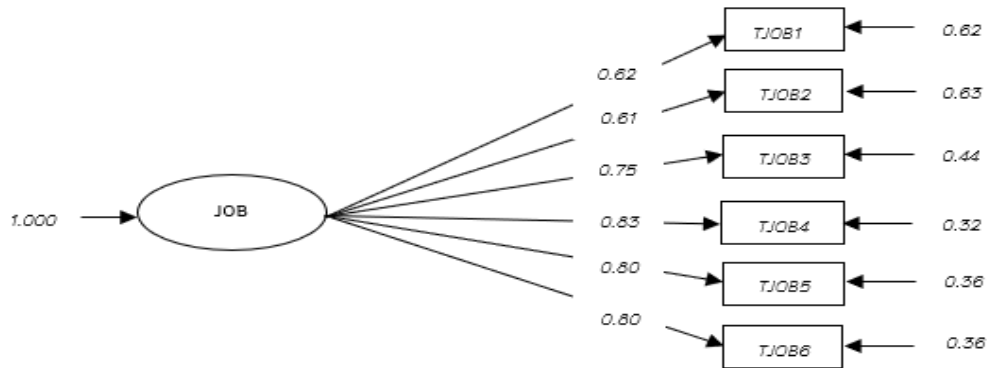


$$\chi^2 = 6.60, df = 5, \chi^2/df = 1.32, p \text{ value} = 0.25200, CFI = 1.000, GFI = 0.996,$$

$$AGFI = 0.982, RMSEA = 0.025$$

ภาพที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลองความผูกพันในงาน (Work Engagement)

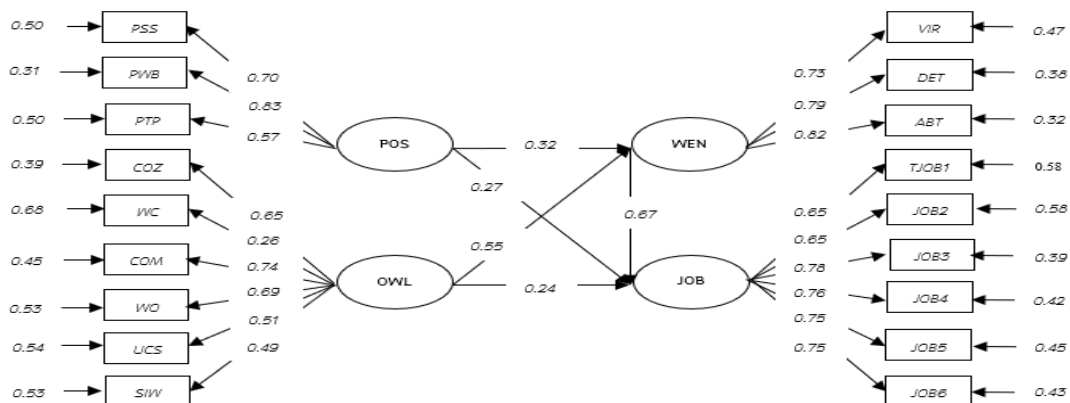
ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ดังแสดงในภาพที่ 5



$$\chi^2 = 8.12, df = 5, \chi^2/df = 1.62, p \text{ value} = 0.14951, CFI = 1.000,$$

$$GFI = 1.000, AGFI = 1.000, RMSEA = 0.0354$$

ภาพที่ 5 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)



$$\chi^2 = 108.50, df = 87, \chi^2/df = 1.24, p\text{-value} = 0.05913,$$

$$CFI = 1.000, GFI = 0.976, AGFI = 0.954, RMSEA = 0.022$$

ภาพที่ 6 ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรแหล่งท่องเที่ยว
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินตัวแบบสมการโครงสร้างที่ผ่านการปรับแก้ แสดงให้เห็นว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 108.50 ที่องศาอิสระ 87

และค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.05913 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ขณะที่ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์อยู่ในระดับเหมาะสม ($\chi^2/df = 1.24$) นอกจากนี้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของโมเดล ได้แก่ GFI (0.976), AGFI (0.954) และ CFI (1.000) ล้วนมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ สะท้อนถึงความเหมาะสมของตัวแบบสมการโครงสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.0305 และค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.022 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05

จากผลการวิเคราะห์พบว่า เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ส่งผลไปยังความผูกพันในงาน (WEN) มีค่าเท่ากับ (GAMMA) 0.32 ซึ่งส่งผลให้เกิดค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุจากการความผูกพันในงาน (WEN) ไปยังผลการปฏิบัติงานเท่ากับ (BETA) 0.67 และเส้นทางของเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (JOB) ของบุคลากรองค์กรมีค่าเท่ากับ (GAMMA) 0.27 เส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ทำงานส่งผลไปยังความผูกพันในงาน (WEN) มีค่า เท่ากับ (GAMMA) 0.55 ซึ่งส่งผลให้เกิดค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุจากความผูกพันในงาน (WEN) ไปยังผลการปฏิบัติงาน (JOB) เท่ากับ (BETA) 0.67 นอกจากนี้ เส้นทางของเส้นอิทธิพลเชิงสาเหตุจากคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ (GAMMA) 0.24 ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในงาน (Work Engagement: WEN) มีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุรวม (total effect) ต่อ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JOB) เท่ากับ 0.67 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าความผูกพันในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.61 และลำดับถัดมา คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) ซึ่งมีค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.48 ในส่วนของ ความผูกพันในงาน (WEN) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุดนั้น จากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่า ตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางสูงที่สุดภายใต้ความผูกพันในงาน คือ การซึมซาบในงาน (Absorption) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.82 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในกลุ่มตัวแปรองค์ประกอบ แสดงให้ และจากค่าน้ำหนักตัวแปรองค์ประกอบย่อยที่มีค่ามากที่สุด คือตัวแปรเข้าพเจ้ารู้สึกได้รับเงินเดือนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ (COM1) มีค่าเท่ากับ 0.89 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่บุคลากรรู้สึกได้รับเงินเดือนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับเป็นองค์ประกอบสำคัญของมิติค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมในตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในส่วนตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ที่ค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุรวม (total effect) ไปยังผลการปฏิบัติงาน (JOB) มีค่ารองลงมา ซึ่งจากแบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่าตัว

แปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุดในตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) คือ การรับรู้การเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี (PWB) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.83 มีตัวแปรองค์ประกอบย่อยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดคือ องค์กรเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของข้าพเจ้า (PWB1) ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดมีค่าเท่ากับ 0.83 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงการเอาใจใส่ในชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญของมิติการรับรู้การเอาใจใส่ขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีในตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผลจากการทดสอบวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.32 และ 0.27 ตามลำดับ นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันในงาน ส่งผลให้อิทธิพลรวมต่อผลการปฏิบัติงานมีค่า 0.48 เมื่อพิจารณาในระดับมิติ พบว่า มิติการรับรู้การเอาใจใส่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางสูงที่สุด ($\beta = 0.83$) แสดงให้เห็นว่า การดูแลสวัสดิภาพและสุขภาวะของบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในบริบทองค์กรแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายได้โดยแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งระบุว่า เมื่อบุคลากรรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนและเห็นคุณค่า จะเกิดความรู้สึกตอบแทนองค์กรด้วยความทุ่มเทและการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Mascarenhas et al. (2022) ที่ชี้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มระดับความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.55 และ 0.24 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันในงาน พบว่า QWL มีอิทธิพลรวมต่อผลการปฏิบัติงานสูงถึง 0.61 ซึ่งถือเป็นอิทธิพลที่สูง ในระดับมิติ พบว่า มิติค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Compensation: COM) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางสูงที่สุด ($\beta = 0.74$) สะท้อนให้เห็นว่าความมั่นคงทางรายได้และความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะการจ้างงานที่ผันผวนและรายได้ไม่แน่นอน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดแบบจำลองความต้องการและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Model: JD-R) ซึ่งอธิบาย

ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นทรัพยากรด้านงานที่ช่วยกระตุ้นความผูกพันในงานและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martínez et al. (2021)

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 แสดงผลของความผูกพันในงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในงาน (WEN) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.67 ซึ่งเป็นอิทธิพลที่สูงที่สุดในแบบจำลองสมการโครงสร้าง แสดงให้เห็นว่าความผูกพันในงานเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงปัจจัยด้านองค์การกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในระดับมิติ พบว่า มิติการซึมซาบในงาน (Absorbtion) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางสูงสุด ($\beta = 0.82$) แสดงให้เห็นว่าสภาวะที่มีสมาธิเต็มที่และการอยู่กับงานของตนอย่างมีความสุขอย่างเต็มที่จนรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (Yan & Donaldson 2022) เป็นแรงขับเคลื่อนหลักของผลการปฏิบัติงานในองค์กรแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความผูกพันในงาน (Engagement Theory) ซึ่งระบุว่าพนักงานที่มีพลัง ความทุ่มเท และซึมซาบในงาน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และสามารถสร้างคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Yao et al. (2022)

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองที่เน้นบทบาทของทรัพยากรด้านงานและการสนับสนุนจากองค์กรในการเสริมสร้างความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สะท้อนให้เห็นความสำคัญของค่าตอบแทน สวัสดิการ และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในบริบทองค์กรแหล่งท่องเที่ยวของประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบกับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในเชิงการรับรู้ บุคลากรให้ความสำคัญสูงสุดกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การมีพลังและความทุ่มเทในการทำงาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในลักษณะที่เป็นรูปธรรม ขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานชี้ว่า ความผูกพันในงาน โดยเฉพาะมิติการซึมซาบในงาน เป็นกลไกสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความผูกพันดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากปัจจัยพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ความเป็นธรรมด้านค่าตอบแทนและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ โดยความผูกพันในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการ

พัฒนาการสนับสนุนบุคลากรด้านสวัสดิภาพ การยอมรับคุณค่า และการดูแลสุขภาพ ควบคู่กับการจัดระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม รวมถึงการส่งเสริมสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อสร้างบริบทการทำงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม ความทุ่มเท และการจัดจ้านในงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรแหล่งท่องเที่ยวในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรบริการและองค์กรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยควรให้ความสำคัญกับบทบาทเชิงกลไกของความผูกพันในงานในการส่งผ่านผลของการสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานไปสู่ผลการปฏิบัติงาน สำหรับการวิจัยในอนาคตควรขยายการศึกษาไปยังตัวแปรด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยบริบทองค์กรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความเข้าใจเชิงลึกและประโยชน์เชิงนโยบายต่อบริบทประเทศไทยและประเทศกำลังพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2567). กระทรวงสาธารณสุขออกประกาศ 1 ต.ค. 65 เป็นต้นไป ยกเลิกโควิด-19 จากการเป็นโรคติดต่ออันตราย และกำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2569, จาก <https://www.prd.go.th/th/page/item/index/id/1>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). สรุปสถานการณ์พักรม จำนวนผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือน เดือนมกราคม-ธันวาคม 2566. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2569, จาก <https://www.mots.go.th/news/category/630>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). สรุปสถานการณ์พักรม จำนวนผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือน เดือนมกราคม-ธันวาคม 2564. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2569, จาก <https://www.mots.go.th/news/category/630>.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). การวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวคิด วิธีการ และการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2550). การวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Best, J. W. (1970). *Research in education*. (2nd ed.). Prentice-Hall.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (5th ed.). Sage.
- Du Toit, A., Redelinghuys, K., & Van der Vaart, L. (2022). Organisational support and teachers' performance: The moderating role of job crafting. *SA Journal of Industrial Psychology*, 48, 1–10.

- Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101–124.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). Pearson.
- Khajehnasiri, F., Froushani, A. R., Kashani, B. F., & Kassiri, N. (2021). Evaluation of the quality of working life and its effective factors in employed nurses of Tehran University of Medical Sciences hospitals. *Journal of Education and Health Promotion*, 10, 112. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_790_20
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 55–55.
- Mascarenhas, C., Galvão, A. R., & Marques, C. S. (2022). How perceived organizational support, identification with organization and work engagement influence job satisfaction: A gender-based perspective. *Administrative Sciences*, 12(2), 1–15.
- Martínez, B. E. L., Castillo, J. A., Palomeque, M. M., Tovilla, S. M., & Tornell-Castillo, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325
- Mohammed, I. S., et al. (2025). Work engagement: the key driver in transforming organizational commitment into enhanced work performance among midwives in Ghana – a structural equation modelling approach. *BMC Health Services Research*, 15(1), 1–13.
- Sulistiyan, E., Hidayat, Y. A., Setiawan, A., & Suwardi, S. (2022). Perceived organizational support, employee work engagement and work life balance: Social exchange theory perspective. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 133–143.
- Yan, Q., & Donaldson, S. (2022). What are the differences between flow and work engagement: A systematic review of positive intervention research. *Journal of Positive Psychology and Well-Being*, 7(3), 123–145.
- Yao, J., Qiu, X., Yang, L., Han, X., & Li, Y. (2022). The relationship between work engagement and job performance: Psychological capital as a moderating factor. *Frontiers in Psychology*, 13, 872126. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.872126>.

องค์กรแห่งความสุข: กรณีศึกษาบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขต
พื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

Happy Workplace: A Case Study of Subdistrict Administrative Organizations
in Ta Phraya District, Sa Kaeo Province, Thailand

¹นเรศ อนันต์พุฒิเมธ และ ²มนตรี ชินสมบุญ

¹Nares Ananphutthimet and ²Montree Chinsomboon

¹สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

²สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

¹Department of Public Administration, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

²Department of Library and Information Science

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

¹Corresponding Author. E-mail: vutthiwat@vru.ac.th

Received March 17, 2026; Revised April 5, 2026; Accepted April 23, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “องค์กรแห่งความสุข: กรณีศึกษาบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล และ (2) หาแนวทางในการเสริมสร้างความสุขของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 151 คน ซึ่งคัดเลือกจากบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภายใต้กรอบแนวคิดความสุข 9 มิติ ตามแนวทางของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสุขภาพ (สสส.) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสุขของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความสุขสูงสุด ได้แก่ ด้านน้ำใจดี รองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณดี และด้านครอบครัวดี ซึ่งอยู่ในระดับมากทั้งหมด ขณะที่ด้านการเงิน ด้านผ่อนคลาย และด้านการงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ที่ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อความสุขของบุคลากร ดังนั้น แนวทางการเสริมสร้างสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยจัดโครงการสหกรณ์สัญจรและที่ปรึกษาทางการเงิน ประสานงานกับสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนท้องถิ่น จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการวางแผนภาษี การออมเพื่อวัยเกษียณ และการจัดการหนี้สินอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: องค์กรแห่งความสุข; องค์กรบริหารส่วนตำบล; จังหวัดสระแก้ว

Abstract

Research article entitled “Happy Workplace: A Case Study of Sub-district Administrative Organization Personnel in Ta Phraya District, Sa Kaeo Province” aims to: (1) study the level of happiness among personnel in Sub-district Administrative Organizations (SAO), and (2) identify guidelines for enhancing the happiness of personnel within SAOs in Ta Phraya District, Sa Kaeo Province. This study is a quantitative research, utilizing questionnaires as a tool for data collection from a sample group of 151 individuals, selected from SAO personnel in Ta Phraya District through multi-stage random sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, based on the 9-dimensional happiness framework of the Thai Health Promotion Foundation (ThaiHealth). The study found that the overall level of happiness among the personnel was at a high level ($\bar{X} = 3.50$). When analyzed by dimension, the aspects with the highest levels of happiness were Happy Heart, followed by Happy Soul and Happy Family, all of which were rated at a high level. Conversely, Happy Money, Happy Relax, and Happy Work were rated at a moderate level. Notably, the “Happy Money” dimension recorded the lowest mean score of 3.05 with a standard deviation of 1.10, indicating that economic factors remain a significant constraint on the happiness of the personnel. Therefore, the proposed guidelines for enhancing the happiness of Sub-district Administrative Organization personnel in Ta Phraya District, Sa Kaeo Province, involve the implementation of a “Mobile Cooperative and Financial Advisor” project. This initiative includes coordinating with local savings cooperatives to provide training on tax planning, retirement savings, and systematic debt management. Such measures aim to elevate workplace happiness, which will ultimately lead to increased operational efficiency and sustainable organizational development.

Keywords: Happiness Workplace; Subdistrict Administrative Organization; SaKaeo Province

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศแม้จะมุ่งเน้นไปที่การสร้างความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน แต่ทุกอย่างจะบรรลุเป้าหมายได้ล้วนอยู่ภายใต้มิติของทรัพยากรมนุษย์หรือการพัฒนาคนในประเทศ นอกจะพัฒนาให้มีศักยภาพทางการแข่งขันแล้ว จำเป็นต้องมีความสุขอีกด้วย องค์การอนามัยโลก กล่าวว่า (World Health Organization, 2010) การทำงานที่เอื้อต่อสุขภาวะทั้งด้านกาย จิตใจ และสังคม จะช่วยให้บุคลากรมีความสุขและส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกที่ระบุว่า บุคลากรที่มีความสุขจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Graziotin et al., 2017)

“องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace) จึงได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในฐานะเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร (Mangthanee & Thummachote, 2024) Somser (2018) กล่าวว่า ความสุขของบุคลากรเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานกองทุน

สนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2560) กล่าวว่า องค์การแห่งความสุขควรนำเป็นแนวทางการพัฒนาให้กับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็นต้องดูแลประชาชนอย่างใกล้ชิด หากองค์กรระดับท้องถิ่นมีความสุขมากเพียงใดก็จะส่งผลต่อประชาชนที่ต้องดูแลอย่างมีนัยสำคัญ (Thai Health Promotion Foundation, 2017)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหนึ่งในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีมากที่สุดของประเทศ ที่สำคัญเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อย่างไรก็ตาม จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ก็พบปัญหาของของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งเรื่องงานและสุขภาพทำให้ทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพ (กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความสุขในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังพบว่า ปัญหาของบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีปัญหาเรื่องภาระงานและความสมดุล (Work-Life Balance) กล่าวคือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมักประสบปัญหาการทำงานเกินเวลาและภาระงานที่ทับซ้อนเนื่องจากมีบุคลากรจำกัดแต่ต้องรับผิดชอบงานทุกด้านในตำบล ซึ่งมีปัญหาดังแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไปจนถึงงานสวัสดิการสังคม นอกจากนี้จะสังเกตเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรขนาดเล็ก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อความสุขของบุคลากรสูงมาก หากมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกจะส่งผลกระทบอย่างรุนแรง หากมีปัญหาความขัดแย้งในสายงาน หรือการขาดความสามัคคีในทีม (Low Happy Soul/Happy Heart) รวมถึงการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ตึงเครียด (ประสพชัย พสุนนท์ และ พนิดา ชัยหาญ, 2562) นอกจากนี้งานวิจัยของ วิศิษฐ์ ประทุมสุวรรณ (2564) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรียังพบว่า ปัญหาค่าตอบแทนเป็นปัจจัยบั่นทอนความสุขที่สำคัญ ทำให้เกิดหนี้สินภาคครัวเรือน ความสุขด้านการเงินส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เต็มศักยภาพอีกด้วย อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละพื้นที่มีบริบทแตกต่างกัน

องค์การบริหารส่วนตำบล พื้นที่ตำบลตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ติดกับชายแดนไทยและประเทศกัมพูชา ด้วยภาวะการณ์ตึงเครียดตามแนวชายแดนทำให้บุคลากรทำงานกันมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อดูแลประชาชนให้มีความสุข ดังนั้น ผู้วิจัยมองว่า การศึกษาความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด หากได้เข้าใจมิติของความสุขในภาพรวมได้แล้ว ยังจะช่วยส่งเสริมแนวในการพัฒนาความสุขในมิติอื่น ๆ ขับเคลื่อนแบบองค์รวม อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแล้วยังส่งผลถึงการดูแลประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

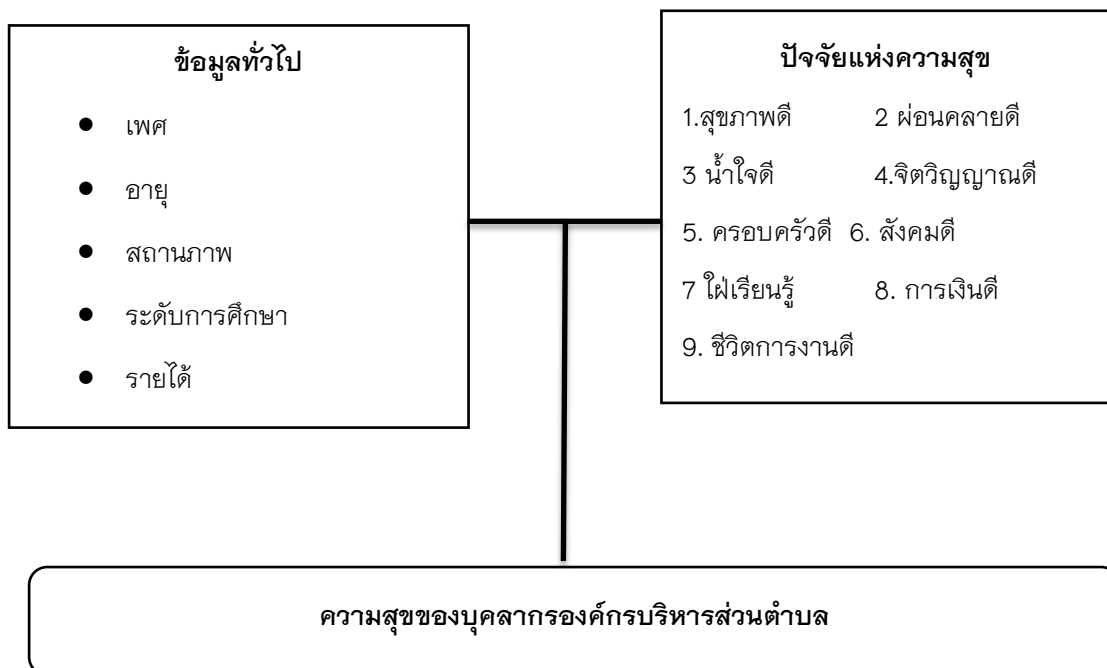
1. เพื่อศึกษาระดับความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อหาแนวทางการเสริมสร้างความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปและความสุข 9 มิติ ตามแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), 2560)
2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ความสุข (Happiness Workplace) ความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้พัฒนาขึ้นจากแนวคิดองค์กรแห่งความสุขของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (Thai Health Promotion Foundation, 2017) ร่วมกับแนวคิด Healthy Workplace ขององค์การอนามัยโลก (WHO, 2010) และแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก โดยกำหนดให้ความสุขเป็นตัวแปรตาม ขณะที่ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแห่งความสุข ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีอิทธิพลต่อความสุขของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษานี้ใช้ประชากรทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 5 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา องค์การบริหารส่วนตำบลทัพไทย และองค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช รวมทั้งสิ้น 151 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 151 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 จากการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีจำนวน 151 คน ภายหลังจากได้จำนวนตัวอย่างดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) และวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูล

การจัดทำเครื่องมือในการวิจัย

1. การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด โดยใช้ปัจจัยแห่งความสุขของบุคลากร เป็นแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในการสร้างข้อคำถามแบบสอบถาม

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย นำแบบสอบถามที่ร่างไปตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบเพื่อค่าความสอดคล้องและหาความเชื่อมั่น เมื่อผ่านการพิจารณาและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำไปทดลอง (pre-test) กับองค์การบริหารส่วนตำบล พื้นที่อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีคุณสมบัติและการดำเนินงานในลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 30 คน จากนั้นตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีเหมาะสมหรือไม่ และมีความยากง่ายเพียงใด แล้วจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการทดสอบ (Try out) ก่อนนำไปเก็บจริง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับที่ค่าแอลฟา (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.70

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บแบบสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าทีในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 151 คน โดยผ่านขั้นตอนการเตรียมแบบสอบถาม ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยและองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอตาพระยา ทั้ง 5 แห่ง และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสและประมวลผลทางสถิติลำดับต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับความสุข 9 มิติ ตามแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

คือตอนที่ 1 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้สอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ รายได้ ผ่านแบบคำถามชนิดให้เลือกคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุข 9 มิติ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลผลจำนวน 5 ระดับ ในการจำแนกค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งนี้อาศัยเกณฑ์คะแนนที่ได้จากสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปเป็นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 คน เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าที เพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.38 เพศหญิงมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 57.22 และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 จำนวน 101 คน ร้อยละ 66.89 และกลุ่มที่ตามมาคือช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 และมากกว่า 45 ปี มีจำนวนกลุ่มละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ด้านสถานภาพ

บุคลากรส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.94 ระดับการศึกษา จบปริญญาตรี 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมา จบปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.93 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ด้านรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.81 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.94 และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ปัจจัยแห่งความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
สุขภาพดี (Happy Body)	3.41	1.41
ผ่อนคลายดี (Happy Relax)	3.18	1.00
น้ำใจดี (Happy Heart)	3.78	0.80
จิตวิญญาณดี (Happy Soul)	3.77	0.82
ครอบครัวดี (Happy Family)	3.76	0.88
สังคมดี (Happy Society)	3.58	0.82
ใฝ่เรียนรู้ (Happy Brain)	3.55	1.03
การเงินดี (Happy Money)	3.05	1.10
การงานดี (Happy Work Life)	3.40	1.26
ภาพรวมของความสุข	3.50	1.01

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 1 พบว่า ความสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมความสุข ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.50, และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความสุขด้านน้ำใจดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.80 อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาเป็น ความสุขด้านจิตวิญญาณดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.82 ความสุขด้านสุขภาพดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.41 ความสุขด้านผ่อนคลายดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.00 ความสุขด้านครอบครัวดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.88 ความสุขด้านสังคมดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.82 ความสุขด้านใฝ่เรียนรู้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.03 และความสุขด้านการงานดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.26 และน้อยที่สุดคือความสุขด้านการเงินดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.10

ตอนที่ 3 ผลสรุประดับความสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ผลสรุปภาพรวมความสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ความสุขในการ ทำงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วนตำบลอำเภอ ตาพระยา จังหวัดสระแก้ว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ ความสุข
สุขภาพดี (Happy Body)	3.41	1.41	ปานกลาง	6
ผ่อนคลายดี (Happy Relax)	3.18	1.00	ปานกลาง	8
น้ำใจดี (Happy Heart)	3.78	0.80	มาก	1
จิตวิญญาณดี (Happy Soul)	3.77	0.82	มาก	2
ครอบครัวดี (Happy Family)	3.76	0.88	มาก	3
สังคมดี (Happy Society)	3.58	0.82	มาก	4
ใฝ่เรียนรู้ (Happy Brain)	3.55	1.03	มาก	5

ความสุขในการ ทำงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วนตำบลอำเภอ ตาพระยา จังหวัดสระแก้ว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ ความสุข
การเงินดี (Happy Money)	3.05	1.10	ปานกลาง	9
การงานดี (Happy Work Life)	3.40	1.26	ปานกลาง	7
ความสุขโดยรวม	3.50	1.01	มาก	

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 2 พบว่า ความสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมความสุขอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเป็นได้ว่าความสุขด้านน้ำใจดี (Happy Heart) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.78, และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.80 ลำดับที่หนึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความสุขด้านจิตวิญญาณดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.82 อยู่ในระดับมาก ขณะที่ความสุขด้านครอบครัวดี อยู่ลำดับที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.88 อยู่ในระดับมาก ความสุขด้านสังคมดี ลำดับที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.82 อยู่ในระดับมาก ความสุขด้านไฟเรีนรู้ ลำดับที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.03 อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านน้อยที่สุดความสุขด้านการเงินดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.10 อยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสุขด้านสุขภาพดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.41 ความสุขด้านชีวิตการงานดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.26 และความสุขด้านผ่อนคลายดี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 1.00 แม้จะมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าความสุขด้านการเงินดี แต่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยองค์กรแห่งความสุข: กรณีศึกษาบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับของความสุขของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมความสุขอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรรินทร์ วรินทร์เวช และคณะ (2568) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ภาพรวมระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าศาลา จังหวัด

นครศรีธรรมราชอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสุขด้านน้ำใจงาม ที่ชี้ให้เห็นว่าเพื่อนร่วมงานต่างให้ความช่วยเหลือ ให้อำนาจกันและกันทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานสูงเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูติพร มุ่งดี (2565) ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดสกลนคร ความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล ชาตรีรัมย์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษา: เทศบาลนครแหลมฉบัง ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ครอบครัวที่ดี สังคมดี มีน้ำใจงาม การมีคุณธรรม และการหาความรู้ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การรู้จักใช้เงินให้เป็น การผ่อนคลาย และมีสุขภาพดี

ในด้านความสุขที่น้อยที่สุด พบว่าความสุขด้านการเงินดีอยู่ในระดับปานกลางนั้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ศกวรรณ วงษ์แจ้ง (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสุข ในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูร์ปาชียะห์ ภูนา (2562) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่าระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุขในมิติที่ 8 คือสุขภาพเงินดี มีค่าระดับความสุขต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้น ระดับของความสุขของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุขขึ้นไปถึงระดับ มีความสุขมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ควรส่งเสริมโครงการเกี่ยวกับการเงินให้กับบุคลากร ซึ่งอาจมาในรูปแบบสหกรณ์ัจญ์และที่ปรึกษาทางการเงิน โดยประสานงานกับสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนท้องถิ่น จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการวางแผนภาษี

การออมเพื่อวัยเกษียณ และการจัดการหนี้สินอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้อาจช่วยให้ปัญหาทางการเงินลดลงและผ่อนคลายขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ควรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของบุคลากร โดยการส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปี ในพื้นที่หน่วยงานอาจมีมุมสุขภาพ ทั้งให้ความรู้ด้านสุขภาพ จัดวางเครื่องวัดความดันและเครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลไว้ และส่งเสริมการออกกำลังกายหลักเลิงาน ซึ่งจะช่วยให้ความสุขด้านการผ่อนคลายและสมดุลชีวิตทั้งเรื่องการทำงานและสุขภาพ

3) ผู้บริหารควรพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (Transformational Leadership) เพื่อสร้างความสุขให้กับบุคลากร มุ่งเน้นกิจกรรมเสริมสร้างความสุขในองค์กรตามแนวทาง Happy Workplace อย่างสร้างสรรค์ครอบคลุมทุกมิติแห่งความสุข

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกเน้นความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

3) ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น เช่น เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย

4) ควรศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงทดลองหรือกึ่งทดลอง (Experimental / Quasi-experimental Research) เพื่อทดสอบรูปแบบการพัฒนางานองค์กรแห่งความสุข

5) ควรพัฒนาแบบจำลองเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยต่าง ๆ ต่อความสุขของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2565). *คู่มือสร้างเสริมองค์กรสุขภาวะ*. กรุงเทพฯ: สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร.
- จักรรินทร์ วรินทร์เวช และคณะ. (2568). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์*, 2(1), 44-56.
- ฐิติพร มุ่งดี (2565). *ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในเขตจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- ทศพล ชาติรัมย์. (2561). *ความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษา: เทศบาลนครแหลมฉบัง*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นุรปาชียะห์ ภูนา. (2562). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิศิษฐ์ ประทุมสุวรรณ. (2564). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี*. วารสารสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 27(1), 89–102.
- ศกลวรรณ วงษ์แจ้ง. (2561). *การศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี*. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2560). *องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- Graziotin, D., Fagerholm, F., Wang, X., & Abrahamsson, P. (2017). *on the unhappiness of software developers*. arXiv. Retrieved January 18, 2026, from <https://arxiv.org/abs/1703.04993>.
- Mangthanee, P., & Thummachote, R. (2024). Factors affecting happiness at work in Thai public organizations. *Journal of Modern Learning Development*, 9(3), 31–49.
- Thai Health Promotion Foundation. (2017). *Happy workplace guidebook (8+1 happiness model)*. Retrieved January 18, 2026, from <https://www.thaihealth.or.th>
- Somsert, S. (2018). The way to happiness at work. *Executive Journal*, 38(1), 3–10.
- World Health Organization. (2010). *Healthy workplace framework and model: Background and supporting literature and practices*. Retrieved January 18, 2026, from <https://www.who.int/publications/i/item/healthy-workplace-framework>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Harper and Row, New York.

การปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก
ในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
Structural Adaptation on the Survival of Small Retail Business
in Bangkok in the Digital Economy Era

¹ น้ำผึ้ง ปัตถวี, ² ธัญนันท์ บุญอยู่ และ ³ ชมนภัส ลิ้มปายชล

¹ Namphueng Pattawee, ² Thanyanan Boonyoo and ³ Chomnaphat Limpasaychol

¹ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

³ โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

¹ Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University

² Graduate School, Southeast Asia University

³ Demonstration School, Nakhon Pathom Rajabhat University

¹Corresponding Author. E-mail: namphueng.pattawee@gmail.com

Received January 23,2026; Revised February 18, 2026; Accepted April 24,2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เปรียบเทียบความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจ และ (2) การปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครที่ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 3 ปี จำนวน 367 ราย มีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบ Google Form สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ และช่องทางดิจิทัลที่มียอดขายสูงต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีประเภทยุทธศาสตร์และรูปแบบการจำหน่ายต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่ไม่แตกต่างกัน และ (2) การปรับตัวเชิงโครงสร้างด้านการปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่ การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.455–0.729 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ 0.847 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์อยู่ที่ร้อยละ 71.80

คำสำคัญ: การปรับตัวเชิงโครงสร้าง; ความอยู่รอดของธุรกิจ; ธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก

Abstract

The objectives of this research aimed to: (1) compare the differences in survival of small retail business in Bangkok in the digital economy era, classified by business characteristics factors; and (2) the structural adaptation affecting survival of small retail business in Bangkok in the digital economy era. This study was a quantitative research design. The sample consisted 367 small retail business in Bangkok who had been operating their business for more than 3 years and were selected data collection. A questionnaire was used as the research tool. Data were collected through Google Forms. The data were analyzed using statistical software programs to compute percentage, mean, standard deviation, F-test, and multiple regression analysis. The findings of the study showed that: (1) small retail business in Bangkok in the digital economy era with different business types, operating durations and digital channels high sales significant differences in overall business survival was a statistical significance at 0.05 level, whereas small retail business in Bangkok in the digital economy era with different legal entity types and sales formats did not significant differences in overall business survival; and (2) structural adaptation of management structure adaptation, job and role redesign adaptation, digital technology structure adaptation, and management system adaptation significantly influenced survival of small retail business in Bangkok in the digital economy era, with correlation coefficient scales ranging from 0.455 to 0.729, a multiple correlation coefficient scale of 0.847, and a prediction coefficient scale of 71.80%.

Keywords: Structural Adaptation; Business Survival; Small Retail Business

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกถือเป็นธุรกิจที่ดำเนินการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันหรือเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป ที่ประกอบด้วย ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarkets) ดิสเคานต์สโตร์ (Discount Stores) ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Stores) ร้านขายของชำ (Grocery Stores) และการขายปลีกสินค้าอื่น ๆ ในร้านค้าทั่วไป (Other Retail Sale in Non-Specialized Stores) ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่จะเป็นอาหารแห้ง อาหารสด ตลอดจนสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวันที่ไม่ใช่อาหาร เน้นการจำหน่ายสินค้าจำนวนมากในราคาถูก ซึ่งร้อยละ 80 เป็นสินค้าอุปโภคและบริโภคที่จำเป็น และร้อยละ 20 เป็นสินค้าทั่วไป หรือเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มประเภทจานด่วนและสินค้าอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน และบางแห่งเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงที่เน้นการขายสาขาด้วยระบบเฟรนไชส์ มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบภายใต้การกำกับดูแลของบริษัทแม่ รวมถึงร้านสะดวกซื้อที่ให้บริการตามสถานีบริการน้ำมัน หรือเป็นร้านจำหน่ายค้าปลีกขนาดเล็กแบบดั้งเดิมที่กระจายอยู่ตามตรอก ซอย หรือการจำหน่ายสินค้าหลายชนิดซึ่งรวมถึงสินค้าที่เป็นอาหาร เครื่องดื่มหรือยาสูบ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ในบ้าน

เครื่องมือที่ทำจากโลหะ เครื่องสำอาง เครื่องประดับ ของเล่น อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น (จิตต์ภักดิ์ จันทร์ทาโล และธัญนันท์ บุญอยู่, 2568)

จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2563-2567 ภาพรวมของธุรกิจค้าปลีกของไทยได้มีการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ.2563 เพิ่มขึ้นร้อยละ 32.52 จาก 1,390 ราย และในปี พ.ศ.2567 มีจำนวน 1,842 ราย ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะส่วนใหญ่อุปสงค์การเข้าสู่ตลาดของธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขณะเดียวกันภาพรวมการจดทะเบียนเลิกประกอบกิจการก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ในปี 2563 จำนวน 298 ราย เมื่อเข้าสู่ในปีพ.ศ. 2567 มีการจดทะเบียนยกเลิกถึง 544 ราย มูลค่าทุนการจดทะเบียนเลิกประกอบกิจการก็เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2566 ที่สูงเกิน 1,000 ล้านบาท และในปีพ.ศ. 2567 สูงขึ้นถึง 1,200 ล้านบาท แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกมีจำนวนออกจากตลาดมากขึ้น ซึ่งบ่งชี้ถึงสภาวะการปรับโครงสร้างธุรกิจและการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นในธุรกิจค้าปลีก จึงทำให้ในปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกที่ดำเนินกิจการอยู่มีจำนวน 14,902 ราย มูลค่าทุนจดทะเบียนรวม 136,793 ล้านบาท ซึ่งร้อยละ 94.03 เป็นธุรกิจขนาดเล็ก เป็นบริษัทจำกัดร้อยละ 69.22 ห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 30.71 และธุรกิจค้าปลีกได้มีการจัดตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ ส่วนผลประกอบการในช่วงปี พ.ศ. 2565-2567 แสดงให้เห็นว่า รายได้มีความผันผวน โดยในปี 2566 รายได้ลดลงเหลือ 1,306,022 ล้านบาท อัตรากำไรอยู่ที่ร้อยละ 3.67 มีการปรับสูงขึ้นแม้รายได้จะลดลง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจและกำลังการซื้อภายในประเทศ ส่วนกำไรที่มีแนวโน้มการปรับตัวที่ดีขึ้นอาจเกิดจากผู้ประกอบการสามารถควบคุมและบริหารจัดการต้นทุน รวมถึงการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน (กองข้อมูลธุรกิจส่วนประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568)

การศึกษาของ Kihara, Bwisa & Kihoro (2016) กล่าวว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรนำมาใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวทางการจัดการ กำลังคน เทคโนโลยี หรือค่าตอบแทน เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงตามพลวัตของสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ภายใต้สภาวะของการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้สามารถปรับตัวและอยู่รอดได้ตามกระแสโลกที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (สุวัชร ศรีบุรินทร์ และจารุพร มีทรัพย์ทอง, 2567) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่มีการกระจายอำนาจ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และการบริหารจัดการตามผลการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่ภาคธุรกิจต้องมีการปรับกลยุทธ์

ด้วยการปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวตามกลไกการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่งานของแต่ละบุคคลให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่เป็นรากฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานสู่ภายในให้ดีขึ้น เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว (Miano, Kihara & Moore, 2025) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Usman et al. (2025) ที่กล่าวว่า การปรับโครงสร้างเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการภายในองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมโยงให้องค์กรสามารถประสานเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมต้นทุน การเพิ่มคุณภาพหรือผลกำไร การมีระบบการจำหน่ายสินค้าและการชำระเงินด้วยระบบแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจและสามารถลดต้นทุนแรงงาน ลดความผิดพลาดและเพิ่มยอดขายจากลูกค้านอกพื้นที่ได้อย่างกว้างขวาง (Wandera, Sakwa & Mugambi, 2017)

ดังนั้นจากประเด็นของธุรกิจค้าปลีกของไทยที่มีการจดทะเบียนยกเลิกของธุรกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนและกำลังการซื้อภายในประเทศที่ลดจำนวนลง ส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้เศรษฐกิจดิจิทัล และจากการศึกษาวิจัยการจะทำให้ธุรกิจค้าปลีกอยู่รอดได้ภายใต้เศรษฐกิจดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีก โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีสัดส่วนมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาถึงการปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเชิงโครงสร้างที่จะส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจภาคเอกชนที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจเหมือนกับธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้ธุรกิจมีการปรับตัวและปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับภาวะทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจยุคดิจิทัลที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สามารถตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ แม้จะเกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาการปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

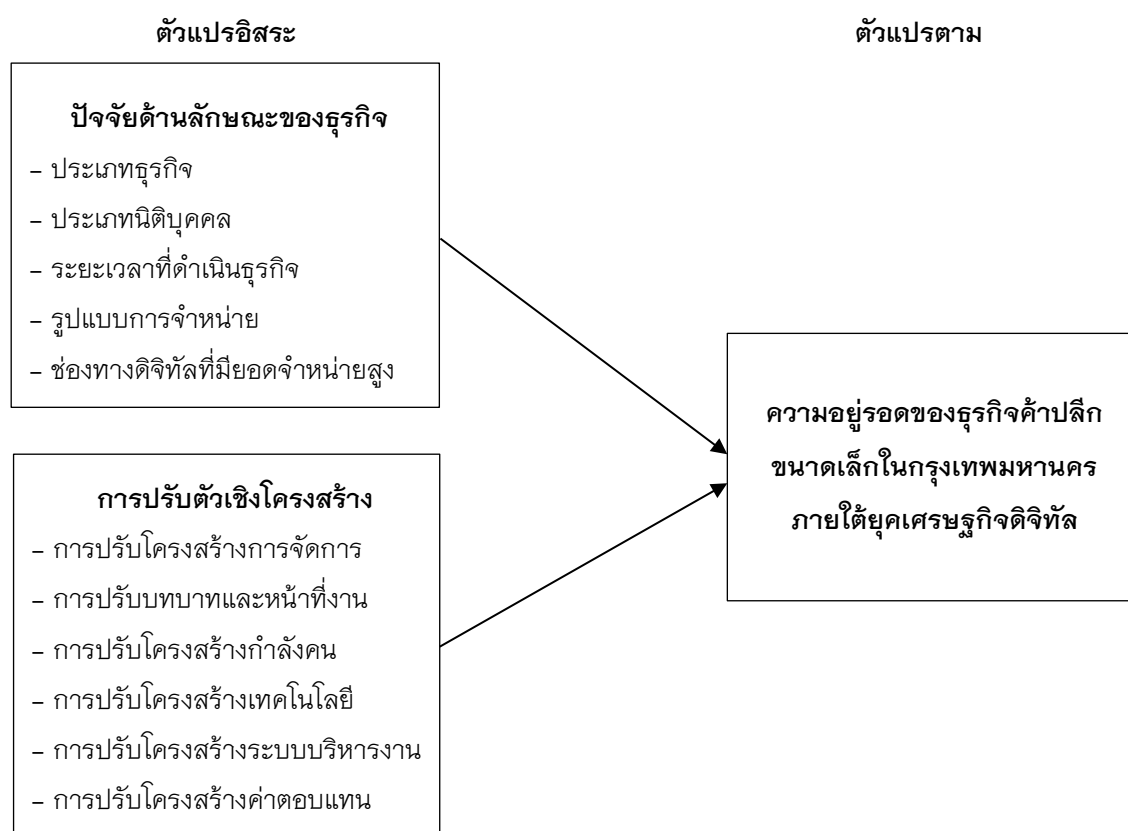
สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปตัวแปรได้ดังนี้

1. การปรับตัวเชิงโครงสร้าง (Structural Adaptation) เป็นความสามารถเชิงพลวัตที่องค์กรได้มีการปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานและลำดับขั้นตอนของการจัดการ เพื่อให้สามารถบูรณาการระบบการสนับสนุนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีที่เป็นปัญญาประดิษฐ์ไปสู่ระบบการทำงานร่วมกันได้

อย่างมีประสิทธิภาพ (Miano, Kihara & Maore, 2025) อีกทั้งเป็นกระบวนการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของระบบ ความสัมพันธ์ และหน้าที่อันเกี่ยวกับการกระตุ้นให้เกิดการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลที่จะสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นแบบไร้ทิศทาง (สุชาร์ตน์ บุญอยู่ และ กนกอร บุญมาเกิด, 2568) ซึ่งจะมีการขับเคลื่อนตามปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่จะสามารถสร้างให้เกิดเป็นความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว และสามารถนำพาให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน (สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์, 2567)

2. ความอยู่รอดของธุรกิจ (Business Survival) เป็นความสามารถของธุรกิจที่มีการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดผลผลิตภาพของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะมีสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดจากภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป (Kozak, 2017) ตลาดทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงขึ้นการปรับตัวเชิงโครงสร้างทั้งด้านการจัดการ เทคโนโลยี และระบบการบริหารย่อมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันหลักของธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง (Villares, Refojo & Seoane, 2020) และสามารถสร้างความมั่งคั่งให้กับธุรกิจได้อย่างยาวนานนับจากวันที่เริ่มธุรกิจจนถึงดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตที่ธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายจากแรงกดดันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทำให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดความอยู่รอดของธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป (ปิยะวรรณ คุ่มญาติ, 2567)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งศึกษากับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ทั้งสิ้น 4,312 ราย ข้อมูลประจำเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 โดยประกอบด้วยธุรกิจประเภทซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 191 ราย ดิสเคานต์สโตร์ จำนวน 297 ราย ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท จำนวน 198 ราย ร้านขายของชำ จำนวน 197 ราย และการขายปลีกสินค้าอื่น ๆ ในร้านค้าทั่วไป จำนวน 3,429 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครที่ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 3 ปี จำนวน 367 ราย ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Yamane (1973) ที่เป็นวิธีการกำหนดตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ ± 5 มีวิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ที่ได้มีการแบ่งประเภทของธุรกิจออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ (1) ธุรกิจประเภทซูเปอร์มาร์เก็ต (2) ดิสเคานต์สโตร์ (3) ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท (4) ร้านขายของชำ และ (5) การขายปลีกสินค้าอื่น ๆ ในร้านค้าทั่วไป และเมื่อได้ทำการแบ่งประเภทของธุรกิจแล้ว จึงดำเนินการสุ่มตัวอย่าง

แบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจำแนกแบบสอบถามตามจำนวนของประเภทธุรกิจและจับสลากเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทุกประเภทได้มีโอกาสรับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจที่ประกอบด้วย ข้อมูลประเภทธุรกิจ ประเภทนิติบุคคล ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ รูปแบบการจำหน่าย และช่องทางดิจิทัลที่มียอดขายสูง ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเชิงโครงสร้างที่ประกอบด้วย การปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่งาน การปรับโครงสร้างกำลังคน การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทน และส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งลักษณะของข้อคำถามในส่วนที่ 2-3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ส่วนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือจะประกอบด้วยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 0.67-1.00 ที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เมื่อแบบสอบถามที่ได้ผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วจึงดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ได้ทั้งฉบับเท่ากับ 0.893 ที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ตามแนวคิดของ Cronbach & Meehl (1955)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบ Google Form ซึ่งได้ดำเนินการเก็บกับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร จำนวน 367 ราย ก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้มีการชี้แจงให้กับทางกลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเข้าร่วมการวิจัย ตลอดจนประโยชน์และผลเสียที่เกิดขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธหรือถอนตัวออกจากการวิจัยได้ทุกเมื่อโดยไม่ส่งผลกระทบหรือเสียสิทธิใด ๆ อีกทั้งก่อนดำเนินการผู้วิจัยได้ขอความยินยอมและให้กลุ่มตัวอย่างซักถามข้อสงสัยและตัดสินใจได้อย่างอิสระ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจะเก็บรักษาเป็นความลับและนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการวิจัยเท่านั้น โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งจะประกอบด้วย การวิเคราะห์หาค่าร้อยละของปัจจัย

ส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ประเภทนิติบุคคล ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ รูปแบบการจำหน่าย และช่องทางดิจิทัลที่มียอดจำหน่ายสูง และการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ การปรับตัวเชิงโครงสร้างที่มีองค์ประกอบ 6 องค์ประกอบ คือ การปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่งาน การปรับโครงสร้างกำลังคน การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทน ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และ (2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์สถิติเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่า F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่แตกต่างกัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงการปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ และได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครที่ดำเนินธุรกิจมากกว่า 3 ปี จำนวน 367 ราย โดยจากผลการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทการขายปลีกสินค้าอื่น ๆ ในร้านค้าทั่วไปถึงร้อยละ 79.56 ประเภทนิติบุคคลเป็นบริษัทจำกัดอยู่ที่ร้อยละ 87.19 มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจยาวนาน 6-8 ปีถึงร้อยละ 38.96 มีรูปแบบการจำหน่ายทั้งในส่วนของหน้าร้านและออนไลน์ถึงร้อยละ 49.59 และช่องทางดิจิทัลที่มียอดจำหน่ายสูงที่สุด คือ ทางช่องทาง Shopee อยู่ที่ร้อยละ 23.98 ซึ่งจากผลของข้อมูลทั่วไปของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลสามารถสรุปผลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้ตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวเชิงโครงสร้างและความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสามารถแสดงผลการวิจัยของความคิดเห็นของตัวแปรได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การปรับตัวเชิงโครงสร้าง	4.38	0.516	มาก
การปรับโครงสร้างการจัดการ	4.17	0.818	มาก
การปรับบทบาทและหน้าที่งาน	4.51	0.560	มาก
การปรับโครงสร้างกำลังคน	4.44	0.557	มาก
การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี	4.31	0.597	มาก
การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน	4.35	0.712	มาก
การปรับโครงสร้างค่าตอบแทน	4.48	0.622	มาก
ความอยู่รอดของธุรกิจ	4.34	0.591	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลมีระดับความคิดเห็นของการปรับตัวเชิงโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.516 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างด้านการปรับบทบาทและหน้าที่งานมีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.560 รองลงมา คือ การปรับโครงสร้างค่าตอบแทน การปรับโครงสร้างกำลังคน การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี และการปรับโครงสร้างการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 4.44, 4.35, 4.31 4.17 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.622, 0.557, 0.712, 0.597 และ 0.818 ตามลำดับ ส่วนความอยู่รอดของธุรกิจมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ประเภทธุรกิจ	3.259	0.012*	ยอมรับสมมติฐาน
ประเภทนิติบุคคล	2.202	0.112	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ	3.962	0.020*	ยอมรับสมมติฐาน
รูปแบบการจำหน่าย	2.041	0.131	ปฏิเสธสมมติฐาน
ช่องทางดิจิทัลที่ยอดจำหน่ายสูง	4.977	0.001*	ยอมรับสมมติฐาน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ และช่องทางดิจิทัลที่มียอดจำหน่ายสูงต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีประเภทนิติบุคคลและรูปแบบการจำหน่ายต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ด้วยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตลอดจนการหาค่า Tolerance และค่า VIF ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ตัวแปร	BS	MA	JA	WA	DA	SM	CM	Tolerance	VIF
BS	1	0.664**	0.729**	0.616**	0.719**	0.680**	0.641**		
MA		1	0.541**	0.511**	0.601**	0.481**	0.455**	0.588	1.700
JA			1	0.579**	0.651**	0.615**	0.669**	0.403	2.483
WA				1	0.710**	0.569**	0.519**	0.451	2.217
DA					1	0.615**	0.552**	0.360	2.779
SM						1	0.574**	0.500	1.999
CM							1	0.497	2.012

หมายเหตุ: การปรับโครงสร้างการจัดการ (MA); การปรับบทบาทและหน้าที่งาน (JA); การปรับโครงสร้างกำลังคน (WA); การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี (DA); การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน (SM); การปรับโครงสร้างค่าตอบแทน (CM); ความอยู่รอดของธุรกิจ (BS) (** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างที่ประกอบด้วย การปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่งาน การปรับโครงสร้างกำลังคน การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งค่าที่ได้ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.455–0.729 และเมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์การปรับตัวเชิงโครงสร้างตามค่าของ Tolerance มีค่าที่ 0.360–0.588 ที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ว่า ค่าที่ได้ต้องไม่เข้าใกล้ 0 ส่วนค่า VIF ของตัวแปรตามเกณฑ์ต้องมีค่าน้อยกว่า 10 ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 1.700–2.779 โดยไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เมื่อค่าที่ได้ผ่านตามเกณฑ์ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบต่อไปดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถิติการถดถอยพหุคูณของการปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.198	0.153		1.299	0.195
การปรับโครงสร้างการจัดการ	0.175	0.026	0.242	6.637	0.001*
การปรับบทบาทและหน้าที่งาน	0.254	0.047	0.241	5.458	0.001*
การปรับโครงสร้างกำลังคน	0.030	0.044	0.029	0.687	0.493
การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี	0.201	0.046	0.203	4.349	0.001*
การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน	0.166	0.033	0.201	5.068	0.001*
การปรับโครงสร้างค่าตอบแทน	0.121	0.038	0.127	3.206	0.001*

หมายเหตุ: R=0.847, R²=0.718, Adjusted R²=0.713, F=152.660 Sig.<0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยที่ผลการวิจัยของค่า R เท่ากับ 0.847 แสดงได้ว่ากลุ่มตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน โดยมีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R²) ที่สามารถอธิบายความผันแปรของความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้ร้อยละ 71.80 ส่วนค่า F เท่ากับ 152.660 แสดงได้ว่าการถดถอยแบบพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้แสดงว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างด้านการปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่ การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้าง

ค่าตอบแทนส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ส่วนการปรับตัวเชิงโครงสร้างด้านการปรับโครงสร้างกำลังคนไม่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จึงทำการพิจารณาถึงตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการทำนายที่ดีที่สุด คือ การปรับตัวเชิงโครงสร้างด้านการปรับโครงสร้างการจัดการ (Beta=0.242) การปรับบทบาทและหน้าที่ (Beta=0.241) การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี (Beta=0.203) การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน (Beta=0.201) และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทน (Beta=0.127)

อภิปรายผลการวิจัย

1.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ และช่องทางดิจิทัลที่มียอดขายสูงต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีประเภทนิติบุคคลและรูปแบบการจำหน่ายต่างกัน มีความอยู่รอดของธุรกิจที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจประเภทที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคและอาหารพร้อมทานย่อมมีโอกาสอยู่รอดสูง เพราะเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นและมีอัตราการหมุนเวียนสูง และเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลที่มีการเข้าถึงของแหล่งเงินทุน มีความน่าเชื่อถือทางการค้า มีระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจมานานที่เข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และมีรูปแบบการจำหน่ายที่ผสมผสานทั้งหน้าร้านและออนไลน์ที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจมากกว่าการพึ่งพาช่องทางรูปแบบการจำหน่ายเพียงช่องทางเดียว ซึ่งสามารถเข้าถึงลูกค้าและรักษารายได้ในสถานการณ์ที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในเศรษฐกิจดิจิทัล อีกทั้งช่องทางดิจิทัลที่มียอดขายสูงที่สามารถเลือกใช้แพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมย่อมส่งผลต่อระดับความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mishrif & Khan (2023) ที่พบว่า จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ส่งผลให้ธุรกิจต่างต้องปิดกิจการเพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจขนาดกลาง อย่างเห็นได้ชัดเจน แต่เมื่อธุรกิจได้มีการนำเทคโนโลยีที่เป็นช่องทางดิจิทัลมาใช้เป็นช่องทางในการจำหน่ายสินค้าก็ส่งผลให้หลายธุรกิจสามารถจำหน่ายสินค้าได้เพิ่มมากขึ้น และทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ภายใต้ภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง (Zengdong, Qin & Nichola, 2024) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Woldehanna, Amha & Yonis (2018) ที่พบว่า การจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยของช่องทางการขายที่เป็นรูปแบบดิจิทัลที่เป็นแพลตฟอร์มต่าง ๆ และส่วนใหญ่แล้วธุรกิจที่อยู่รอดได้นั้นจะเป็นธุรกิจที่มีระยะเวลาดำเนินการที่นานและเป็นธุรกิจที่ขายสินค้าทั่วไปที่มีความหลากหลาย

ซึ่งธุรกิจขนาดเล็กเหล่านี้จะสามารถปรับตัวให้ดำเนินธุรกิจต่อไปได้ แม้ว่าจะเกิดอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจก็ตาม (Alduaij, 2022)

2. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างด้านการปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่ การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เนื่องจากความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับ การปรับโครงสร้างเชิงระบบที่บูรณาการทั้งการปรับโครงสร้างการจัดการ การปรับบทบาทและหน้าที่ การปรับโครงสร้างเทคโนโลยี การปรับโครงสร้างระบบบริหารงาน และการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนเข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม ซึ่งเป็นกลไกหลักในการสร้างความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kihara, Bwisa & Kihoro (2016) ที่พบว่า การปรับตัวเชิงโครงสร้างเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ธุรกิจอยู่รอดได้ภายใต้สภาวะของการแข่งขันของกระแสโลกที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่เป็นรากฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานสู่ภายในให้ดีขึ้น เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว (Miano, Kihara & Moore, 2025) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Usman et al. (2025) ที่พบว่า การปรับโครงสร้างเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการภายในองค์กรเป็นระบบการจำหน่ายสินค้าและการชำระเงินด้วยระบบแพลตฟอร์มดิจิทัลจะสามารถสร้างความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจและสามารถลดต้นทุนแรงงาน ลดความผิดพลาด และเพิ่มยอดขายจากลูกค้านอกพื้นที่ได้ ซึ่งสามารถนำไปทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในระยะยาว (Wandera, Sakwa & Mugambi, 2017)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ผู้ประกอบการธุรกิจควรนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ เช่น ระบบการจัดการขายหน้าร้านแบบดิจิทัล ระบบบัญชีออนไลน์ และระบบจัดการสต็อกสินค้าที่มีการบันทึกและควบคุมกิจกรรมที่เกิดขึ้น ณ จุดขาย เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ลดต้นทุน และเพิ่มความคล่องตัวของธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลบริหารงานได้เร็ว ถูกต้อง และเป็นระบบ

2) ผู้ประกอบการธุรกิจควรปรับบทบาทของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลากหลายบทบาท เช่น ขายหน้าร้านควบคู่กับการดูแลช่องทางออนไลน์ ตอบแชทของลูกค้า และจัดการคอมเมนต์ดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นพนักงานได้อย่างเหมาะสม

3) ผู้ประกอบการธุรกิจควรมีการใช้เทคโนโลยีที่มีต้นทุนที่เหมาะสม เช่น ระบบร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป โปรแกรมบัญชี Cloud และระบบชำระเงินดิจิทัล เพื่อเพิ่มช่องทางรายได้และสามารถลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ได้

4) ภาครัฐควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลสามารถเข้าถึงและนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นระบบขายหน้าร้านและระบบบัญชีออนไลน์ผ่านกลไกสนับสนุนด้านเงินทุน การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี หรือสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมกับธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในจังหวัดอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะจังหวัดที่มีบริบททางเศรษฐกิจและโครงสร้างที่แตกต่างกัน เช่น จังหวัดในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดท่องเที่ยว จังหวัดชายแดน และจังหวัดในภูมิภาคชนบท เพื่อการศึกษาเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวเชิงโครงสร้างและความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก

2) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาบทบาทของความรอบรู้ด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ในฐานะตัวแปรกำกับ (Moderating Variable) ระหว่างการปรับตัวเชิงโครงสร้างกับความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานครภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลของการปรับตัวเชิงโครงสร้างและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันที่ส่งผลให้เกิดการอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). *การจัดอันดับจำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ตามประเภทนิติบุคคล*. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2568, จาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/juristic>.
- กองข้อมูลธุรกิจส่วนประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). *บทวิเคราะห์ธุรกิจ: ค้าปลีกไทย*. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2568, จาก <https://www.dbd.go.th/data-storage/attachment/a462aad09d91e72476c93db9.pdf>.
- จิตต์ธิพัฒน์ จันทรทาโล และธัญนันท์ บุญอยู่. (2568). การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำร้านค้าปลีกสมัยใหม่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(6), 61–74.

- ปิยะวรรณ คุ่มญาติ. (2567). อิทธิพลของความสามารถของการเป็นผู้ประกอบการและการอยู่รอดของธุรกิจต่อความยั่งยืนของกิจการ: หลักฐานจากการประกอบกิจการการเกษตรเชิงพาณิชย์ในภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 14(1), 34–47.
- สุชาร์ตน์ บุญอยู่ และกนกอร บุญมาเกิด. (2568). ปัจจัยของอัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นส่งผลกระทบต่อคุณภาพกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจบริการ. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(2), 399–410.
- สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์. (2567). การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคมในยุคดิจิทัล: ความท้าทายและโอกาส. *วารสารนวัตกรรมสังคมศาสตร์*, 1(2), 32–44.
- สุวภัทร ศรีบุรินทร์ และจารุพร มีทรัพย์ทอง. (2567). อิทธิพลของกลยุทธ์การปรับตัวที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในยุคดิจิทัลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 19(70), 71–79.
- Alduaij, M. (2022). Exploring entrepreneurial innovation of e-commerce and its effect on SMEs performance. *International Journal of Entrepreneurship*, 26(5), 1–9.
- Cronbach, L. J., & Meehl, P. E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, 52(4), 281–302.
- Kihara, P., Bwisa, H., & Kihoro, J. (2016). Relationships among structural adaptations, strategy implementation and performance of manufacturing small and medium firms in Thika, Kenya. *British Journal of Applied Science & Technology*, 17(1), 1–16.
- Kozak, M. (2017). Determinants of business Survivability: Literature review. *International Journal of Synergy and Research*, 6(2), 183–191.
- Miano, L., Kihara, P., & Maore, S. (2025). Structural adaptations and performance of state corporations in Kenya. *Journal of Public Policy and Administration*, 10(2), 13–28.
- Mishrif, A., & Khan, A. (2023). Technology adoption as survival strategy for small and medium enterprises during covid-19. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(5), 1–23.
- Usman, M. S., Bandera, A. D., Macadag, O. M. U., & Macadato, N. B. (2025). Strategic management and organizational adaptation in modern agribusiness: Bridging the gap between strategy, structure, and resilience. *Journal of Business Economics and Agribusiness*, 3(1), 1–14.

- Villares, M. O., Refajo, V. M., & Seoane, F. J. (2020). Business survival and the influence of innovation on entrepreneurs in business incubators. *Sustainability*, 12(6), 1–20.
- Wandera, J. O., Sakwa, M. M., & Mugambi, F. M. (2017). Turnaround strategies and organizational performance: A study on the cause–effect relationship. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management*, 4(4), 391–400.
- Woldehanna, T., Amha, W., & Yonis, M. B. (2018). Correlates of business survival: Empirical evidence on youth–owned micro and small enterprises in Urban Ethiopia. *IZA Journal of Development and Migration*, 10(1), 1–26.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zengdong, C., Qin, T., & Nichola, W. (2024). E–commerce, pandemic shock, and the survival of small and medium enterprises. *China & World Economy*, 32(5), 113–139.

อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ในธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

The Impact of Good Governance on Service Quality in the Hotel Business in the Three Andaman Provinces

บรรณวัชร พลคำ

Bannawat Polcum

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Lecturer, Buddhist Management, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author Email: bannawat_acc@hotmail.com

Received January 25, 2026; Revised April 23, 2026; Accepted April 27, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารโรงแรมจำนวน 321 คน มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในด้านความตรงและความเชื่อมั่น แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน สะท้อนให้เห็นว่าหลักธรรมาภิบาลเป็นรากฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผลการศึกษานี้จึงชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการและสร้างความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพื้นที่ฝั่งอันดามันต่อไป

คำสำคัญ : หลักธรรมาภิบาล; คุณภาพการบริการ; ธุรกิจโรงแรม

Abstract

The purpose of this study was to examine the effects of good governance on service quality in the hotel business in the three Andaman provinces, namely Phuket, Krabi, and Phang Nga. This study was a quantitative research design. The sample consisted of 321 hotel managers selected through purposive sampling. The sample was chosen using a purposive sampling method. Data were collected using a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability, and were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed that the application of good governance had a positive and statistically significant effect on service quality in the hotel business. The study

highlights the interconnected relationship between good governance and service quality. The findings can provide strategic guidance for hotel managers and policymakers in developing sustainable service standards and improving competitiveness within the Andaman tourism sector.

Keywords: Good Governance; Service Quality; Hotel Business

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารสามารถเชื่อมโยงผู้คนจากทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ธุรกิจบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่การสร้างรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ พื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา เป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่นและเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าวมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566)

อย่างไรก็ตาม การเติบโตของธุรกิจโรงแรมในเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่สามารถรับประกันความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรได้ หากไม่ได้รับการพัฒนาในเชิงคุณภาพควบคู่กันไป โดยเฉพาะด้านการบริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ในปัจจุบันผู้บริโภคมีระดับความรู้และข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น มีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น และมีความคาดหวังต่อมาตรฐานการบริการที่สูงขึ้น ทั้งในด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และคุณภาพของการบริการโดยรวม หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในระยะยาว (Kotler et al., 2017; Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018)

ในบริบทดังกล่าว หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรและยกระดับคุณภาพการบริการอย่างยั่งยืน หลักธรรมาภิบาลประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) การมีส่วนร่วม (Participation) ความคุ้มค่า (Value for Money) และหลักนิติธรรม (Rule of Law) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการและส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ (UNESCAP, 2009)

แม้ว่าหลักธรรมาภิบาลจะได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร แต่จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ธุรกิจโรงแรมบางส่วนในพื้นที่ชายฝั่งอันดามันยังขาดความเข้าใจและการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบ เช่น การขาดช่องทางการสื่อสารที่โปร่งใส การไม่ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของลูกค้า หรือการมุ่งเน้นผลกำไรเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึง

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงช่องว่างระหว่างการดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์กับการดำเนินงานตามหลักจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในระยะยาว (Carroll, 1991; เณลิ้มพล ทองเหลาและคณะ, 2563)

นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ยังต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำนวนมากให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพทางธุรกิจและผลกำไรเป็นหลัก จนอาจจะละเลยต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ยึดหลักจริยธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพบริการ จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการบริการของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าว (Gronroos, 2007; คมกฤษ จงบุญวัฒนา, 2564)

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลส่งต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในระยะยาว ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการธุรกิจบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืน (Kotler et al., 2017)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการวิเคราะห์การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 หลักนิติธรรมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 2 หลักคุณธรรมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 3 หลักความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

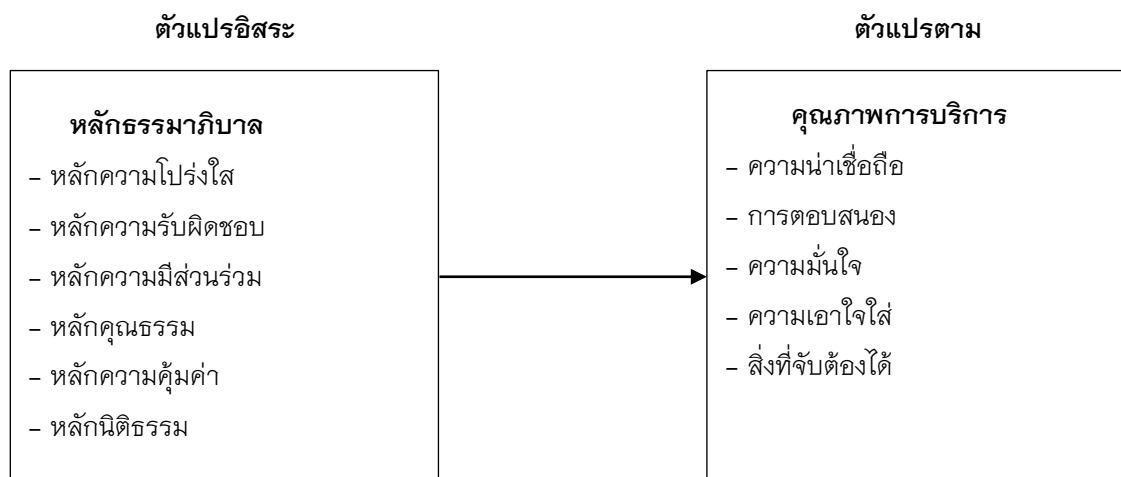
สมมติฐานที่ 4 หลักความมีส่วนร่วมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 5 หลักความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

สมมติฐานที่ 6 หลักความคุ้มค่าส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามวัตถุประสงค์ซึ่งมุ่งเน้นที่การศึกษาอิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรดังนี้

1. หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นกฎเกณฑ์ในการบริหารและบำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม โดยเน้นการมีส่วนร่วมและการตรวจสอบซึ่งกันและกันอย่างสมดุล (สุกัญญา โพธิ์งาม และ สุวี คุนาลัย, 2566) อีกทั้งเป็นระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (พิรัช พรหมดี, ชชาติชัย อุดมกิจมงคล และสามารณ อัยกร, 2566) ซึ่งธรรมาภิบาลเป็น การจัดการทรัพยากรเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาอย่างสมดุล โดยภาครัฐ เอกชน และประชาชน

ต้องมีบทบาทร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ (เฉลิมพล ทองเหลาและคณะ, 2563) ซึ่งธรรมาภิบาลจะประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการที่ทุกภาคส่วนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อตกลงอย่างเคร่งครัด ประการที่ 2 หลักคุณธรรม (Merit/Ethics) เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามทั้งในการดำเนินชีวิตและการบริหารงาน ประการที่ 3 หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการดำเนินงานที่เปิดเผย ตรวจสอบได้ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ประการที่ 4 หลักความมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีบทบาทในการรับรู้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็น ประการที่ 5 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นการตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองและยอมรับผลจากการกระทำของตน และประการที่ 6 หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and Efficiency) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม (สุกัญญา โพธิ์จาทุม และสุรวิ ศุณาลัย, 2566)

2. คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นผลลัพธ์ของบริการและกระบวนการให้บริการเพื่อชี้ว่า ลูกค้าอาจประเมินคุณภาพจากทั้งผลลัพธ์และวิธีการให้บริการของพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (ซัชฎา ภรณ์ทวีบุตร และจิตรา นันท์ วรรณพินิจ, 2565) โดยคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับการเติมเต็มหรือเกินกว่าความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านคุณลักษณะภายนอกและการเอาใจใส่ภายในของการบริการ โดย Dhiratanuttidlok (2017) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการจะแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถพนักงานในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้สัญญาไว้ (2) การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจและความรวดเร็วของพนักงานในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้า ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันเวลา (3) ความมั่นใจ (Assurance) เป็นลักษณะการแสดงความสุภาพ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ (4) ความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นความสามารถของพนักงานในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เข้าใจความต้องการและให้บริการตามลักษณะเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย และ (5) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) เป็นลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอก รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจ (สุกานดา เกิตชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ์, 2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับประชากรที่เป็นผู้บริหารในโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามันได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ พังงา จำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 1,627 โรงแรม

(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568) โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Yamane (1973) ได้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 321 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลกับผู้บริหารโรงแรม จำนวน 321 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้บริหารในโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามประเมินหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามนี้จะเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ และการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความสอดคล้องรายข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่า แบบสอบถามที่ทำการศึกษานี้มีค่าของความเที่ยงตรงทางเนื้อหาตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด ความน่าเชื่อถือในแบบสอบถามส่วนที่ 2 หลักธรรมาภิบาล และส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการ มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.963 และ 0.965 ซึ่งค่าของ Cronbach ที่ได้นั้นจะมีค่าที่มากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามที่ทำการศึกษามีค่าของความน่าเชื่อถือในระดับสูงตามเกณฑ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งข้อมูลเป็น 2 แบบ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต่าง ๆ และข้อมูลวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในโรงแรมและคุณภาพการบริการในโรงแรม

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของจันทรสุตา ธงงาม (2552) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression

Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์เชิงปริมาณและการพยากรณ์ค่าระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้เก็บข้อมูลกับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมจำนวน 321 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอผลการวิจัยที่แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามทั่วไปที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยผลการวิจัยที่ได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมจำนวน 321 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึงร้อยละ 64.50 มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี ร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาโท ร้อยละ 55.80 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10-15 ปี

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามประเมินหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามนี้จะเป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้บริหารได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการบริการได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรย่อย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความ
หลักธรรมาภิบาล (GG)	3.71	0.432	มาก
-หลักความโปร่งใส (GG1)	3.62	0.542	มาก
-หลักความรับผิดชอบ (GG2)	3.71	0.571	มาก
-หลักความมีส่วนร่วม (GG3)	3.71	0.568	มาก
-หลักคุณธรรม (GG4)	3.70	0.511	มาก
-หลักความคุ้มค่า (GG5)	3.72	0.482	มาก
-หลักนิติธรรม (GG6)	3.76	0.487	มาก
คุณภาพการบริการ (SQ)	3.77	0.377	มาก
-ความน่าเชื่อถือ (SQ1)	3.72	0.459	มาก
-การตอบสนอง (SQ2)	3.76	0.474	มาก
-ความมั่นใจ (SQ3)	3.78	0.474	มาก
-ความเอาใจใส่ (SQ4)	3.78	0.458	มาก
-สิ่งที่จับต้องได้ (SQ5)	3.78	0.428	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 321 คน ประกอบด้วย (1) มีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.71 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.432 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นหลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.72, 3.71, 3.70, 3.62 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.487, 0.482, 0.571, 0.568, 0.511 และ 0.542 ตามลำดับ และ (2) มีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.377 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความมั่นใจ ความเอาใจใส่ สิ่งที่จับต้องได้ การตอบสนอง และความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.78, 3.78, 3.76, 3.72 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.474, 0.458, 0.428, 0.474 และ 0.459 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทำการทดสอบการใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ซึ่งสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	SQ	GG1	GG2	GG3	GG4	GG5	GG6
SQ	1.000	0.480**	0.531**	0.544**	0.599**	0.537**	0.594**
GG1		1.000	0.654**	0.632**	0.570**	0.499**	0.436**
GG2			1.000	0.808**	0.638**	0.549**	0.525**
GG3				1.000	0.671**	0.574**	0.554**
GG4					1.000	0.670**	0.640**
GG5						1.000	0.606**
GG6							1.000

หมายเหตุ: หลักนิติธรรม (GG1); หลักคุณธรรม (GG2); หลักความโปร่งใส (GG3); หลักการมีส่วนร่วม (GG4); หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (GG5); หลักความคุ้มค่า (GG6) (** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01)

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ซึ่งค่าที่ได้ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.436–0.808 เมื่อได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแล้วผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบในส่วนของตารางที่ 3 ต่อไป

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

	Un STD Coefficients	Un STD Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.763		6.881	0.001		
หลักนิติธรรม (GG1)	0.186	0.231	6.714	0.001	0.774	1.292
หลักคุณธรรม (GG2)	0.123	0.195	5.583	0.001	0.746	1.340
หลักความโปร่งใส (GG3)	0.141	0.237	6.896	0.001	0.773	1.293
หลักความมีส่วนร่วม (GG4)	0.119	0.212	5.962	0.001	0.721	1.386
หลักความรับผิดชอบ (GG5)	0.097	0.169	4.669	0.001	0.701	1.426
หลักความคุ้มค่า (GG6)	0.133	0.224	6.196	0.001	0.698	1.433

หมายเหตุ: R=0.844, R²=0.713, Adjusted R²=0.707, F=129.859 Sig.<0.001, Durbin-Watson=2.162

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์หลักธรรมาภิบาลตามเกณฑ์กำหนดค่าของ Tolerance ผลการวิจัยมีค่า 0.698–0.774 ซึ่งได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้มีการกำหนดไว้ว่า ค่านั้นจะต้องอยู่ในช่วงที่ไม่เข้าใกล้ 0 ส่วนค่าที่ได้มีการกำหนดไว้ที่เป็น VIF ของตัวแปรนั้น ค่านั้นจะต้องมีค่าน้อยกว่า 10 ซึ่งการศึกษานี้มีค่าของแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.292–1.433 โดยผลที่ได้นี้ไม่พบปัญหาของการกำหนดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็น Multicollinearity ซึ่งถือว่าค่าผลการทดสอบนี้ได้ผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ส่วนค่า R ที่เป็นกลุ่มของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 0.844 ค่าความผันแปรของคุณภาพการบริการที่เป็นค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R²) ได้ร้อยละ 71.30 โดยค่า F ที่ได้เท่ากับ 129.859 ที่อธิบายการถดถอยพหุคูณได้ว่า หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน (Standardized Coefficients) พบว่า หลักความโปร่งใสมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามันมากที่สุด ($\beta=0.237$) รองลงมา คือ หลักนิติธรรม ($\beta=0.231$) หลักความคุ้มค่า ($\beta=0.224$) หลักความมีส่วนร่วม ($\beta=0.212$) หลักคุณธรรม ($\beta=0.195$) และหลักความรับผิดชอบ ($\beta=0.169$) ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม 3 จังหวัดฝั่งอันดามันน้อยที่สุด ซึ่งสามารถเขียนได้เป็นสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.763 + 0.186(GG1)^* + 0.123(GG2)^* + 0.141(GG3)^* + 0.119(GG4)^* + 0.097(GG5)^* + 0.133(GG6)^*$$

ดังนั้นจากการแสดงผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานได้ว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาลทั้งส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ซึ่งสนับสนุนผลการวิจัย โดยผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานภายใต้กรอบธรรมาภิบาลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริบทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูง การบริหารจัดการที่ยึดหลักความโปร่งใสและความรับผิดชอบจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ ขณะเดียวกันการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและหลักคุณธรรมจะกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักความคุ้มค่า องค์ประกอบเหล่านี้ไม่เพียงแต่สร้างกลไกการบริหารที่ตรวจสอบได้และเป็นธรรมเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพที่ส่งผลให้การบริการสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรได้มากขึ้น โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานของสุกัญญา โพธิ์จำพูน และสุรวี คุณาลัย (2566) ที่พบว่า ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการบริการ โดยธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านที่มีระดับสูงย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะด้านความคุ้มค่าและการตอบสนอง ในทำนองเดียวกันการศึกษาของพิรัช พรมดี, ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และสามารถ อัยกร (2566) ที่พบว่า ธรรมาภิบาลด้านการกระจายอำนาจและการตอบสนองมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพการบริการที่สามารถยกระดับคุณภาพบริการได้ในระยะยาว และงานของเฉลิมพล ทองเหลา, ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และละมัย ร่มเย็น (2563) พบว่า ธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถอธิบายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 30.10 อย่างมีนัยสำคัญ โดยการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงธรรมาภิบาลเข้ากับวงจรการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุญปฤกษ์ (2561) ศึกษาธรรมาภิบาลกับคุณภาพบริการ พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติเชิงบวกต่อธรรมาภิบาล โดยเฉพาะด้านคุณธรรมและความคุ้มค่า และยืนยันว่าธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ประเด็นตัวแปรหลักธรรมาภิบาล ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการส่งเสริมความ

โปร่งใสในการดำเนินงาน การกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะสามารถยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

2) ประเด็นตัวแปรคุณภาพการบริการ ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการให้มีการพัฒนาระบบการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทัน่วงที่

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ เช่น ภาวะผู้นำ ภาพลักษณ์องค์กร กลยุทธ์การบริหารจัดการ เป็นต้น

2) การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาธุรกิจโรงแรมใน 3 จังหวัดฝั่งอันดามัน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาขอบเขตไปยังพื้นที่อื่น ๆ หรือกลุ่มธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและยืนยันผลการวิจัยให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). *บทวิเคราะห์ธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2568, จาก <https://www.dbd.go.th/data-storage/attachment/a462aad09d91e72476c93db9.pdf>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยว ปี 2566*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คมกฤษ จงบุญวัฒนา. (2564). *คัมภีร์ผู้บริหาร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- จันทร์สุดา ธงงาม. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมพล ทองเหลา, ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และละมัย รมเย็น. (2563). ระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาณุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(2), 253-266.
- ชัชฎา ภรณ์ทวีบุตร และจิตรานันท์ วรณพินิจ. (2565). คุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 19(2), 143-156.

- พิรัช พรมดี, ซาติชัย อุดมกิจมงคล และสามารถ อัยกร. (2566). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 3(3), 14–32.
- สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ์. (2561). ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภอดงเจริญบุรี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 28(1), 97–105.
- สุกัญญา โพธิจาตุม และสุรวิ คุณาลัย. (2566). หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 333–347.
- Carroll, A. (1991) The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
- Dhiratanuttidlok, T. (2017). Dimensions of hotel service quality of four-star hotels in Pattaya from tourists' perspectives. *Journal of Far Eastern University*, 11(2), 144–161.
- Gronroos, C. (2007) *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. Boston, MA: Pearson Education.
- UNESCAP. (2009). *What is good governance*. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing*. (7th ed.). New York: McGraw Hill Articles.

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วน ในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย

Legal Measures Regarding on the expedited judgment in the Administrative Court of the Kingdom of Thailand.

¹พุทธรักษา วรวงษ์, ²ศิริวิษ สุขชัย และ ³ชูเดช พันทวี

¹Puttaraksa Vorravong, ²Seerawit Sukchai and ³Chudech Phanthawi

^{1,2}นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น และ ³อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

^{1,2}Doctor of Laws Program Western University and ³Professor Faculty of Law

¹Corresponding Author Email: Goodrak.V@gmail.com

Received March 17, 2026; Revised April 23, 2026; Accepted April 27, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี แนวคำพิพากษา มาตรการทางกฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของไทยและของต่างประเทศ จากการวิจัยพบว่า กฎหมายใช้บังคับ คือ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 66 กับ ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ซึ่งข้อ 49/2 ไม่มีบทบัญญัติมาตราใดที่ให้อำนาจผู้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองสามารถยื่นคำร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนได้ กฎหมายที่ใช้ไม่มีบทบังคับให้คู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้องต้องเข้าร่วมในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน และกฎหมายยังไม่ครอบคลุมระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน จึงควรมีการแก้ไขมาตรา 66 โดยกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง และข้อ 49/2 ด้วยการกำหนดวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนให้ครอบคลุมทั้งศาลและคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเพิ่มเติมเรื่องควบคุมระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนให้ชัดเจนขึ้น เพื่อปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุมสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาอย่างทัน่วงที่

คำสำคัญ: การพิจารณาพิพากษาคดี; โดยเร่งด่วน; ศาลปกครอง

Abstract

This research aims to study the concepts, theories, precedents, legal measures, and related research concerning legal issues related to requests for expedited consideration in the Administrative Court of the Kingdom of Thailand. This qualitative research examines Thai and international documents, legal texts, academic texts, and electronic media. The research found that the applicable laws, The Administrative Court Establishment Act and Administrative Procedure Act B.E. 2542(1999), section 66 and the Regulations of the Plenary Session of the Supreme Administrative Court on Administrative Procedure (No. 7) B.E. 2562(2019), section 49/2 do not

contain any provision granting authority to those entitled to file a lawsuit in the Administrative Court to request expedited consideration. The existing laws do not mandate that relevant parties participate in expedited proceedings, and the laws do not adequately cover the timeframe for expedited consideration. Therefore, section 66 should be amended to establish criteria for those entitled to request expedited consideration in the Administrative Court and section 49/2, by defining expedited litigation procedures to cover both the court and the parties involved, as well as adding clarification on controlling the timeframe for expedited litigation, in order to improve the law to be comprehensive and consistent with timely problem solving.

Keywords: Judicial Proceedings; Expedited; Administrative Cour.

บทนำ

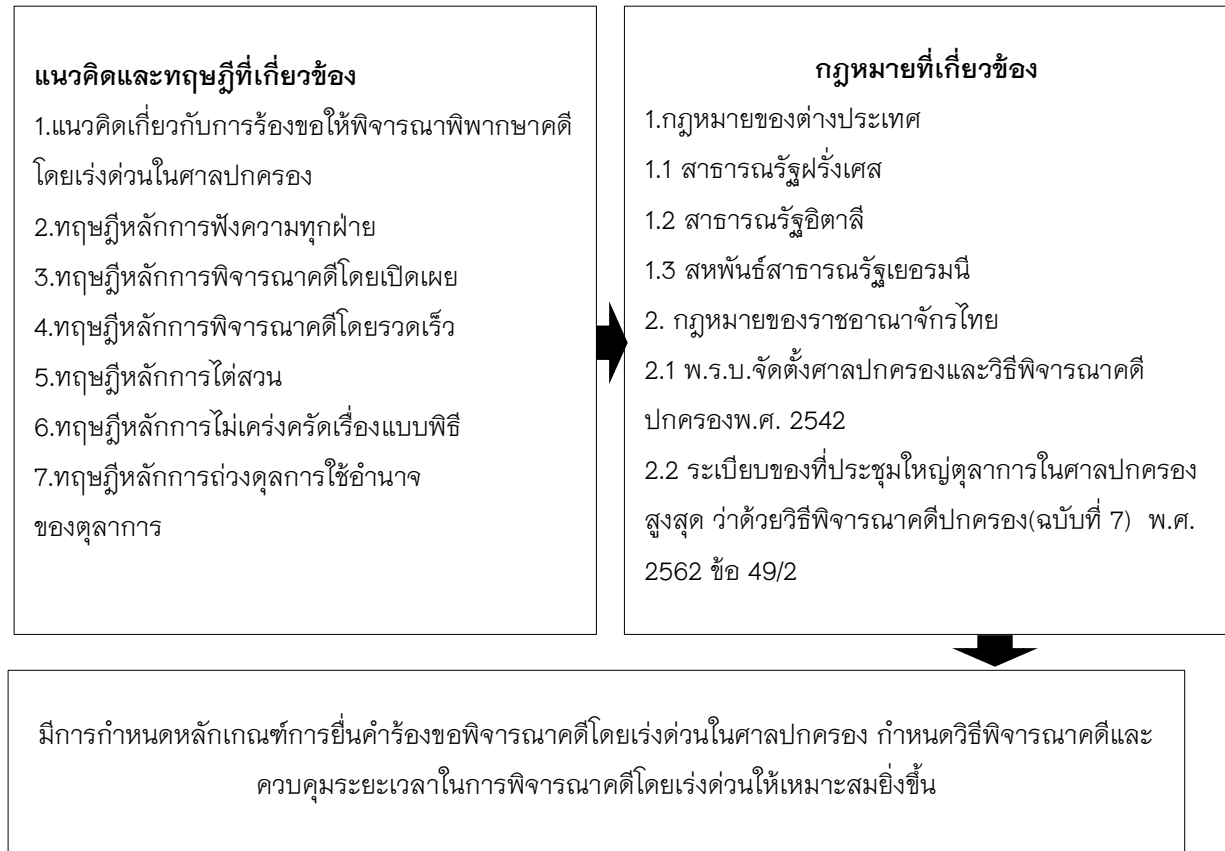
การพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนของศาลปกครอง เป็นกระบวนการที่กำหนดให้ตุลาการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยวาจาแทนการแลกเปลี่ยนเอกสาร ลดขั้นตอนการถ่วงดุลเพื่อให้การวินิจฉัยคดีเสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุด โดยเฉพาะในคดีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามหลักการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามหลักสากลที่มุ่งเน้นความรวดเร็วแต่ยังคงความยุติธรรมตามแนวคิดหลักนิติธรรม ด้วยการใช้ระบบไต่สวนเน้นการแสวงหาข้อเท็จจริงเชิงรุกผ่านการชี้แจงด้วยวาจาแทนเอกสาร ลดขั้นตอนของคดีและเร่งรัดกรอบระยะเวลาวินิจฉัยเพื่อบรรเทาทุกข์ หลักการพิจารณาคดีปกครองโดยเร่งด่วนในต่างประเทศ อาทิ สาธารณรัฐฝรั่งเศส มุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิชั่วคราวแก่เอกชนและเพิ่มประสิทธิภาพศาล โดยเปลี่ยนจากระบบปกติที่ล่าช้าสู่การใช้ผู้พิพากษาคณะเดียวเพื่อสั่งมาตรการชั่วคราวอย่างทันทีทันใด สำหรับการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนของไทยนั้นมีเงื่อนไขคือ ต้องเป็นคดีที่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการพิจารณาคดีไว้ โดยเฉพาะ(วิรพจน์ วงศ์ประชุม, 2564) หรือคดีที่หากดำเนินการกระบวนการพิจารณาในส่วนของการแสวงหาข้อเท็จจริง การสรุปสำนวน การนั่งพิจารณาคดีและการพิพากษาคดีตามปกติอาจทำให้เกิดความเสียหายอย่างมากแก่ผู้ฟ้องคดีและไม่มีโอกาสที่เยียวยาแก้ไขได้ในอนาคต หรืออาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของภาครัฐหรือเสียหายต่อประโยชน์สาธารณะ ในการพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนจึงถือเป็นกระบวนการที่เริ่มจากดุลยพินิจของตุลาการเจ้าของสำนวนก่อน จึงมีปัญหว่า การพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนมุ่งเน้นไปยังดุลยพินิจของตุลาการศาลปกครองเท่านั้น กฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้อำนาจผู้ฟ้องคดี ผู้ถูกฟ้องคดี หรือคู่กรณีที่เกี่ยวข้องสามารถยื่นคำร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนได้ ไม่มีบทบัญญัติมาตราใดที่กำหนดวิธีการพิจารณาคดีให้ผู้ฟ้องคดี ผู้ถูกฟ้องคดี หรือคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง และยังไม่มีบทบัญญัติกฎหมายมาตราใดที่ควบคุมเกี่ยวกับระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองไทย

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี คำพิพากษาของศาล ปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในประเด็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การยื่นคำร้องขอพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง ปัญหาการกำหนดวิธีพิจารณาคดีและปัญหาการควบคุมระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน รวมทั้งศึกษากฎหมายของต่างประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐอิตาลี และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขกฎหมายให้มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนเพื่อสร้างหลักนิติธรรมที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงแนวความคิด ทฤษฎี แนวคำพิพากษา มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาคดีพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การยื่นคำร้องขอพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง ปัญหาการกำหนดวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน และปัญหาการควบคุมระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนว่ามีปัญหาอย่างไร และควรแก้ไขข้อกฎหมายอย่างไร
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายของราชอาณาจักรไทยและกฎหมายของต่างประเทศเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาคดีพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองว่ามีปัญหาเหมือนหรือต่างกันหรือไม่
4. เพื่อจะได้นำมาตรการทางกฎหมายซึ่งเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาคดีพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองของประเทศที่มีความเหมาะสมมาปรับใช้กับกฎหมายราชอาณาจักรไทย เพื่อเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ และให้ทัดเทียมนานาอารยประเทศมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาตัวบทกฎหมายของราชอาณาจักรไทยและของต่างประเทศที่เกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ อันได้แก่ งานวิจัย บทความ ระเบียบข้อบังคับ สถิติข้อมูลจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต และคำพิพากษาของศาล เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายสำหรับการหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทยต่อไป

ผลการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองไทย

1) ที่มาของการพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วน

การพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน คือ กระบวนการยุติธรรมที่มุ่งเน้นการไต่สวนและตัดสินข้อพิพาทอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะคดีที่ไม่มีความซับซ้อน หรือมีเหตุฉุกเฉิน ซึ่งมักใช้การแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยวาจาแทนเอกสาร ลดขั้นตอนการพิจารณาปกติเพื่อให้คดีเสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุดเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เนื่องจากการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองนั้นออกมาใช้บังคับเพื่อแก้ไขปัญหาการพิจารณาคดีล่าช้าของศาลปกครองอันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกือบทุกประเทศที่มีศาลปกครอง ในการประชุมใหญ่สมัชชาศาลปกครองสูงสุดระหว่างประเทศ ครั้งที่ 5 ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงโรม สาธารณรัฐอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2538 จึงได้มีการพิจารณาถึงผลเสียและแนวทางแก้ไขปัญหาจากการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองล่าช้าดังกล่าว สำหรับคดีปกครองบางประเภทและเป็นคดีที่มีเหตุพิเศษ เนื่องจากศาลปกครองได้มีปัญหาล่าช้าในการพิจารณาคดีค่อนข้างมาก หากคดีใดที่เข้าลักษณะต้องใช้เวลาพิจารณาโดยเร่งด่วนแล้วก็จะสามารถนำคดีนั้นมาพิจารณาได้ก่อนคดีอื่น ๆ (วีรพจน์ วงศ์ประยูร, 2564)

2) การฟ้องคดีศาลปกครอง

ผู้มีสิทธิฟ้องศาลปกครองคือ บุคคลซึ่งเป็นธรรมดา หรือนิติบุคคลที่ถูกกระทบสิทธิหรือส่วนได้เสียโดยตรงจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยอาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ โดยมีข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง คดีละเมิด คดีสั่งการโดยมิชอบ คดีที่กฎหมายกำหนดให้ยื่นคำขอหรือร้องเรียนก่อนโดยผู้ฟ้องต้องเดือดร้อนจริง คำฟ้องต้องทำเป็นหนังสือ ต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ฟ้องคดี ระบุเหตุแห่งการฟ้องคดีพร้อมทั้งข้อเท็จจริง คำขอที่ระบุว่าต้องการให้ศาลสั่งอย่างไร กับลงลายมือชื่อของผู้ฟ้องคดีในคำฟ้องและแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำสำเนาคำฟ้องรับรองสำเนาถูกต้องเท่ากับจำนวนของผู้ถูกฟ้องคดียื่นพร้อมกับคำฟ้องด้วย ส่วนวิธีการยื่นคำฟ้องให้ยื่นด้วยตนเองหรือมอบฉันทะ หรือยื่นฟ้องโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ โดยยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองที่มีเขตอำนาจหรือผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิดขึ้น (ศาลปกครอง, 2565) สำหรับระยะเวลาการฟ้องคดีทั่วไปต้องฟ้องภายใน 90 วันนับแต่วันที่รู้เหตุหรือนับจากวันพ้นกำหนดที่หน่วยงานต้องชี้แจง คดีละเมิดหรือสัญญาทางปกครองต้องฟ้องภายใน 1 ปี นับแต่วันที่รู้เหตุแต่ไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่มิเหตุ คดีคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ กฎหมายอนุญาตให้ผู้ฟ้องคดีสามารถยื่นฟ้องเมื่อใดก็ได้ หากศาลเห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมหรือมีเหตุจำเป็นศาลอาจรับคำฟ้องที่เกินกำหนดไว้พิจารณาได้ ทั้งนี้ ต้องพิจารณากฎหมายเฉพาะเรื่องหรือหากมีการกำหนดระยะเวลาไว้เป็นอย่างอื่นโดยเฉพาะ ในการพิจารณาพิพากษาคดีต้องมี

ตุลาการอย่างน้อย 3 คน และการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งต้องบังคับตามความเห็นของฝ่ายข้างมาก หากมีความเห็นแย้งให้ทำความเห็นแย้งไว้ในคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น โดยผลคำพิพากษาผูกพัน คู่กรณีที่จะต้องปฏิบัติตามคำบังคับนับแต่วันที่กำหนดในคำพิพากษาจนถึงวันที่คำพิพากษานั้นถูกเปลี่ยนแปลง แก้ไข กลับ หรือดลเสีย และถ้าเป็นคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้นก็ต้องรอการ ปฏิบัติตามคำบังคับไว้จนกว่าจะพ้นระยะเวลาการอุทธรณ์และในกรณีที่มีการอุทธรณ์ก็ต้องรอการบังคับ คดีไว้จนกว่าคดีจะถึงที่สุด (ธีระ สุธีวรารกุล, 2563)

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่ง ราชอาณาจักรไทย

1) หลักการฟังความทุกฝ่าย กำหนดว่าในการพิจารณาพิพากษาคดี ศาลจะต้องให้โอกาส ผู้ถูกฟ้องคดีทำคำให้การเพื่อชี้แจงหรือโต้แย้งข้อกล่าวอ้างของผู้ฟ้องคดีโดยให้ผู้ฟ้องคดีทำคำคัดค้าน คำให้การเพื่อชี้แจงหรือโต้แย้งข้อกล่าวอ้างในคำให้การของผู้ฟ้องคดี และต้องให้ผู้ถูกฟ้องคดีทำ คำให้การเพิ่มเติมเพื่อชี้แจงหรือโต้แย้งคำคัดค้านคำให้การของผู้ฟ้องคดีอีกครั้งหนึ่ง แต่ถ้าศาลเห็นว่า ข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพอ ศาลยังมีอำนาจที่จะแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเองได้อีกเพื่อป้องกันไม่ให้ ศาลตัดสินคดีจากข้อมูลเพียงด้านเดียวซึ่งเป็นพื้นฐานของความยุติธรรมตามธรรมชาติ (ศาลปกครอง, 2565)

2) หลักการถ่วงดุลการใช้อำนาจของตุลาการ กำหนดว่าก่อนที่องค์คณะจะพิพากษาคดี จะต้องมีการแถลงการณ์ของตุลาการผู้แถลงคดีซึ่งเป็นการเสนอความเห็นในการวินิจฉัยคดีของตุลา การอีกคนหนึ่งโดยอิสระ ซึ่งตุลาการคนนั้นมิได้เป็นตุลาการในองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดีด้วย สำหรับความเห็นโดยอิสระของตุลาการผู้แถลงคดีนั้นจะไม่มีผลผูกพันองค์คณะในการพิพากษาคดี แต่จะทำให้เกิดการถ่วงดุลและการเปรียบเทียบกันระหว่างความเห็นของตุลาการผู้แถลงคดีกับ คำพิพากษาคตาม ความเห็นขององค์คณะในคดีเดียวกันนั้นเพราะจะมีส่วนที่ทำให้องค์คณะต้องมีความ ละเอียดรอบคอบ และจำเป็นต้องมีเหตุผลสนับสนุนอย่างหนักแน่นในการพิพากษาคดีนั้น

3) หลักการพิจารณาคดีโดยเปิดเผย กำหนดว่าข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่จะ นำมาใช้ในการพิจารณาพิพากษาคดีไม่ว่าจะเป็นข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ได้จากคู่กรณีเอง หรือเป็นข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ศาลได้แสวงหามาเพิ่มเติมจะต้องให้คู่กรณีผู้มีส่วนได้ รับทราบและได้ใช้สิทธิยืนยันหรือหักล้างแล้วจึงจะนำไปใช้พิพากษาคดีได้ ในการนั่งพิจารณาคดีของ ศาลจะต้องกระทำโดยเปิดเผย การจะดำเนินการพิจารณาโดยไม่เปิดเผย และการห้ามโฆษณา ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ในคดีจะกระทำได้เฉพาะเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและเป็นกลไกให้ประชาชนช่วยตรวจสอบการทำงานของศาล เพื่อความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2556)

4) หลักการพิจารณาคดีโดยรวดเร็วเป็นหลักการทั่วไปของศาลซึ่งบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและได้มีการนำมาถ่ายทอดซ้ำไว้อีกว่าศาลต้องพิจารณาพิพากษาคดีให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ทำให้ลดภาระและผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของคู่ความที่ต้องตกเป็นจำเลยหรือรอคอยการเยียวยาเป็นเวลานาน

5) หลักการไม่เคร่งครัดเรื่องแบบพิธี กำหนดให้สามารถยื่นฟ้องคดีได้โดยง่ายซึ่งอาจจะเป็นการยื่นคำฟ้องด้วยตนเองต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของศาลปกครอง หรืออาจจะยื่นคำฟ้องโดยส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนก็ได้ คำฟ้องก็ได้มีรูปแบบที่บังคับเพียงแต่กำหนดให้อย่างน้อยต้องมีรายการที่จำเป็นครบถ้วนตามที่กำหนด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการสืบพยานมีน้อยและไม่เคร่งครัดมากนัก ไม่มีบทตักเตือนที่เด็ดขาด แต่จะเปิดโอกาสให้มีการเสนอพยานหลักฐานทุกชนิดสู่ศาลทำให้ศาลมีอำนาจใช้ดุลพินิจได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้ง การที่ไม่ได้บังคับว่าคู่กรณีต้องมีทนายความในการดำเนินคดี เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปอย่างคล่องตัวและมุ่งเน้นที่เนื้อหาของความยุติธรรมมากกว่ารูปแบบ

6) หลักการไต่สวน กำหนดให้ตุลาการมีบทบาทสำคัญในการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยไม่ถูกจำกัดอยู่แต่เฉพาะข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่คู่กรณียื่นหรือเสนอต่อศาลเท่านั้น โดยตุลาการจะมีอำนาจสืบพยานเพิ่มเติมหรือดลสืบพยาน หรือแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อค้นหาให้ได้ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด และจะไม่ใช้หลักกบฏประโยชน์แห่งความสงสัยให้กับผู้ถูกฟ้องคดี ดังนั้น ผู้ถูกฟ้องคดีจึงมีหน้าที่สำคัญที่จะพิสูจน์ข้อเท็จจริงให้ชัดเจนเพื่อให้ได้ความจริงที่ถูกต้องที่สุดมากกว่าการแพ้ชนะด้วยเทคนิคทางกฎหมาย (พีรธรรม มั่งพล, 2567)

3. กฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย

1) กฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย

(1) สาธารณรัฐฝรั่งเศส การร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง สาธารณรัฐฝรั่งเศสบัญญัติอยู่ใน Code de justice administrative (CJA) ซึ่งเป็น ประมวลกฎหมายความยุติธรรมทางปกครองของสาธารณรัฐฝรั่งเศส Référé-liberté (มาตรา L. 521-2) การขอให้ศาลคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่ถูกละเมิดอย่างร้ายแรงและเห็นได้ชัดโดยหน่วยงานรัฐ โดยมีเงื่อนไขให้ศาลต้องมีคำสั่งภายใน 48 ชั่วโมง เพื่อยุติการละเมิดนั้น การร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองสาธารณรัฐฝรั่งเศส คือกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนที่เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพ มีหลักการให้ตุลาการนายเดียวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีและออกคำสั่งภายใน 48 ชั่วโมงเกี่ยวกับกระทำการทางปกครองที่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนเพื่อบังคับฝ่ายปกครองให้งดเว้นการกระทำนั้น กระบวนการนี้เป็นมาตรการใหม่ที่ถูกนำมาเพื่อแก้ปัญหาทางกระบวนการพิจารณา

ที่รอบคอบและล่าช้าของศาลปกครองซึ่งเดิมกฎหมายกำหนดให้เป็นคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรมเรียกว่า “กระบวนการพิจารณา VOIE DE FAIT” โดยประชาชนหรือทนายความจะยื่นขอให้ศาลออกคำสั่งเพื่อให้ฝ่ายปกครองระงับการกระทำหรือคำสั่งนั้น (M.Phillippe MARTIN, 2568)

(2) สาธารณรัฐอิตาลี กระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนในศาลปกครองอิตาลี (rito abbreviato) มีบทบัญญัติหลักอยู่ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีปกครอง (Codice del processo amministrativo – CPA) มาตรา 119 (Art. 119) ซึ่งเป็นขั้นตอนพิเศษที่ออกแบบมาเพื่อจัดการคดีที่ต้องการความรวดเร็วสูง เช่น คดีจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ หรือคดีที่กระทบสิทธิอย่างร้ายแรง โดยมีลักษณะสำคัญคือการลดระยะเวลาพิจารณาลงครึ่งหนึ่ง การไต่สวนที่กระชับ และเน้นคำวินิจฉัยที่รวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายเพิ่มขึ้น ระยะเวลาในขั้นตอนต่าง ๆ จะถูกลดลงเหลือครึ่งหนึ่ง เมื่อเทียบกับกระบวนการแบบปกติ ในกรณีที่มีความเร่งด่วนอย่างยิ่ง คู่กรณีสามารถร้องขอต่อประธานศาลให้ออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวเป็นกรณีเร่งด่วนได้ (Avv. Manuel Tropea, 2025)

(3) สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี กระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนในศาลปกครองเยอรมัน (Eilverfahren/Vorläufiger Rechtsschutz) เป็นกลไกสำคัญตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความคดีปกครองเยอรมัน (Verwaltungsgerichtsordnung – VwGO) โดยมาตราสำคัญคือ § 80a VwGO มาตรา 80 (การระงับการบังคับตามคำสั่ง) เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการพิจารณาเร่งด่วน โดยกำหนดหลักการเรื่อง “ผลของการทุเลาการบังคับ” (Suspensive effect) ซึ่งปกติการฟ้องคดีจะทำให้คำสั่งทางปกครองถูกระงับไว้ก่อน แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้มีผลบังคับทันที คู่กรณีสามารถร้องขอต่อศาลให้สั่งทุเลาการบังคับตามมาตรา 80 วรรค 5 ได้ และ § 123 VwGO (Einstweilige Anordnung) มาตรา 123 (มาตรการชั่วคราวก่อนฟ้อง) ใช้ในกรณีอื่นที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตของ § 80 หรือหากยังไม่ได้ยื่นคำฟ้องหลัก (Main Action) โดยศาลสามารถกำหนดมาตรการชั่วคราวเพื่อรักษาสถานภาพหรือคุ้มครองสิทธิของผู้ฟ้องหากมีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อคุ้มครองสิทธิคู่ความเป็นการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองสิทธิของเอกชนชั่วคราวก่อนการพิจารณาคดีหลักจะสิ้นสุด โดยมุ่งเน้นการระงับคำสั่งทางปกครองที่อาจส่งผลกระทบร้ายแรงและมีอาจแก้ไขเยียวยาได้ทันที (นฤมล ขวรัตน์, 2565)

2) กฎหมายของราชอาณาจักรไทยเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย

(1) พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาความคดีปกครอง พ.ศ.2542 “กระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน” ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาความคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 66 เป็นมาตราที่ให้อำนาจศาลปกครองใช้มาตรการหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้แก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ ซึ่งศาลสามารถกำหนดนัดไต่สวน หรือมีคำสั่งทางปกครองล่วงหน้าด้วยความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อความรวดเร็วในการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะชั่วคราวก่อนมี

การพิจารณาพิพากษาคดีได้ โดยไม่ต้องรอการสืบพยานแบบเต็มรูปแบบเพราะหากปล่อยให้เนิ่นช้าไป จะเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้ฟ้องคดีหรือประโยชน์สาธารณะที่ยากจะแก้ไขเยียวยาได้ในภายหลัง

(2) ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ข้อ 49/2 ซึ่งกำหนดให้ศาลปกครองอาจพิจารณาคดีได้โดย "ไม่ต้องจัดให้มีการนั่งพิจารณาคดี" ในชั้นศาลปกครองสูงสุดหากคดีอุทธรณ์มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายไม่ซับซ้อน หรือการนั่งพิจารณาไม่ทำให้เสียความยุติธรรม ในส่วนการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน หากตุลาการเจ้าของสำนวนเห็นควรพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน ให้เสนอองค์คณะเพื่อหารืออธิบดีศาลปกครองชั้นต้นและแจ้งทุกฝ่ายทราบ ตุลาการเจ้าของสำนวนต้องแสวงหาข้อเท็จจริงให้เสร็จในวันเดียวหรือต่อเนื่องกัน โดยมีตุลาการผู้แถลงคดีเข้าร่วมด้วย เมื่อสิ้นสุดการแสวงหาข้อเท็จจริง ให้ส่งสำนวนให้องค์คณะพิจารณาทันที และให้ตุลาการผู้แถลงคดีเตรียมคำแถลงการณ์ด้วยวาจา องค์คณะต้องกำหนดวันนั่งพิจารณาคดีครั้งแรกภายใน 7 วัน พร้อมแจ้งสรุปข้อเท็จจริงให้คู่กรณีทราบล่วงหน้าตามที่เห็นสมควร เมื่อเสร็จสิ้นการแถลงการณ์ในวันพิจารณาให้ประชุมปรึกษาเพื่อทำคำพิพากษาหรือคำสั่งโดยเร็วในวันเดียวกันหรือตามที่กำหนด ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวกำหนดขึ้นเพื่อเสริมเชื่อมโยงให้กับ การบังคับตามคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการกำหนดให้คู่กรณีที่เกี่ยวข้องต้องรายงานผลการปฏิบัติตามคำสั่งให้ศาลทราบภายในเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างคำสั่งในกระดาษกับการปฏิบัติจริง

(3) แนวคำพิพากษาของศาล คดีที่ศาลปกครองกลางดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน โดยศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษา โดยให้มีผลย้อนหลังไปถึงวันที่ออกประกาศ และให้คำสั่งทุเลาการบังคับตามประกาศดังกล่าวมีผลใช้บังคับต่อไปจนกว่าคดีจะถึงที่สุดหรือศาลมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น คดีนี้อธิบดีศาลปกครองกลางมีคำสั่งให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน ตามข้อ 49/2 แห่งระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 เพื่อให้ศาลสามารถพิจารณาพิพากษาคดีให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็วตามลักษณะคดีที่มีความจำเป็นต้องพิจารณาโดยเร่งด่วน ซึ่งคดีนี้ศาลปกครองกลางพิจารณาพิพากษาคดีเสร็จสิ้นภายในเวลา 23 วัน นับแต่วันที่ผู้ฟ้องคดียื่นฟ้อง

4. สรุปปัญหาเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย

1) ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การยื่นคำร้องขอพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง แม้ว่าศาลปกครองจะมีกฎหมายกำหนดให้มีวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนไว้แต่เป็นกรณีของการกำหนดให้อำนาจของตุลาการเจ้าของสำนวนเป็นผู้พิจารณาว่าคดีใดจะเข้าลักษณะตามที่กำหนดไว้ในระเบียบการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนหรือไม่เท่านั้น โดยกฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบัน มิได้มี

บทบัญญัติให้อำนาจผู้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองสามารถยื่นคำร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนได้ จึงทำให้เกิดปัญหาการใช้ดุลยพินิจของศาลฝ่ายเดียวซึ่งควรมีการกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การยื่นคำร้องขอพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการฟังความทุกฝ่ายและหลักการถ่วงดุลการใช้อำนาจของตุลาการ

เมื่อผู้วิจัยศึกษากฎหมายของราชอาณาจักรไทยข้างต้นแล้ว พบว่า การพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองของราชอาณาจักรไทยมีความแตกต่างกับสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่กำหนดให้กระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ในกรณีที่จะมีการลงนามในสัญญาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ผู้มีส่วนได้เสียได้ขอให้ศาลเข้ามาพิจารณาและสั่งการในลักษณะแทรกแซงเพื่อมิให้มีการลงนามในสัญญาได้ทันที ทั้งนี้ เพื่อมิให้มีการยกเลิกเพิกถอนสัญญานั้นในภายหลัง และมีให้ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงควรแก้ไขพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 66 และ ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ข้อ 49/2 โดยกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง ดังกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่กำหนดกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนที่เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพโดยให้ประชาชนหรือทนายความสามารถยื่นขอให้ศาลออกคำสั่งเพื่อให้ฝ่ายปกครองระงับการกระทำหรือคำสั่งได้เพื่อแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานรัฐกับเอกชนให้รวดเร็วที่สุด โดยเฉพาะกรณีที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือการบริหารงานภาครัฐ และกฎหมายของสาธารณรัฐอิตาลีที่กำหนดให้คู่กรณีสามารถร้องขอต่อประธานศาลให้ออกคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวเป็นกรณีเร่งด่วนได้ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อเนื่อง อีกทั้ง ยังเป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินคดีในศาลปกครอง และช่วยคุ้มครองสิทธิของคู่กรณีทั้งรัฐและเอกชนได้อย่างทั่วถึง

2) ปัญหาการกำหนดวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน เนื่องจากข้อ 49/2 วรรคสอง แห่งระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับ "อำนาจจัดการของตุลาการเจ้าของสำนวนเมื่ออธิบดีศาลปกครองชั้นต้นมีคำสั่งให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน" โดยวางหลักการสำคัญไว้ดังนี้ ให้ตุลาการเจ้าของสำนวนใช้อำนาจเรียกให้คู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมาศาลเพื่อ "แถลงข้อเท็จจริง" หรือให้ถ้อยคำต่อศาลโดยใช้วิธีการไต่สวนหรือวิธีอื่นโดยต้องทำให้เสร็จสิ้นในวันนัดหรือวันทำการถัดไปหรือวันใกล้ที่สุดโดยไม่เว้นว่างนาน เพื่อให้กระบวนการบังคับตามคำสั่งไม่ขาดตอน โดยตุลาการเจ้าของสำนวนต้องแจ้งตุลาการผู้แถลงคดีทราบให้เข้าร่วมการไต่สวนหรือแสวงหาข้อเท็จจริงดังกล่าว และให้ถือว่าวันสิ้นสุดการแสวงหาข้อเท็จจริงตามข้อ 62 โดยไม่ต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบ ซึ่งข้อ 62 วรรคสามนี้เป็นบทบัญญัติที่วางหลักเรื่อง "ผลทางกฎหมายของการขาดนัดไต่สวน" เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการพิจารณาคดี

ต้องล่าช้าเพียงเพราะคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่มาศาล คู่กรณีทุกฝ่ายซึ่งได้รับทราบหรือถือว่าได้รับทราบคำสั่งศาลให้มาศาลแล้วไม่มาในวันไต่สวน ให้ถือว่ารับทราบกระบวนการพิจารณาที่ศาลได้ดำเนินไปในครั้งนั้น และรับทราบกำหนดวันนั่งพิจารณาคดีครั้งแรกหรือกำหนดนัดอื่นที่ศาลแจ้งคู่กรณีที่มาศาลในขณะที่ทำการไต่สวน

เมื่อผู้วิจัยศึกษากฎหมายของราชอาณาจักรไทยข้างต้นแล้ว พบว่า การแสวงหาข้อเท็จจริงของศาลในคดีที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนนั้น กฎหมายกำหนดให้นำวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงตามที่กำหนดไว้ในวิธีพิจารณาคดีโดยปกติมาใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน แต่การที่กฎหมายกำหนดวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงดังกล่าว มิได้มีบทบังคับให้คู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้องต้องเข้าร่วมในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนอย่างไร ด้วยเหตุนี้ ก็อาจมีผลทำให้การแสวงหาข้อเท็จจริงของศาลก่อนการนั่งพิจารณาคดีครั้งแรกต้องล่าช้าออกไปได้ เนื่องจากแม้กฎหมายจะให้ถือว่า คู่กรณีที่ไม่มาศาล และให้ถือว่า รับทราบกระบวนการพิจารณาที่ศาลได้ดำเนินไปในวันไต่สวนแล้วก็ตาม หากคู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้องไม่มาในวันไต่สวนของศาลแต่เป็นคู่กรณีที่มีหน้าที่ต้องยื่นพยานหลักฐานสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาคดีไปแล้วเสร็จไปโดยเร็ว ย่อมเป็นเหตุทำให้ศาลไม่ได้รับข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอต่อการพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนได้ ดังนั้น จึงควรแก้ไขระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ข้อ 49/2 โดยการกำหนดวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนให้ครอบคลุมทั้งตุลาการและคู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้อง ดังกฎหมายของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีที่กำหนดมาตรการชั่วคราวเพื่อรักษาสถานภาพหรือคุ้มครองสิทธิของผู้ฟ้องหากมีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อคุ้มครองสิทธิคู่ความในการชั่วคราวเพื่อคุ้มครองสิทธิของเอกชนชั่วคราวก่อนการพิจารณาคดีหลักจะสิ้นสุด โดยมุ่งเน้นการระงับคำสั่งทางปกครองที่อาจส่งผลเสียหายร้ายแรงและมิอาจแก้ไขเยียวยาได้ทันที เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม และทำให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างเคร่งครัด

3) ปัญหาการควบคุมระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน ด้วยระเบียบที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ข้อ 49/2 วรรคห้า คือบทบัญญัติที่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการเข้าสู่วันนั่งพิจารณาคดีครั้งแรกต้องไม่เกินเจ็ดวัน เพื่อให้กระบวนการพิจารณาคดีมีความรวดเร็วและชัดเจนขึ้น และข้อ 49/2 วรรคหกเป็นบทบัญญัติที่วางขั้นตอนสำคัญในกระบวนการพิจารณาของศาลปกครอง โดยเฉพาะขั้นตอนการสิ้นสุดการแสวงหาข้อเท็จจริงและการเข้าสู่กระบวนการตัดสินคดีโดยให้ตุลาการหัวหน้าคณะนัดประชุมปรึกษาเพื่อพิพากษาหรือมีคำสั่งในวันนั้นหรือวันอื่นตามที่เห็นสมควรซึ่งถือเป็นความยืดหยุ่นทางด้านเวลา

เมื่อผู้วิจัยศึกษากฎหมายของราชอาณาจักรไทยข้างต้นแล้ว พบว่า การที่กฎหมายกำหนดบทบัญญัติดังกล่าวเป็นการเปิดช่องให้ตุลาการสามารถใช้ดุลยพินิจในการพิพากษาหรือมีคำสั่งตามที่เห็นสมควรอาจนำไปสู่ความไม่แน่นอนของระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน ดังนั้น จึงควรแก้ไข ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ข้อ 49/2 โดยกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนให้ชัดเจน ดังกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศสที่กำหนดให้มีหลักการให้ตุลาการนายเดียวนำมาพิจารณาพิพากษาคดีและออกคำสั่งภายใน 48 ชั่วโมง เกี่ยวกับกระทำการทางปกครองที่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทำให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันถ่วงที เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนนี้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย ทฤษฎีหลักการฟังความทุกฝ่าย กล่าวคือคือ การพิจารณาพิพากษาคดี ศาลต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีชี้แจง แสดงพยานหลักฐานประกอบ และทฤษฎีหลักการถ่วงดุลการใช้อำนาจของตุลาการ กล่าวคือกลไกตรวจสอบการทำงานของศาลและตุลาการเพื่อไม่ให้ใช้อำนาจเกินขอบเขต ป้องกันการประพฤติมิชอบ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชน แนวคำพิพากษาคดีที่ศาลปกครองกลางดำเนินกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วนพิพากษาที่ยังไม่ครอบคลุมการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้ง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินคดีปกครองทำให้เกิดเป็นประเด็นของงานวิจัยนี้

การวิจัยนี้ศึกษาปัญหา 3 ประเด็น คือ กฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน มิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจผู้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองสามารถยื่นคำร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนได้ มิได้มีบทบังคับให้คู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้องต้องเข้าร่วมในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนอย่างไร และความไม่แน่นอนของระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน

ดังนั้น จึงควรแก้ไข มาตรา 66 ของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 กับข้อ 49/2 ของระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง(ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 โดยกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครอง กำหนดวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนให้ครอบคลุมทั้งตุลาการกับคู่กรณีซึ่งเกี่ยวข้อง และควบคุมระยะเวลาในการพิจารณาคดีโดยเร่งด่วนให้ชัดเจนดังเช่นกฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐอิตาลี และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ควรมีการแก้ไขปรับปรุงแก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 โดยเพิ่มเติม มาตรา 66 วรรคสาม ว่า “ในระหว่างกระบวนการพิจารณาคดีตามขั้นตอนและวิธีการปกตินั้น อาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่คู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างร้ายแรง หรืออาจเป็นการยากต่อการแก้ไขเยียวยาในภายหลัง หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานของภาครัฐ หรืออาจกระทบต่อประโยชน์แก่บริการสาธารณะ ให้คู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีนั้นใช้สิทธิยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลปกครองพิจารณาพิพากษาโดยเร่งด่วน ในกรณีที่ศาลปกครองเห็นสมควรให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด”

2) ควรมีการแก้ไขปรับปรุงแก้ไขระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ข้อ 49/2 ว่า “...ในกรณีตุลาการเจ้าของสำนวนเห็นว่า คำฟ้องใดเป็นคำฟ้องที่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือคู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ยื่นคำร้องขอให้พิจารณาพิพากษาโดยเร่งด่วน เพราะมีกฎหมายกำหนดเวลา สำหรับการพิจารณาพิพากษาไว้เป็นการเฉพาะ หรือเพราะเหตุอื่นใด ซึ่งในกรณีที่ดำเนินการกระบวนการพิจารณา ในชั้นการแสวงหาข้อเท็จจริง การสรุป สำนวนคดี และการนั่งพิจารณาคดี และการพิพากษาคดี ตามขั้นตอนปกตินั้น อาจเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง แก่ผู้ฟ้องคดีที่ยากแก่การเยียวยา หรือแก้ไขในภายหลัง หรืออาจเป็นอุปสรรคแก่ การบริหารงานของรัฐ หรือแก่บริการสาธารณะ ในกรณีเช่นนี้ เมื่อตุลาการเจ้าของสำนวนทำการรับคำฟ้องไว้พิจารณาตามข้อ 42 แล้วให้เสนอองค์คณะโดยด่วนเพื่อหารืออธิบดีศาลปกครองชั้นต้น เพื่อให้อธิบดีศาลปกครองชั้นต้นพิจารณามีคำสั่งโดยไม่ชักช้าให้ดำเนินการกระบวนการพิจารณาโดยเร่งด่วน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการร้องขอให้พิจารณาพิพากษาคดีโดยเร่งด่วนในศาลปกครองแห่งราชอาณาจักรไทย พบว่า การร้องขอให้พิจารณาคดีปกครองโดยเร่งด่วนมักประสบปัญหาความล่าช้าจากปริมาณคดีที่มากเกินไปกว่าจำนวนตุลาการ จึงทำให้มีประเด็นปัญหาที่ต้องพิจารณาต่อไปว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องควรมีหลักเกณฑ์ในการนำระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบทั้งการดำเนินการกระบวนการพิจารณา ในชั้นการแสวงหาข้อเท็จจริง การสรุปสำนวน และการนั่งพิจารณาคดีและการพิพากษาคดีผ่านจอภาพ จึงเสนอแนะให้มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพื่อลดระยะเวลาในการพิจารณาคดีและช่วยลดภาระคดีในภาพรวมในศาลปกครองด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เชมจิรา รัตนะรังษี. (2561). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินคดีปกครอง.
วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล ชะรัตน์. (2565). การทูลเกล้าการบังคับตามคำสั่งทางปกครองในระบบกฎหมายไทย
เปรียบเทียบระบบกฎหมายเยอรมัน : ศึกษากรณีคดีปกครองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม.
วารสารวิชาการศาลปกครอง, 22(1), 104-123.
- ธีระ สุธีวรานุ (2563). ศาลรัฐธรรมนูญกับการตรวจสอบความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของกฎหมาย
หลังการประกาศใช้บังคับ. วารสารนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 49(4), 666-702.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2556). คุณภาพพระหว่างการเมืองภาคนักการเมืองและการเมืองภาคพลเมือง
กับหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
- พีรธรรม มั่งพล. (2567). วิธีพิจารณาคดีปกครองของศาลไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีการนำวิธีพิจารณา
คดีแบบรวบรัดมาใช้ในศาลปกครองชั้นต้น. วารสารกฎหมายและสังคมรังสิต, 6(1), 43-59.
- วีรพจน์ วงศ์ประยูร. (2564). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีโดยเร่งด่วน ตาม
พระราชบัญญัติ จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542. นิติศาสตรมหา
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศาลปกครอง. (2565). เกร็ดความรู้คดีปกครอง ตอน วิธีพิจารณาคดีในศาลปกครองใช้ หลักการฟัง
ความสองฝ่าย. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2569, จาก
<https://efiling3.coj.go.th/eFiling/#/authen/content/detail>.
- Avv. Manuel Tropea. (2025). *Articolo 119 Codice del processo amministrativo*.
Retrieved on March 9, 2026, from <https://www.brocardi.it/codice-del-processo-amministrativo/libro-quarto/titolo-v/art119.html>.
- M. Phillippe MARTIN. (2568). *The administrative litigation system of France*. Learning Center.
Online Administrative Court. Retrieved on March 9, 2026, from
[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://aclib.admincourt.go.th/storage/articles/174/63e4909657dd7.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://aclib.admincourt.go.th/storage/articles/174/63e4909657dd7.pdf).

ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การและบุปปัจจัยที่ส่งผลต่อ
การคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

The Effects of Organizational Commitment and its Antecedents
on Employee Retention in Hotel Industry in Phuket Province

¹ภูเก็จ ทองสม, ²ประยงค์ มีใจซื่อ และ ³นรพล จินันท์เดช

¹Phuket Thongsom, ²Prayong Meechaisue and ³Norapol Chinuntdej

^{1, 2, 3} หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1, 2, 3} Doctor of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

¹Corresponding Author. E-mail: phuketthongsom24@gmail.com

Received January 26, 2026; Revised February 27, 2026; Accepted April 23, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลกระทบของความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการคงอยู่ของพนักงาน (2) ผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การและการคงอยู่ของพนักงาน และ (3) ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงาน เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คนที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 500 ตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลกระทบทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน แต่ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์การและการคงอยู่ของพนักงาน (2) ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การและการคงอยู่ของพนักงาน และ (3) ความผูกพันต่อองค์การมีผลกระทบทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน

คำสำคัญ: ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว; ความพึงพอใจในงาน; ความผูกพันต่อองค์การ

Abstract

The purpose of this research article: (1) the effects of personal work-life balance on job satisfaction, organizational commitment, and employee retention; (2) the effects of job satisfaction on organizational commitment and employee retention; and (3) the effects of organizational commitment on employee retention. The research employed a mixed-method research design. Qualitative research was implemented the in-depth interviews with nine key informants, whereas the quantitative data were collected through 500 hotel employees in Phuket Province, as determined by Comrey & Lee (1992). Structural equation modelling (SEM) was implemented as the primary data analysis. The findings of this study revealed that: (1) the personal work-life balance had a positive impact on employees' job satisfaction, but there was no statistical significance on their

organizational commitment and employee retention. (2) Job satisfaction had a positive impact on organizational commitment and employee retention. (3) Finally, organizational commitment had a positive impact on employee retention.

Keywords: Work Life Balance; Job Satisfaction; Organization Commitment

บทนำ

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่มีพื้นที่ 543.031 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 339,396.25 ไร่ มีเกาะบริวาร 32 เกาะ ตั้งอยู่ในภาคใต้ฝั่งตะวันตก โดยมีพื้นที่อยู่ในแถบทะเลอันดามัน ได้มีการปกครองเป็น 3 อำเภอ และเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับ 2 ของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานคร (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2565) จากภาวะเศรษฐกิจการค้าของจังหวัดภูเก็ต ปี พ.ศ. 2566 เมื่อเทียบกับปี 2565 พบว่า ภาคบริการและการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในปี พ.ศ. 2566 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปี 2565 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในช่วงเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2566 ได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 11,300,498 คน ที่เพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 100.77 และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวถึง 371,623 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 91.92 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามามากที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่ มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ อินเดีย รัสเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา ลาว และอังกฤษ ตามลำดับ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต, 2566)

นอกจากนี้โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตยังได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งจากรายงานของกองบริหารพาณิชย์ภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2567) ได้สรุปการจดทะเบียนขออนุญาตก่อสร้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ในช่วงปี 2566 เดือนธันวาคมได้มีพื้นที่ในการขออนุญาตก่อสร้างรวมทั้งสิ้น 186,676 ตารางเมตร ขยายตัวเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดือนเดียวกันของปี พ.ศ. 2566 อยู่ที่ 71,800 ตารางเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 159.99 โดยได้มีการขออนุญาตเป็นพื้นที่ก่อสร้างบ้านพักเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 114,452 ตารางเมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 131.72 รองลงมาเป็นพื้นที่ก่อสร้างโรงแรม จำนวน 51,728 ตารางเมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 5,146.25 และพื้นที่ก่อสร้างอื่น ๆ จำนวน 10,607 ตารางเมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.86 ส่วนพื้นที่ก่อสร้างเพื่อการพาณิชย์ จำนวน 9,889 ตารางเมตร ลดลงร้อยละ 25.38 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าการขออนุญาตก่อสร้างในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเพื่อเป็นพื้นที่ในการก่อสร้างโรงแรมมีอัตราการจดทะเบียนขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงสุด ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การกระจายตัวของแรงงานภาคธุรกิจโรงแรมก็สูงขึ้นเช่นกัน (กองบริหารพาณิชย์ภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2567)

จากการสัมภาษณ์ประธานชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ตก็พบว่า ในช่วงไตรมาสที่ 2/2567 ได้สะท้อนถึงอัตราการลาออกโดยเฉลี่ยเป็นรายเดือนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตอยู่ที่ร้อยละ 3.0 และในช่วงปี 2566 อัตราการลาออกโดยเฉลี่ยรายเดือนของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 2.7 ซึ่งสะท้อนได้ว่า โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่ยังคงได้รับปัญหาด้านการลาออกของพนักงานอย่าง

ต่อเนื่อง แม้ว่าในปี 2566 ช่วงเดือนธันวาคมเป็นช่วงเทศกาลการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตแต่นั่นมียอดอัตราการลาออกของพนักงานลดลง แต่ปัญหาในการขาดแคลนพนักงานก็ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเนื่องจากภาพรวมของตลาดแรงงานโดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานจะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเมื่อสถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะพนักงาน Generation Z จะมีเป้าหมายที่ชัดเจนในด้านของหน้าที่การงานและรายได้ส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้นตามลำดับ (ประธานชมรมบริหารงานบุคคล, 2567)

การเพิ่มขึ้นของจำนวนธุรกิจโรงแรมห้องพักในจังหวัดภูเก็ตที่เพิ่มสูงขึ้น การกระจายตัวของแรงงานภาคธุรกิจโรงแรมก็สูงขึ้น อัตราการลาออกโดยเฉลี่ยของพนักงานโรงแรมก็เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพนักงานโรงแรม ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เพื่อลดอัตราการลาออกโดยเฉลี่ยของพนักงานและเพื่อให้พนักงานคงอยู่ในโรงแรมอย่างยาวนาน ผู้วิจัยจึงได้มุ่งศึกษาถึงประเด็นที่ว่า จะมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่อย่างไรที่มีผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และจากการสัมภาษณ์ประธานชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ตและการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 คน ที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ได้กล่าวในทิศทางเดียวกันว่า การที่จะทำให้พนักงานคงอยู่ในโรงแรมได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจโรงแรมต้องสร้างความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สร้างแรงสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และตอบสนองความต้องการส่วนตัวได้ โดยการสนับสนุนให้พนักงานเชื่อมโยงความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสมก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานลดน้อยลง (Astuti, Prabowo & Puspitasari, 2023; Ngah et al., 2024)

ความพึงพอใจในงานก็เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตนและได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์การในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่จะสามารถรักษานักงานให้คงอยู่เป็นเวลานานนั้นได้ (Shafiuddin & Nassibi, 2022) และเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ย่อมนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากพนักงานที่พึงพอใจในงานย่อมมีความเต็มใจทุ่มเทให้กับองค์การโดยไม่คิดที่จะลาออก ซึ่งความผูกพันต่อองค์การก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์และมีอิทธิพลต่อการรักษานักงานและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่แท้จริงระหว่างพนักงานและองค์การ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกสำหรับทั้งสองฝ่ายก็สามารถสร้างให้พนักงานอุทิศตนให้กับงานของตนและอยู่กับองค์การในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน (Ferdiana et al., 2023)

จากประเด็นที่ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดภูเก็ตกำลังเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักแห่งใหม่ขยายตัวมากขึ้นส่งผลให้มีการกระจายตัวของแรงงาน และมีอัตราการลาออกของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน เพื่อรับมือกับความท้าทายเหล่านี้ ผู้ประกอบการโรงแรมจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นกลยุทธ์ที่จะสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานคงอยู่ในองค์กร เพื่อทำงานให้กับองค์กรต่อไปได้ในระยะยาว จากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบัน จึงเป็นที่มาให้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรและบุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อยอดถึงการเสริมสร้างความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่จะสามารถธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้มากขึ้น อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านการคงอยู่ของพนักงานให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

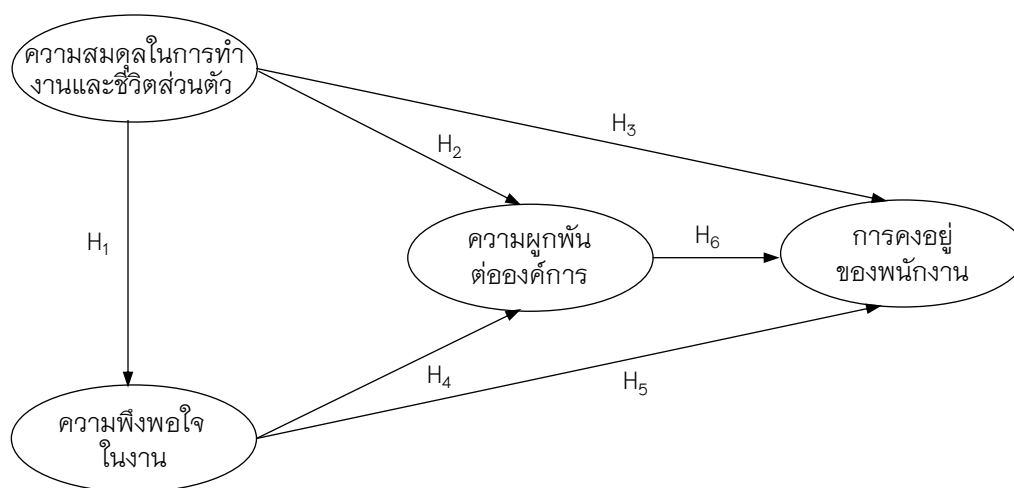
1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลกระทบทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานที่ 2 ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมติฐานที่ 3 ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลกระทบทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการสร้างและพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดและนำมาบูรณาการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 1,093 แห่ง โดยข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2567 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 27,923 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 คนที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 500 คน ตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ระดับที่ดีมากเนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร ประกอบกับเป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง เพื่อความเชื่อมั่นและความเพียงพอที่เหมาะสม เพื่อให้การวิเคราะห์องค์ประกอบมีเสถียรภาพ การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นพนักงานของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยได้เลือกแผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ที่สุ่มกับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วย 4 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 โรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด ประเภทที่ 2 เกสต์เฮาส์

ประเภทที่ 3 ที่พักแรมระยะสั้น และประเภทที่ 4 บริการที่พักแรมประเภทอื่น ๆ และชั้นที่ 2 ทำการจัดสรรจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Allocation) โดยจัดสัดส่วนในการสุ่มตัวอย่างออกเป็นแต่ละประเภทเทียบกับประชากรทั้งหมด และเมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทแล้วก็ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยการแจกแบบสอบถามตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท คือ ประเภทที่ 1 โรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด จำนวน 444 คน ประเภทที่ 2 เกสต์เฮาส์ จำนวน 35 คน ประเภทที่ 3 ที่พักแรมระยะสั้น จำนวน 1 คน และประเภทที่ 4 บริการที่พักแรมประเภทอื่น ๆ จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับพนักงานของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 คน ที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยลักษณะของข้อคำถามจะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่เป็นลักษณะของการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยถามคำถามทั้งในส่วนที่ตั้งคำถามไว้แล้วและที่ไม่ได้ตั้งคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเหมาะสม ถูกต้อง เทียบตรงตามผลลัพธ์ที่ได้ทำการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตว่า มีปัจจัยใดบ้าง และส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตว่า มีปัจจัยใดบ้าง ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเป็นรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวที่ใช้คำถามแสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่ใช้คำถามเชิงแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งมีทั้งส่วนที่ตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าและคำถามปลายเปิด เพื่อนำข้อค้นพบเบื้องต้นมาเชื่อมโยงเป็นบทสรุป โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปผลได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเก็บข้อมูลได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568 ซึ่งได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 500 ชุด ทั้งนี้ก่อนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ประสานงานกับโรงแรมเป้าหมายล่วงหน้าเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษาข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การลดทอนข้อมูล เป็นการสรุปประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวซ้ำ ๆ และตัดข้อมูลที่ไมเกี่ยวข้องหรือไม่จำเป็นออก ขั้นที่ 2 การแสดงข้อมูล แสดงข้อมูลในรูปแบบการบรรยาย โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความของผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรง เพื่อสื่อความคิดและความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างแท้จริง และขั้นที่ 3 การสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป เป็นการสังเคราะห์ข้อความย่อย ๆ ในช่วงแรกเข้าด้วยกันเป็นบทสรุป และตรวจสอบยืนยันความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการแบบสามเส้า ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ คือ ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แจกแจงหาค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยและทดสอบสมมติฐานการวิจัย รวมถึงการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling–SEM) ในการวิเคราะห์เส้นทางผลกระทบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรและบุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์จากการศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถิติพรรณนารายการข้อคำถามของตัวแปรในกรอบแนวคิดของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20–29 ปี มีระดับการศึกษาที่สำเร็จอยู่ในช่วงของปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1–5 ปี

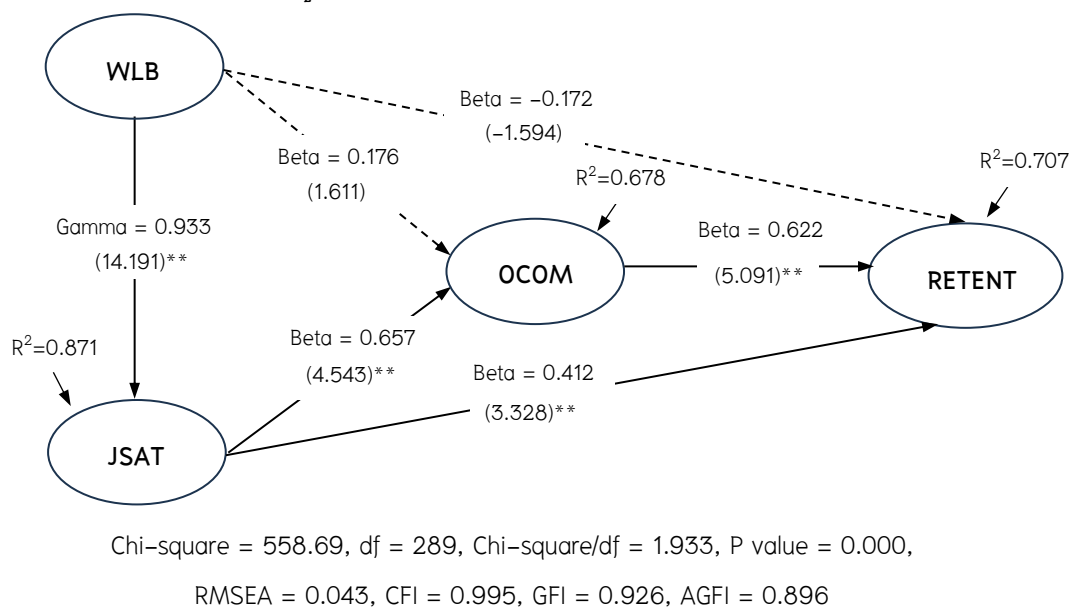
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปรที่ประกอบด้วย ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลที่ได้ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของตัวแปร
ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.66	0.757	มาก
ความพึงพอใจในงาน	3.70	0.737	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	3.57	0.908	มาก
การคงอยู่ของพนักงาน	3.53	0.824	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตให้ความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการคงอยู่ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.70, 3.57 และ 3.53 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.757, 0.737, 0.908 และ 0.824 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยของตัวแปรภายนอกที่ส่งผลไปยังตัวแปรภายในและผลกระทบของตัวแปรภายในที่ส่งผลไปยังตัวแปรภายในด้วยกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงว่า (1) ความพึงพอใจในงาน (JSAT) ได้รับผลกระทบทางตรงจากความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (WLB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.933 และมีค่า t-test statistics เท่ากับ 14.191 (2) ความผูกพันต่อองค์กร (OCOM)

ได้รับผลกระทบทางตรงจากความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (WLB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.176 และมีค่า t-test statistics เท่ากับ 1.611 (3) การคงอยู่ของพนักงาน (RETEN) ได้รับผลกระทบทางตรงจากความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (WLB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -0.172 และมีค่า t-test statistics เท่ากับ -1.594 (4) ความผูกพันต่อองค์กร (OCOM) ได้รับผลกระทบทางตรงจากความพึงพอใจในงาน (JSAT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.657 และมีค่า t-test statistics เท่ากับ 4.543 (5) การคงอยู่ของพนักงาน (RETEN) ได้รับผลกระทบทางตรงจากความพึงพอใจในงาน (JSAT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.412 และมีค่า t-test statistics เท่ากับ 3.328 และ (6) การคงอยู่ของพนักงาน (RETEN) ได้รับผลกระทบทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร (OCOM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.622 และมีค่า t-test statistics เท่ากับ 5.091

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่เป็นลักษณะของการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยผลการสัมภาษณ์สรุปได้เป็นประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การธำรงรักษาให้เกิดการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะการทำงานที่ต้องใช้พนักงานจำนวนมาก ชั่วโมงการทำงานที่ไม่แน่นอน และมีการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้การจัดสรรเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวถือเป็นประเด็นที่สำคัญ ถ้าโรงแรมมีการจัดตารางการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดวันทำงานและวันหยุดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน และมีการควบคุมชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมตามภาระงานจะสามารถทำให้พนักงานวางแผนชีวิตส่วนตัวได้ดีขึ้น เช่น การดูแลครอบครัว การพักผ่อน และการทำกิจกรรมส่วนตัวที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขกับการทำงานและมีแนวโน้มที่จะทำงานกับองค์กรในระยะยาวมากขึ้น

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การธำรงรักษาให้เกิดการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยความพึงพอใจในงานที่สะท้อนผ่านทางความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

กับการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และช่วยเหลือกัน ในช่วงเวลาทำงานหนัก ซึ่งจะสามารถลดความตึงเครียดจากการทำงานและทำให้รู้สึกอยากมาทำงาน ในแต่ละวันมากขึ้น อีกทั้งการมีทีมงานที่ดีก็จะทำให้สามารถทำงานผ่านช่วงเวลากดดันและมีความสุขในการทำงานได้ ประกอบกับผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษา และมีความยืดหยุ่นในการจัดตารางเวลาการทำงานก็จะทำให้พนักงานได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าในตนเอง และเมื่อได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจากการทำงานก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น ๆ ซึ่งความพึงพอใจในงานที่ได้รับจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงานในระดับที่สูงขึ้นได้

ประเด็นที่ 3 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ (organization commitment) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การธำรงรักษาให้เกิดการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานได้แสดงออกถึงความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมและสามารถบอกกับผู้อื่นได้ว่าตนเองทำงานในโรงแรมที่มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว มีระบบการทำงานเป็นมืออาชีพ มีชื่อเสียงที่ดี บรรยากาศการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ อีกทั้งเหตุผลสำคัญที่ทำให้พนักงานคงอยู่กับโรงแรมนั้นเกิดจากความมั่นคงทางด้านรายได้ ค่าตอบแทนสวัสดิการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่และเพิ่มโอกาสในการคงอยู่ในองค์การในระยะยาว

ประเด็นที่ 4 ปัจจัยการคงอยู่ของพนักงาน (employee retention) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การธำรงรักษาให้เกิดการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยการคงอยู่ของพนักงานที่สะท้อนถึงความรู้สึกมั่นคง ความผูกพัน และการประเมินอนาคตในสายอาชีพของพนักงานในองค์การ ซึ่งเหตุผลหลักที่ทำให้พนักงานคงอยู่กับโรงแรมย่อมขึ้นอยู่กับความมั่นคงทางด้านรายได้ โดยเฉพาะรายได้จากเงินเดือนพื้นฐานและรายได้จากการบริการพิเศษ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในจังหวัดภูเก็ต หากรายได้มีความเหมาะสมกับภาระงานก็จะสามารถวางแผนชีวิตระยะยาวและตัดสินใจทำงานกับโรงแรมแห่งเดิมต่อไป และเมื่อได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ และมีความมั่นคงทางรายได้ พนักงานก็จะทำงานต่อไป ในระยะยาวได้เช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลกระทบทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน แต่ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์การ และการคงอยู่ของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่ก่อให้เกิดแรงกดดันสูง

มีเวลาในการทำงานที่ไม่แน่นอน ปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดหรือช่วงนอกเวลาอยู่เป็นประจำ และภาระงานที่ใกล้เคียงกัน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถรับรู้ได้ถึงความแตกต่างของระดับความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ชัดเจน แต่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานที่เป็นในส่วนของผลตอบแทนที่เป็นรายได้จากการให้บริการและโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่า จึงทำให้ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงาน ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Gupta, Roy & Verma (2025) พบว่า ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวจะมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรในระยะยาว เมื่อพนักงานที่เป็นทรัพยากรที่องค์กรได้ลงทุนไว้ทั้งเวลาและต้นทุนในการพัฒนาฝึกอบรมต่าง ๆ ออกจากองค์กรไป ก็ส่งผลให้เกิดต้นทุนและการสูญเสียทางการแข่งขัน (Astuti, Prabowo & Puspitasari, 2023) นอกจากนี้เมื่อองค์กรมีการจัดการเวลาทำงานที่เหมาะสม การลดความกดดัน จะสามารถเพิ่มความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และเสริมสร้างความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กรในระยะยาวต่อไป (Ngah et al., 2024)

2.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและการคงอยู่ของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในงานมีผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการจะมีอัตราการลาออกของพนักงานในระดับสูง เมื่อความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับบทบาทงาน สภาพการทำงาน และการได้รับการยอมรับเป็นไปตามที่ต้องการ ความพึงพอใจในงานก็จะเพิ่มขึ้น และเมื่อองค์กรมีการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการรักษาพนักงานให้คงอยู่ภายในองค์กรก็จะเพิ่มระดับมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Winarsih & Fariz (2021) พบว่า ความพึงพอใจในงานที่เป็นอารมณ์และทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานของตน และเป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ส่วนตัวของบุคคลที่มีต่องานนั้น โดยความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับบุคคลที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและความเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรของพนักงานได้ตลอดเวลา (Tsai, Cheng & Chang, 2019) ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรผ่านการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่เป็นสภาวะทางจิตใจที่สามารถดำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรในระยะยาวต่อไป (Putra, Sitiari & Indiani, 2023)

3.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อการคงอยู่ของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสามารถของธุรกิจโรงแรมในด้านการดำรงรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในระยะยาว เมื่อพนักงาน

มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะส่งผลให้อัตราการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงานต่ำ การคงอยู่ของพนักงานก็จะสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Miric & Slavkovic (2023) พบว่าความผูกพันต่อองค์การย่อมส่งผลกระทบท่อการคงอยู่ของพนักงาน เมื่อองค์การมีการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพสูงและจะสะท้อนได้ถึงความสัมพันธ์ที่ดีและความแข็งแกร่งระหว่างความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลกระทบท่อการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งรวมถึงผลกระทบอันก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะแสวงหางานใหม่ได้เช่นกัน (Hakim et al., 2025) อีกทั้งการศึกษาของ Singh et al. (2025) พบว่าความผูกพันต่อองค์การที่เป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การและความเชื่อมั่นในคุณค่าขององค์การจะเป็นการรับรู้ของพนักงาน องค์การจึงมีความจำเป็นที่ต้องรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์การต่อไปในระยะยาว (Appipunnaku & Tantasane, 2025)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1) ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการปรับระบบของการจัดตารางการทำงานให้เกิดความยืดหยุ่น ลดการเปลี่ยนภาระงานแบบฉับพลัน และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนกะของเวลาการทำงานได้ เพื่อลดการทำงานที่แทรกแซงกับชีวิตส่วนตัว
- 2) ธุรกิจโรงแรมควรจัดสวัสดิการที่สนับสนุนครอบครัวและสภาวะ เช่น การสนับสนุนสวัสดิการด้านครอบครัว วันหยุดเพื่อครอบครัว ห้องพักผ่อน และโครงการดูแลสุขภาพจิตควบคู่กับการออกแบบลักษณะงานให้มีความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงาน และเพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจโรงแรมได้อย่างยั่งยืน
- 3) ธุรกิจโรงแรมควรกำหนดกิจกรรมที่ส่งเสริมชีวิตส่วนตัวเชิงบวก ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาผู้บังคับบัญชาให้มีภาวะผู้นำที่เอื้ออาทรและให้คำแนะนำ พร้อมกับให้กำลังใจเสมอ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนาทักษะการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างพลังใจและสร้างความรู้สึกรักเป็นเจ้าของแห่งนี้และคงอยู่ในองค์การต่อไปในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศ เช่น เชียงใหม่ กระบี่ หรือพัทยา เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการคงอยู่ของพนักงานในบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะสามารถเพิ่มผลการวิจัยเชิงนโยบายระดับประเทศได้อย่างชัดเจนขึ้น
- 2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการดำเนินการวิจัยเชิงติดตามหลากหลายช่วงเวลา เช่น ควรเก็บข้อมูลให้หลากหลายช่วงเวลา บุคคล และสถานที่ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ

และพฤติกรรมการคงอยู่ของพนักงานในแต่ละระยะ ซึ่งจะสามารถยืนยันความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรและอธิบายกลไกเชิงลึกได้อย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารพาณิชย์ภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2567). *Factsheet-จังหวัดภูเก็ต ประจำปีเดือนมกราคม 2567*. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2567, จาก <https://phuket.moc.go.th/th/file/get/file/20240223d1118c03611369f7d83ca9e61e247061104921.pdf>.
- ประธานชมรมบริหารงานบุคคล. (2567). *ข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต*. ภูเก็ต: ชมรมบริหารงานบุคคล.
- สำนักงานจังหวัดภูเก็ต. (2565). *แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต ปี พ.ศ. 2566-2570*. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2567, จาก <https://ita.phuket.go.th/assets/upload/o4%20แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต%20พ.ศ.2566-2570.pdf>.
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต. (2567). *สถานประกอบการในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต ปี 2567*. ภูเก็ต: สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต. (2566). *สรุปภาวะเศรษฐกิจการค้าจังหวัดภูเก็ตปี 2566*. สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2567, จาก http://phuketairport.customs.go.th/data_files/c8f9682d1c448122698c5bc70547aaa9.pdf.
- Appipunnaku, G., & Tantasane, S. (2025). Organization development Interventions (ODI) on employee turnover intention at AAA hotel, Thailand. *ABAC ODI Journal*, 12(1), 76–96.
- Astuti, R. R., Prabowo, H., & Puspitasari, R. H. U. (2023). The effect of compensation and work-life balance on employee retention through work satisfaction (Case study at PT Sandang Asia Maju Abadi Semarang). *Stability Journal of Management & Business*, 6(1), 39–62.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associated.
- Ferdiana, S., Khoirunnisa, R. M., Khan, Z., & Ray, S. (2023). Investigating the impact of career development, organizational commitment, and organizational support on employee retention. *Journal of Management Studies and Development*, 2(2), 117–128.
- Gupta, B., Roy, S., & Verma, S. M. (2025). The influence of job satisfaction, work life balance and career growth on hospital professionals' Transition to Allied sectors. *PUSA Journal of Hospitality and Applied Sciences*, 11(1), 91–96.

- Hakim, A. N., Bagis, F., Astuti, H. J., & Kharisnasyah, A. Y. (2025). Supportive work environment and employee retention: Examining the mediating role of organizational commitment and person–organization fit. *International Journal of Asian Business and Management*, 4(2), 383–406.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5–53.
- Miric, M., & Slavkovic, M. (2023). Does training and development affect employee retention in the hotel industry? The mediator role of organizational commitment. *Hotel and Tourism Management*, 11(1), 51–65.
- Ngah, N. A., Safian, N. Aini, N. S., Hussain, A. M., Hamid, S. S., Hussain, M., & Yaacob, A. (2024). A study on employee retention among millennials in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 14(1), 776–786.
- Putra, K. J. P., Sitiari, N. W., & Indiani, N. L. P. (2023). The role of organizational commitment mediation on the effect of job satisfaction and work life balance on employee performance in Badung District Government. *International Journal of Social Science and Education Research studies*, 3(3), 371–381.
- Shafiuddin, M., & Nassibi, G. M. M. (2022). Impact of work environment on job satisfaction and employee retention: An empirical study from private sector banks in hyderabad of Telangana state in India. *Journal of Positive School Psychology*, 6(9), 2467–2483.
- Singh, N. S., Sharma, A., Seth, M., & Bahadur, S. (2025). Impact of HR practices on intention to quit in hotel industry. *International Review of Management and Marketing*, 15(6), 211–220.
- Tsai, M. C., Cheng, C. C., & Chang, Y. Y. (2019). Drivers of hospitality industry employees' job satisfaction, organizational commitment and job performance. *International Journal of Management and Business Studies*, 9(2), 1–17.
- Winarsih, T., & Fariz, T. (2021). The effect of job satisfaction on organizational commitment and work discipline. *Budapest International Research and Critics Institute–Journal*, 4(1), 1328–1339.

การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเครื่องบินของนักเรียนระดับ
มัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ: วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
และพฤติกรรมการเดินทาง

Aircraft Cabin Safety Awareness of Secondary School Students Traveling
Internationally in Organized Groups: An Analysis of Personal
and Travel Behavior Factors

¹รอยพิมพ์ เล้าตระกูล และ ²ภาสกร จันทน์พยอม

¹Royyim Laotrakul and ²Bhassakorn Chanpayom

^{1,2}สถาบันพัฒนาศักยภาพการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

^{1,2}Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University, Thailand

¹Corresponding Author. E-mail: roypim.lao@kbu.ac.th

Received December 30, 2025; Revised February 18, 2026; Accepted April 24, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ 2) เปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดการตระหนักรู้ตามทฤษฎีของเอนสลิย์เป็นกรอบการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและปลายจากโรงเรียน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 400 คน สุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่า IOC 0.67–1.00 ค่าความเชื่อมั่น 0.928 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนมีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.53) 2) ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ชั้นเรียน และภูมิสำเนา ส่งผลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง ประสบการณ์ การได้รับข้อมูล ความสนใจ และการให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย ส่งผลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความถี่ในการเดินทางไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าประสบการณ์เชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการสร้างความเข้าใจด้านความปลอดภัยที่แท้จริง ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางพัฒนาสื่อและกิจกรรมส่งเสริมการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางอากาศ และสนับสนุนการบูรณาการองค์ความรู้ในบริบทการศึกษาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในท้องโดยสารเครื่องบิน; นักเรียนระดับมัธยมศึกษา;
การเดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ; ปัจจัยส่วนบุคคล; พฤติกรรมการเดินทาง

Abstract

The purposes of this study were to 1) examine the level of aircraft cabin safety awareness among secondary school students traveling internationally in organized groups, 2) compare levels of cabin safety awareness based on personal factors, and 3) investigate travel behavior factors influencing cabin safety awareness. This study employed a quantitative research design using Endsley's situational awareness theory as the conceptual framework. The sample consisted of 400 lower and upper secondary school students from four regions of Thailand, selected through stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire validated by three experts (IOC = 0.67–1.00; reliability coefficient = 0.928). Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings revealed that 1) the overall level of cabin safety awareness was at the highest level ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.53); 2) Personal factors, including age, grade level, and hometown, significantly influenced safety awareness at the 0.05 level; 3) travel behavior, experience, information exposure, interest, and perceived importance of safety had significant effects on safety awareness, whereas travel frequency showed no significant influence. This suggests that frequent travel alone is insufficient to develop a meaningful understanding of safety. These findings may serve as guidelines for developing educational media and activities to enhance aviation safety awareness and support the sustainable integration of safety knowledge into educational contexts.

Keywords: aircraft cabin safety awareness; secondary school students; international group travel;
personal factors; travel behavior

บทนำ

ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การเดินทางทางอากาศทั่วโลกกลับมาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเดินทางเพื่อการศึกษาและกิจกรรมแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ ข้อมูลจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศระบุว่าปริมาณผู้โดยสารทางอากาศในปี พ.ศ. 2567 พุ่งตัวใกล้เคียงระดับก่อนการแพร่ระบาด สะท้อนการกลับมาของการเดินทางระหว่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรม (ICAO, 2024) สอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงการศึกษาที่ขยายตัวในกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาที่มีแนวโน้มการเดินทางเพื่อการเรียนรู้ระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Coherent Market Insights, 2024) สะท้อนว่ากลุ่มผู้เดินทางวัยเรียนมีโอกาสเกี่ยวข้องกับบริบทการเดินทางทางอากาศมากขึ้น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสม

ในบริบทของประเทศไทยนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีอายุ 12-17 ปี มีโอกาสเดินทางที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในรูปแบบการเดินทางเป็นหมู่คณะเพิ่มมากขึ้น นักเรียนกลุ่มนี้แม้สามารถเดินทางได้ด้วยตนเองแต่ยังมีข้อจำกัดด้านวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และการรับรู้ความเสี่ยง ทำให้ความพร้อมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเป็นประเด็นสำคัญต่อการเดินทางของกลุ่มผู้โดยสารวัยเรียน ทั้งนี้ งานวิจัยด้านความปลอดภัยทางการบินส่วนใหญ่ยังมุ่งไปที่บุคลากรการบินหรือผู้โดยสารทั่วไป โดยหลักฐานเชิงประจักษ์ในช่วงหลังชี้ว่าคุณภาพและลักษณะของข้อมูลความปลอดภัยมีผลต่อทัศนคติ ความไว้วางใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ (Kim & Lee, 2022) อีกทั้งยังมีการวิจัยที่ศึกษาความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารในบริบทไทยโดยใช้แนวคิด KAB Theory (Knowledge – Attitude – Behavior) (Hovland, Janis, & Kelley, 1953) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัย (Chuaychoo, 2021)

อย่างไรก็ดี งานวิจัยยังขาดองค์ความรู้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับแนวคิดการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ของเอนด์สลีย์ (Endsley, 1995) ที่อธิบายว่าการรับรู้สถานการณ์ด้านความปลอดภัยประกอบด้วย 3 ระดับ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล การทำความเข้าใจ และการคาดการณ์สถานการณ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการตัดสินใจ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ โดยใช้แนวคิดการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ของเอนด์สลีย์ เป็นกรอบการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ระดับการตระหนักรู้ เปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อการตระหนักรู้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อและ กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยทางอากาศให้เหมาะสมกับช่วงวัย และสนับสนุนการ บูรณาการองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยในบริบทการศึกษาต่อไปในภาคหน้า

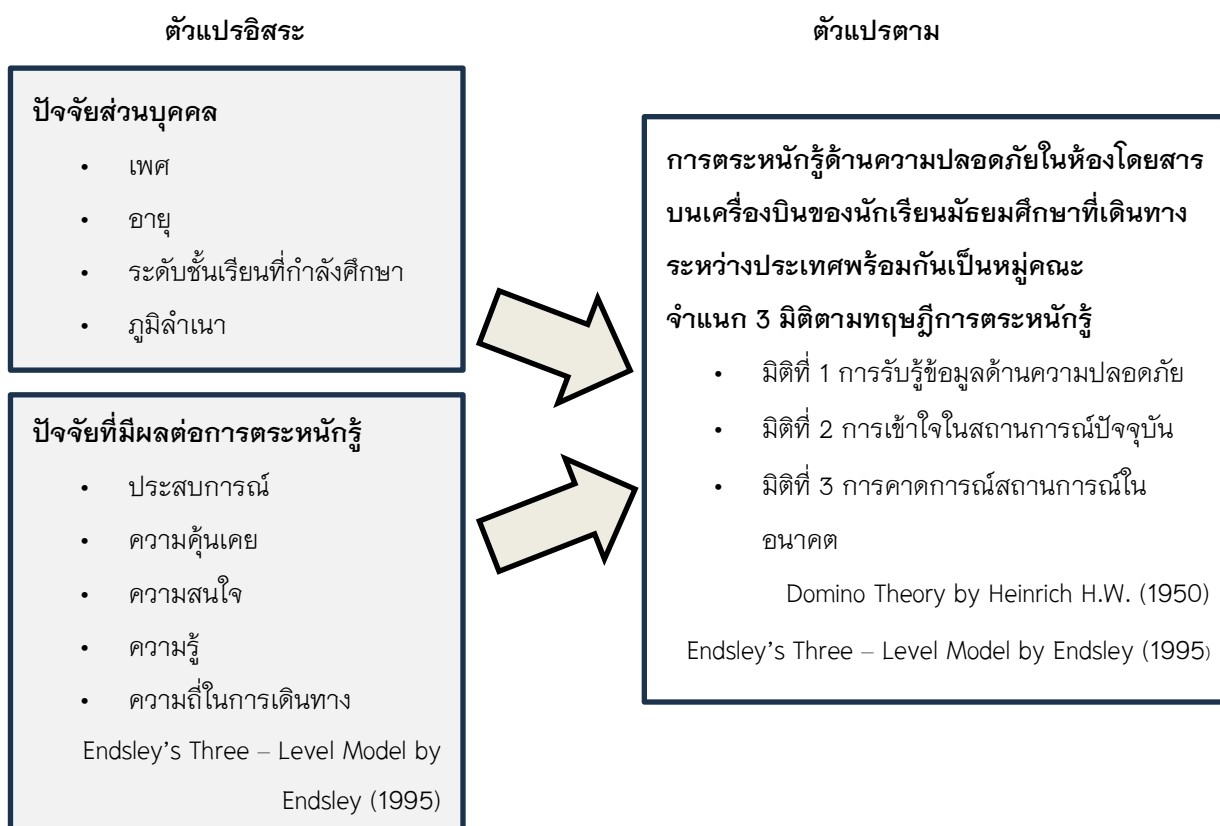
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ จำแนก 3 มิติตามทฤษฎีการตระหนักรู้ตามแนวคิดของเอนด์สลีย์ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัย การเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน และการคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับชั้นเรียน และ ภูมิสำเนา

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ของเอนสลีย์ ร่วมกับแนวคิด KAB Theory เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยครอบคลุมโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนภาคภาษาอังกฤษ ได้แก่ English Program (EP), Intensive English Program (IEP) และ Mini

English Program (MEP) ใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และเขตปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร

ประชากรในการวิจัย คือ นักเรียนชาวไทยระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1–6 ที่เคยมีประสบการณ์เดินทางไปต่างประเทศเป็นหมู่คณะ จำนวนทั้งสิ้น 113,760 คน (กรุงเทพมหานคร, 2566) กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์คัดเลือกคือ เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามภูมิภาคละ 80 คน และกรุงเทพมหานคร 80 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ของเอนด์สลีย์ (Endsley, 1995) ร่วมกับแนวทางความปลอดภัยบนเที่ยวบินตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2024) แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (3) ระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารใน 3 มิติ คือ การรับรู้ การเข้าใจ และการคาดการณ์สถานการณ์ และ (4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดบางส่วน การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดำเนินการโดยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มี ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach, 1951) จากกลุ่มทดลอง 40 คน พบว่าค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.928 ซึ่งอยู่ในระดับสูงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยประสานงานผ่านโรงเรียนและหน่วยงานจัดโครงการทัศนศึกษานักเรียน ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2568 ทั้งนี้ การวิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยในเด็กและเยาวชน โดยขอความยินยอมจากผู้ปกครองและผู้เข้าร่วมวิจัยก่อนการเก็บข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA พร้อมการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffé และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานและตอบวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัย

1. ระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะมีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกตาม 3 มิติของการตระหนักรู้ตามแนวคิดของ เอนสลิย์ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัย การเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน และการคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของนักเรียนมัธยมศึกษา จำแนก 3 มิติ ตามทฤษฎีการตระหนักรู้

ความคิดเห็นต่อการตระหนักรู้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการตระหนักรู้
การรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัย	4.46	0.66	มากที่สุด
การเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบัน	4.27	0.67	มากที่สุด
การคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต	4.52	0.49	มากที่สุด
การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยโดยรวม	4.42	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาที่เดินทางโดยเครื่องบินเป็นหมู่คณะ มีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า มิติการคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ มิติการรับรู้ด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.66) และมิติการเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ ระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับชั้นเรียน และภูมิลำเนา ดังแสดงในตารางที่ 2 ตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอายุ ต่อระดับการตระหนักรู้ในความปลอดภัย

กลุ่มอายุ	กลุ่มอายุ	Mean Difference	Std. Error	p
12 – 13 ปี	14 – 15ปี	-0.156	0.072	0.100
	16 ปีขึ้นไป	-0.563	0.073	0.000*
14 – 15 ปี	12 – 13ปี	0.156	0.072	0.100
	16 ปีขึ้นไป	-0.407	0.066	0.000*
16 ปีขึ้นไป	12 – 13 ปี	0.563	0.073	0.000*
	14 – 15ปี	0.407	0.066	0.000*

*หมายเหตุ: ค่า $p < 0.05$ แสดงถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยทางสถิติ (Field ,2018)

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มอายุ 16 ปีขึ้นไปมีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยสูงกว่ากลุ่มอายุ 12-13 ปี และ 14-15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ขณะที่กลุ่มอายุ 12-13 ปี และ 14-15 ปี ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยจำแนกตามระดับชั้น

(การทดสอบความแตกต่างรายคู่)

กลุ่มอายุ	กลุ่มอายุ	Mean Difference	Std. Error	p
ม. 1	ม. 2	-0.033	0.097	1.000
	ม. 3	-0.563	0.102	0.000*
	ม. 4	-0.246	0.104	0.351
	ม. 5	-0.488	0.097	0.000*
	ม. 6	-0.618	0.100	0.000*
ม. 2	ม. 1	0.033	0.097	1.000
	ม. 3	0.000	0.097	1.000
	ม. 4	-0.214	0.099	0.455
	ม. 5	-0.455	0.091	0.000*
	ม. 6	-0.586	0.094	0.000*
ม. 3	ม. 1	0.033	0.102	1.000
	ม. 2	0.000	0.097	1.000
	ม. 4	-0.214	0.104	0.522
	ม. 5	-0.455	0.097	0.001*

กลุ่มอายุ	กลุ่มอายุ	Mean Difference	Std. Error	p
	ม. 6	-0.586	0.100	0.000*
ม. 4	ม. 1	0.246	0.104	0.351
	ม. 2	0.214	0.099	0.455
	ม. 3	0.214	0.104	0.522
	ม. 5	-0.241	0.099	0.317
	ม. 6	-0.372	0.102	0.022*
ม. 5	ม. 1	0.488	0.097	0.000*
	ม. 2	0.455	0.091	0.000*
	ม. 3	0.455	0.097	0.001*
	ม. 4	0.241	0.099	0.317
	ม. 6	-0.131	0.095	0.863
ม. 6	ม. 1	0.618	0.100	0.000*
	ม. 2	0.586	0.094	0.000*
	ม. 3	0.586	0.100	0.000*
	ม. 4	0.372	0.102	0.022*
	ม. 5	0.131	0.095	0.863

*หมายเหตุ: ค่า $p < 0.05$ แสดงถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยทางสถิติ

จากตารางที่ 3 พบว่า นักเรียนระดับชั้นที่สูงกว่ามีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยสูงกว่าระดับชั้นที่ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะนักเรียนระดับชั้นม. 5 และม. 6 ซึ่งมีระดับการตระหนักรู้สูงกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยจำแนกตามภูมิสำเนา

(การทดสอบความแตกต่างรายคู่)

ภูมิสำเนา	ภูมิสำเนา	Mean Difference	Std. Error	p
กรุงเทพมหานคร	ภาคกลาง	-0.250	0.095	0.142
	ภาคเหนือ	-0.375	0.095	0.004*
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	-0.275	0.095	0.080
	ภาคใต้	-0.375	0.095	0.004*
ภาคกลาง	กรุงเทพมหานคร	0.250	0.095	0.142

ภูมิภาค	ภูมิภาค	Mean Difference	Std. Error	p
	ภาคเหนือ	-0.125	0.095	0.785
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	-0.025	0.095	0.999
	ภาคใต้	-0.125	0.095	0.785
ภาคเหนือ	กรุงเทพมหานคร	0.375	0.095	0.004*
	ภาคกลาง	0.125	0.095	0.785
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.100	0.095	0.893
	ภาคใต้	0.000	0.095	1.000
ตะวันออกเฉียงเหนือ	กรุงเทพมหานคร	0.275	0.095	0.080
	ภาคกลาง	0.025	0.095	0.999
	ภาคเหนือ	-0.100	0.095	0.893
	ภาคใต้	-0.100	0.095	0.893
ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	0.375	0.095	0.004*
	ภาคกลาง	0.125	0.095	0.785
	ภาคเหนือ	0.000	0.095	1.000
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.100	0.095	0.893

*หมายเหตุ: ค่า $p < 0.05$ แสดงถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยทางสถิติ

จากตาราง 4 พบว่า นักเรียนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือและภาคใต้มีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยสูงกว่านักเรียนที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ขณะที่การเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาคอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารบนเครื่องบินของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ โดยมีบางปัจจัยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยโดยรวม ทั้ง 3 มิติ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	p	แปลผล
ค่าคงที่	3.582	.134		26.716	0.000*	
ประสบการณ์ (X ₁)	.146	.059	.117	2.463	0.014*	ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ
ความคุ้นเคย (X ₂)	-.066	.028	-.133	-2.328	0.020*	ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ
ความสนใจ (X ₃)	.130	.037	.218	3.496	0.001*	ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ
ความปลอดภัย (X ₄)	.168	.040	.277	4.185	0.000*	มีอิทธิพลมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ
ความถี่ในการเดินทาง(X ₅)	-.044	.041	-.051	-1.078	0.282	ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ

*หมายเหตุ: ค่า $p < 0.05$ แสดงถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยทางสถิติ

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) รองลงมาคือความสนใจต่อข้อมูลด้านความปลอดภัย ประสบการณ์การเดินทาง และความคุ้นเคยกับข้อมูลด้านความปลอดภัย ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด ขณะที่ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นหมู่คณะ มีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผลการคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัย และการเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งทุกมิติอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า นักเรียนที่มีอายุและระดับชั้นเรียนสูงกว่ามีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 16 ปีขึ้นไปและนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5-6 นอกจากนี้ นักเรียนจากภาคเหนือและภาคใต้มีระดับการตระหนักรู้สูงกว่านักเรียนจากกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับปัจจัยด้านพฤติกรรมการเดินทาง พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือความสนใจต่อข้อมูลด้านความปลอดภัย ประสบการณ์การเดินทาง และความคุ้นเคยกับข้อมูลด้านความปลอดภัย ส่วนความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่เคยเดินทางไปต่างประเทศเป็นหมู่คณะมีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผลการคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่มีการเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนอาจสามารถรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัยจากการสื่อสาร การให้คำแนะนำก่อนการเดินทาง หรือประสบการณ์การเดินทางที่ผ่านมาได้ดี แต่การเข้าใจสถานการณ์เชิงลึกและการประยุกต์ใช้ข้อมูลในบริบทจริงยังต้องอาศัยประสบการณ์ การฝึกฝนเชิงสถานการณ์ หรือการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเพิ่มเติม สอดคล้องกับแนวคิดการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ของเอนสลีย์ (Endsley, 1995) ที่อธิบายว่าการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยประกอบด้วย การรับรู้ การเข้าใจ และการคาดการณ์สถานการณ์ รวมถึงงานวิจัยของ โอคิน ซาเรย์และรอกโกว์ (Okine, Zarei, and Roggow, 2024) ที่ชี้ว่าปัจจัยมนุษย์และการตระหนักรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของความปลอดภัยในการบิน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พาร์ค (Park, 2025) ซึ่งพบว่าการฝึกอบรมโดยใช้การจำลองสถานการณ์เสมือนจริงและเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์ด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า อายุ ระดับชั้นเรียน และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยด้านเพศไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่าพัฒนาการด้านสติปัญญา ประสบการณ์ชีวิต และความสามารถในการประเมินความเสี่ยงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามช่วงวัย และระดับการศึกษา ส่งผลให้มีความสามารถตีความข้อมูลด้านความปลอดภัย เข้าใจสถานการณ์ และตัดสินใจตอบสนองต่อความเสี่ยงได้เหมาะสมมากขึ้น นอกจากนี้ ความแตกต่างด้านภูมิลำเนาอาจสะท้อนบริบททางสังคม วัฒนธรรม และรูปแบบการเข้าถึงหรือการสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของผู้เรียน สอดคล้องกับแนวคิดด้านปัจจัยมนุษย์ และการรับรู้ความเสี่ยง รวมทั้งงานวิจัยของพราทามา และคาโนเนคเชีย (Pratama & Caponecchia, 2025) ที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางวัฒนธรรมและบริบททางสังคมมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารในอุตสาหกรรมการบิน

3.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ความรู้ด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเครื่องบินสูงที่สุด รองลงมาคือความสนใจต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยและประสบการณ์การเดินทาง ขณะที่ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน

ไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะความรู้และความสนใจต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจ การตีความสถานการณ์ และการตัดสินใจเชิงพฤติกรรมด้านความปลอดภัย มากกว่าการมีประสบการณ์การเดินทางเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจไม่ได้ส่งผลต่อการตระหนักรู้เชิงลึกเสมอไป โดยเฉพาะหากผู้เดินทางไม่ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านความปลอดภัยอย่างจริงจัง สอดคล้องกับแนวคิด KAB (Knowledge–Attitude–Behavior) ที่อธิบายว่าความรู้และทัศนคติเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่พฤติกรรมด้านความปลอดภัย รวมทั้งงานวิจัยของ เฟง และคณะ (Feng et al., 2023) ที่พบว่าการรับรู้ความปลอดภัยในการบินของผู้โดยสารบางกลุ่มอาจไม่สอดคล้องกับระดับความปลอดภัยที่แท้จริง แม้ว่าจะมีประสบการณ์การเดินทางหรือเคยได้รับข้อมูลด้านความปลอดภัยมาก่อน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนว่าการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมจำลองสถานการณ์ สื่อดิจิทัล หรือรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (experiential learning) อาจมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชนที่ยังมีประสบการณ์การเดินทางค่อนข้างจำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) นักเรียนมีระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผลการคาดการณ์สถานการณ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่มิติการเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเล็กน้อย ดังนั้น หน่วยงานด้านการศึกษาและการบินควรส่งเสริมการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยที่เน้นการสร้างความเข้าใจเชิงสถานการณ์ ผ่านกิจกรรมจำลองสถานการณ์ กรณีศึกษา หรือสื่อแบบมีส่วนร่วม เพื่อเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) อายุ ระดับชั้นเรียน และภูมิสำเนา มีความสัมพันธ์กับระดับการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การพัฒนาสื่อและกิจกรรมด้านความปลอดภัยควรคำนึงถึงความแตกต่างด้านช่วงวัย ระดับการศึกษา และบริบททางสังคมของผู้เรียน รวมทั้งควรมีแนวทางเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยก่อนการเดินทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละระดับ

3) ความรู้ด้านความปลอดภัย ความสนใจต่อข้อมูลด้านความปลอดภัย ประสบการณ์การเดินทาง และความคุ้นเคยกับข้อมูลด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อระดับการตระหนักรู้อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ความถี่ในการเดินทางไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ควรส่งเสริมการให้ความรู้และการสื่อสาร

ด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นรูปแบบการเรียนรู้ที่สร้างความสนใจและการมีส่วนร่วม เช่น สื่อดิจิทัล กิจกรรมเชิงประสบการณ์ หรือโปรแกรมเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทาง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรพัฒนาเครื่องมือวิจัยและรูปแบบการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การใช้สื่อโต้ตอบ การจำลองสถานการณ์ หรือเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนระดับการตระหนักรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ได้ใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากขึ้น

2) ควรส่งเสริมการวิจัยแบบพหุสาขาวิชา โดยบูรณาการข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมทั้งประยุกต์กรอบแนวคิดด้านพฤติกรรม การเรียนรู้ และการสื่อสารความเสี่ยง เพื่ออธิบายการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3) ควรขยายการวิจัยไปสู่การศึกษาเชิงทดลองหรือเชิงพัฒนา โดยออกแบบกิจกรรมหรือโปรแกรมฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับเยาวชน และประเมินผลด้านความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2566). *แนวโน้มการเดินทางของนักเรียนไทยสู่ต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- Chuaychoo, I. (2021). A study of cabin safety awareness among Thai passengers applying the KAB conceptual model. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(3), 78–87.
- Coherent Market Insights. (2024). *Educational tourism market: Global industry analysis, size, share, growth, trends, and forecast*. Retrieved November 18, 2025, from <https://www.coherentmarketinsights.com/industry-reports/educational-tourism-market>.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Endsley, M. R. (1995). Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors*, 37(1), 32–64.
- Feng, S. H., Xin, Y. J., Xiong, S. H., Chen, Z. S., & Zhen-Song Chen. (2023). Safety Perception Evaluation of Civil Aviation Based on Weibo Posts in China: An Enhanced Large-Scale Group Decision-Making Framework. *International Journal of Fuzzy Systems*.25(8), 3233–3259.
- Heinrich, H. W. (1950). *Industrial accident prevention: A scientific approach*. McGraw-Hill.

- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. (1953). *Communication and Persuasion: Psychological studies of opinion change*. Yale University Press.
- International Civil Aviation Organization. (2024). *ICAO annual report 2023*. Retrieved December 15, 2025, from <https://skybrary.aero/sites/default/files/bookshelf/34485.pdf>
- Kim, H., & Lee, N. (2022). The effects of in-flight safety information characteristics on the safety behavioral intention of airline passengers. *Sustainability*, 14(5), 2819. <https://doi.org/10.3390/su14052819>
- Okine, E. A., Zarei, E., & Roggow, B. J. (2024). Exploring intellectual insights in aviation safety research: A systematic literature and bibliometric review. *Safety Science*, 17(4), 106404. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106404>
- Park, S.-Y. (2025). A study on the integration of evidence-based training (EBT) and digital technologies to enhance aviation safety. *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, 33(1), 71–81.
- Pratama, G. B., & Caponecchia, C. (2025). Examining the influence of national culture on aviation safety: A systematic review. *Journal of Safety Research*, 92(3), 317–330.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). Harper & Row.

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 2

The Development of Schools in Sanam Chai Khet District into Learning
Organizations Under the Chachoengsao Primary Educational
Service Area Office 2

¹รัศมี มีเดช และ ²นิวัตต์ น้อยมณี

¹Russamee Meedej and ²Niwat Noymanee

¹นักศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

²อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

¹Student in Educational Administration Program, Graduate School, Bangkok Suvarnabhumi University

²Lecturer in Educational Administration Program, Graduate School, Bangkok Suvarnabhumi University

¹Corresponding Author. E-mail: Russameemeedej22@gmail.com

Received December 16, 2025; Revised January 23, 2026; Accepted April 23, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. จะเข้เขต 2 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ปีการศึกษา 2567 จำนวน 242 คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1. การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต ดังนี้ 2.1 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2.2 จำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2.3 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2.4 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : องค์กรแห่งการเรียนรู้; โรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต; ความคิดเห็นของครู

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the level of learning organization development of schools in Sanam Chai Khet District under the Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 2, and (2) to compare the opinions of teachers and educational personnel regarding the learning organization development of schools in Sanam Chai Khet District, classified by gender, educational qualification, work experience, and school size. The sample consisted of 242 teachers and educational personnel from schools in Sanam Chai Khet District in the academic year 2024, selected through stratified random sampling. The research employed a five-point rating scale questionnaire. Statistical methods used for data analysis included frequency and percentage, mean and standard deviation, t-tests, and one-way analysis of variance. The research findings revealed that the overall level of learning organization development in schools in Sanam Chai Khet District, was high. The comparison of the opinions of teachers and educational personnel regarding learning organization development showed that: 2.1 Classified by gender, the overall opinions did not differ significantly. 2.2 Classified by educational qualification, the overall opinions did not differ significantly. 2.3 Classified by work experience, the overall opinions did not differ significantly. 2.4 Classified by school size, the overall opinions did not differ significantly.

Keywords: Learning Organization; Schools Located in Sanam Chai Khet District; Teacher's remark

บทนำ

โลกในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตของมนุษย์ อย่างมากมาย ความเจริญด้านเทคโนโลยีก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นเพื่อนำพาให้องค์กร ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โลกยุคศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลง อันเกิดมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีนั้น องค์กรทุกองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากร ที่มีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ และเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ในการพัฒนาตนเอง เพื่อการสร้างองค์กรที่มีคุณภาพ โดยต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะสำคัญที่เป็นทักษะของบุคคล ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทักษะดังกล่าว ถือว่าเป็นทักษะจำเป็นของการเรียนรู้ ดังนั้นองค์กรทุกองค์กร ต้องปรับตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการพัฒนาองค์กรแห่งศตวรรษที่ 21 โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้ของการเป็นผู้นำในองค์กร และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (กานต์สุตา มาพะศิริานนท์, 2559)

องค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังกล่าวนี้ จะเป็นองค์กรที่ทำให้ผู้บริหารและ บุคลากรมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม โดยเชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้และความเข้าใจรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ทีมงานมีส่วนร่วมและได้รับอำนาจในการตัดสินใจ อันเป็นการส่งเสริมบรรยากาศแห่งความคิดริเริ่ม และการสร้าง

นวัตกรรม ซึ่งจะนำไปสู่องค์กรที่เข้มแข็งและพร้อมเผชิญการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งในส่วน
ขององค์กรที่เป็นสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานได้รับ
นโยบายที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่กำหนดให้สถานศึกษาต่าง ๆ
ได้พัฒนาตนเองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ
นักเรียนให้สูงขึ้น เนื่องจากผลการตรวจสอบ ติดตามของ สมศ. ที่ผ่านมาพบว่า สถานศึกษา 7,072
แห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 30.09 ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 69.91 ไม่ได้รับการ
รองรับมาตรฐานจากผลการประเมินดังกล่าว สมศ. ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพ
การศึกษาไว้โดยมีข้อหนึ่งกล่าวว่า “ควรส่งเสริมและมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนมีความรู้และ
ทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตร มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรอง มีวิสัยทัศน์ มีทักษะ ในการแสวงหา
ความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง” จะเห็นได้ว่า การแก้ไขปัญหาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมี
ประสิทธิภาพจำเป็นต้องพัฒนาสถานศึกษา ให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้เพราะองค์กรแห่งการ
เรียนรู้มุ่งเน้นการแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ รวมถึงพัฒนาประสิทธิผลของการเรียนรู้อย่างมี
ประสิทธิภาพ อาศัยเทคโนโลยีที่เหมาะสม เมื่อสถานศึกษา เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แล้วย่อมส่งผล
ให้ครูสามารถแสวงหาความรู้ ใช้ความรู้ รวมทั้งส่งผ่านความรู้ไปสู่ผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและ
เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนตามมา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565)

การนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาปรับใช้กับองค์กรสถานศึกษาได้นั้น บุคลากร ในองค์กร
ต้องร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติ และดำรงภารกิจต่างๆขององค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถพัฒนาไปสู่การ
เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ได้ โดยต้องปฏิบัติตามหลักการสำคัญ คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ การมี
รูปแบบวิธีคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง การสร้างและสานวิสัยทัศน์ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการมี
ความคิดและความเข้าใจเชิงระบบ การที่จะสามารถปฏิบัติตามหลักการดังกล่าวนี้ได้ นั้นภายในองค์กร
ต้องมีการเกื้อกูลและพึ่งพาอาศัยกัน อาศัยพลังของการเรียนรู้เป็นกลุ่ม พลังของการมองสิ่งต่าง ๆ ใน
ภาพรวม มองความเชื่อมโยง มองความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ มองอนาคตมองเชิง
บวก มองเห็นภาพความเป็นจริง มองแบบไม่ยึดติด ลดอัตตา มองประโยชน์หรือความมุ่งมั่นเพื่อ
ส่วนรวม และอาศัยพลังของการเรียนรู้ร่วมกัน การเปลี่ยนแปลงสภาพสิ่งที่ดีเสมือนเป็นจุดอ่อน หรือ
ปัญหาให้กลายเป็นจุดแข็ง เป็นโอกาสหรือพลังในการดำเนินการขององค์กรให้ก้าวไปในโลกที่
เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (สกล บุญสิน, 2565)

สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสถานศึกษาในสังกัดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สถานศึกษาในสังกัด มีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงสุดในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดอย่างแท้จริง โดยมุ่งพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีวิสัยทัศน์ในการบริหารที่กว้างไกล สรรหากลยุทธ์การแข่งขั้นทางการตลาดใหม่ ๆ มีแนวทางในการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการส่งเสริมสนับสนุนให้ครูได้นำไปเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมพัฒนาให้ครูผู้สอนได้มีความสามารถ ในการวางแผนการออกแบบการเรียนรู้และการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีแห่งศตวรรษที่ 21 มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งทาง สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ได้ส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาในสังกัดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน (สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2, 2566)

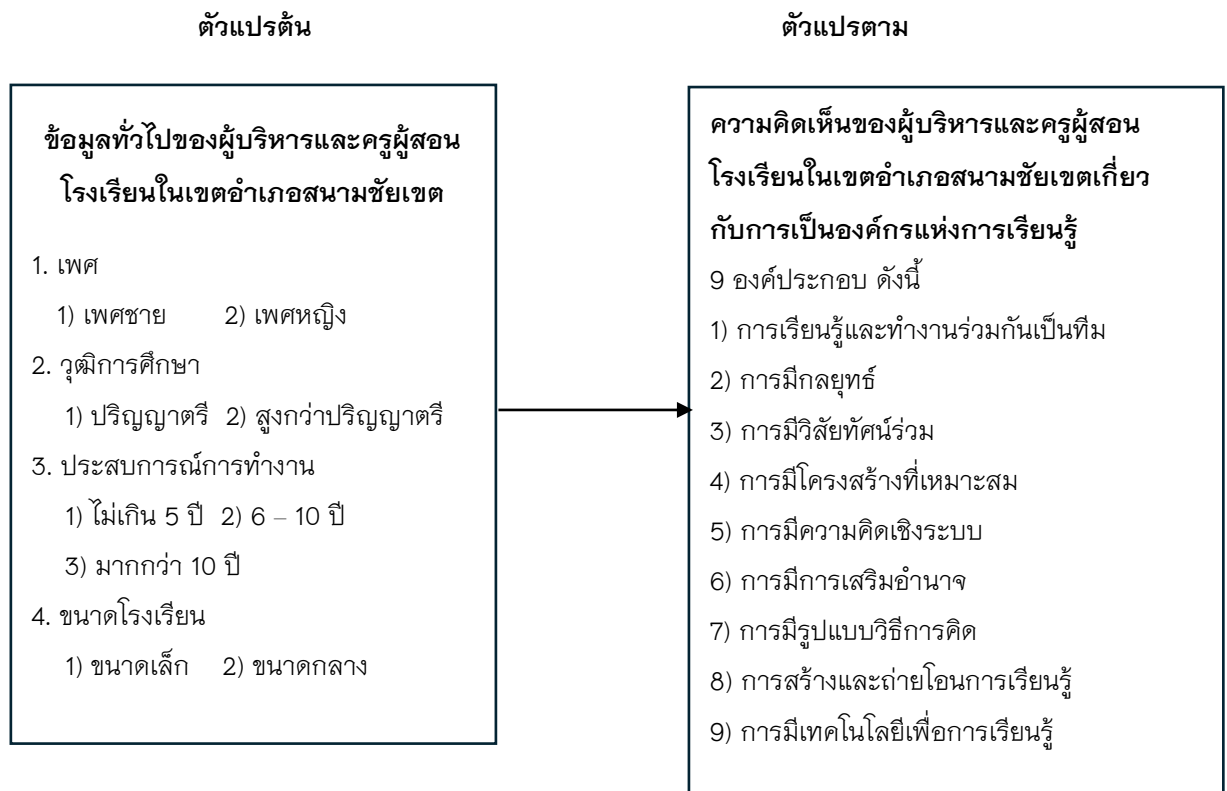
จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 เพื่อพัฒนาการดำเนินงานนำไปสู่การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาดังกล่าวให้มีการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ในปัจจุบันและอนาคตอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย มุ่งศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยมีประเด็นที่ศึกษาและผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต
สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 654 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต
สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 242 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตาม
ตารางของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970; ธีรกาญจน์ สุวรรณธาดา 2567) จากนั้น
ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามขนาดของโรงเรียน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา
เขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 จำแนกได้ 9 ประการ ดังนี้

- 1) การเรียนรู้และทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 2) การมีกลยุทธ์
- 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม
- 4) การมีโครงสร้างที่เหมาะสม

- 5) การมีความคิดเชิงระบบ
- 6) การมีการเสริมอำนาจ
- 7) การมีรูปแบบวิธีการคิด
- 8) การสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้
- 9) การมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรต้น

- (1) เพศ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง
- (2) วุฒิกการศึกษา จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
- (3) ประสบการณ์การทำงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ไม่เกิน 5 ปี 2) 6-10 ปี

3) มากกว่า 10 ปี

(4) ขนาดของโรงเรียน จำแนกเป็น 2 ขนาด คือ โรงเรียนขนาดเล็กจำนวนตั้งแต่ 119 คนลงมา และโรงเรียนขนาดกลางจำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 120- 719 คน

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนในเขตอำเภอ สนามชัยเขต เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเรียนรู้และทำงานร่วมกันเป็นทีม 2) การมีกลยุทธ์ 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม 4) การมีโครงสร้างที่เหมาะสม 5) การมีความคิดเชิงระบบ 6) การมีการเสริมอำนาจ 7) การมีรูปแบบวิธีการคิด 8) การสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้ และ 9) การมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

แบบสอบถามที่มีข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอ สนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน ที่ตรงกับสภาพที่แท้จริงของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน ในเขตอำเภอ สนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 9 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การเรียนรู้และทำงานร่วมกันเป็นทีม 2) การมีกลยุทธ์ 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม 4) การมีโครงสร้างที่เหมาะสม 5) การมีความคิดเชิงระบบ 6) การมีการเสริมอำนาจ 7) การมีรูปแบบวิธีการคิด 8) การสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้ 9) การมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิเพื่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ในการขออนุญาตให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2) ขอนหนังสือจาก สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 242 ฉบับ

4) นำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

1) วิเคราะห์ข้อมูลสถณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว, 2559)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว, 2559)

(4) การวิเคราะห์ค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ จำนวน 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง และ วุฒิการศึกษา จำนวน 2 กลุ่ม คือ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

(5) การวิเคราะห์ค่าทีความแปรปรวนทางเดียว โดยการหาค่าเอฟ ในกรณีการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน จำนวน 3 กลุ่ม คือ 1) ไม่เกิน 5 ปี 2) 6-10 ปีและ 3) มากกว่า 10 ปี และ ขนาดของโรงเรียน จำนวน 2 ขนาด คือ โรงเรียนขนาดเล็ก (นักเรียนตั้งแต่ 119 คน) โรงเรียนขนาดกลาง (นักเรียน 120-719 คน)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

(3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

2. สถิติใช้ตรวจสอบสมมติฐาน

(1) การหาค่าที (Independent t-test)

(2) การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ด้วยการคำนวณหา ค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัดสพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ผู้วิจัยสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.วิเคราะห์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต

สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2

พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ด้าน และปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม รองลงมาได้แก่ ด้านการมีรูปแบบการคิด ด้านการมีกลยุทธ์ ด้านการเรียนรู้ ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการมีความคิดเชิงระบบ ด้านการมีการเสริมอำนาจและด้านการมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการมีโครงสร้างที่เหมาะสม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้

1) ด้านการเรียนรู้และทำงานร่วมกันเป็นทีม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ข้อ ที่ 4 บุคลากรในโรงเรียนมีการเรียนรู้และทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ข้อที่ 5 บุคลากรในโรงเรียนมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อสร้างสรรค์การเรียนรู้ และทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่เสมอ และข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 2 บุคลากรในโรงเรียนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน

2) ด้านการมีกลยุทธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ข้อที่ 3 ผู้บริหารมีการตรวจสอบวิเคราะห์และประเมินแผนกลยุทธ์ก่อนนำไปสู่การปฏิบัติรองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 4 โรงเรียนมีการจัดทำโครงการหรือแผนงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นและอันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 2 โรงเรียนได้กำหนดคณะทำงานที่เชี่ยวชาญในการจัดทำแผนกลยุทธ์

3) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ข้อที่ 3 บุคลากรในโรงเรียนมีความรัก และผูกพันกับวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2 โรงเรียนมีการพัฒนาการเรียนรู้ใหม่ ๆ ของสมาชิกเพื่อให้เกิดการรับรู้และมีแนวคิดร่วมกันทั้งโรงเรียน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 5 บุคลากรในโรงเรียนมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของร่วมกันมีความผูกพันกับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของโรงเรียน

4) ด้านการมีโครงสร้างที่เหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ข้อที่ 1 โรงเรียนจัดโครงสร้างของงานโดยคำนึงถึงหลักการใช้บุคลากรได้ตรงกับความรู้ความสามารถ รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2 โรงเรียนจัดโครงสร้างที่ส่งเสริมและเอื้อต่อการเข้าร่วมในการปฏิบัติงานจากผู้เกี่ยวข้อง อันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 3 โรงเรียนมีการจัดโครงสร้างที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 4 โรงเรียนมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและคล่องตัว และ ข้อที่ 5 โรงเรียนมีการจัดโครงสร้างการมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

5) ด้านการมีความคิดเชิงระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 บุคลากรในโรงเรียนมีการใช้กระบวนการคิดที่มีความเชื่อมโยงกันต่อกันอย่างเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2 บุคลากรในโรงเรียนของท่านใช้เหตุผลที่เหมาะสมในการเสนอความคิด อันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 5 ผู้บริหารโรงเรียนให้การส่งเสริมการพัฒนาการคิดเชิงระบบของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 3 บุคลากรในโรงเรียนของท่านมีการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นลำดับขั้นตอน

6) ด้านการมีการเสริมอำนาจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 3 ผู้บริหารให้อิสระแก่บุคลากรอย่างเต็มที่ในการเลือกวิธีแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 5 ผู้บริหารให้บุคลากรทุกคนมีบทบาทในการควบคุม กิจกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการทำงานอย่างเหมาะสม และอันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 2 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรตัดสินใจเลือกวิธีการในการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง

7) ด้านการมีรูปแบบการคิดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกได้แก่ ข้อที่ 3 บุคลากรมีการคิดหลากหลายรูปแบบเพื่อวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 บุคลากรในโรงเรียนมีการพัฒนาระบบการคิดอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้าย ได้แก่ข้อที่ 2 บุคลากรในโรงเรียนมีการคิดอย่างเป็นระบบ ที่มุ่งพัฒนาโดยรวม ไม่แยกพัฒนาเป็นส่วนใดส่วนหนึ่ง

8) ด้านการเสริมสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ มาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย อันดับแรก ได้แก่ข้อที่ 1 โรงเรียนของท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2 ผู้บริหารโรงเรียนสนับสนุนให้บุคลากรมีการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง และข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ปานกลาง อันดับแรกได้แก่ ข้อที่ 5 ผู้บริหารโรงเรียนของท่านกระตุ้นให้บุคลากรในโรงเรียนได้ตระหนักในความสำคัญของการสร้างและถ่ายโอนความรู้ให้แก่บุคลากรด้วยกัน รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 3 โรงเรียนของท่านจัดให้มีกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (PLC) ระหว่างครูด้วยกันอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 4 บุคลากรในโรงเรียนของท่านมีการนำความรู้เดิมมาเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่เพื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

9) ด้านการมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 3 ผู้บริหารโรงเรียนมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 5 ผู้บริหารมีการนิเทศกำกับติดตามและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายได้แก่ ข้อที่ 2 บุคลากรในโรงเรียนของท่านใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ ข้อที่ 1 โรงเรียนของท่านจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2
จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและขนาดของโรงเรียน

1) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2 ของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2 ของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในด้านการเรียนรู้และทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการมีความคิดเชิงระบบ และด้านการสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2 ของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในช่วงยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของบุคลากรเพื่อให้สามารถปรับตัวและมีศักยภาพมากพอที่จะปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ การ์วิน (Garvin,1993) ที่กล่าวว่าองค์กรแห่ง การเรียนรู้ คือองค์กรที่มีทักษะในการสร้าง ใช้ และถ่ายโอนความรู้ ตลอดจนปรับปรุงรูปแบบพฤติกรรมเพื่อสร้าง ความรู้ใหม่ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เซ็งเก้ (Senge,1990) ที่กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่สมาชิกได้ใช้ศักยภาพ ได้อย่างเสรี งานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติ เรืองฤทธิ์ (2560) ที่ได้ศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดจันทบุรีผลการวิจัยพบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาจังหวัดจันทบุรี สังกัด สพม. เขต 17 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน พบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ตามความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก ปัจจุบันนี้ผู้บริหารโรงเรียนในเขตอำเภอสนามชัยเขต สังกัด สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2 ได้มีการให้โอกาสและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของโรงเรียน ได้แก่ ข้าราชการครู พนักงานราชการ ครูอัตราจ้าง และบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอนได้มีการพัฒนาความรู้

และทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างทั่วถึงและเสมอภาคกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรที่มีเพศต่างกันทาง สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 2 ให้ความสำคัญกับความเสมอภาคของบุคลากรในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองตามภารกิจ และหน้าที่ไม่ยึดถือเอาความแตกต่างทางเพศมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้การสนับสนุน การพัฒนาและใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการปฏิบัติภาระหน้าที่และประการสำคัญคือการสนับสนุน การปฏิบัติงานร่วมกันของครูที่มีเพศและวัยต่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมทางวิชาการและสภาพแวดล้อมทั่วไปของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูติ เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษามัธยมศึกษาผลการวิจัยพบว่าความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สถานศึกษาจำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรภัทร รักชนบท (2564) ได้ศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ด้านการเสริมสร้างและถ่ายโอนการเรียนรู้ พบว่า บุคลากรในโรงเรียนมีการนำความรู้เดิมมาเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่เพื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งบ่งบอกอย่างชัดเจนว่าครูและบุคลากรในโรงเรียนยังไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่เดิมไปเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่ที่ต้องเรียนรู้ในปัจจุบันอย่างแท้จริง ทางโรงเรียนจึงต้องพัฒนาความรู้ความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ของครูและบุคลากรให้มากขึ้น

2) ด้านการมีโครงสร้างที่เหมาะสม พบว่า โรงเรียนมีการจัดโครงสร้างการมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ฝ่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ยังจัดโครงสร้างของการบริหารงานในโรงเรียนยังไม่เหมาะสม ซึ่งทำให้การมอบหมายภารกิจให้กับครูและบุคลากรในโรงเรียนไม่มีความชัดเจน อาจส่งผลถึงสภาพการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับภาระงานในตำแหน่งที่ได้รับการกำหนดไว้หรือการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันมากที่สุด

3) ด้านการมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ พบว่า โรงเรียนจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำสุด ซึ่งแสดงว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ยังมีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้และใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่เพียงพอ ทางโรงเรียนจึงควรนำประเด็นนี้ไปพิจารณาและดำเนินการเพื่อให้มีเทคโนโลยีสำหรับ การเรียนรู้และปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษ่อื่น ๆ ตามความคิดเห็นของคุณ
- 2) ควรมีการศึกษารูปแบบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษ่อื่น ๆ
- 3) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับทักษะการบริหารจัดการองค์กรของโรงเรียนในเขตอำเภอสนมชัยเขต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สุตา มาชะศิริานนท์. (2559). *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฐิติ เรืองฤทธิ์. (2563). *ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. การศึกษามหาบัณฑิต*
คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐกาญจน์ สุวรรณธรา. (2567). *การวิจัยเชิงประยุกต์ทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สุวรรณภูมิ.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2559). *การวิจัยเบื้องต้น*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- วีรภัทร รักชนบท. (2564). *ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา สังกัด*
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สกล บุญสิน. (2565). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ศูนย์บริหารงานวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
ศูนย์บริหารงานวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2565). *แนวทางการดำเนินงานการเปลี่ยนผ่านใน*
บุคคลพิการสำหรับสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 2. (2566). *รายงานผลการนิเทศ ติดตาม*
และประเมินผลการจัดการศึกษา. จะเข้เขต : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
จะเข้เขต 2.
- Krejcie & Morgan. (1970). Determining sample sizes for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.

Garvin. (1993). D. A. Building A Learning Organization. *Harvard Business Review*, 73(4),78–91.

Senge. (1990). *P.M. The fifth discipline: The art and Practice of the learning organization*.

New. York: Doubleday Curryency.

ปัจจัยคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน
ของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชิบะ ประเทศญี่ปุ่น
The Factors Influencing Burnout Among Professional Nurses:
Case Study of Narita Hospital, Chiba Province, Japan

¹สัตตบงกช สัจจิ, ²อัศนีย์ ณ น่าน และ³อนันตพร วงศ์คำ

¹Sattabongkoch Tsuji, ²Aussanee Na nan and ³Anantaporn Wongkam

¹นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น

²⁻³อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น

¹Master of Business Administration, Nation University

^{2,3}Lecturer of Master of Business Administration Program, Nation University

¹Corresponding Author. E-mail: tjrina1129@icloud.com

Received February 5, 2026; Revised April 10, 2026; Accepted April 22, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนาริตะ และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชิบะ ประเทศญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชิบะ ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 121 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชิบะ ประเทศญี่ปุ่น โดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ มิติความไม่เป็นส่วนตัวหรือความเย็นชา มิติความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และมิติความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และคุณค่าของงานตามที่คาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย และอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.40 ส่วนที่เหลือร้อยละ 37.6 เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดมาตรการบริหารจัดการงานพยาบาล การพัฒนานโยบายที่ลดความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนาริตะในระยะยาวต่อไป

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟในการทำงาน; พยาบาลวิชาชีพ; โรงพยาบาลนาริตะ

Abstract

Research article aimed to examine the level of job burnout among professional nurses and to investigate the job characteristic factors influencing burnout among professional nurses at Narita Hospital, Chiba Province, Japan. The sample consisted of 121 professional nurses working at Narita Hospital. Data were collected using a structured questionnaire. The statistical techniques employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and simple regression analysis. The findings revealed that the overall level of job burnout among professional nurses at Narita Hospital was low. When considering each dimension, burnout was ranked in descending order as follows: depersonalization, emotional exhaustion, and reduced personal accomplishment, respectively. The results of hypothesis testing indicated that role conflict or role ambiguity and job value incongruence significantly affected job burnout at the .01 level. Additionally, work-related impacts on mental and physical health, as well as decision-making authority regarding job responsibilities, were found to significantly influence burnout at the .05 level. The model was able to explain 62.40 percent of the variance in job burnout, while the remaining 37.60 percent was attributed to other factors. The findings of this study provide valuable implications for nursing management, particularly in formulating effective managerial measures and policies aimed at reducing burnout risks. Furthermore, the results contribute to the long-term development of service quality at Narita Hospital.

Keywords: Burnout; Professional Nurses; Narita Hospital

บทนำ

ระบบสาธารณสุขของประเทศญี่ปุ่นเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติว่ามีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันโรงพยาบาลในจังหวัดชิบะกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและผลกระทบต่อระบบสาธารณสุข การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของญี่ปุ่นที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วส่งผลให้ความต้องการบริการทางการแพทย์เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (MHLW, 2025) ทั้งนี้ในจังหวัดชิบะมีอัตราผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นในระดับที่น่ากังวลส่งผลให้โรงพยาบาลในจังหวัดต้องรองรับผู้ป่วยที่มีภาวะซับซ้อนและต้องการการดูแลแบบประคับประคองมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันจำนวนบุคลากรทางการแพทย์กลับมีแนวโน้มลดลงอันเนื่องมาจากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและการลาออกของบุคลากรที่มีประสบการณ์ นำไปสู่ความต้องการบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะพยาบาลที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อภาระงานและจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น แม้จะมีความพยายามในการเพิ่มจำนวนพยาบาลผ่านนโยบายการศึกษาและฝึกอบรมก็ตาม สอดคล้องกับ Cabinet Office Japan (2025) พบว่า ประเทศญี่ปุ่นกำลังเข้าสู่ Super-aged Society

โดยมีแนวโน้มผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไปร้อยละ 30 และมีการคาดการณ์ว่าปี 2025 มีแนวโน้มการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยประมาณ 60,000–270,000 คน จากข้อมูลดังกล่าวแสดงถึงสถานการณ์อันน่ากังวลต่อการบริหารจัดการระบบสุขภาพในระดับประเทศที่ต้องรองรับผู้สูงอายุทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทาง การแพทย์ดังเช่นพยาบาลวิชาชีพที่ต้องเผชิญกับความเครียด ความกดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติงาน ชั่วโมงการทำงาน ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะหรือได้รับมอบหมายที่ไม่ตรงตามความสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้ (Maslach, 1982) สอดคล้องกับ วีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ และคณะ (2561) พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ประกอบด้วย ภาระงาน และลักษณะงานเช่นหน่วยงานที่มีโอกาสรับผู้ป่วยหนักหรือการขึ้นปฏิบัติงานแบบเวรผลัดเช้า-บ่าย-ดึก

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดจากความเครียดในการทำงานตลอดเวลาที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ถูกนิยามว่าเป็นภาวะความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ความรู้สึกเห็นห่างหรือเฉยเมยต่อผู้รับบริการ และความรู้สึกไม่มีคุณค่าในงานที่ทำ (World Health Organization, 2019) ในมุมมองเชิงจิตวิทยาองค์การอธิบายว่าภาวะหมดไฟเป็นผลสะสมจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย โดย Maslach & Leiter (2016) ชี้ว่าภาวะหมดไฟมีความเกี่ยวพันกับความไม่สมดุลระหว่างข้อเรียกร้องงาน (job demands) และทรัพยากรที่ได้รับ (job resources) พยาบาลที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความต้องการสูง เช่น ภาระงานหนัก การทำงานเป็นกะ การเผชิญเหตุการณ์คับขัน หรือข้อจำกัดด้านบุคลากร ย่อมมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการเบื่อหน่ายงานในระยะยาว

ในบริบทของจังหวัดชบะ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีทั้งพื้นที่เมืองและพื้นที่ชนบท รวมถึงเป็นที่ตั้งของท่าอากาศยานนานาชาตินาริตะ ทำให้มีโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการประชาชนจำนวนมาก โรงพยาบาลเหล่านี้ จึงเผชิญกับแรงกดดันในการรักษาบุคลากรพยาบาลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร เนื่องจากเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อศักยภาพในการให้บริการและชื่อเสียงของโรงพยาบาลโดยรวม ในขณะที่โรงพยาบาลนาริตะเป็นโรงพยาบาลที่มีภารกิจรองรับประชาชนในพื้นที่อย่างกว้างขวางมีจำนวนผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามโครงสร้างประชากรและความซับซ้อนของปัญหาสุขภาพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องเผชิญกับภาระงานที่เข้มข้น ทั้งด้านการดูแลผู้ป่วยจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกันการสังเกตติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้บริการภายใต้

ข้อจำกัดด้านบุคลากร ซึ่งอาจลดความสามารถในการพักผ่อนของบุคลากรและกระตุ้นการเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โครงสร้างการทำงานของโรงพยาบาลนาริตะมีลักษณะเฉพาะ เช่น การทำงานเป็นกะที่ต้องรับมือกับผู้ป่วยฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง การจัดสรรพยาบาลในบางแผนกที่ต้องใช้ทักษะทางคลินิกขั้นสูง เช่น แผนกฉุกเฉิน ห้องคลอด หรือหอผู้ป่วยวิกฤต นอกจากนี้ความจำเป็นในการประสานงานกับหลายฝ่ายทั้งทีมแพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด และผู้ป่วย ทำให้พยาบาลมีงานที่ต้องดำเนินการควบคู่หลายภารกิจ ซึ่งตามงานวิจัยพบว่าเป็นลักษณะงานที่เพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟ (Dall'Ora et al., 2020) และจากการสำรวจเบื้องต้นของโรงพยาบาลนาริตะยังสะท้อนให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพบางส่วนมีความรู้สึกเหนื่อยล้าสะสมจากการทำงานเป็นเวลานาน ความกดดันในการให้บริการ และการต้องรับมือกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่หลากหลาย ขณะเดียวกันบทบาทการดูแลเชิงคุณภาพ เช่น การจัดทำเอกสารตามมาตรฐาน HA การรายงานตัวชี้วัดคุณภาพ และการทบทวนแผนการพยาบาล ทำให้ลักษณะของงานเพิ่มความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามการศึกษาศักยภาพลักษณะงานที่ปฏิบัติและภาวะหมดไฟในบริบทของโรงพยาบาลนาริตะยังมีจำกัด แม้จะมีงานวิจัยในประเทศไทยที่กล่าวถึงภาวะหมดไฟของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน แต่ยังไม่มีการศึกษาศักยภาพลักษณะงานเฉพาะของโรงพยาบาลนาริตะ ซึ่งมีปัจจัยเชิงบริบทอื่นได้แก่ ขนาดโรงพยาบาลการกระจายกำลังคน ระบบบริหารจัดการงานพยาบาล และภาระงานเฉพาะทางในแผนกต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนาริตะ เพื่อให้เข้าใจกลไกภายในงานพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าและภาวะหมดไฟ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดมาตรการบริหารจัดการงานพยาบาล การออกแบบงานที่เหมาะสม การจัดทำระบบสนับสนุนบุคลากรที่ตรงจุด และการพัฒนานโยบายที่มุ่งลดความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล รวมถึงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนาริตะในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชិปะ ประเทศญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชิปะ ประเทศญี่ปุ่น

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยคุณลักษณะของงานส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของงานส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น โดยใช้แนวคิดของ Maslach (1982) ซึ่งแบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) มิติความไม่เป็นส่วนตัวหรือความเย็นชา (Depersonalization) และมิติความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (Reduced Personal Accomplishment) และปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คุณลักษณะของงาน

1. ผลตอบแทนสอดคล้องกับภาระงานและความทุ่มเท
2. งานมีความซับซ้อนและเร่งรีบบ่อยครั้ง
3. งานที่รับผิดชอบมีปริมาณมากเกินความสามารถที่จะจัดการได้
4. มีเวลาในการพักผ่อนไม่เพียงพอต่อการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ
5. การทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย
6. มีความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่
7. ขาดอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
8. งานที่ทำไม่มีคุณค่าตามที่คาดหวัง

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

1. มิติความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)
2. มิติความไม่เป็นส่วนตัวหรือความเย็นชา (Depersonalization)
3. มิติความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (Reduced Personal Accomplishment)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อสรุปผลการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 171 คน ครอบคลุมพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก แผนกฉุกเฉิน ICU/CCU ห้องผ่าตัด และแผนกเฉพาะทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนาริตะที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ 1) มีใบประกอบวิชาชีพพยาบาล 2) ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาริตะอย่างน้อย 6 เดือน และ 3) ยินยอมเข้าร่วมการตอบแบบสอบถามการคัดเลือกโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างสำหรับประชากรจำกัด (Finite Population) ตามแนวคิดของ Krejcie & Morgan หาขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดแบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แผนก/หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน และบทบาทในครอบครัว ส่วนที่ 2 ข้อคำถามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ปริมาณงานที่รับผิดชอบ ความซับซ้อนและเร่งรีบ อำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ผลตอบแทนสอดคล้องกับภาระงานและความทุ่มเท เวลาในการพักผ่อนต่อการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ คุณค่าของงานตามที่คาดหวัง และการทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น ประกอบด้วย มิติความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) มิติความไม่เป็นส่วนตัวหรือความเย็นชา (Depersonalization) และความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นข้อคำถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) และส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยโดยทำการทดสอบความเที่ยงตรงกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหาและปริมาณของข้อคำถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item Variable Congruence Index) พบค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.80 จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีลักษณะคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 คน พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.89 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 121 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกและเก็บข้อมูลทาง Online ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้วได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายเพื่อหาค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น สามารถสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 90.10 อายุ 25-30 ปี ร้อยละ 57.90 สถานภาพสมรส ร้อยละ 57.90 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 5-10 ปี ร้อยละ 53.72 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 49.60 บทบาทในครอบครัวส่วนใหญ่เป็นเสาหลักของครอบครัว/หารายได้เข้าครอบครัว ร้อยละ 89.30

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น โดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดโดยเรียงลำดับ พบว่า ระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับภาระงานและความทุ่มเทของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และงานของท่านมีความซับซ้อนและเร่งรีบบ่อยครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย ได้แก่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีปริมาณมากเกินไปจนความสามารถที่จะจัดการได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 และท่านมีเวลาในการพักผ่อนน้อยไม่เพียงพอต่อการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ตามลำดับ

ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่นโดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับพบว่าอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน ได้แก่ มิติความไม่เป็นส่วนตัวหรือความเย็นชา

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 มิติตความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 มิติตความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 ตามลำดับ

มิติตด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์โดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านรู้สึกพลังงานในการทำงานลดลงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ท่านรู้สึกอ่อนล้าหมดแรงเมื่อจบการทำงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 ท่านรู้สึกหมดแรงที่จะรับมือกับความต้องการของผู้ป่วย/ญาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 ท่านรู้สึกเครียดจนมีผลต่อสุขภาพกายและใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 และท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากความเครียดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 ตามลำดับ

มิติตด้านความไม่เป็นส่วนตัวหรือความเย็นชาโดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านรู้สึกที่ไม่อยากมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเกินความจำเป็น และท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติในที่ทำงานเป็นตามหน้าที่ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 ท่านรู้สึกว่าการทำงานเป็นเพียงหน้าที่ที่จะต้องทำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 และท่านรู้สึกไม่ค่อยสนใจหรือเฉยเมยต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและท่านรู้สึกว่าการทำงานไม่มีความหมายหรือคุณค่าเท่าที่ควรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ตามลำดับ

มิติตด้านความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำโดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าผลงานที่ทำไม่ให้คุณค่าหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานได้ไม่ดีพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ท่านรู้สึกไม่ภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และท่านรู้สึกว่าตนเองไม่สำคัญสำหรับทีมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า ปัจจัยลักษณะงานส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และคุณค่าของงานตามที่คาดหวัง มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 การทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย มีค่า Sig เท่ากับ 0.038 และอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีค่า Sig เท่ากับ 0.032 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 1 โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$Y = 0.458 + 0.131(\text{อำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ}) + 0.208 (\text{ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่}) + 0.274(\text{คุณค่าของงานตามที่คาดหวัง}) + 0.148(\text{การทำงานส่งผลกระทบท่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย})$

ตัวแปรต้น (Independent Variable)	B	Beta	t	Sig	ระดับนัยสำคัญ
อำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	0.131	0.135	2.12	0.032	0.05
ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่	0.208	0.220	3.45	0.000	0.01*
คุณค่าตามที่คาดหวัง	0.274	0.285	4.12	0.000	0.01*
การทำงานส่งผลกระทบท่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย	0.148	0.150	2.07	0.038	0.05*
ค่าคงที่(Constant)	0.458	-	-	-	-

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลนาริตะ จังหวัดชบะ ประเทศญี่ปุ่น ได้แก่ ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และ คุณค่าของงานตามที่คาดหวัง รวมถึง การทำงานที่ส่งผลกระทบท่อสุขภาพจิตหรือร่างกาย และอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ปรากฏว่าตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และคุณค่าของงานมีอิทธิพลสูงต่อภาวะหมดไฟ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับแรงจูงใจภายในและความรู้สึกถึงความสำเร็จในงาน พยาบาลที่ต้องเผชิญกับบทบาทที่ไม่ชัดเจนหรือขัดแย้งจะเกิดความเครียด ความกังวล และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์มากขึ้น ทำให้เกิด Emotional Exhaustion และ Depersonalization ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Job Characteristics Model ของ Hackman & Oldham (1976)

ที่ระบุว่าลักษณะงานและความชัดเจนของบทบาทเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากนี้ การรับรู้ถึงคุณค่าของงานตามที่คาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจภายใน หากงานไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของตนเอง จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจและอ่อนล้าส่งผลให้ความรู้สึกมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งสอดคล้องกับ Maslach & Leiter (2016) ที่ระบุว่าความรู้สึกเหนื่อยล้าและขาดความรู้สึกถึงความสำเร็จเป็นองค์ประกอบสำคัญของภาวะหมดไฟ

ในขณะที่ตัวแปรการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตหรือร่างกายและอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบมีอิทธิพลระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องด้วยความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลและบริบทของแผนกพยาบาลที่สามารถบริหารความเครียดและวางแผนการทำงานได้ดีอาจลดผลกระทบของความเหนื่อยล้าและภาวะหมดไฟได้ อำนาจการตัดสินใจสูงสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและลดความเครียดได้บ้าง แต่ไม่ได้เป็นตัวแปรหลักในการป้องกันภาวะหมดไฟเพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลในมิติความมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานมีความซับซ้อน เร่งรีบ และขาดเวลาในการพักผ่อนส่งผลให้ความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้น หรือแม้กระทั่งการทำงานต่อเนื่องหลายชั่วโมงหรือเกิน 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟสูงถึง 4.4 เท่า (กษามาส วิชัยดิษฐ์, 2565) นอกจากนี้การขาดการสนับสนุนทางสังคมยังเพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างชัดเจน (ศรุตานนท์ ขอบประดิษฐ์, 2563) เป็นทิศทางเดียวกับ Dall'Ora et al. (2020) ที่ระบุว่าชั่วโมงทำงานและความเร่งด่วนของงานสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าภาวะหมดไฟเกิดจากความสมดุลระหว่างภาระงาน ความชัดเจนของบทบาท ความรู้สึกมีคุณค่าในงานและความสามารถในการปรับตัวของพยาบาล ซึ่งตัวแปรบางตัวอาจส่งผลสูงและบางตัวส่งผลปานกลางขึ้นอยู่กับลักษณะงานและบริบทการทำงานของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แม้ว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนาริตะจะอยู่ระดับน้อย อย่างไรก็ตามปัจจัยลักษณะงานดังเช่นการทำงานส่งผลกระทบต่อด้านสุขภาพจิตหรือร่างกาย ทั้งนี้วิชาชีพพยาบาลต้องให้บริการผู้ป่วย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรให้ทำงานได้อย่างมีความสุข มีความสมดุลในชีวิตการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งอาจมีข้อดีในการตอบแบบสอบถาม เช่น ความเกรงใจ ความกังวลต่อภาพลักษณ์ทางวิชาชีพ หรือความกลัวผลกระทบต่อการทำาน ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลไม่สะท้อนสภาพความเป็นจริงได้อย่างสมบูรณ์ จึงควรทำการวิจัยแบบผสมผสานวิธี เพื่อสะท้อนความเป็นจริงได้

เอกสารอ้างอิง

- กษามาส วิชัยดิษฐ์ และคณะ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรสุขภาพ. *วารสารวิจัยทางการแพทย์พยาบาล*, 40(2), 45–59.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ, บุญเต็ม แสงดิษฐ์ และ ทศพร วิมลเก็จ. (2561). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร. *เวชสารแพทย์ทหารบก*, 71(3), 163–172.
- ศรุตานนท์ ขอบประดิษฐ์. (2563). *การสำรวจระดับ Burnout ของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- Cabinet Office Japan. (2025). *Annual Report on the Aging Society*. Japan: Cabinet Office.
- Dall'Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). Burnout in nursing: A theoretical review. *Human Resources for Health*, 18(1), 1–17.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Work redesign*. Addison-Wesley.
- Maslach C. and Jackson SE. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. Social Psychology of Health and Illness.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*. Academic Press.

- Ministry of Health, Labour and Welfare. (2025). *White paper on health, Labour and Welfare: future population projections*. Japan: Government printing Office Ministry of Health, Labour and Welfare.
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. Retrieved November 18, 2025, from https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en.

กลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทยกับความมั่นคงใหม่:กรณีศึกษาของกลุ่มชาติพันธุ์กวย

จังหวัดสุรินทร์

Thai Local Ethnic Groups with New Security: Case Study of the Kuy Ethnic Groups in Surin Province

¹ลลิตเดช วงศ์ปรีชา, ²วรรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์, ³ชาญชัย บัญชาพัฒน์คักตา และ ⁴กานแก้ว ปัญญาไทย

¹Sittidet wongpraty, ²Wannaporn Buddhapoompitak, ³Chanchai Bunchapattanaskda and ⁴Kabkaew Punyathai

^{1,4}คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

^{2,3}บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

^{1,4}Faculty of Law and Political Science, Northern College

^{2,3}Graduate School, Stamford International University

²Corresponding Author. E-mail: ple2209@hotmail.com

Received March 12, 2026; Revised April 17, 2026; Accepted April 27, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์กวย จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่ออนุรักษ์สืบสานต่อยอดวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์กวย จังหวัดสุรินทร์ และ 3) เพื่อหาแนวทางสร้างมูลค่าเพิ่มเศรษฐกิจเชิงวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์กวย การศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มชาติพันธุ์กวยเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทย มีประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ชนบทธรรมเนียม ประเพณี วิถีชีวิต ภาษา อุปนิสัย เป็นของตนเองมาอย่างยาวนานและมีความเชื่อมโยงกับกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันในประเทศเพื่อนบ้านกับ ลาว กัมพูชาและเวียดนาม จึงเป็นหุ้นส่วนความมั่นคงระหว่างรัฐที่สามารถสร้างเศรษฐกิจชุมชนและความมั่นคงใหม่ร่วมกัน 2) ปัจจุบันยังคงมีวัฒนธรรม ประเพณีที่มีคุณค่าในเชิงเศรษฐกิจ การเมือง และภูมิรัฐศาสตร์ทั้งระดับชุมชนท้องถิ่นและประเทศเพื่อนบ้านที่ต้องเร่งอนุรักษ์ฟื้นฟู โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์ และ 3) แนวทางสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจเชิงอุตสาหกรรม วัฒนธรรม ประกอบด้วย 3.1) รัฐบาลต้องมีนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่ชัดเจน 3.2) พัฒนาชุมชนให้สามารถใช้เทคโนโลยีอุตสาหกรรมวัฒนธรรมเพื่อการแข่งขันและยกระดับธุรกิจชุมชน 3.3) ภาครัฐ ภาคเอกชนและกลุ่มชาติพันธุ์กวยต้องบูรณาการความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์ของตนให้เข้มแข็งสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในบริบทความมั่นคงใหม่

คำสำคัญ : ความมั่นคงใหม่; กลุ่มชาติพันธุ์กวย; จังหวัดสุรินทร์

Abstract

The objectives of this research aimed to: 1) to study the cultural context of the Thai local community of the Kui ethnic group in Surin Province and 2) to preserve and continue the culture of the Thai local community

of the Kui ethnic group. and 3) to find ways to create a value-added cultural economy for local communities of the Kui ethnic group. The study mainly used qualitative research methodologies. The results showed that 1) the Kui ethnic group is a local ethnic group in Thailand. It has its own history, culture, traditions, lifestyle, language, and character for a long time and is linked to the same ethnic groups in neighboring countries, such as Laos, Cambodia, and Vietnam, so it is an inter-state security partnership that can create a new community economy and security together. Nowadays, there is still a culture. Traditions with economic value, both at the local community level and in neighboring countries, need to be accelerated in terms of conservation and restoration. The Sufficiency Economy Philosophy is applied creatively, and 3) the main guidelines for creating added value in the cultural industry economy consist of 3.1) The government must have clear policies and strategies for the economic development of ethnic communities. 3.2) Develop communities to use cultural industry technology for competition and enhance community businesses. The private sector and the Kui ethnic group must integrate cooperation and participate in the restoration of their ethnic cultures to be strong enough to accommodate changes in the new security context.

Keywords: New Security; Kuy Ethnic Groups; Surin Province

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นศตวรรษแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วรุนแรงและมีความเป็นพลวัตทุกมิติ เป็นโลกของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยกระจายเป็นวงกว้างสู่สังคมชุมชนโลก เกิดการเชื่อมโยงทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การทหาร ฯลฯ ส่งผลต่อพฤติกรรมของประชากรโลก เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยากจะคาดเดาและซับซ้อน จึงมีผลต่อความมั่นคงทุกมิติเกิดเป็น “ความมั่นคงใหม่” (New Security) ที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สิ่งแวดล้อม อาชญากรรมข้ามชาติทางผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตมนุษย์ จึงต้องตระหนักถึงการสร้างความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์ร่วมกัน โทมัส พิเก็ตตี (2566); โลอี อุ่นทะยา และปณิธานอยหลบลู (2564)

ปัจจุบันกลุ่มชาติพันธุ์และชนกลุ่มน้อยมีประชากรอยู่ทุกประเทศและมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั่วโลกและต่างประสบปัญหาความเหลื่อมล้ำกับการอยู่ร่วมกับชนกลุ่มใหญ่ของประเทศซึ่งเป็นทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำและเป็นจุดอ่อนให้ถูกแทรกแซงจากภายนอกประเทศในการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ แต่ขณะเดียวกันกลุ่มชาติพันธุ์ชนกลุ่มน้อยก็มีอารยธรรม วัฒนธรรมที่มีรากเหง้าของตน และมีคุณค่าและเป็นพลังในการขับเคลื่อน (Soft Power) ที่สำคัญทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง Bran Finance (2023)

ประเทศไทยเป็นประเทศสังคมพหุวัฒนธรรม ประกอบด้วยประชากรที่มีความหลากหลายกลุ่มชาติพันธุ์ประมาณ 60 กลุ่มชาติพันธุ์ พระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ (2568) แต่มีความเป็นหนึ่งเดียวในความเป็นไทยคือ วัฒนธรรมความเป็นไทยที่มีมาอย่างยาวนานและกำลังถูก

ท้าทายจาก”ความมั่นคงใหม่” (New Security) ที่ส่งผลต่อความมั่นคงมนุษย์ (Human Security) ของไทย ทั้งประชากรที่อยู่เดิมและประชากรที่ใหม่ซึ่งต่างวัฒนธรรม

กลุ่มชาติพันธุ์ไทยเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทย ที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมา ส่วนใหญ่อยู่อย่างหนาแน่นในพื้นที่อีสานใต้ของไทย ประกอบไปด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ สุรินทร์ นครราชสีมา เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทยที่มีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา ค่านิยม อัตลักษณ์ ฯลฯ เป็นของตนเองอย่างเข้มแข็งเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีผลต่อภูมิรัฐศาสตร์และความมั่นคงใหม่ทั้งในพื้นที่อีสานใต้ และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากมีกลุ่มชาติพันธุ์ไทยอยู่จำนวนมากและมีวัฒนธรรมประเพณีที่เข้มแข็ง

“วัฒนธรรมคือรากฐานของความมั่นคงใหม่ทุกมิติ” UNESCO (2022–2024); United Nations Development Programme (2022) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษากลุ่มชาติพันธุ์และชนเผ่าต่าง ๆ มาอย่างยาวนาน และเห็นว่า กลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทย “ไทย” เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการศึกษาและจะเป็นตัวแบบพื้นฐานของการศึกษาที่จะเป็นประโยชน์อย่างกว้างขวางสู่เศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็งและสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาบริบทวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์ไทย จังหวัดสุรินทร์
- 2) เพื่ออนุรักษ์สืบสานต่อยอดวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์ไทย จังหวัดสุรินทร์
- 3) เพื่อหาแนวทางสร้างมูลค่าเพิ่มเศรษฐกิจชุมชนจากวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์ไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎี

Park et al. (2024); CW Mills (2008) ได้สรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กลุ่มชาติพันธุ์และชนกลุ่มน้อย ประกอบด้วยทฤษฎีระบบใหม่ 2 กลุ่มทฤษฎี คือ

1) ทฤษฎีการกีดกันนิยม (Functionalism Theory) ที่เชื่อว่าทุกสังคมจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีหน้าที่แตกต่างกัน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันได้ คือ ค่านิยมและการกลมกลืนทางการเมืองและเงื่อนไขในการอยู่ร่วมกัน ประกอบด้วย 1) ให้ความเสมอภาคทางกฎหมายในการอยู่ร่วมกัน โดยให้กลุ่มชาติพันธุ์และชนกลุ่มน้อยมีส่วนร่วม 2) ลดความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มที่ครอบงำกับกลุ่มชาติพันธุ์ และ 3) การทำให้เกิดการผสมกลมกลืนกันระหว่างชนกลุ่มใหญ่กับกลุ่มชาติพันธุ์ ในกลุ่มการกีดกันนิยมยังประกอบด้วยทฤษฎีระดับเล็กคือ ทฤษฎีการผสมกลมกลืน (Assimilation Theories–

Melting Pot assimilation) OECD (2021) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการผสมกลมกลืน คือ 1) การทำให้เกิดการผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม เอกลักษณ์ ทัศนคติ การอยู่ร่วมสังคมเดียวกันและการยอมรับการเป็นพลเมือง 2) การทำให้เกิดความเสมอภาคทางสังคม กฎหมาย การยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2) ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) เชื่อว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง คือความไม่เสมอภาคทางเชื้อชาติ ซึ่งจะทำให้เกิดการเอาเปรียบกลุ่มคนกลุ่มใหญ่และกลุ่มชาติพันธุ์เป็นกลุ่มรองที่ขาดอำนาจการต่อรอง จนทำให้เกิดความขัดแย้ง ในกลุ่มของทฤษฎีความขัดแย้งประกอบด้วยทฤษฎีย่อยอีก 5 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีชนชั้นนำ (Caste Theory) 2) ทฤษฎีอาณานิคม (Colonialism Theory) 3) ทฤษฎีการแบ่งชนชั้น (Split-Class Theories) 4) ทฤษฎีการแบ่งตลาดแรงงาน (Split-Labor Market Theories) และ 5) ทฤษฎีชนชั้นนำและการเมืองท้องถิ่น (Elite Theory) โดยในด้านของกฎหมายและนโยบายรัฐมักถูกออกแบบมาเพื่อรักษาสถานะและผลประโยชน์ของชนชั้นนำหรือกลุ่มชาติพันธุ์หลัก ดังนี้ 1) ความไม่เสมอภาค: การปฏิเสธสิทธิความเป็นพลเมือง (เช่น ปัญหาคนไร้สัญชาติ) หรือการกีดกันการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ การศึกษา และสาธารณสุข 2) ผลกระทบด้านความมั่นคงใหม่: นโยบายเหล่านี้สร้าง "ความไม่มั่นคงทางการเมืองและส่วนบุคคล" ให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ เมื่อพวกเขาไม่มีสถานะทางกฎหมาย พวกเขาจึงเสี่ยงต่อการถูกดำเนินคดี การใช้แรงงานทาส หรือการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งล้วนเป็นภัยคุกคามด้านความมั่นคงใหม่ข้ามพรมแดนทั้งสิ้น

จากทฤษฎีดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ในกรอบความมั่นคงใหม่ การเคลื่อนไหวของกลุ่มชาติพันธุ์ไม่ใช่กฎที่มุ่งล้มล้างรัฐ แต่คือ การเรียกร้อง "ความมั่นคงของมนุษย์" (Human Security) เพื่อให้ได้รับสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคกลับคืนมา ซึ่งทฤษฎีความขัดแย้งแสดงให้เห็นถึงปัญหาความมั่นคงรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มชาติพันธุ์ เช่น ผู้อพยพ, การค้ามนุษย์, ความยากจนเชิงโครงสร้างมีรากฐานมาจากการขาดความเสมอภาคทางอำนาจและทรัพยากร การจะแก้ปัญหาคความมั่นคงใหม่ได้อย่างยั่งยืนจากทฤษฎีการ기능นิยม (Functionalism Theory) ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) สรุปได้ว่าสังคมชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ จะประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ 1. ปัจจัยการอยู่ร่วมกันโดยมีภาระหน้าที่ของแต่ละชุมชนมีค่านิยม การกล่อมเกลางานสังคมและการเมือง มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมจนเกิดการผสมกลมกลืนภายใต้ความเสมอภาคทางกฎหมาย สังคม การยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมต่อกัน 2. ทุกสังคมการอยู่ร่วมกันย่อมมีความขัดแย้งกันทั้งภายในสังคมของตนเองและผู้ต่างวัฒนธรรม ผู้นำของแต่ละชุมชนจะเข้ามาแก้ปัญหาตามภาระของตนและ 3. ปัจจัยที่เกิดจากความเกี่ยวพันระหว่างกันทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของกลุ่มชาติพันธุ์ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศจะมีผลต่อการอยู่ร่วมกันตลอดจนความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

วัฒนธรรมที่ต้องมีการจัดการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นทฤษฎีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยนี้ได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดอื่น ๆ

ในงานของ พิมพลภัส พันธุ์สวนทอง (2023) ให้ความเห็นว่า การตลาดแนวใหม่ที่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันคือการตลาดควอนตัม (Quantum Marketing) ปัจจัยสำคัญคือ 1) ภาพลักษณ์ของแบรนด์และความเชื่อถือของผู้บริโภค 2) เข้าใจโครงสร้างทางธุรกิจและการเงินยุคใหม่ 3) ต้องมีวิสัยทัศน์ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และ 4) ต้องมีตรรกะและเหตุผลเข้าใจความต้องการของตลาด

งานของสำนักกรรมการมหาราช คณะกรรมการขับเคลื่อนสืบสานศาสตร์พระราชาสภาการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศ (2560) ศาสตร์พระราชาสถาบันพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เห็นว่าเป็นศาสตร์ที่สำคัญมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนา ป้องกัน แก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์แก่เหล่าพสกนิกรและมวลมนุษยชาติให้ดำรงชีวิตอย่างมั่นคงและยั่งยืน พระองค์ทรงเน้นเรื่องการพัฒนา “คน” หมายถึง “การกระทำใด ๆ ต้องระเบิดจากข้างใน” ให้เกิดความเข้าใจ เข้าถึงและพัฒนา หัวใจของศาสตร์พระราชา มี 3 ประการ คือ 1) ศาสตร์แห่งการพัฒนา (Science of development) 2) ศาสตร์แห่งการครองตน (Science of behavior) และ 3) ศาสตร์แห่งการอยู่ร่วมกัน (Science of co-existence) โดยใช้หลักการทำให้เห็นเป็นที่ประจักษ์การให้องค์ความรู้ด้านวิชาการและการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม ศิลธรรมและประการสุดท้ายการนำผลการค้นพบไปเผยแพร่ เป็นต้นแบบสาธารณะ

งานของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (2564) เห็นว่า ในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรุนแรงซับซ้อนและเป็นพลวัต พฤติกรรมของคนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ทั้งในมิติทางสังคมและเทคโนโลยีและสถาบันเกิดระบอบประชาธิปไตยแบบตัวแทนภาคประชาสังคมต้องปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์อย่างท้าทายเพื่อความอยู่รอดเพื่อเตรียมการพัฒนาคูณภาพคนให้สอดคล้องกับความต้องการทักษะ องค์ความรู้ และคุณลักษณะของโลกศตวรรษที่ 21 ซึ่ง United Nations Development Programme (2022) ; United Nations (2022) ; สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) เห็นว่าความมั่นคงใหม่คือความมั่นคงครอบคลุมทุกมิติเป็นภัยคุกคามหลายรูปแบบรวมทั้งสงคราม, ปัญหาพรมแดนและภัยรูปแบบใหม่ที่หลากหลายเป็นความมั่นคงมนุษย์ที่ซับซ้อนและเชื่อมโยงกับการแก้ไขปัญหาจึงต้องใช้คนเป็นศูนย์กลางจึงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นทิศทางการพัฒนาประเทศระยะยาวมุ่งสร้างความมั่นคงทุกมิติ ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนและลดความเหลื่อมล้ำ จากแนวคิดดังกล่าว พบว่า การแก้ไขปัญหาความมั่นคงใหม่ที่กำลังท้าทายสังคมปัจจุบัน ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพกลุ่มชาติพันธุ์และชนเผ่าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

นอกจากนั้นในงานวิจัยโสภี อุ่นทะยา และปณิดา น้อยหลบลูเลา (2564) เห็นว่าในกลุ่มชาติพันธุ์มีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ การเรียนรู้อัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำความเข้าใจองค์ความรู้ในการเข้าใจโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือ พัฒนาให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านคุณค่าและมูลค่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรภาคธุรกิจอยู่ได้ คือ การเรียนรู้วัฒนธรรมของนานาชาติประเทศเพื่อความสะดวกในการค้าและการลงทุน และงานของ โทมัส พิกเก็ตตี (2566) เห็นว่าความเหลื่อมล้ำในการอยู่ร่วมกันของสังคมทุกระดับเป็นเรื่องปกติในศตวรรษที่ 21 ความเหลื่อมล้ำในทางเศรษฐกิจจะเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่ร่วมกันของสังคมทุกระดับ ปัจจัยสำคัญในการแก้ไขปัญหาคือ 1. ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา 2. ภาครัฐภาคธุรกิจภาคประชาสังคมต้องบูรณาการต้องจัดสรรความรู้ใหม่ให้กับสังคม

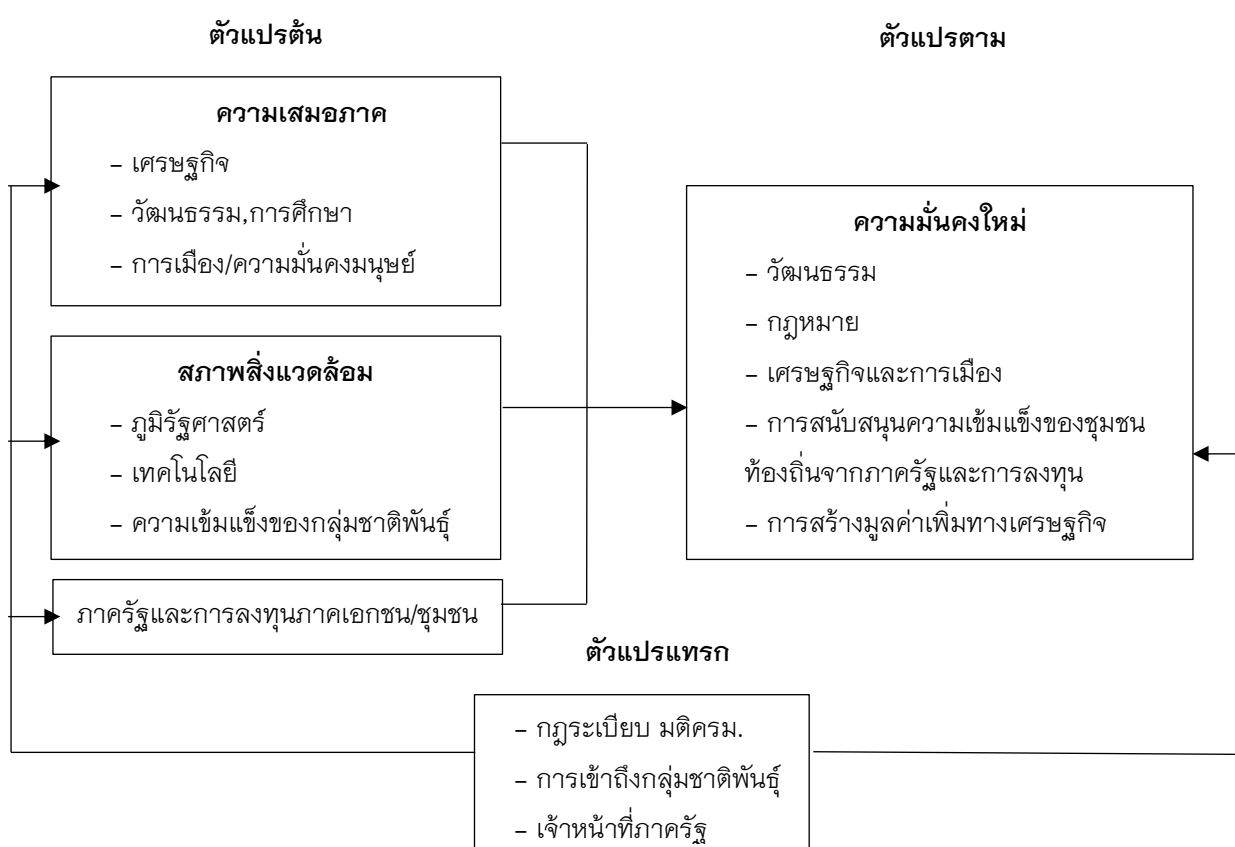
จากแนวคิดดังกล่าวจะพบว่าศตวรรษที่ 21 เป็นศตวรรษที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วรุนแรงและท้าทายมีความเป็นพลวัต เป็นศตวรรษแห่งความท้าทายของทุกสรรพสิ่งที่จะต้องต่อสู้เพื่อความอยู่รอดของสังคมทุกระดับ ตั้งแต่ระดับรากหญ้า ระดับประเทศและระดับนานาชาติ ปัจจัยที่สำคัญคือ 1. เพื่อความมั่นคงของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม 2. เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการอยู่ร่วมกันของทุกระดับ และ 3. เพื่อป้องกันการรุกรานของผู้ที่แข็งแกร่งกว่า

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานของ Malakhov & Korobkov (2024) ได้ศึกษารัฐบาลเกี่ยวกับเปลี่ยนแนวทางจาก "พหุวัฒนธรรมแบบเสรี" (Liberal Multiculturalism) ไปสู่ "การกลืนกลายเชิงโครงสร้าง" โดยใช้แนวคิดความมั่นคงเป็นตัวนำ โดยรัฐได้พยายามทำให้กลุ่มชาติพันธุ์กลายเป็น "กลุ่มทางวัฒนธรรมที่ไม่มีอำนาจทางการเมือง" รวมถึงงานของ Nagashima, T.; Harpaz, Y., & Mateos, P. (2023); Vink, M., Schmeets, H., & Panichella, N. (2021) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคคลสองสัญชาติ (Dual Citizenship) ในมิติของความขัดแย้ง ภูมิรัฐศาสตร์ พบว่าสัญชาติซ้ำซ้อนถูกเปลี่ยนสถานะจากสิทธิส่วนบุคคลไปเป็น "เครื่องมือเชิงยุทธศาสตร์" รัฐต้นทางใช้อิทธิพลทางวัฒนธรรมและกฎหมายสัญชาติเพื่อสร้างความแตกแยกภายในรัฐเจ้าบ้าน ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์กลายเป็นประเด็นความมั่นคง และทำลายความไว้วางใจในการอยู่ร่วมกัน ขัดขวางกระบวนการหลอมรวมทางวัฒนธรรม ตลอดจนปัจจัยด้าน อิทธิพลทางวัฒนธรรม จากรัฐแม่ ทำให้รัฐเจ้าบ้านเกิดความระแวงและสร้างนโยบายที่จำกัดสิทธิบางประการ เช่น การดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือการเข้าถึงงานด้านความมั่นคง สิ่งนี้ส่งผลกระทบต่อ ความเสมอภาคของกลุ่มชาติพันธุ์ โดยตรง และเมื่อมีการแทรกแซงระหว่างรัฐเกิดขึ้น บุคคลสองสัญชาติมักตกเป็นเหยื่อของ "การเลือกข้าง" ทำให้การถือสองสัญชาติ ในบางกลุ่มชาติพันธุ์กลายเป็นตราบาปทางสังคม ซึ่งขัดขวางการหลอมรวมทางวัฒนธรรม และความเสมอภาค

และในงานของ Andrea Carlà & Constantin, S. (2025) ที่ศึกษากระบวนการที่รัฐเปลี่ยนเรื่อง "ความหลากหลาย" ให้กลายเป็น "เรื่องความมั่นคง" (Securitization) โดยพบว่ารัฐมองกลุ่มชาติพันธุ์เป็นภัยคุกคามและทำให้เกิด "วงจรวิฤต" (Vicious Circle) ที่ทำให้รัฐใช้มาตรการกักเว้นหรือกฎหมายพิเศษคุมเข้ม ซึ่งยิ่งผลักดันให้กลุ่มชาติพันธุ์ออกห่างจากสังคมและกลายเป็นปัญหาความมั่นคงและพระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ พ.ศ.2568 พบว่า เจตนารมณ์ของกฎหมายคือเพื่อส่งเสริมตามรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2560 มาตรา 70 โดยให้ความสำคัญการคุ้มครองสิทธิทางวัฒนธรรมของทุกกลุ่มชาติพันธุ์ไทยอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติบนหลัก 3 ประการ คือ 1) คุ้มครองวิถีชีวิต 2) ส่งเสริมศักยภาพ และ 3) สร้างความเสมอภาค

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่าในศตวรรษที่ 21 เป็นศตวรรษแห่งความท้าทาย ปัจจัยสำคัญคือ 1) เพื่อความมั่นคงของมนุษย์ 2) เพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีคุณค่า และความมั่นคงใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 3) การคงอยู่และการล่มสลายทางวัฒนธรรมของมวลมนุษย์ 4) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีขั้นสูง 5) สงครามและความขัดแย้งทุกระดับจึงสามารถนำมาเป็นกรอบเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

ศึกษาเฉพาะชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์ (423 หมู่บ้าน 17 อำเภอ) มีจำนวนประชากรประมาณ 69% ของจังหวัดสุรินทร์ ประชากรจังหวัดสุรินทร์จำนวน 1,360,245 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์, 2567)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตระยะเวลา

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 ตุลาคม 2568 (ระยะเวลา 2 ปี)

การวิจัยกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นเป็นการวิจัยที่มีความสำคัญละเอียดลึกซึ้งทุกขั้นตอน เป็นการศึกษาวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นที่เกิดจากอารยธรรมโบราณของกลุ่มชาติพันธุ์กุ่มที่ตกทอดจากรุ่นสู่รุ่นมาอย่างยาวนาน จึงมีอิทธิพลต่อการต่อยอดสืบสานทุกมิติในยุคร่วมสมัย (Contemporary era) และมีความเป็นพลวัต (Dynamic) จึงใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก โดยใช้ 1) การเก็บข้อมูลเอกสารทุติยภูมิ เอกสารทางราชการ วิชาการ ระเบียบคำสั่งมติคณะรัฐมนตรี พระราชบัญญัติฯ 2) การเก็บวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ (Formal interview) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วมการ (Non-participant Observation) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทยกับความมั่นคงใหม่: กรณีศึกษา กลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาบริบทวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่ออนุรักษ์สืบสานต่อยอดวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์ และ 3) เพื่อหาแนวทางสร้างมูลค่าเพิ่มเศรษฐกิจเชิงวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม โดยผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. บริบทวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์ พบว่ากลุ่มชาติพันธุ์กุ่มเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจการเมืองและภูมิรัฐศาสตร์ที่สำคัญ มีประวัติศาสตร์ความเป็นมา มีภาษา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีของตน มีคุณค่าต่อการเชื่อมโยงประวัติศาสตร์และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและเป็นชุดวัฒนธรรมอย่างมีคุณค่า ซึ่งเป็นผลมาจากการที่กลุ่มชาติพันธุ์กุ่มมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่รุ่งเรืองในอดีต

คือ “อาณาจักรขอมโบราณ” และมีประชากรกลุ่มชาติพันธุ์กุ่มทั้ง 4 ประเทศ (ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม) รวมประมาณ 4 ล้านคนเศษ จึงมีความสำคัญต่อการร่วมมือทางเศรษฐกิจการเมืองทั้งในระดับพื้นที่และความร่วมมือระหว่างประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งต่อกัน ในด้านภูมิรัฐศาสตร์ชุมชนท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์กุ่มอาจถือได้ว่ามีปัจจัยทางภูมิรัฐศาสตร์ สังคม วัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเป็นจุดสนใจทั้งด้านเศรษฐกิจ การลงทุนและนโยบายทางการเมืองโดยเฉพาะอุตสาหกรรมวัฒนธรรมที่จะนำไปสู่ความมั่นคงมนุษย์ในชุมชน

2. การอนุรักษ์สืบสานต่อยอดวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นไทยกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์กุ่มพยายามอนุรักษ์สืบสานต่อยอดวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นแต่ยังขาดผู้นำที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ภาครัฐ ภาคเอกชนและกลุ่มชาติพันธุ์กุ่มต้องมียุทธศาสตร์ในการฟื้นฟูต่อยอดวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ให้ความสำคัญกับคนรุ่นใหม่และไม่ละทิ้งสังคมผู้สูงอายุและปราชญ์ชาวบ้าน และให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อครอบครัวและชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ กุ่มมีความเข้มแข็งของวัฒนธรรม ประเพณีของกุ่มมีความหลากหลายทั้งด้านหัตถกรรม การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม หรือวิชาคชศาสตร์ การถลุงเหล็กที่กำลังสูญหาย ประวัติศาสตร์การเป็นอาณาจักรขอมโบราณสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจชุมชนและเป็น Soft Power ที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์ส่งออกนอกประเทศได้เป็นอย่างดี

3. แนวทางสร้างมูลค่าเพิ่มเศรษฐกิจชุมชนจากวัฒนธรรมชุมชนท้องถิ่นกลุ่มชาติพันธุ์กุ่ม แนวทางการสร้างมูลค่าเศรษฐกิจชุมชนจากวัฒนธรรมชุมชนที่สำคัญคือ 1) รัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ชัดเจน สามารถจับต้องได้อย่างเป็นรูปธรรมและสร้างผู้นำชุมชนที่มีวิสัยทัศน์ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2) ภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มชาติพันธุ์กุ่มต้องบูรณาการร่วมกัน และ 3) กลุ่มชาติพันธุ์กุ่มต้องเรียนรู้เทคโนโลยีการตลาดเพื่อการแข่งขันโดยใช้นวัตกรรมวัฒนธรรม ประเพณีเป็นสินค้า เข้าใจหลักการบริหารธุรกิจยุคใหม่ และสิ่งที่สังคมและวงวิชาการให้ความสนใจ คือ

3.1 “ขอม” กับ “กุ่ม กวย โกย” เป็นกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันแต่ขึ้นวาระแตกต่างกันในด้านการเมืองการปกครอง

3.2 “ขอม, กุ่ม, กวย, โกย” กับเขมรกัมพูชาเป็นคนละกลุ่มชาติพันธุ์

3.3 เทวสถานปราสาทหินศิลาแลงต่าง ๆ เป็นศิลปโบราณในยุค “ขอม” เรื่องอำนาจ “อาณาจักรขอมโบราณ” โดยมีชนชั้นล่างคือ “กุ่ม เป็นผู้สร้าง”

3.4 อาณาจักรขอมโบราณกับอาณาจักรสุโขทัย, อยุธยา มีความเชื่อมต่อสายสัมพันธ์ในเชิงอำนาจ, การเมืองการปกครอง ความเชื่อเทวสิทธิ์ ฯลฯ และการล่มสลายของอาณาจักร

อภิปรายผลการวิจัย

ในงานวิจัยเรื่องกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทยกับความมั่นคงใหม่: กรณีศึกษา กลุ่มชาติพันธุ์กูย จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

1.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์กูยเป็นกลุ่มที่มีประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ อัตลักษณ์ ฯลฯ และอยู่ในชุมชนท้องถิ่น มาอย่างยาวนาน มีสายสัมพันธ์กับกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศและผสมกลมกลืนกับกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ในอดีตมีการแบ่งชนชั้นภายในกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มผู้นำ ปราชญ์ และผู้มีอำนาจ เรียกตนเองว่า “คอม” หรือ “ขอม” ชนชั้นล่างเรียกว่า “กูย กวย โกย” เคยรุ่งเรืองเป็นอาณาจักรขอมโบราณและหลังการล่มสลายของอาณาจักรขอมโบราณ อยู่ภายใต้เข้าปกครองเมืองพระนคร คือ นครวัด, นครธม ซึ่งเป็นเมืองหลวงของอาณาจักรขอมโบราณเมื่อชนชั้นปกครองเสื่อมอำนาจคำว่า “คอมหรือขอม” สูญหายไป แต่คำว่า “กูย กวย โกย เยอ ฯลฯ” ยังคงอยู่และผสมกลมกลืนกับชนส่วนใหญ่จึงสอดคล้องกับทฤษฎีการกีดกัน ทฤษฎีความขัดแย้งและทฤษฎีความเกี่ยวพัน (Linkage theory) Rosenau (1969); สิทธิเดช วงศ์ปรัชญา (2562) ที่เชื่อว่า 1) การอยู่ร่วมกันของสังคมจะมีการแบ่งแยกหน้าที่และการกล่อมเกลாதองสังคมการเมือง 2) การขัดแย้งกันมีทั้งภายในและภายนอกกลุ่มชาติพันธุ์ รวมถึงชุมชน และ 3) การอยู่ร่วมกันย่อมมีความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ มีความสัมพันธ์ทั้งธุรกิจและวัฒนธรรมย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยสำคัญที่พบคือ “การดำรงอยู่ของขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์กูยยังดำรงอยู่อย่างเข้มแข็งและมีความผสมผสานกลมกลืนกับวัฒนธรรมของชนกลุ่มใหญ่ แต่จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเทคโนโลยีกำลังเป็นภัยคุกคามกลายเป็นปัญหาความมั่นคงของชาติมิติใหม่ วัฒนธรรม ประเพณีบางส่วนเริ่มสูญหายไป รวมทั้งการเชื่อมต่อระหว่างประเทศของกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันอย่างสร้างสรรค์เกิดความไม่มั่นคง ทั้งนี้เพราะชุมชนท้องถิ่นที่เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้จะลดข้อขัดแย้งระหว่างรัฐกับชุมชนและปัญหาระหว่างชุมชนที่อยู่ตามพรมแดนติดกัน สามารถสร้างเศรษฐกิจชุมชนที่สร้างรายได้ให้กับรัฐ สินค้าที่สำคัญและขายไม่หมดและสามารถสร้างความมั่นคงเศรษฐกิจชุมชนได้ คือ”สินค้าทางวัฒนธรรมจะเป็น Soft power ที่สำคัญทุกมิติ”

2.ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์กูยในจังหวัดสุรินทร์ประมาณ 69% ของประชากรทั้งหมดมีความตื่นตัวในการอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรม ฯลฯ ที่หลากหลายและมีเสน่ห์ที่ชาวไทยทั่วไปและกลุ่มชาติพันธุ์จากประเทศอื่น ๆ เดินทางมาแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนท้องถิ่นกับชุมชนโลกโดยมีเทคโนโลยี, การจัดการและระบบโลจิสติกส์ที่ทันสมัยเข้ามาเสริมสร้างศักยภาพซึ่งสอดคล้องกับงานของโลอี อุ๋นทะยา และปณิดา น้อยหลุบลา (2564)

ที่เห็นว่าในกลุ่มชาติพันธุ์มีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ การเรียนรู้อัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำความเข้าใจองค์ความรู้ในการเข้าใจโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือ พัฒนาให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านคุณค่าและมูลค่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรภาคธุรกิจอยู่ได้ คือ การเรียนรู้วัฒนธรรมของนานาประเทศเพื่อจะได้เปรียบทางการค้าและการลงทุน จากการวิจัยยังพบว่า การสืบสานทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ญ จังหวัดสุรินทร์ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ “ผู้นำของชุมชนและเทคโนโลยีที่เป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมโยงวัฒนธรรมกับชุมชนอื่น ๆ ที่อยู่นอกชุมชนและการสร้างนวัตกรรมของวัฒนธรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจทำให้ไม่ถูกรอบำทางวัฒนธรรม สามารถปรับตัวรองรับกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ในโลกยุคปัจจุบัน และสามารถประยุกต์ใช้ได้ ทำให้เกิดความมั่นคงมนุษย์และลดความขัดแย้งทุกระดับและโดยอุปนิสัยของกลุ่มชาติพันธุ์ญจะไม่ก้าวร้าว รักสงบและมีภูมิด้านทานกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่

สิ่งที่น่าสังเกตคือในจังหวัดสุรินทร์มีประชากรหลัก ๆ ประกอบด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ญประมาณ 69% เขมรถิ่นไทยประมาณ 20% ลาวประมาณ 7% อื่น ๆ 3-4% แต่ยังไม่เคยมีผู้แทนทางการเมืองในระดับชาติคงมีแต่นักการเมืองระดับท้องถิ่นเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูงและรับราชการประสบความสำเร็จจำนวนมาก ปัจจัยสำคัญที่ค้นพบ คือ “การไม่ยอมรับกันเอง จึงส่งผลให้ขาดพลังมวลชนในการสนับสนุนการเลือกตั้งในระดับชาติ” จึงเป็นจุดอ่อนในการนำนโยบายของตนเข้าสู่ระดับชาติ ผลกระทบที่เกิดจากการเลือกตั้งทั้งระดับท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และระดับชาติทำให้เกิดความแตกแยกภายในชุมชน

การสมรสข้ามกลุ่มชาติพันธุ์ของญเริ่มมีประมาณ 50-100 ปีที่ผ่านมาบางส่วนจะแต่งงานกับกลุ่มชาติพันธุ์ลาว เขมรกัมพูชา เขมรถิ่นไทย ส่งผลให้จารีตประเพณีเดิมของ “ญ” สูญหายไปและเกิดวัฒนธรรมวัฒนธรรมร่วม และห้วง 30ปีจนถึงปัจจุบันพบว่า กลุ่มชาติพันธุ์ญมีการสมรสกับชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุจากยุโรปและอเมริกา ซึ่งสิ่งที่รัฐผู้อพยพต้องระมัดระวังคือความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและนโยบายของรัฐใหม่ที่ไม่สอดคล้องกับพื้นฐานของผู้อพยพ ช่วงที่ผ่านมายังไม่พบความขัดแย้งทางวัฒนธรรมแต่เกิดการผสมกลมกลืนกลายเป็นวัฒนธรรมร่วม เช่น วัฒนธรรมทางภาษา อาหาร ประเพณี วิถีชีวิต แต่สิ่งที่น่าห่วงใยคือ บุคคลสองสัญชาติ ซึ่งปรากฏในงานวิจัยของ Nagashima, T.; Harpaz, Y., & Mateos, P. (2023) ที่พบว่า บุคคลสองสัญชาติจะทำให้เกิดปัญหาการอยู่ร่วมกัน ปัจจัยสำคัญคือ 1. ภูมิรัฐศาสตร์และวัฒนธรรม 2. การแทรกแซงโดยรัฐต้นทางใช้อิทธิพลทางวัฒนธรรมและกฎหมายสัญชาติสร้างความแตกแยก ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์กลายเป็นประเด็นความมั่นคง ขัดขวางกระบวนการหลอมรวมทางวัฒนธรรม และ 3. อิทธิพลทางวัฒนธรรมความเชื่อ การก่อการร้ายข้ามแดนตลอดจนความหลากหลายทางชาติพันธุ์ซึ่งภาครัฐและชุมชนต้องตระหนักและให้ความสำคัญทั้งนี้เพราะกลุ่มชาติพันธุ์ญอยู่ในจุดสำคัญของอีสานใต้มีพื้นที่อยู่ติดกับกัมพูชาที่มี

ประวัติศาสตร์และทัศนคติการอยู่ร่วมกันที่ล่อแหลมต่อความขัดแย้งที่แก้ไขได้ยากและอาจจะเป็นชนวนเหตุที่การเมืองนอกภูมิภาคเข้ามาแทรกแซงและส่งผลกระทบต่อความมั่นคงใหม่ทุกมิติและในระยะยาวสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญคือ คนรุ่นใหม่ที่เกิดจากความหลากหลายชาติพันธุ์และอิทธิพลของเทคโนโลยี สังคม Social media ที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสังคมในอนาคต ปัจจัยสำคัญที่ภาครัฐและกลุ่มชาติพันธุ์ทุกกลุ่มในพื้นที่ต้องให้ความสำคัญคือ 1) การเข้าใจความเปลี่ยนแปลงของโลกและการรู้อย่างเท่าทันโลก 2) ภาครัฐ ภาคเอกชน กลุ่มชาติพันธุ์ ต้องให้ความสำคัญกับวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและประวัติศาสตร์ความเป็นชาติไทย 3) การสืบสานส่งเสริมต่อยอดวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมจารีตประเพณีของตนให้มั่นคงและสร้างวัฒนธรรมต่อยอดทางเศรษฐกิจชุมชน และ 4) ต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยววัฒนธรรม

3. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จากข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 จะพบว่าการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจเชิงอุตสาหกรรมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์สามารถกระทำได้ สาเหตุสำคัญคือ 1) มีวัฒนธรรม จารีตประเพณี ประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ภาษา ฯลฯ อย่างหลากหลาย มีความเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่ชวนสนใจปัจจุบันมีบทบาทสู่ระดับโลก เช่น บัวขาว บัญชาเมฆ ในเรื่องกีฬาอาชีพ จา พนม จากภาพยนตร์แอคชั่นที่เกี่ยวข้องกับวิชาดาราศาสตร์ที่มีเสน่ห์น่าสืบค้น 2) ญายเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีจำนวนมากที่สุดของไทยประมาณ 3 ล้านคน มีชุมชนหนาแน่นอยู่พื้นที่อีสานใต้โดยเฉพาะจังหวัดสุรินทร์ ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ มีปราสาทขอมโบราณที่กลุ่มชาติพันธุ์ญายเชื่อว่าเป็นบรรพบุรุษของตนเป็นผู้สร้างขึ้นในสมัย “อาณาจักรขอมโบราณ” และมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับอยุธยา คือสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 (พระเจ้าอู่ทอง) แต่สิ่งที่กลุ่มชาติพันธุ์ ภาครัฐ ภาคเอกชน ต้องให้ความรู้และเร่งส่งเสริมคือองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้แก่ชุมชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเมืองการปกครองและมีความร่วมมือกันนอกจากจะก่อให้เกิดศักยภาพทางเศรษฐกิจการเมืองแล้วยังส่งผลให้ภูมิรัฐศาสตร์ชุมชนท้องถิ่นเกิดความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ความมั่นคงใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) การอยู่ร่วมกันของบริบทสังคมชุมชนท้องถิ่นและระหว่างประเทศ ภาครัฐควรมีนโยบายทางเศรษฐกิจการเมืองและสังคมในระดับพื้นที่อย่างชัดเจนและสร้างสรรค์และรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ พ.ศ. 2568 ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่

2) ทางภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ สามารถช่วยส่งเสริมด้านการอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนท้องถิ่นกับชุมชนภายนอกเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือ พัฒนาให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านคุณค่า ความมั่นคงและมูลค่าเพิ่มให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ท้องถิ่นไทย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์ยูเซิงการจัดการสร้างมูลค่าเพิ่มทางวัฒนธรรมอย่างครบวงจรต่อไป
- 2) การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์ควรใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ต่ำกว่า 3 ปี เพื่อความสมบูรณ์และเกิดประสิทธิภาพในเชิงพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- โทมัส พิเก็ตตี. (2566). *ประวัติย่อของความเหลื่อมล้ำ*. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แสงดาว.
- พิมพ์ภัสร์ พันธุ์สวนทอง. (2023). *รู้จักการตลาดควอนตัม แนวคิดที่ช่วยให้นักการตลาดเปิดโลกใหม่*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2568, จาก <https://www.primal.co.th/>.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมวิถีชีวิตกลุ่มชาติพันธุ์ พ.ศ. 2568. (18 กันยายน 2568). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 142 ตอนที่ 61 ก, 1-20.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สำนักกรรมการการ. (2560). *รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อน* *สืบสาน ศาสตร์พระราชา สภาขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศ การขับเคลื่อนสืบสานศาสตร์* *พระราชทานเพื่อการปฏิรูปประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสุรินทร์. (2567). *รายงานจากโครงการสำมะโนสำรวจของ สสช. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2567, จาก [www.https://surin.nso.go.th/](https://surin.nso.go.th/)*.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) เพื่อเตรียมการพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ของโลกศตวรรษที่ 21. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัทเพชรเกษม* *พรินติ้งกรุ๊ปจำกัด*
- สิทธิเดช วงศ์ปรีชาญา. (2562). *TNN2 Tree Vision 784. รายการคิดเพื่อชาติ ตอนสืบสานตำนานคน* *ศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สมาคมวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรในพระบรมราชูปถัมภ์.
- โสภี อุณหะยา และปณิตา น้อยหลบลูเสา. (2564). *ศาลาแก้วกู่: เรื่องเล่ากับกลวิธีการสร้างพหุวัฒนธรรม* *ในชุมชนแม่น้ำโขง. วารสารมนุษยกับสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(1), 149-166.*
- Brand Finance. (2023). *Global Soft Power Index*. Retrieved November 18, 2025, from chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcglclefindmkaj/https://moc.gov.ae/wp-content/uploads/2024/12/Global-Soft-Power-Index-2023.pdf
- Mills, C. W. (2008). Racial liberalism. *Pmla*, 123(5), 1380-1397.

- Nagashima, T. (2023). Russia's Passportization Policy toward Unrecognized Republics: The Cases of Abkhazia, South Ossetia, and Transnistria. *Journal of Contemporary East Asia Studies*, 12(1), 1–19.
- OECD. (2021). *Indicators of immigrant integration*. Retrieved November 18, 2025, from <https://www.oecd.org/en/data/dashboards/indicators-of-immigrant-integration.html>
- Park, S., Luciano, M. M., Mathieu, J. E., & Fenters, V. W. (2024). Intra-individual conflict and task performance in a multiteam context: Examining the structural elements of conflict experience. *Academy of Management Journal*, 67(1), 33–60.
- Rosenau. (1969). *Linkage politics*. New York: The Free Press.
- United Nations Development Programme. (2022). *Human Development Report.2021–2022*. Retrieved December 18, 2025, from <https://hdr.undp.org/content/human-development-report-2021-22>.
- United Nations Development Programme. (2022). *New threats to human security in the Anthropocene: Demanding greater solidarity*. New York: UNDP.
- United Nations. (2022). *Human security handbook: the realization approach for the realization of the Sustainable Development Goals*. (2nd ed.). New York: UN.

การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในการเลือกใช้
บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียม
เชอร์วิส สาขาศรีนครินทร์

Perceptions of Intercultural Communication Affecting Service Quality:
A Case Study of Yamaha Premium After-Sales Service,
Srinagarindra Branch

¹สุรัชย์ เพชรพงษ์, ²อริยา พงษ์พานิช และ ³อภิญญา สุพิชญ์

¹Surachai Petpong, ²Ariya Pongpanich and ³Apinya Supich

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาอุตสาหกรรมบริการและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน

^{2,3}อาจารย์ประจำคณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน

¹Master's students in Service Industry and Intercultural Communication

Faculty of Hospitality Industry Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

^{2,3}Lecturer, Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

¹Corresponding Author.E-mail: Petpong.surachai@gmail.com

Received January 21,2026; Revised April 18, 2026; Accepted April 24,2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเชอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย และ 3) แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 24 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.707, p < .001$) โดยเฉพาะมิติด้านผู้ส่งสาร ($r = 0.711$) และช่องทางการสื่อสาร ($r = 0.697$) และ 3) ความถูกต้องแม่นยำของงานซ่อมและความเชี่ยวชาญของช่างเทคนิคเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความเชื่อมั่น งานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ศูนย์บริการควรรักษามาตรฐานงานซ่อม ควบคู่กับการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานให้มีความชัดเจน รวมถึงการจัดอบรมด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม; คุณภาพการบริการ; ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า

Abstract

The purpose of this research article 1) compare service quality in selecting after-sales services—a case study of Yamaha Premium Service Shop, Srinagarindra Branch—classified by personal factors; 2) study the relationship between perceptions of intercultural communication and service quality in selecting after-sales services and 3) explore guidelines for developing service quality in selecting after-sales services. A mixed-methods research design was employed. Quantitative data was collected via questionnaires from 400 service users and analyzed using t-tests, F-tests, and Pearson correlation coefficients. Qualitative research involved in-depth interviews with 24 key informants. The results indicated that 1) different educational levels affected service quality perception with statistical significance at the .01 level, while factors of gender, age, occupation, and income showed no statistically significant differences; 2) perceptions of intercultural communication were positively correlated with service quality with statistical significance ($r = 0.707$, $p < .001$), particularly in the source ($r = 0.711$) and channel ($r = 0.697$) dimensions; and 3) the accuracy of repair work and the expertise of technicians were the primary factors building confidence. The findings suggest that service centers should prioritize maintaining repair standards, alongside developing staff communication skills for clarity. Furthermore, providing intercultural communication training is recommended to build customer confidence and sustainably meet expectations.

Keywords: Intercultural Communication; Service Quality; Yamaha Motorcycle Service Center

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม และเป็นพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูงที่สุดในประเทศไทย โดยมีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่า 6 ล้านคน และมีประชากรแฝงรวมถึงนักท่องเที่ยวสูงกว่าประชากรจริงถึง 5 เท่า ส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรอย่างรุนแรงโดยสถิติเฉลี่ยถนน 1 กิโลเมตรต้องรองรับปริมาณรถถึง 2,405 คัน สภาพการณ์ดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนอย่างยิ่งในพื้นที่ย่านศรีนครินทร์ ซึ่งเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญที่เชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกและจังหวัดสมุทรปราการ พื้นที่แห่งนี้มีการขยายตัวของโครงสร้างพื้นฐานและการเติบโตของแหล่งที่อยู่อาศัยอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ศรีนครินทร์กลายเป็นศูนย์กลางการสัญจรที่หนาแน่นและต้องการระบบการจัดการการเดินทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุด(กรมการขนส่งทางบก, 2562)

พฤติกรรมของผู้บริโภคในย่านศรีนครินทร์สะท้อนถึงวิถีชีวิตของสังคมเมืองที่มีความเร่งรีบสูง โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายหลักที่เป็นพนักงานออฟฟิศและผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม

บริเวณรอยต่อกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ ซึ่งต้องเผชิญกับสภาพจราจรที่หนาแน่นจน (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2566) รถจักรยานยนต์กลายเป็นพาหนะที่ขาดไม่ได้ในการสัญจรเพื่อความคล่องตัว ด้วยเหตุนี้ ความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มนี้จึงยับยั้งจากการซ่อมบำรุงทั่วไปสู่ความต้องการบริการหลังการขายที่มีมาตรฐานระดับพรีเมียม ซึ่งไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแค่ผลลัพธ์เชิงวิศวกรรมแต่รวมถึงการส่งมอบความมั่นใจและความน่าเชื่อถือที่สามารถตรวจสอบได้เพื่อรองรับวิถีชีวิตพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแบบสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง (S-R Model) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยพื้นฐานและสิ่งกระตุ้นภายนอกจะส่งผลต่อกระบวนการประมวลผลข้อมูลภายในใจของผู้ซื้อ หรือ "กล่องดำ" (Black Box) ตามแนวคิดร่วมสมัยของ Schiffman & Joseph (2019) รวมถึง Solomon (2020) ระบุว่าพฤติกรรมตัดสินใจของผู้บริโภคยุคใหม่เป็นผลลัพธ์จากการจัดการข้อมูลภายในที่ต้องการความชัดเจนและความโปร่งใส เพื่อลดความเสี่ยงและความกังวลในกระบวนการเลือกใช้บริการระดับพรีเมียม แทนการใช้บริการจากอยู่ทั่วไปที่ไม่ได้มาตรฐาน

เพื่อให้สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน กลุ่มบริษัทยามาฮ่ามอเตอร์ประเทศไทยได้เร่งพัฒนาบริการหลังการขายภายใต้ปรัชญา คันโด (KANDO) และแนวคิด Revs Your Heart หรือ เร่งชีวิตให้เร้าใจ ซึ่งมุ่งเน้นวิถีเอกลักษณ์ 5 ด้าน คือ การริเริ่ม (Innovation) ความสนุกสนาน (Excitement) ความมั่นใจ (Confidence) ความดึงดูดใจ (Emotion) และความผูกพัน (Ties) โดยวิถีเอกลักษณ์เหล่านี้เปรียบเสมือนรากฐานสำคัญในกระบวนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งเป็นการส่งผ่านวัฒนธรรมองค์การด้านการบริการมาตรฐานญี่ปุ่นเพื่อนำมาปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมการรับบริการและพฤติกรรมความคาดหวังของลูกค้าชาวไทย กระบวนการรับรู้และตีความสิ่งเร้าเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Goldstein (2018) ที่ระบุว่าพฤติกรรมผู้บริโภคสะท้อนผ่านการคัดเลือกและตีความสิ่งเร้าที่ซับซ้อนเพื่อให้ตรงกับคุณค่าในใจ โดยต้องอาศัยผู้ส่งสารที่มีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดช่องว่างความกังวลและสร้างความเชื่อมั่นตามงานวิจัยของ อานนท์ ชีลา (2564) การสื่อสารในมิตินี้จึงมิใช่เพียงการให้ข้อมูลทางเทคนิคตามโมเดลทั่วไป แต่เป็นการถ่ายทอดคุณค่าเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันที่เหนือความคาดหมาย ท่ามกลางสภาวะปัญหาที่ธุรกิจบริการหลังการขายต้องเผชิญกับการแข่งขัน จากศูนย์ซ่อมขนาดเล็กที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งมักให้บริการผิดพลาดวิศวกรรมและใช้อะไหล่ปลอม ปัญหาดังกล่าวมิได้ส่งผลกระทบเพียงแค่ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้งานเท่านั้น แต่ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำลายความเชื่อใจและคุณค่าทางวัฒนธรรมการบริการที่แบรนด์มุ่งมั่นส่งมอบให้กับผู้บริโภคในระยะยาว

ความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคในย่านเศรษฐกิจที่หนาแน่นนี้ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้คุณภาพบริการ ณ ศูนย์บริการสาขาศรีนครินทร์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานบริการพรีเมียมให้โดดเด่นและแตกต่างจากการบริการทั่วไปอย่างเป็นรูปธรรม โดยผู้วิจัยได้มีมติการวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดของ Zeithaml & Dwayne D. Gremler (2018) มาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการค้นหาสิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้ากลุ่มพรีเมียมแทนการเลือกใช้อู่ซ่อมทั่วไป (วันสพร บุบผาทอง, 2564) และจะมีส่วนช่วยในการสร้างต้นแบบยุทธศาสตร์การบริการที่บูรณาการทั้งมาตรฐานวิศวกรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเข้าด้วยกันเพื่อยกระดับความพึงพอใจและสร้างความผูกพันของลูกค้าในย่านศรีนครินทร์อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

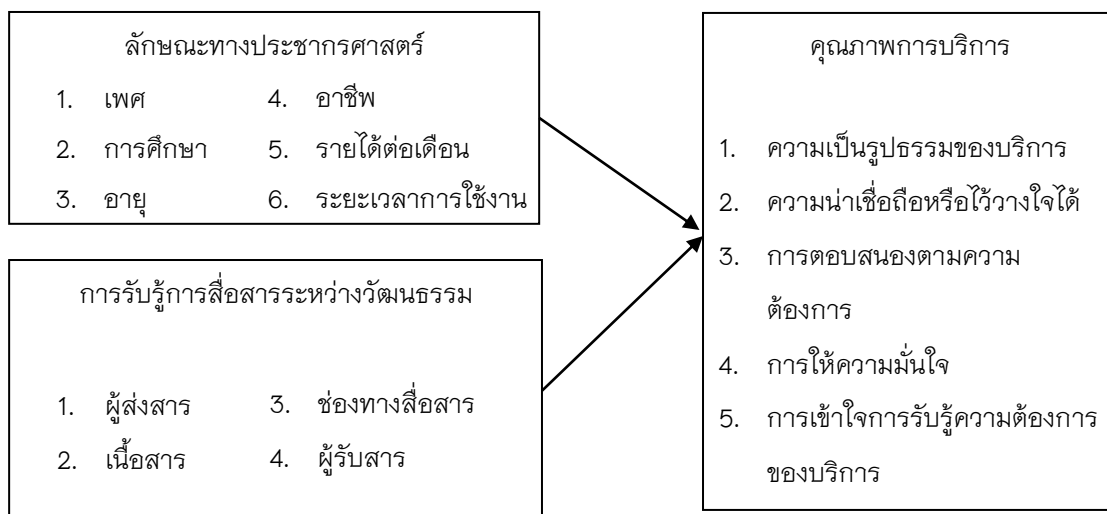
1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

1. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการ ณ ศูนย์บริการยามาฮ่าพรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ ในปี พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งสิ้น 29,233 ราย นำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 24 คน (A1-A24) โดยใช้การเลือกแบบสุ่มจากกลุ่มประชากรทั้งหมด และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตรงกับเงื่อนไข ดังนี้ 1) ลูกค้าที่เข้าใช้บริการสม่ำเสมออย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านบริการและการสื่อสารที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่อง

1. ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายและขอบเขตในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ดำเนินการเขียนนิยามปฏิบัติการและร่างข้อคำถาม ของแบบสอบถามตามโครงสร้างและกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาคำความ

เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์อย่างถูกต้องแม่นยำ

3. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อเตรียมวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จากข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูงมากและอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้งานได้

4. ดำเนินการจัดพิมพ์เครื่องมือวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างตามระเบียบวิธีวิจัยที่กำหนดไว้ต่อไป

เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์, การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และคุณภาพการบริการ 5 ด้าน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ อิงตามแนวคิดของ Zeithaml และ Dwayne (2018)

2. เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อเจาะลึกถึง การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยดำเนินการผ่านทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเข้าปฏิบัติการเก็บข้อมูลในพื้นที่และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงด้วยเครื่องมือวิจัย ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้

3. ทำการคัดกรองและตรวจสอบความสมบูรณ์ของชุดข้อมูล เพื่อพิจารณาความพร้อมของข้อมูล และปริมาณที่เพียงพอ ก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ในลำดับถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยการพรรณนา (Descriptive) เป็นการอธิบายข้อมูลและคุณลักษณะเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้วยการหาความถี่ ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่า t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ผลลัพธ์ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 ที่ว่า เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 4.177, p = .003$) ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ($t = 0.521, p = 0.602$) อายุ อาชีพ และรายได้ ($F = 0.941, p = 0.454$) ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 ที่ว่า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลความสัมพันธ์การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	r	Sig.	การแปลผล
การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	0.707	<0.001	มีความสัมพันธ์ทางสถิติ
ผู้ส่งสาร	0.711	<0.001	มีความสัมพันธ์ทางสถิติ
เนื้อหาสาร	0.500	<0.001	มีความสัมพันธ์ทางสถิติ
ช่องทางสื่อสาร	0.697	<0.001	มีความสัมพันธ์ทางสถิติ
ผู้รับสาร	0.572	<0.001	มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า มิติด้านการรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทั้งหมดแสดงความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับรวม และสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารของศูนย์บริการมีความสัมพันธ์ต่อ คุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 3 ที่ว่า เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮ่า

ฟรีเมียมเซอร์วิส สาขาครีเนครินทร์ สามารถสรุปสาระสำคัญจากข้อมูลเชิงคุณภาพได้เป็นประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น คือ

1. การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความเข้าใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า ผู้ให้ข้อมูลเน้นย้ำถึงความชัดเจน ความถูกต้อง และความสุภาพในการให้ข้อมูลของพนักงาน ขณะที่การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือคลาดเคลื่อนจะนำไปสู่ความไม่ไว้วางใจและไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ

2. การรับรู้คุณภาพบริการ ถูกสะท้อนอย่างเด่นชัดจากมุมมองของลูกค้าคือ ความถูกต้องของงานซ่อม ความตรงต่อเวลา ความเป็นมืออาชีพของช่าง หรือความใส่ใจของพนักงาน คุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้เป็นผลจากประสบการณ์จริงที่ได้รับ และเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจรวมถึงการตัดสินใจกลับมาใช้บริการในอนาคตโดยตรง

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ลูกค้าชี้ให้เห็นมิติของการปรับปรุงที่ศูนย์สามารถดำเนินการได้จริง ทั้งด้านการให้ข้อมูล การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ การเพิ่มสิทธิประโยชน์ และการยกระดับงานบริการโดยรวม

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (A1-A24) ยืนยันว่า ความเป็นมืออาชีพไม่ใช่เพียงความสุภาพทั่วไป แต่คือทักษะในการที่พนักงานสามารถแปลงเนื้อหาสาระจากข้อมูลวิศวกรรมที่ซับซ้อนให้กลายเป็นข้อมูลที่โปร่งใสและเข้าใจง่ายสำหรับลูกค้าชาวไทยได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารในมิติการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งผ่านปรัชญาคันทันโดและวิถีเอกลักษณ์ 5 ด้านของยามาฮา เพื่อลดช่องว่างความกังวลและสร้างความผูกพันที่เหนือกว่าการให้บริการซ่อมบำรุงทั่วไป

ผลลัพธ์จากการประเมินคุณภาพการบริการในมิติต่าง ๆ พบว่าผู้บริโภคมีการรับรู้ในมิติด้านการให้ความมั่นใจโดดเด่นที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ยสูง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (A4-A12, A17-A18) ช่วยขยายความให้เห็นนัยสำคัญว่าความมั่นใจในระดับสูงนี้มิได้เกิดขึ้นจากภาพลักษณ์ภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่มีรากฐานมาจากความเชื่อมั่นในความแม่นยำของงานวิศวกรรม ผ่านทักษะของช่างเทคนิคที่ผ่านการอบรมมาตรฐานระดับสูง YTA (Yamaha Technical Academy) และการยืนยันการใช้อะไหล่แท้เป็นสำคัญ นอกจากนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งรวมถึงสถานที่ที่ทันสมัยแบบและการนำเทคโนโลยี YDT (Yamaha Diagnosis Tool) มาใช้ตรวจเช็คด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ยังทำหน้าที่เป็นเครื่องยืนยันความเป็นมืออาชีพที่จับต้องได้ องค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบโจทย์วิถีชีวิตของกลุ่มวัยทำงานย่านครีเนครินทร์ เพื่อลดความกังวลและสร้างความรู้สึกปลอดภัยในทุกขั้นตอนของการรับบริการ

จากการบูรณาการผลการวิจัยแบบผสมวิธี พบข้อค้นพบเชิงลึกที่เป็นหัวใจสำคัญคือระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์สูง มิได้เป็นผลมาจากมาตรฐานงานวิศวกรรมเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจาก

ปฏิสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างคุณภาพงานซ่อมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยขยายความให้เห็นปัจจัยความโปร่งใสในการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่ช่วยลดช่องว่างความกังวลของลูกค้าได้ทันที มิติดังนี้มีบทบาทเหนือกว่าปัจจัยด้านราคาหรือสิทธิประโยชน์ในมุมมองของลูกค้ากลุ่มพรีเมียม การยกระดับมาตรฐานความโปร่งใสผ่านเทคโนโลยีระบบ DMS Application เพื่อแจ้งสถานะงานซ่อมแบบ Real-time และการแสดงความตรงไปตรงมาของพนักงาน จึงเป็นกลไกสำคัญในการเปลี่ยนจากการรับรู้คุณภาพในระยะสั้นให้กลายเป็นความผูกพัน ตามปรัชญาค่านิยมของยามาฮา ข้อเสนอแนะแบบผสานวิธีนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความยั่งยืนของธุรกิจบริการหลังการขายระดับพรีเมียมเกิดจากการรับรู้ถึงคุณภาพวิศวกรรมที่ควบคู่ไปกับความจริงใจของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ความรู้สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีแนวโน้มในการประเมินคุณภาพบริการหลังการขายอย่างเข้มงวด และมีเกณฑ์หรือความคาดหวังต่อมาตรฐานการให้บริการที่สูงกว่ากลุ่มอื่น สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ข้อมูลและเกณฑ์การตัดสินใจที่ซับซ้อนขึ้นตามระดับการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัสรีน, นาถฤดี และโกมลมณี (2565) ที่ระบุว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านการศึกษาส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้และการตัดสินใจซื้อซ้ำ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภางค์ จันทวานิช (2540) ที่อธิบายว่าประสบการณ์และความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะส่งผลให้รูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกันไปตามบริบทของกลุ่มประชากรนั้น ๆ กลไกสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภคคือระดับความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 77.02

2. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การรับรู้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ยามาฮา พรีเมียมเซอร์วิส สาขาศรีนครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์และช่างเทคนิค ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุด โดยได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุด และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการในระดับสูงที่สุด ซึ่งผลการวิจัยในจุดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ อานนท์ ธิลาว (2564) ที่ระบุว่าพนักงานที่สามารถอธิบายรายละเอียดและมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

($r = 0.697$) ซึ่งช่วยยกระดับความโปร่งใสผ่านเทคโนโลยีระบบ DMS Application เพื่อแจ้งสถานะงานซ่อมแบบ Real-time ตามปรัชญาคันโต

3. ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ความถูกต้องแม่นยำของงานซ่อมและความเชี่ยวชาญของช่างเทคนิคเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความเชื่อมั่น โดยผู้บริโภคมักมีการรับรู้คุณภาพการบริการในมิติด้านการให้ความมั่นใจโดดเด่นที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของบริการและการตอบสนองตามความต้องการ ความเชื่อมั่นในระดับสูงนี้มีได้เกิดขึ้นจากภาพลักษณ์ภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่มีรากฐานมาจากความเชื่อมั่นในความแม่นยำของงานวิศวกรรมผ่านทักษะของช่างเทคนิคที่ผ่านการอบรมมาตรฐานระดับสูง (YTA) และการยืนยันการใช้อะไหล่แท้เป็นสำคัญ ซึ่งความละเอียดรอบคอบของช่างเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามองว่าศูนย์บริการมีความเป็นมืออาชีพสูงกว่าแหล่งบริการทั่วไป ผลการวิจัยในจุดนี้สนับสนุนแนวคิดคุณภาพการบริการของ Zeithaml et al., (2018) ที่ระบุว่าในธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง ทักษะความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้คุณภาพบริการในเชิงบวก ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ (2566)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ด้านการพัฒนาการให้บริการ ศูนย์บริการควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานคุณภาพงานซ่อมและความเชี่ยวชาญของช่างเทคนิคอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการ

2) ด้านการสื่อสาร ศูนย์บริการควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนเกี่ยวกับงานซ่อมและการบำรุงรักษา การอธิบายขั้นตอนการให้บริการและการให้คำแนะนำตามจริง จะช่วยสร้างความไว้วางใจและลดความคลุมเครือที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ รวมถึงการจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ให้แก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์และช่างเทคนิค เพื่อเพิ่มความเข้าใจในพฤติกรรมและความคาดหวังที่หลากหลายของกลุ่มลูกค้า อันจะนำไปสู่การส่งมอบบริการที่ตรงใจลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมศูนย์บริการหลายพื้นที่หรือหลายสาขาขององค์กร เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบและอธิบายการรับรู้คุณภาพบริการในบริบทที่หลากหลาย

2) ควรพิจารณาเพิ่มตัวแปรที่สะท้อนถึงประสบการณ์ตรงของผู้ใช้บริการในมิติที่ลึกขึ้น เช่น ความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ หรือประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบที่ลูกค้าเคยได้รับในอดีต

เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลสำคัญต่อมุมมองด้านคุณภาพบริการและการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ

3) ควรศึกษาเจาะลึกถึงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์บริการนำมาใช้ในปัจจุบัน เพื่อวิเคราะห์ว่าเทคโนโลยีเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสบการณ์และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้บริโภคยุคใหม่ในรูปแบบใด

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2562). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ปี พ.ศ. 2562. กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก.
- กรมการขนส่งทางบก. (2566). สถิติจำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนใหม่ ปี พ.ศ. 2566 กรุงเทพมหานคร. . กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก.
- ไทม์ยามาฮ่ามอเตอร์. (2566). Yamaha Brand Day 2020 ยามาฮ่า 65 ปี บนหลักปรัชญา คั่นโด ด้วยวลี Revs Your Heart เร่งชีวิตให้เร้าใจ. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2568, จาก <https://www.yamaha-motor.co.th/about-us/about/yamaha-brand>.
- นัสรีน มะรานอ, นาถฤดี สุขสวัสดิ์ และ โกมลมนี เกตตะพันธ์. (2565). ปัจจัยประชากรศาสตร์และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำ กรณีศึกษา Shopee ในจังหวัดสงขลา. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13. (หน้า 2866-2882). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วันสพร บุปผาทอง. (2564). การตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการศูนย์บริการโดยด้านครปฐม ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2566). อุตสาหกรรมยานยนต์ไทย. M Report Thailand's Premier Online Industry News.
- สุภากร จันทวนิช (2540) การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานนท์ ธิลาว. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้าสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Goldstein, Bruce E. (2018). *Cognitive psychology: Connecting mind, research, and everyday experience*. (4th edition). Cengage Learning.

Schiffman, Leon G. และ Wisenblit, Joseph L. (2019). *Consumer behavior*. (12th edition). Pearson.

Solomon, Michael R. (2020). *Consumer behavior: Buying, having, and being*. (13th edition).
Pearson.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. (2018). *Services marketing:
Integrating customer focus across the firm*. (7th edition). McGraw–Hill Education.

การเลือกจังหวัดหลังเกษียณในประเทศไทย: แบบจำลองการตัดสินใจภายใต้กรอบการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ

Post-Retirement Province Selection in Thailand:

A Decision-Making Model for Quality Longevity Living

¹ไทศิต เครือสม และ ²สุขวิทย์ โสภภาพ

¹Taisith Kruasom and ²Sukhawit Sopapol

^{1, 2} คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

^{1,2} Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

² Corresponding Author. E-mail: sukhawit.s@ubu.ac.th

Received January 4, 2026; Revised March 13, 2026; Accepted April 27, 2026

บทคัดย่อ

การเลือกจังหวัดเพื่อใช้ชีวิตหลังเกษียณเป็นกระบวนการตัดสินใจที่ซับซ้อนและไม่อาจอธิบายได้ด้วยเกณฑ์เดียว หากแต่ต้องอาศัยกรอบคิดที่บูรณาการองค์ความรู้จากหลายสาขา ทั้งวรรณกรรมด้านผู้สูงอายุ การตลาดเชิงพื้นที่ และทฤษฎีการตัดสินใจแบบหลายคุณลักษณะ บทความนี้นำเสนอแบบจำลองเชิงอรรถประโยชน์ที่ประกอบด้วยสามมิติหลัก ได้แก่ (1) ความมั่นคงด้านสุขภาพและการแพทย์ (2) ระบบคมนาคมและการเข้าถึงบริการจำเป็น และ (3) คุณภาพชีวิตในระยะยาว โดยมีลักษณะของผู้เกษียณทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักเชิงอรรถประโยชน์สำหรับการประเมินทางเลือก ผลการพัฒนาแบบจำลองเชิงแนวคิดชี้ให้เห็นว่า ความเหมาะสมของจังหวัดมิใช่คุณสมบัติที่เป็นสากล แต่เป็นผลลัพธ์เฉพาะกลุ่มที่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างความต้องการและข้อจำกัดของผู้เกษียณแต่ละประเภท กรอบแนวคิดนี้ช่วยอธิบายความแตกต่างของผลสำรวจหรือการจัดอันดับจังหวัดเกษียณได้อย่างเป็นระบบ และสะท้อนให้เห็นว่าการออกแบบนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาจังหวัดเพื่อรองรับสังคมสูงวัยควรตั้งอยู่บนการยอมรับความหลากหลายของผู้เกษียณมากกว่าการมุ่งสร้างจังหวัดต้นแบบที่เหมาะสมกับทุกคน บทความนี้จึงเป็นทั้งการอธิบายเชิงทฤษฎีและฐานสำหรับการพัฒนาแบบจำลองเชิงประจักษ์ในอนาคต รวมถึงการกำหนดนโยบายเมืองและพื้นที่ที่ตอบสนองต่อสังคมสูงวัยในระยะยาว

คำสำคัญ: การใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ; จังหวัดหลังเกษียณ; แบบจำลองการตัดสินใจ; การตลาดเชิงพื้นที่

Abstract

The choice of a province for retirement living is not merely a matter of location or image but reflects a broader framework of long-term quality of life. Such a decision requires consideration of health security, accessibility to essential resources, and sustainable well-being. This study proposes a utility-based conceptual model comprising three core dimensions: (1) medical and health advantages, (2) transportation systems and access to essential services, and (3) long-term quality of life. The model incorporates retirees' characteristics as moderating variables that determine the utility weights assigned to each dimension. Findings from the conceptual development suggest that the suitability of a province is not a universal attribute but rather a group-specific outcome shaped by retirees' needs, constraints, and health risks.

Consequently, a single province may be evaluated as highly suitable or less suitable depending on the prioritization of attributes. This framework provides a systematic explanation for the diversity of survey results and provincial rankings, indicating that such variations reflect the heterogeneity of decision-makers rather than data inconsistencies. Policy design and provincial development strategies for aging societies should therefore embrace diversity in retirees' preferences and decision-making processes rather than aiming to create a one-size-fits-all model province. The proposed framework serves not only as a theoretical contribution but also as a foundation for future empirical modeling and for shaping urban and regional policies responsive to long-term aging dynamics.

Keywords: quality aging; retirement provinces; decision-making model; place marketing

บทนำ

การเข้าสู่สังคมสูงวัยไม่ใช่เพียงการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างประชากร แต่คือการเปลี่ยนผ่านช่วงปลายชีวิตที่ส่งผลต่อสุขภาพ การทำงาน และการตัดสินใจด้านที่อยู่อาศัยงานประชากรศาสตร์ร่วมสมัยชี้ว่าช่วงชีวิตหลังเกษียณยาวนานขึ้น ขณะที่เส้นทางความเสื่อมถอยแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (Wang et al., 2026; Sampio et al., 2025) สำหรับประเทศไทย การเกษียณจึงไม่ควรถูกมองว่าเป็นจุดสิ้นสุดของบทบาททางเศรษฐกิจหรือสังคม แต่เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการชีวิตระยะยาวภายใต้ความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ (Rosero-Bixby, 2023)

คำถามสำคัญจึงไม่ใช่เพียงว่าจะมีชีวิตอยู่นานเท่าไร แต่คือจะใช้ชีวิตหลังเกษียณที่ไหนและอย่างไรจึงมีคุณภาพ หลักฐานสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างกิจวัตรสุขภาพ และคุณภาพชีวิต (Lam et al., 2024; Teodoro et al., 2024) ขณะเดียวกันแนวคิดจังหวัดเกษียณได้รับการผลักดันทั้งเชิงนโยบายและการตลาด แต่การจัดอันดับจังหวัดมักตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าผู้สูงอายุมีความต้องการคล้ายกัน ทั้งที่ในความจริง ผู้สูงอายุแตกต่างกันมากทั้งด้านรายได้ สุขภาพ และรูปแบบชีวิต (Teodoro et al., 2024)

ข้อจำกัดนี้ทำให้การจัดอันดับหรือการกำหนดจังหวัดต้นแบบไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมทางเลือกพื้นที่อยู่อาศัยได้อย่างเพียงพอ และเสี่ยงต่อการออกแบบนโยบายแบบเหมารวม โดยเฉพาะเมื่อความเสี่ยงจากอายุยืนและรายได้ไม่แน่นอนมีผลโดยตรงต่อการวางแผนชีวิตระยะยาว (Deng et al., 2025; Phillips et al., 2025)

บทความนี้จึงเสนอให้ทำความเข้าใจการเลือกจังหวัดหลังเกษียณในฐานะกระบวนการตัดสินใจเชิงหลายคุณลักษณะ ภายใต้แนวคิดการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ (Longevity Living) ซึ่งเน้นความต่อเนื่อง ความคาดการณ์ได้ และศักยภาพของพื้นที่ในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ แนวทางนี้เชื่อมโยงองค์ความรู้จากผู้สูงอายุศึกษา การตลาดเชิงพื้นที่ และทฤษฎีการตัดสินใจโดยมองผู้เกษียณเป็นผู้ตัดสินใจที่มีลำดับความสำคัญและข้อจำกัดแตกต่างกัน (Lewis et al., 2026) ภายใต้กรอบนี้ ความเหมาะสมของจังหวัดจึงเป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพื้นที่กับลักษณะเฉพาะของผู้เกษียณ ซึ่งสอดคล้องกับหลักฐานด้านความแตกต่างเชิงพื้นที่ของสุขภาพและ

สมรรถนะ (Kubo et al., 2025) รวมถึงมุมมองเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรมที่ชี้ว่าความยาวของช่วงชีวิตมีอิทธิพลต่อการเลือกที่อยู่อาศัย (van Gelderen, 2025)

แนวคิดและหลักการพื้นฐานของการศึกษา

การใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพในงานวิชาการด้านผู้สูงอายุ

แนวคิดการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ (Longevity Living) เกิดขึ้นควบคู่กับการขยายตัวของสังคมสูงวัยทั่วโลก งานวิชาการร่วมสมัยได้มองอายุยืนเป็นเพียงเป้าหมายทางชีวภาพ แต่เน้นคุณภาพชีวิต ความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างอิสระ และการเข้าถึงทรัพยากรจำเป็นในระยะยาว งานด้านสังคมวิทยาผู้สูงอายุ (social gerontology) ชี้ว่าประสบการณ์ของผู้สูงอายุถูกกำหนดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพ เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมทางสังคม มากกว่าปัจจัยด้านอายุเพียงอย่างเดียว (Lam et al., 2024; Duncombe et al., 2003; Lu, 2020)

วรรณกรรมจำนวนมากยืนยันว่าการเสื่อมถอยของร่างกายและสมรรถนะเชิงหน้าที่ (functional capacity) ไม่เป็นเส้นตรง แต่แตกต่างกันตามพฤติกรรม รายได้ และเครือข่ายสนับสนุน โดยเฉพาะในภูมิภาคที่เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว เช่น เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Wang et al., 2023) ดังนั้น อายุขัยที่ยาวขึ้นจึงมีความหมายที่ต่อเมื่อยังคงความสามารถในการทำกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหลักฐานชี้ว่าความเสื่อมถอยทั้งทางกายและสติปัญญากระทบคุณภาพชีวิตโดยตรง (Li et al., 2025; Xi et al., 2025)

ในมิติเชิงพื้นที่ ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสำคัญต่อการคงความเป็นอิสระ ผ่านการเข้าถึงบริการสุขภาพ การคมนาคม และกิจกรรมทางสังคม พื้นที่ที่มีทรัพยากรเพียงพอช่วยลดความเสี่ยงต่อการถดถอย ขณะที่พื้นที่ที่ขาดโครงสร้างพื้นฐานอาจเพิ่มภาระทางกายและใจ (Teodoro et al., 2024) คุณภาพชีวิตหลังเกษียณจึงเป็นผลสะสมของการตัดสินใจตลอดช่วงชีวิต โดยเฉพาะการเลือกที่อยู่อาศัยและการเข้าถึงระบบสุขภาพ ซึ่งสัมพันธ์กับสมรรถนะทางปัญญาและความสามารถในการพึ่งพาตนเอง (Foong et al., 2023)

ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพจึงไม่อาจแยกจากบริบทพื้นที่ได้ เพราะพื้นที่ทำหน้าที่ทั้งเป็นทรัพยากรที่หนุนศักยภาพการดำรงชีวิต และเป็นข้อจำกัดที่อาจเร่งการเสื่อมถอยหากไม่เอื้อต่อการใช้ชีวิตระยะยาว แนวคิดนี้จึงเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาจังหวัดเกษียณในฐานะองค์ประกอบหนึ่งของสถาปัตยกรรมชีวิตในสังคมสูงวัยร่วมสมัย

การเลือกที่อยู่อาศัยหลังเกษียณและการย้ายถิ่นในวัยสูงอายุ

งานวิจัยด้านการย้ายถิ่นของผู้สูงอายุชี้ว่าการเลือกที่อยู่อาศัยหลังเกษียณเป็นกระบวนการซับซ้อนและแตกต่างกันระหว่างบุคคล แม้ปัจจัยอย่างสุขภาพ การเข้าถึงบริการแพทย์ ความใกล้ชิดครอบครัว ค่าครองชีพ และคุณลักษณะของชุมชนถูกกล่าวถึงอย่างต่อเนื่อง แต่งานจำนวนมากยังคงอธิบายในลักษณะการจัดรายการปัจจัยโดยไม่ทำให้เห็นชัดว่าผู้สูงอายุจัดลำดับความสำคัญหรือชั่งน้ำหนักปัจจัยเหล่านี้อย่างไรเมื่อเผชิญทางเลือกจริง (Cram et al., 2024; Foong et al., 2023; Oztog & Akkurt, 2016)

ช่องว่างดังกล่าวทำให้การอธิบายการย้ายถิ่นหลังเกษียณยังไม่ครอบคลุมกระบวนการตัดสินใจ ทั้งที่หลักฐานเริ่มชี้ว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาวะสุขภาพ ความสามารถในการทำกิจวัตร และความเชื่อมโยงทางสังคมมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเลือกพื้นที่อยู่อาศัย (Chu et al., 2023; Bhatia et al., 2023; Phayaphrom et al., 2024) ภายใต้กรอบนี้ การเลือกที่อยู่อาศัยจึงไม่ใช่เพียงการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมหรือข้อจำกัดเชิงพื้นที่ แต่เป็นการประเมินคุณค่าหลายมิติที่สะสมและเปลี่ยนแปลงตลอดช่วงชีวิต

อีกประเด็นสำคัญคือ การมองผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเดียว (homogeneous group) ทำให้ข้อเสนอเชิงนโยบายและการจัดบริการเสี่ยงต่อการเหมารวม ทั้งที่ผู้สูงอายุแตกต่างกันมากด้านความเข้มแข็งของเครือข่ายครอบครัว รายได้ ความมั่นคงสุขภาพ และการเข้าถึงบริการพื้นฐาน (Wang, 2024; Spanò, 2024; Tangchithusom, 2016) ความแตกต่างนี้เด่นชัดในงานเปรียบเทียบเมือง-ชนบทซึ่งพบว่าความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรและระบบสุขภาพทำให้เส้นทางการตัดสินใจหลังเกษียณต่างกันอย่างมีโครงสร้าง (Carson et al., 2025)

นอกจากนี้ บริบทชุมชน เช่น ความปลอดภัย ความผูกพันทางสังคม และโครงสร้างการสนับสนุนในระดับครัวเรือน ยังมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตระยะยาว และเชื่อมโยงโดยตรงกับการเลือกพื้นที่อยู่อาศัย (Rosenberg et al., 2023) หลายกรณีปัจจัยเชิงสังคมมีน้ำหนักมากกว่าปัจจัยกายภาพ เพราะสัมพันธ์กับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและความมั่นคงทางอารมณ์

ดังนั้นการเลือกจังหวัดหรือพื้นที่อยู่อาศัยหลังเกษียณจึงไม่สามารถอธิบายด้วยเกณฑ์จังหวัดที่ดีที่สุดแบบสากลได้ เพราะความเหมาะสมของพื้นที่ขึ้นอยู่กับลำดับความสำคัญของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่มและเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรของพื้นที่กับทรัพยากรของตัวบุคคลอย่างแท้จริง

จังหวัดในฐานะข้อเสนอเชิงคุณค่า: มุมมองการตลาดเชิงพื้นที่

ในสายงานการตลาดเชิงพื้นที่เมืองหรือจังหวัดถูกมองเป็นข้อเสนอเชิงคุณค่าที่แข่งขันกันเพื่อดึงดูดผู้อยู่อาศัย นักลงทุน และนักท่องเที่ยว โดยความสามารถในการสื่อสารอัตลักษณ์ ภาพลักษณ์ และคุณสมบัติโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการแข่งขันของพื้นที่ (Bekele et al., 2025) กรอบคิดนี้ทำให้จังหวัดถูกจัดวางเสมือนผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ที่ต้องออกแบบวางตำแหน่ง และพัฒนาให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

อย่างไรก็ตาม เมื่อกลุ่มเป้าหมายคือผู้เกษียณ การสื่อสารภาพลักษณ์เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอเพราะการเลือกที่อยู่อาศัยหลังเกษียณเป็นการตัดสินใจระยะยาวที่มีต้นทุนการเปลี่ยนแปลงสูง ผู้สูงอายุต้องพิจารณาความมั่นคงด้านสุขภาพ ความต่อเนื่องของการดูแล ความปลอดภัย และความยั่งยืนของระบบพื้นฐาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างอิสระ (Chen et al., 2025; Khairuddin et al., 2025) วรรณกรรมเชิงวิพากษ์จึงเสนอว่าการวางตำแหน่งจังหวัดสำหรับผู้สูงอายุควรตั้งอยู่บนศักยภาพเชิงโครงสร้างมากกว่าการสร้างภาพลักษณ์ มิฉะนั้นอาจนำไปสู่การสื่อสารเกินจริงและไม่ตอบสนอง

ต่อชีวิตจริง (Hu et al., 2025) อีกทั้งความไม่สอดคล้องระหว่างคุณค่าที่สื่อสารกับความสามารถรองรับจริงอาจเพิ่มความเปราะบางเชิงสังคมและทำให้ความคาดหวังคลาดเคลื่อน (Brandas & Fastame, 2023)

ในทางปฏิบัติ ข้อเสนอเชิงคุณค่าของจังหวัดสำหรับผู้สูงอายุจึงครอบคลุมมากกว่าโครงสร้างพื้นฐาน แต่รวมถึงระบบนิเวศของชีวิตประจำวัน เช่น ความเข้มแข็งของชุมชน ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการสาธารณสุข และคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นตัวกำหนดความยั่งยืนของการอยู่อาศัยระยะยาว มากกว่าการรับรู้เชิงภาพลักษณ์เพียงลำพัง (de Moura et al., 2024; Izuhara et al., 2025; Kokkinopoulou et al., 2023) ดังนั้น จังหวัดจึงควรถูกประเมินในฐานะแพ็คเกจคุณค่า ที่ผสานมิติทางกายภาพ สังคม เศรษฐกิจ และสาธารณสุขเข้าด้วยกัน เพื่อรองรับการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพได้จริงในระยะยาว ไม่ใช่เพียงการสร้างภาพว่าน่าอยู่โดยขาดรากฐานรองรับในชีวิตจริง

กระบวนการตัดสินใจแบบหลายคุณลักษณะและความซับซ้อนของการเลือกพื้นที่อยู่อาศัยระยะยาว

ในทฤษฎีการตัดสินใจและพฤติกรรมผู้บริโภค การเลือกที่ส่งผลต่อชีวิตระยะยาวมักอธิบายผ่านกรอบการตัดสินใจแบบหลายคุณลักษณะซึ่งมองว่าผู้ตัดสินใจประเมินทางเลือกจากหลายมิติพร้อมกันไม่ว่าจะเป็นประโยชน์เชิงการทำงาน ต้นทุน ความเสี่ยง หรือผลลัพธ์ระยะยาว โดยการเลือกมิได้เป็นเหตุผลเชิงเส้นตรง แต่เกิดจากการให้น้ำหนักและการประเมินคุณค่าแบบซับซ้อนที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล (Duckworth et al., 2024)

งานเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรมยังชี้ว่ามนุษย์ใช้เหตุผลจำกัดไม่ได้ตัดสินใจบนข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่พึ่งพาการตีความความเสี่ยง ความไม่แน่นอน และความสามารถในการวางแผนของตนเอง (Chen et al., 2024; Lin et al., 2024) สำหรับผู้สูงอายุ ความซับซ้อนยิ่งเพิ่มขึ้น เพราะต้องคาดการณ์สุขภาพในอนาคต ความมั่นคงรายได้ และคุณภาพการดูแลระยะยาว ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะชีวิต

ภายใต้กรอบนี้ การเลือกจังหวัดหลังเกษียณจึงเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหลายด้าน เช่น บริการสุขภาพ ความสะดวกในการเดินทาง ความปลอดภัย คุณภาพสิ่งแวดล้อม และเครือข่ายสังคม โดยผู้ตัดสินใจต้องทำการแลกเปลี่ยนคุณค่าระหว่างปัจจัยที่อาจขัดแย้งกัน เช่น ค่าครองชีพกับความใกล้บริการแพทย์ หรือความสะดวกคมนาคมกับความสงบของพื้นที่ (Cocchi et al., 2025)

อย่างไรก็ดีงานวิจัยที่ประยุกต์กรอบนี้กับการเลือกจังหวัดหลังเกษียณยังมีจำกัด และมักแยกการวิเคราะห์ด้านสุขภาพ พื้นที่ และพฤติกรรมออกจากกัน ทำให้ไม่เห็นพลวัตการชั่งน้ำหนักปัจจัยอย่างครบถ้วน

ดังนั้น ความแตกต่างของการจัดอันดับจังหวัดเหมาะสมจึงควรถูกอธิบายจากความต่าง ของลำดับความสำคัญและทรัพยากรของผู้เกษียณแต่ละกลุ่ม มากกว่าสมมติฐานว่าจังหวัดมีคุณค่าเท่ากันสำหรับทุกคน

ช่องว่างงานวิจัยและจุดยืนของบทความนี้

จากการทบทวนวรรณกรรม พบช่องว่างสำคัญอย่างน้อยสามประการที่ยังต้องการการอธิบายเชิงลึกและการบูรณาการแนวคิดใหม่ ๆ

1. แม้แนวคิดการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น แต่การอธิบายมิติการตัดสินใจเชิงพื้นที่ โดยเฉพาะการเลือกจังหวัดเป็นสภาพแวดล้อมระยะยาว ยังขาดกรอบที่เชื่อมโยงพื้นที่สุขภาพ และการดำเนินชีวิตอย่างเป็นระบบ

2. งานวิจัยด้านการเลือกจังหวัดหลังเกษียณยังขาดกรอบวิเคราะห์ที่ยอมรับความหลากหลายของผู้เกษียณในฐานะผู้ตัดสินใจที่มีข้อจำกัดและลำดับความสำคัญต่างกัน แม้งานจำนวนหนึ่งยอมรับความแตกต่างด้านรายได้ สุขภาพ เครือข่ายสังคม และรูปแบบชีวิต แต่การประเมินเชิงพื้นที่ยังมักตั้งอยู่บนเกณฑ์เดียวกัน จึงไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของผลการจัดอันดับได้อย่างเพียงพอ

3. งานด้านการตลาดเชิงพื้นที่ยังเชื่อมโยงกับความต่อเนื่องของชีวิตหลังเกษียณไม่ลึกพอ ทั้งที่ความต้องการของผู้เกษียณผูกพันกับโครงสร้างชีวิตระยะยาว ตั้งแต่สุขภาพ การดูแลตนเอง ไปจนถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มากกว่าการรับรู้เชิงภาพลักษณ์เพียงอย่างเดียว

ผลการศึกษา

1. จังหวัดในฐานะระบบคุณค่าเชิงพื้นที่

จังหวัดไม่ใช่เพียงหน่วยการปกครองแต่เป็นระบบคุณค่าเชิงพื้นที่ที่พัฒนาทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อม เพื่อกำหนดความสามารถของผู้สูงอายุในการดำรงชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ โดยปัจจัยระดับพื้นที่ส่งผลต่อทั้งสมรรถนะภายในและความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวัน (Peng et al., 2025; Cacciatore et al., 2025) คุณลักษณะของจังหวัดจึงสรุปได้เป็น 3 มิติหลัก ได้แก่

- 1) ความได้เปรียบด้านการแพทย์และการดูแลสุขภาพ
- 2) การคมนาคมและการเข้าถึงทรัพยากรสำคัญ
- 3) คุณภาพชีวิตระยะยาวครอบคลุมความปลอดภัย ความสงบ โครงสร้างชุมชน และความสอดคล้องทางวัฒนธรรม (Gu & Cai, 2025; Schultz et al., 2025)

2. ผู้เกษียณในฐานะผู้ตัดสินใจที่มีความหลากหลาย

กรอบแนวคิดนี้มองผู้เกษียณเป็นผู้ตัดสินใจที่มีความหลากหลายทั้งด้านสุขภาพ รายได้ เครือข่ายสังคม และข้อจำกัดการเข้าถึงบริการ จึงทำให้ลำดับความสำคัญในการเลือกพื้นที่แตกต่างกัน (Bekele et al., 2025) ความต่างนี้สะท้อนผ่านค่าน้ำหนักอรรถประโยชน์ เช่น ผู้ที่สุขภาพเปราะบางให้น้ำหนักสูงกับบริการแพทย์ ผู้ที่รายได้จำกัดให้น้ำหนักกับค่าครองชีพและภาระค่าใช้จ่าย ขณะที่บางคนให้คุณค่ากับความหมายชีวิตและความสบายใจ จึงเลือกพื้นที่ที่ตอบโจทย์ด้านอารมณ์ แม้ไม่ใช่ศูนย์กลางบริการ ดังนั้น ความแตกต่างของผลจัดอันดับจังหวัดเกษียณจึงควรถูกอ่านว่าเป็นภาพสะท้อนโครงสร้างความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่าจะเป็นความผิดพลาดของข้อมูล

3. กระบวนการตัดสินใจเชิงหลายคุณลักษณะ

การเลือกจังหวัดหลังเกษียณเป็นการตัดสินใจแบบหลายคุณลักษณะที่ต้องชั่งหลายมิติพร้อมกัน และทำการแลกเปลี่ยนคุณค่า เช่น ค่าครองชีพกับความใกล้เคียงบริการแพทย์ หรือความสะดวกคมนาคม กับความสงบของพื้นที่ จึงไม่มีจังหวัดที่ดีที่สุดแบบสากล เพราะขึ้นกับลำดับความสำคัญของแต่ละบุคคล (Peng et al., 2025; Li et al., 2025; Deng et al., 2025; Wang et al., 2026; Phillips et al., 2025)

4. ความเชื่อมโยงกับการตลาดเชิงพื้นที่และการกำหนดกลยุทธ์

ในกรอบการตลาดเชิงพื้นที่ จังหวัดเกษียณคือข้อเสนอเชิงคุณค่าที่ต้องตรงกลุ่มมากกว่าการดูดีสำหรับทุกคน เพราะผู้เกษียณมีความต้องการเฉพาะและผูกพันระยะยาว จังหวัดที่พยายามตอบโจทย์ทุกกลุ่มพร้อมกันมักติดข้อจำกัดทรัพยากรและทำให้ตำแหน่งเชิงกลยุทธ์พร่าเลือน (Bekele et al., 2025; Izuha et al., 2025) ตรงกันข้ามหากกำหนดตำแหน่งให้ชัดจะช่วยให้การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและบริการลงถูกจุด เช่น กลุ่มที่เน้นสุขภาพต้องการบริการแพทย์เฉพาะทาง ขณะที่กลุ่มที่เน้นคุณภาพชีวิตเชิงวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับบรรยากาศชุมชนและความหมายทางสังคมของพื้นที่ (Gu & Cai, 2025; Schultz et al., 2025)

5. การสังเคราะห์กรอบแนวคิดและการนำไปสู่แบบจำลองเชิงวิเคราะห์

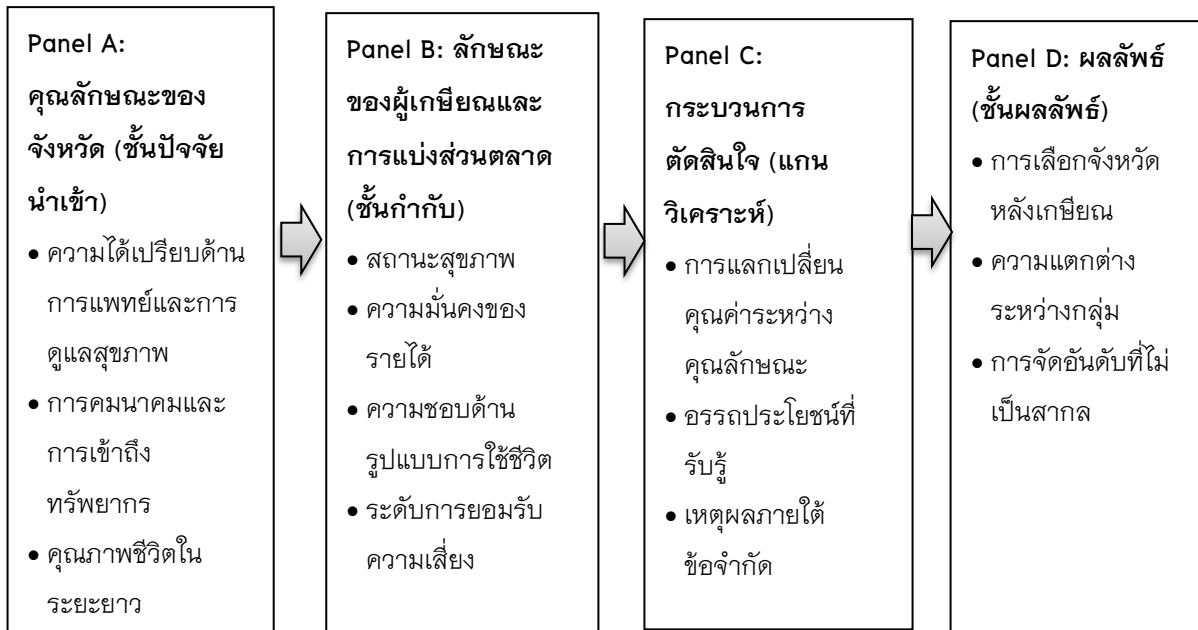
กรอบแนวคิดนี้สังเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง

- 1) คุณลักษณะจังหวัด 3 มิติ
- 2) ความหลากหลายของผู้เกษียณที่สะท้อนผ่านค่าน้ำหนักอรรถประโยชน์
- 3) ผลการเลือกที่เป็นผลลัพธ์เฉพาะกลุ่ม

โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า ความสามารถในการดำรงชีวิตระยะยาวเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบริบทพื้นที่กับสมรรถนะของบุคคล (Peng et al., 2025; Cacciatore et al., 2025) ดังนั้น กรอบนี้จึงทำหน้าที่เป็นสถาปัตยกรรมเชิงวิเคราะห์เพื่อรองรับแบบจำลองโมดัลด์ไป และตอบย้าว่าการเลือกจังหวัดหลังเกษียณ คือการตัดสินใจเชิงโครงสร้างภายใต้ความไม่แน่นอน มากกว่าการไล่ตามความพึงพอใจระยะสั้น (Wang et al., 2026)

ภาพที่ 1 เป็นแผนที่เชิงแนวคิด (conceptual map) อธิบายตรรกะจากซ้ายไปขวา เริ่มจาก Panel A ที่ระบุคุณลักษณะของจังหวัดซึ่งทำหน้าที่เป็นฐานเชิงโครงสร้างของทางเลือก จากนั้น Panel B แสดงลักษณะผู้เกษียณและการแบ่งส่วนตลาดในฐานะชั้นกำกับ (moderating layer) ที่ทำให้จังหวัดเดียวกันถูกให้ความหมายต่างกันผ่านความแปรผันภายใน-ภายนอก (intrinsic-extrinsic variation) (Cacciatore et al., 2025) ต่อมา Panel C อธิบายกระบวนการตัดสินใจแบบหลายคุณลักษณะภายใต้เหตุผลจำกัด (bounded rationality) ที่ผู้เกษียณต้องชั่งน้ำหนักและแลกเปลี่ยนคุณค่าระหว่างปัจจัย สุดท้าย Panel D แสดงผลลัพธ์การ

เลือกพื้นที่แบบเฉพาะกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับหลักฐานว่าพื้นที่ที่ดูคล้ายกันสามารถให้ผลลัพธ์ต่างกันได้ เมื่อพิจารณาความต่างของกลุ่มประชากร (Bekele et al., 2025; Schultz et al., 2025)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการเลือกจังหวัดหลังเกษียณภายใต้กรอบการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ

กรอบการวิเคราะห์และแบบจำลองการตัดสินใจ

บทความนี้พัฒนาแบบจำลองการตัดสินใจเชิงอรรถประโยชน์ (utility-based decision model) สำหรับการเลือกจังหวัดหลังเกษียณเพื่ออธิบายกลไกการประเมินทางเลือกและการแลกเปลี่ยนคุณค่า แทนการจัดอันดับจังหวัดแบบตายตัว แนวคิดตั้งอยู่บนกรอบความเสี่ยงด้านอายุยืนยาวและการคาดการณ์สุขภาพในอนาคต (Deng et al., 2025) รวมถึงสมมติฐานเหตุผลจำกัด ซึ่งผู้เกษียณใช้การประเมินเชิงสัมพัทธ์และการชั่งน้ำหนักตามลำดับความสำคัญเฉพาะบุคคล (Peng et al., 2025; Cacciatore et al., 2025; Phillips et al., 2025; Wang et al., 2026)

โครงสร้างอรรถประโยชน์กำหนดเป็น $U_{ig} = \alpha_g M_i + \beta_g T_i + \gamma_g Q_i + \varepsilon_{ig}$ โดยที่

- U_{ig} = ค่าประเมินอรรถประโยชน์ของจังหวัด i สำหรับผู้เกษียณกลุ่ม g
- i = ดัชนีจังหวัดในชุดทางเลือก
- g = ดัชนีกลุ่มผู้เกษียณ
- M_i = ตัวชี้วัดความได้เปรียบด้านการแพทย์และการดูแลสุขภาพของจังหวัด i
- T_i = ตัวชี้วัดการคมนาคมและการเข้าถึงทรัพยากรสำคัญของจังหวัด i

- Q_i = ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตระยะยาวของจังหวัด i
- α_g = ค่าน้ำหนักที่ผู้เกษียณกลุ่ม g ให้กับมิติการแพทย์และสุขภาพ
- β_g = ค่าน้ำหนักที่ผู้เกษียณกลุ่ม g ให้กับมิติการคมนาคมและการเข้าถึง
- γ_g = ค่าน้ำหนักที่ผู้เกษียณกลุ่ม g ให้กับมิติคุณภาพชีวิตระยะยาว
- ε_{ig} = ค่าความคลาดเคลื่อนหรือปัจจัยที่ไม่สามารถอธิบายได้โดยตรง

จังหวัดเดียวกันจึงอาจถูกประเมินแตกต่างกันได้ตามโครงสร้างความต้องการของผู้เกษียณแต่ละกลุ่ม (Cacciatore et al., 2025) ความน่าจะเป็นในการเลือกจังหวัดภายใต้กรอบ Multinomial Logit กำหนดเป็น

$$P_{ig} = \frac{\exp(U_{ig})}{\sum_{j=1}^J \exp(U_{jg})}$$

โดยที่

- P_{ig} = ความน่าจะเป็นที่ผู้เกษียณกลุ่ม g จะเลือกจังหวัด i
- $\exp(\cdot)$ = ฟังก์ชันเอ็กซ์โพเนนเชียล
- j = ดัชนีจังหวัดทางเลือกแต่ละจังหวัด
- J = จำนวนจังหวัดทั้งหมดในชุดทางเลือก

แบบจำลองนี้สนับสนุนการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเชิงพื้นที่และการออกแบบนโยบายที่สอดคล้องกับศักยภาพจริงของจังหวัด เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมคุณภาพชีวิตหลังเกษียณอย่างยั่งยืน (Bekele et al., 2025)

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่า การเลือกจังหวัดหลังเกษียณเป็นกระบวนการตัดสินใจเชิงโครงสร้างที่เชื่อมโยงระหว่าง พื้นที่-สุขภาพ-เศรษฐกิจ-ความหมายของชีวิต มากกว่าการเลือกเพื่อความสะดวกหรือความพึงพอใจทั่วไป เนื่องจากชีวิตหลังเกษียณมีความเปราะบางและต้องพึ่งพาบริบทเชิงพื้นที่ที่มั่นคงเพื่อรองรับความไม่แน่นอนระยะยาว (Lewis et al., 2026; Wang et al., 2026) วรรณกรรมด้านการมีอายุยืนยาว (longevity), สมรรถนะภายใน (intrinsic capacity) และการเสื่อมถอยของสมรรถนะการดำรงชีวิต (functional decline) ยืนยันว่าสภาพแวดล้อมคือปัจจัยกำหนดศักยภาพการดำรงชีวิตในระดับระบบไม่ใช่เพียงฉากหลัง (Peng et al., 2025; Cacciatore et al., 2025; Li et al., 2025) ดังนั้นความแตกต่างของผลสำรวจจังหวัดเกษียณควรถูกตีความเป็นภาพสะท้อนความหลากหลายด้านความเสี่ยงสุขภาพ ความยืดหยุ่นทางจิตใจ และลำดับความสำคัญด้านคุณภาพชีวิตมากกว่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูล (Wang et al., 2026)

นัยเชิงทฤษฎีต่อการศึกษการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ

บทความนี้กระตือรือร้นในการอธิบายอย่างย่อสามประการ ได้แก่

1. จากผลลัพธ์สู่กระบวนการ – เปลี่ยนจากการมองการมีชีวิตยืนยาวเป็นผลลัพธ์ไปสู่การมองเป็นกระบวนการตัดสินใจเชิงพื้นที่ที่คุณภาพชีวิตเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะภายในกับสภาพแวดล้อม (Peng et al., 2025; Cacciatore et al., 2025)

2. จากความต่อเนื่องสู่การคาดการณ์ได้ – คุณภาพระยะยาวมาจากการจัดวางชีวิตในบริบทที่ต่อเนื่องและคาดการณ์ได้สอดคล้องกับการควบคุมไม่แน่นอนตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเหมาะสม (Lewis et al., 2026)

3. จากผู้รับสู่ผู้กระทำการ – ผู้เกษียณเป็นผู้กระทำการด้วยเหตุผล แม้จะมีข้อจำกัดอยู่บ้างแต่มีเจตจำนงที่บริหารความไม่แน่นอนด้านสุขภาพ รายได้ และสภาพแวดล้อม มีการดำเนินการที่ยืดหยุ่น มีการปรับตัว และสร้างความหมายชีวิตสำหรับช่วงวัยของผู้สูงอายุ (Schultz et al., 2025)

นัยเชิงปฏิบัติต่อการออกแบบนโยบายและการจัดการเชิงพื้นที่

นัยเชิงปฏิบัติหลักคือการออกแบบบริบทมากกว่าการเพิ่มบริการโดยมีข้อเสนอสำคัญดังนี้

1) ปรับกรอบนโยบายจากการมองผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ต้องรองรับไปสู่การมองผู้เกษียณเป็นผู้ตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ที่ทำการแลกเปลี่ยนคุณค่าภายใต้ข้อจำกัดจริง

2) ลดนโยบายแบบเหมารวมและลงทุนให้ตรงลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมาย

3) วางแผนเมืองบนฐานกำลังความสามารถของพื้นที่และใช้การวางแผนเชิงเลือกเพื่อหลีกเลี่ยงภาระโครงสร้างระยะยาว

4) ทำการตลาดเชิงพื้นที่แบบเลือกกลุ่ม-สื่อสารตามศักยภาพจริง เพื่อให้บริการและการสื่อสารสอดคล้องกัน

การตีความความแตกต่างของผลสำรวจและการจัดอันดับจังหวัดเกษียณ

แบบจำลองช่วยอธิบายความแตกต่างของผลสำรวจ/การจัดอันดับจังหวัดเกษียณ โดยชี้ว่าไม่ได้เป็นความผิดพลาดของข้อมูลเสมอไป แต่สะท้อนความหลากหลายของผู้เกษียณและค่าน้ำหนักอรรถประโยชน์ ที่แต่ละกลุ่มให้กับสุขภาพ การเข้าถึงบริการ และคุณภาพชีวิตระยะยาว (Wang et al., 2026)

นัยเชิงการตลาดต่อการพัฒนาจังหวัดเกษียณ

จังหวัดเกษียณควรถูกสื่อสารเป็นข้อเสนอเชิงคุณค่าเชิงระยะยาวมากกว่าสินค้าเชิงประสบการณ์ระยะสั้น โดยเริ่มจากการแบ่งส่วนตลาดผู้เกษียณและลงทุนให้ตรงลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่มเพื่อหลีกเลี่ยงการตอบโต้ทุกกลุ่มพร้อมกันจนทำให้อัตลักษณ์เลือนหาย

นัยเชิงนโยบายและทิศทางการพัฒนาพื้นที่สำหรับสังคมสูงวัย

นโยบายควรมุ่งออกแบบระดับโครงสร้าง โดยเสริมบริการที่คงและฟื้นฟูสมรรถนะ ลดความโดดเดี่ยว และทำให้เข้าถึงบริการพื้นฐานได้จริง พร้อมขยับสู่การดูแลเชิงป้องกัน-บูรณาการ เช่น การจัดการภาวะเปราะบางของสุขภาพและการลงทุนด้านสังคม-วัฒนธรรมตามแนวคิดการดำรงชีพยืนยาว

ข้อจำกัดและทิศทางการวิจัยในอนาคต

แม้บทความนี้ได้เสนอกรอบแนวคิดและแบบจำลองเพื่ออธิบายการเลือกจังหวัดหลังเกษียณภายใต้กรอบการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ แต่ยังมีข้อจำกัดและทิศทางการวิจัยในอนาคตที่ควรพิจารณา ดังนี้

- 1) แบบจำลองที่นำเสนอในบทความยังคงเป็นแบบจำลองเชิงแนวคิด จึงจำเป็นต้องมีการทดสอบเชิงประจักษ์ด้วยข้อมูลภาคสนามและต่อยอดด้วยแบบจำลองเชิงปริมาณ เช่น แบบจำลองการเลือกแบบไม่ต่อเนื่อง หรือแบบจำลองอรรถประโยชน์สุ่ม เพื่อยืนยันความถูกต้องและความสามารถในการอธิบายเชิงสถิติ
- 2) ควรบูรณาการการเปลี่ยนผ่านสถานะสุขภาพโดยใช้ข้อมูลสุขภาพแบบติดตาม เพื่อสะท้อนพลวัตของสุขภาพผู้สูงอายุในระยะยาว และทำให้การจำลองเส้นทางสุขภาพมีความสมจริงมากขึ้น
- 3) การวิจัยควรขยายมิติด้าน วัฒนธรรม-ชุมชน-ความหมายของการดูแล ผ่านการ เปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมเพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของการเลือกพื้นที่อยู่อาศัยในบริบทสังคมที่หลากหลาย
- 4) ควรเพิ่มตัวแปรด้านสถาปัตยกรรมเชิงสถาบันและขีดความสามารถเชิงระบบของจังหวัดเพื่อสะท้อนบทบาทของโครงสร้างการบริหารจัดการและศักยภาพเชิงนโยบายที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 5) ควรศึกษาผลของการเปลี่ยนแปลงด้านเวลาและยุคสมัยที่อาจทำให้ความคาดหวังต่อความเป็นอิสระและคุณภาพชีวิตเปลี่ยนไป เนื่องจากผู้สูงอายุแต่ละรุ่นมีประสบการณ์ชีวิต เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการเลือกจังหวัดและการตีความคุณภาพชีวิต

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

บทความนี้สร้างองค์ความรู้ใหม่โดยเสนอว่า การเลือกจังหวัดหลังเกษียณไม่ควรถูกอธิบายด้วยการจัดอันดับจังหวัดที่ดีที่สุดตามแบบสากล แต่ควรมองเป็นกระบวนการตัดสินใจในหลายคุณลักษณะภายใต้กรอบการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพ สิ่งเหล่านี้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของจังหวัดกับลักษณะเฉพาะของผู้เกษียณแต่ละกลุ่ม โดยบูรณาการองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ การตลาดเชิงพื้นที่ และทฤษฎีอรรถประโยชน์ จนพัฒนาเป็นแบบจำลองที่ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่ ความมั่นคงด้านสุขภาพและการแพทย์ การคมนาคมและการเข้าถึงทรัพยากรจำเป็น และคุณภาพชีวิตในระยะยาว ข้อค้นพบสำคัญคือ ความเหมาะสมของจังหวัดมิใช่คุณสมบัติสัมบูรณ์ของพื้นที่ แต่เป็นผลลัพธ์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้น ความแตกต่างของผลสำรวจหรือการจัดอันดับจังหวัดเกษียณจึงควรถูกตีความว่าเป็นภาพสะท้อนของความหลากหลายของผู้เกษียณมากกว่าจะเป็นความ

ตลาดเคลื่อนของข้อมูล และนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายว่า การพัฒนาจังหวัดเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ควรยึดแนวทางจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายมากกว่าการสร้างจังหวัดต้นแบบแบบเดียวสำหรับทุกคน

สรุป

บทความนี้เสนอให้พิจารณาการเลือกจังหวัดหลังเกษียณภายใต้กรอบการใช้ชีวิตยืนยาวอย่างมีคุณภาพในฐานะกระบวนการตัดสินใจเชิงโครงสร้าง ไม่ใช่เพียงการเลือกทำเลหรือภาพลักษณ์พื้นที่แบบผิวเผิน การเลือกจังหวัดจึงเป็นการแลกเปลี่ยนคุณค่าระหว่างความมั่นคงด้านสุขภาพ การเข้าถึงทรัพยากร และคุณภาพชีวิตระยะยาวภายใต้ข้อจำกัดและเส้นทางชีวิตที่แตกต่างกันของผู้เกษียณแต่ละกลุ่ม

แบบจำลองการตัดสินใจเชิงหลายคุณลักษณะทำให้เห็นว่าความเหมาะสมของจังหวัดไม่ใช่คุณสมบัติสัมบูรณ์ของพื้นที่ แต่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะจังหวัดกับลักษณะผู้เกษียณ ดังนั้น ความแตกต่างของผลสำรวจหรือการจัดอันดับจังหวัดจึงไม่ใช่ความผิดพลาดของข้อมูล หากแต่เป็นภาพสะท้อนความหลากหลายของชีวิตหลังเกษียณในสังคมจริง

ในเชิงปฏิบัติบทความชี้ว่าไม่ควรสร้างจังหวัดเกษียณต้นแบบรูปแบบเดียวสำหรับทุกคน แต่ควรออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน การบริการ และการสื่อสารแบบจำเพาะกลุ่มให้สอดคล้องกับศักยภาพพื้นที่และความต้องการที่ต่างกัน สุดท้ายบทความไม่ได้ตอบว่า “จังหวัดใดดีที่สุด” แต่เสนอเหตุผลว่าทำไมจึงไม่มีคำตอบเดียวและเหตุใดการออกแบบนโยบายหรือเมืองเพื่อสังคมสูงวัยต้องมีความยืดหยุ่น เป็นธรรม และยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- Bekele, S., Patassini, D., & Galli, J. (2025). Internally displaced in Tigray (Northern Ethiopia): Management and sustainability of shelter and settlement. *Progress in Disaster Science*, 28, 100459. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2025.100459>
- Bhatia, R., Hirsch, C., Arnold, A. M., ... Mukamal, K. J. (2023). Social networks, social support, and life expectancy in older adults. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 111, 104981. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2023.104981>
- Brandas, B., & Fastame, M. C. (2023). Psychological markers of successful ageing in Blue Zones: Experimental evidence and future perspectives. *Giornale Italiano di Psicologia*, 50(4), 699–728.
- Cacciatore, S., Marzetti, E., Calvani, R., Tosato, M., & Landi, F. (2025). Association between cardiovascular health metrics and self-reported walking difficulty in community-dwelling middle-aged and older adults: Results from the Longevity Check-Up (Lookup) 8+. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 139, 106027. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2025.106027>.

- Carson, D. B., Carson, D. A., & Mude, W. (2025). Rural–urban disparities in in–home care journeys in sparsely populated areas: A case from Northern Sweden. *Health and Social Care in the Community*, 2025(1), 1926984. <https://doi.org/10.1155/hsc/1926984>
- Chen, A., Hentschel, F., & Steffensen, M. (2024). On retirement time decision making. *Journal of Pension Economics and Finance*. 100(4).<https://researchprofiles.ku.dk/en/publications/on-retirement-time-decision-making>
- Chen, N., Xia, H., Pan, Y., & Wu, D. (2025). Development and validation of a nomogram for predicting depression risk in older adults with cognitive impairment. *Journal of Affective Disorders*, 390, 119766. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2025.119766>
- Chu, W.–M., Tange, C., Nishita, Y., Tomida, M., Shimokata, H., Otsuka, R., Lee, M.–C., & Arai, H. (2023). Effect of different types of social support on physical frailty development among community–dwelling older adults in Japan: Evidence from a 10–year population–based cohort study. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 108, 104928. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2023.104928>
- Cocchi, C., Zazzara, M. B., Levati, E., Calvani, R., & Onder, G. (2025). How to promote healthy aging across the life cycle. *European Journal of Internal Medicine*, 135(1), 103003. <https://doi.org/10.1016/j.ejim.2025.03.003>
- Cram, F., Tawhai, S., Munro, M., & Apatu, A. (2024). Reinvigorating homeplaces: The impact of house repairs on Māori wellbeing. *MAI Journal*, 13(1), 39–50.
- de Moura, J. P., de Matos, G. X., Santos, S. V. M., Gir, E., & Reis, R. K. (2024). A pre–post quasi–experimental study: Effect of an educational intervention on the quality of life and coping strategies of people living with HIV (PLHIV). *AIDS Care*, 36(2), 188–194.
- Deng, R., Hu, X., & Zeng, Y. (2025). Longevity risk, health state transitions, and the demand for insurance. *International Review of Financial Analysis*, 108, 104711. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2025.104711>
- Duckworth, C., Cliffe, B., Pickering, B., et al. (2024). Characterising user engagement with mHealth for chronic disease self–management and impact on machine learning performance. *npj Digital Medicine*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.1038/s41746-024-01063-2>
- Duncombe, W., Robbins, M., & Wolf, D. A. (2003). Place characteristics and residential location choice among the retirement–age population. *The Journals of Gerontology: Series B*,

- Psychological Sciences and Social Sciences*, 58(4), S244–S252.
<https://doi.org/10.1093/geronb/58.4.s244>
- Foong, H. F., Ibrahim, R., Hamid, T. A., & Bagat, M. F. (2023). Instrumental ADL as Mediator between Cognitive Function and Life Satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*, 18(4), 1897–1914.
- Gu, W., & Cai, H. (2025). *Tracing the source of nurturing life: A hermeneutic interpretation of Zhuangzi's "Essence of Nurturing Life"*. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 1446. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05827-3>.
- Hu, H., Guo, H., Zhang, K., & Liu, Y. (2025). Associations between community-based integrated care services and disability trajectories of older adults: Evidence from China. *Social Science & Medicine*, 382, 118387. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2025.118387>.
- Izuhara, J., Ishihara, J.-I., & Imai, Y. (2025). Practical and low-cost methods to protect Japanese books from mold damage caused by *Aspergillus chevalieri*. *npj Heritage Science*, 13(1), 332. <https://doi.org/10.1038/s40494-025-01896-4>
- Khairuddin, N. A., Ismail, W. Z. W., Kamarudin, H., Yusof, M. S. M., & Cheng, M. Z. M. Z. (2025). Challenges of facilities management for intensive green roofs in high-rise residential buildings. *Built Environment Journal*, 22(SI), 72–89.
- Kokkinopoulou, A., et al. (2023). Association between dietary patterns and metabolic syndrome risk factors: A cross-sectional study of Christian Orthodox fasters. *Foods*, 12(18), 3488. <https://doi.org/10.3390/foods12183488>
- Kubo, M., Hishikawa, N., Shinjo, H., Ohashi, S., Sawada, K., Matoba, S., ... Mikami, Y. (2025). Physical activity associations with physical function and body composition among community-dwelling older adults in Japan: The Kyotango Longevity Cohort Study. *Geriatrics and Gerontology International*, 25(11), 1511–1517.
- Lam, A., Keenan, K., Cézard, G., Kulu, H., & Myrskylä, M. (2024). Inequalities in Disability-Free and Disabling Multimorbid Life Expectancy in Costa Rica, Mexico, and the United States. *Journals of Gerontology: Series B*, 79(8), gbae093. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbae093>
- Lewis, S., Franklin, M., Newton, G., Kenny, K., Boyle, F., & Smith, A. (2026). Buying time: Incurable prognosis, temporal uncertainty and the costs of metastatic breast cancer. *Sociology of Health & Illness*, 48(1), e70134. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.70134>

- Li, P., Xie, L., Ou, Y., Zhou, Y., Zhang, W., Chen, Y., Fang, Y., & Yin, X. (2025). Adverse health outcomes of oral frailty in community-dwelling older adults: A systematic review and meta-analysis. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 139, 106004. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2025.106004>
- Lin, Y. Z., Borromeo, A. R., Lin, M. M., & Bascos, M. J. G. (2024). The concept analysis of medical and old-age care integration model: A transformative framework for delivering healthcare to an aging population. *Discover Medicine*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.1007/s44337-024-00137-0>
- Lu, J. (2020). Household residential location choice in retirement: The role of climate amenities. *Regional Science and Urban Economics*, 84(3), 103489. <https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2019.103489>
- Oztop, H., & Akkurt, S. Ş. (2016). An analysis of the factors that influence elders' choice of location and housing. *International Journal of Business Administration*, 7(2), 79–86.
- Peng, K.-Y., Lee, W.-J., Tung, H.-H., Huang, S.-T., Chang, S.-Y., Chung, H.-L., Yeh, H.-C., Tsai, W.-H., Chou, S.-S., & Hsiao, F.-Y. (2025). Evaluating sleep patterns and intrinsic capacity with machine learning: Results from the Gan-Dau healthy longevity plan. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 139, Article 106028. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2025.106028>
- Phayaphrom, B., Thavorn, J., Thanachokthannapat, K., & Klongthong, W. (2024). Retirement migration to Thailand: A tourism industry perspective. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(6), 1–2.
- Phillips, D., Ghilarducci, T., & Manickam, K. (2025). Retirement then and now: Shortfalls in the retirement system will fail many future American retirees. *Journal of Retirement*, 12(3), 30–43.
- Rosenberg, M., Beidelman, E., Chen, X., Canning, D., Kobayashi, L., Kahn, K., Pettifor, A., & Whiteson Kabudula, C. W. (2023). The impact of a randomized cash transfer intervention on mortality of adult household members in rural South Africa, 2011–2022. *Social Science & Medicine*, 324, 115883. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2023.115883>.
- Rosero-Bixby, L. (2023). The vanishing advantage of longevity in Nicoya, Costa Rica: A cohort shift. *Demographic Research*, 49(27). 723–736.
- Sampaio, R. A. C., Nishita, Y., Tange, C., Zhang, S., Tateishi, M., Furuya, K., ... Otsuka, R. (2025). High hand-grip strength asymmetry and mortality risk in community-dwelling Japanese middle-aged and older adults : Results from the National Institute for

- Longevity Sciences–Longitudinal Study of Aging. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 138, 105969. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2025.105969>
- Schultz, F., Niedenthal, T., Nicolai–Lorenz, I., Baez, K., Iker, T., & Garbe, L.–A. (2025). A potion for prolonged life? Germes’ recipe, a secret handwritten note from an 18th–century Swedish physician. *Journal of Ethnobiology and Ethnomedicine*, 21(1), 68. <https://doi.org/10.1186/s13002-025-00813-0>
- Spanò, G. (2024). The senior co–housing prism: Multiple perspectives about the practice, with an insight on the Spanish experience. *BioLaw Journal*, 2, 213–259. <https://doi.org/10.15168/2284-4503-3104>
- Tangchitnusorn, K. (2016). *International retirement migration of Westerners to Thailand: Decision–making process, wellbeing, assimilation, and impacts on destination*. Doctoral dissertation, Chulalongkorn University.
- Teodoro, M. A., Silva, W. R. D., Spexoto, M. C. B., & Silva Júnior, S. I. D. (2024). *Factors of food choice and nutritional intake of Brazilian older adults according to sociodemographic and health characteristics*. *Appetite*, 199, 107379. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2024.107379>
- van Gelderen, M. (2025). Living healthily to 120: Implications for entrepreneurship. *Journal of Business Venturing*, 40(4), 106512. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2025.106512>
- Wang, J. (2024). Measurement invariance of the short form CES–D among old adults living alone in China. *China Journal of Social Work*, 17(1), 21–34.
- Wang, X., Yuan, X., Xia, B., He, Q., Jie, W., & Dai, M. (2023). Living alone increases the risk of hypertension in older Chinese adults: A population–based longitudinal study. *Innovation in Aging*, 7(6), igad071. <https://doi.org/10.1093/geroni/igad071>
- Wang, Y., Qi, H., Hu, X., Yu, Q., Yu, M., Yang, F., Qiu, X., Chen, F., Ding, Y., Jiang, M., Wang, X., Liu, L., & Wang, W. (2026). The interaction between activities of daily living and psychological resilience on all–cause mortality and cognitive impairment among Chinese older adults: A cohort study based on CLHLS. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 140, 106047. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2025.106047>
- Xi, D., Liu, L., Song, J., Zhang, M., Zeng, Y., & Ji, J. S. (2025). Ageing–related functional and cognitive impairments and cold mortality risk: A longitudinal cohort study in China. *The Lancet Planetary Health*, 9(9), 101301. <https://doi.org/10.1016/j.lanplh.2025.101301>

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์กรดิจิทัล

Transformational Leadership and Digital Organization

¹มลฑล มานิตย์, ²ชนะศึก นิชันนท์ และ ³สิริธัมม์ อุดมธรรมมานุภาพ

¹Monton Manit, ²Chanasuek Nichanong and ³Siratam Udomtamanupab

¹⁻³หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

¹⁻³Doctor of Education, Graduate School, Suan Dusit University

¹Corresponding Author. E-mail: d6625090855023@mail.dusit.ac.th

Received January 30, 2026; Revised April 17, 2026; Accepted April 22, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำเสนอบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ผลการสังเคราะห์พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรดิจิทัลใน 6 มิติ ได้แก่ (1) การสร้างวิสัยทัศน์ดิจิทัลและกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง (2) การสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมดิจิทัล (3) การพัฒนาทักษะและสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร (4) การสร้างแรงบันดาลใจและการจูงใจ (5) การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงและการสร้างความคล่องตัว และ (6) การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เมื่อนำข้อค้นพบมาเชื่อมโยงกับบริบทองค์กรไทย พบว่ายังมีความท้าทายสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ การขาดกรอบความคิดดิจิทัล (Digital Mindset) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะ และสมรรถนะดิจิทัล การขาดวิสัยทัศน์ดิจิทัลที่สามารถแปลงสู่การปฏิบัติได้จริงโดยเฉพาะในองค์กรที่มีโครงสร้างแบบราชการ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่หยั่งรากในวัฒนธรรมองค์กรแบบเดิมควบคู่กับการขาดวัฒนธรรมนวัตกรรม ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและนักวิชาการในการทำความเข้าใจบทบาทและความท้าทายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับบริบทองค์กรของไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ; การเปลี่ยนแปลง; องค์กรดิจิทัล

Abstract

This academic article aims to synthesize relevant literature and present the role of transformational leadership in driving digital organizational development. The synthesis reveals that transformational leadership plays a significant role in digital organizational development across six dimensions: (1) creating a digital vision and transformation strategy, (2) creating and developing a digital culture, (3) developing the digital skills and competencies of personnel, (4) inspiring and motivating, (5) managing change and building organizational agility, and (6) fostering innovation and continuous learning. When the findings are linked to the Thai organizational context, three major challenges emerge: (1) the lack of a digital mindset, which constitutes a barrier to the development of digital skills and competencies; (2) the lack of a digital vision that can be translated into practical

action, particularly in bureaucratically structured organizations; and (3) resistance to change deeply embedded in traditional organizational culture, coupled with a lack of an innovation culture. The findings of this study benefit executives and academics in understanding the roles and challenges of transformational leadership, thereby informing the effective design of digital organizational development strategies tailored to the Thai organizational context.

Keywords: Leadership; Transformational; Digital Organization

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 ได้สร้างการปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ต่อองค์กรทุกประเภททั่วโลก องค์กรต่างต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขันในยุคดิจิทัล ในบริบทของประเทศไทย รัฐบาลได้กำหนดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีวิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศไทยสู่ Digital Thailand เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 2 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งเน้นให้ภาคธุรกิจลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และวางรากฐานการแข่งขันรูปแบบใหม่ในระยะยาว

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นรูปแบบผู้นำที่มีประสิทธิผลในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นการคิดเชิงนวัตกรรม และพัฒนาศักยภาพของผู้ตามให้สูงขึ้น (Bass, 1985; Burns, 1978) อย่างไรก็ตาม ในบริบทขององค์กรดิจิทัลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีความสามารถเพิ่มเติมที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เช่น การสร้างวิสัยทัศน์ดิจิทัล การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างคล่องตัว (Magesa & Jonathan, 2022; Mihardjo & Rukmana, 2018) งานวิจัยล่าสุดแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรดิจิทัลในหลายมิติ ทั้งการสร้างนวัตกรรม (Jun & Lee, 2023) การจัดการความรู้ (Prasad & Junni, 2023) และสมรรถนะเชิงพลวัต (Mikalef et al., 2025)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาวรรณกรรมที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ พบว่างานศึกษาส่วนใหญ่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลลัพธ์เฉพาะด้าน โดยแยกพิจารณาเป็นรายมิติ ขณะที่แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรดิจิทัลก็ได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแยกส่วนในลักษณะเดียวกันยังขาดการสังเคราะห์ที่เชื่อมโยงทั้งสองศาสตร์เข้าด้วยกันอย่างครอบคลุม โดยเฉพาะการอธิบายว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทอย่างไรในการขับเคลื่อนมิติต่างๆ ขององค์กรดิจิทัล และมีความท้าทายเฉพาะใดในบริบทขององค์กรไทยที่ต้องการการพิจารณาเพิ่มเติม

บทความวิชาการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำเสนอบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล นำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในฐานะแนวทางการนำทีมได้มุ่งเพียงบรรลุเป้าหมายองค์กร หากยังยกระดับศักยภาพบุคลากรและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบิร์นส์ James MacGregor Burns (Burns, 1978) นักรัฐศาสตร์ชาวอเมริกัน ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะที่ทั้งผู้นำและผู้ตามร่วมกันยกระดับตนเองไปสู่ระดับที่สูงขึ้นโดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถยกระดับจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น Burns เป็นบุคคลแรกที่ยืนยันว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ผู้นำและผู้ตามร่วมกันยกระดับความต้องการของกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทั้งสองฝ่าย โดยผู้นำตระหนักถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจที่มีศักยภาพในตัวผู้ตาม ยกย่องการรับรู้และความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับความต้องการของมาสโลว์ โดยการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความปรารถนาที่จะยกระดับความต้องการของตนเองขึ้นอย่างสมัครใจ Burns เสนอแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะเฉพาะ 3 ประการ ได้แก่ (1) การให้ความสนใจเป็นรายบุคคล โดยผู้นำให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ตามและมอบหมายงานที่มีความหมายเพื่อส่งเสริมการเติบโต (2) เสน่ห์ส่วนบุคคล โดยผู้นำสร้างความรู้สึภาคภูมิใจ ความเคารพ และคุณค่าให้กับผู้ตาม (3) การกระตุ้นการคิดเชิงวิเคราะห์ โดยผู้นำส่งเสริมให้ผู้ตามคิดอย่างมีเหตุผลผ่านการวิเคราะห์สถานการณ์และการให้กำลังใจเพื่อให้ผู้ตามมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นในการปฏิบัติงาน

2) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบส โดย Bass (1985) แบสได้พัฒนาต่อขยายทฤษฎีภาวะผู้นำของเบิร์นส์ อธิบายว่าผู้นำคือ ผู้ที่สามารถกระตุ้นให้ผู้ตามสร้างผลงานเกินกว่าที่คาดหวัง นอกจากนี้ ผู้นำยังต้องส่งเสริมให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของทีมหรือองค์กร แบสได้พัฒนาปัจจัยสำคัญ โดยนำเสนอ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) บารมีหรือเสน่ห์ผู้นำ (Charisma) คือความสามารถของผู้นำในการสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา และความภาคภูมิใจให้แก่ผู้ตามจนเกิดการยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตาม (2) การกระตุ้นปัญญา (Intellectual Stimulation) คือการกระตุ้นให้ผู้ตามตั้งคำถามต่อสมมติฐานเดิมและคิดแก้ปัญหาด้วยมุมมองใหม่ (3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) คือ การที่ผู้นำให้ความสนใจและพัฒนาศักยภาพ

ของผู้ตามเป็นรายบุคคลตามความต้องการและความสามารถที่แตกต่างกัน และ (4) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) คือ แรงจูงใจที่สร้างแรงบันดาลใจเป็นวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และมาตรฐานในระดับสูง

3) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบนนิส และนาณัส โดย Bennis และ Nanus (Bennis & Nanus, 1985) อธิบายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือรูปแบบการนำที่อาศัยความรู้ความสามารถและการสร้างความเชื่อมั่น เพื่อกระตุ้นความมุ่งมั่นในองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ (1) การสร้างวิสัยทัศน์ที่สร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำต้องนำเสนอภาพอนาคตที่ชัดเจน โดยผสานการคิดเชิงวิเคราะห์กับค่านิยมร่วม เน้นศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กร เพื่อสร้างสิ่งที่มีคุณค่าต่อสมาชิก (2) การสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ ผู้นำต้องเชื่อมโยงวิสัยทัศน์กับความต้องการและแรงจูงใจของแต่ละบุคคล โดยสร้างความคาดหวังสองระดับ คือ ความพยายามนำสู่ผลงานที่ดี และผลงานที่ดีนำสู่รางวัลที่มีคุณค่า (3) การจัดการการส่งมอบวิสัยทัศน์ ผู้นำต้องดูแลให้งานที่จำเป็นได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้องและสำเร็จ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายของสมาชิกให้สอดคล้องกับเป้าหมายทีม (4) การฝึกสอนและสร้างทีม ผู้นำต้องพัฒนาศักยภาพของบุคคลและทีมผ่านการอบรมและให้คำแนะนำ บ่มเพาะภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง

4) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของทิชี่และดีวานนา โดย Tichy and Devanna (Tichy & Devanna, 1990) อธิบายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ดำเนินการใน 2 ระดับ คือ ระดับมหภาค ผู้นำรับผิดชอบปฏิรูประบบสังคมและองค์กรผ่านการสร้างโครงสร้างอำนาจที่เหมาะสม และ ระดับจุลภาค ผู้นำมีส่วนร่วมกับบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีลักษณะเด่น 7 ประการ ดังนี้ (1) คุณสมบัติของตัวแทนการเปลี่ยนแปลง มุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่องค์กร (2) ความกล้าหาญ มีมุมมองเชิงบวกต่อความเสี่ยง กล้าเผชิญความจริง และยอมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (3) การเปิดกว้างและศรัทธาต่อผู้ติดตาม สร้างความสัมพันธ์ด้วยความเปิดกว้าง จริงใจ และพร้อมให้กำลังใจ (4) การนำโดยค่านิยม กำหนดค่านิยมหลักที่จำเป็นต่อความสำเร็จ และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมนั้น (5) การเรียนรู้ตลอดชีวิต ดึงบทเรียนจากประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ และมุ่งพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (6) ความสามารถเผชิญสถานการณ์ซับซ้อน จัดการปัญหาที่คลุมเครือและไม่แน่นอนได้อย่างชาญฉลาด (7) ความสามารถในการมองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ชัดเจน สื่อสารภาพอนาคตด้วยความกระตือรือร้น

5) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบสและอโวลีโอ โดย เบสและอโวลีโอ (Bass & Avolio, 1994) ได้นำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน หรือที่เรียกว่า “4I” (Four I's) ประกอบด้วย ดังนี้ (1) ภาวะผู้นำมีบารมีหรือการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติ (Charisma or Idealized Influence: II) หมายถึง ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม

ผู้นำจะเป็นที่เคารพ นับถือ ศรัทธา และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (2) การกระตุ้นเร้าให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation: IM) หมายถึง ผู้นำจะประพจน์ในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นทีมงานให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดี การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงาน วิสัยทัศน์เป้าหมายและมาตรฐานระดับสูง (3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายโดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อ และกระตุ้นทางปัญญาเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง (4) การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล (Individual Consideration: IC) หมายถึง ผู้นำมีความสัมพันธ์กับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจเป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล ผู้นำเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

6) แบบจำลองการเปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอน ของคอตเตอร์ ศาสตราจารย์จอห์น คอตเตอร์ แห่ง Harvard Business School (Kotter, 1996) เสนอกรอบแนวคิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรไว้ในงาน "Leading Change" ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้ (1) สร้างความตระหนักถึงความเร่งด่วน ถ้ายทอดความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบที่กระตุ้นแรงจูงใจและทำให้เห็นคุณค่า (2) สร้างพันธมิตรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง รวบรวมบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ อิทธิพล และอำนาจตัดสินใจเพื่อทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (3) สร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ พัฒนาวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสร้างแรงบันดาลใจ พร้อมกำหนดกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมาย (4) สื่อสารวิสัยทัศน์ สร้างความเข้าใจและการสนับสนุน โดยใช้วิสัยทัศน์เป็นแนวทางในการตัดสินใจและแก้ปัญหา (5) เสริมพลังบุคลากร กำจัดอุปสรรค จัดสรรทรัพยากร และสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรดำเนินการตามวิสัยทัศน์ได้ (6) สร้างผลสำเร็จระยะสั้น กำหนดเป้าหมายที่บรรลุได้ เผยแพร่ความสำเร็จสร้างพลังและการสนับสนุน (7) ขยายผลและพัฒนาต่อเนื่อง นำความสำเร็จมาต่อยอด พร้อมปรับปรุงจุดที่ยังไม่สมบูรณ์อย่างสม่ำเสมอ (8) ผังการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมองค์กร กลายเป็น DNA ขององค์กรอย่างแท้จริง

องค์กรดิจิทัล (Digital Organization)

องค์กรดิจิทัล หมายถึง องค์กรที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบูรณาการเข้ากับทุกมิติของการดำเนินงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญมีดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรดิจิทัล

1) แนวคิดพีรามิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ Turchi (Turchi' Digital Transformation Pyramid) Turchi (2018) มองการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลผ่านโครงสร้างพีรามิด 3 ชั้น ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) การดำเนินการ (Execution) และเทคโนโลยี (Technology) ภายใต้อุปกรณ์นี้ประกอบด้วย

องค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ (1) รูปแบบธุรกิจและกลยุทธ์ เป็นฐานรากของพีรามิดในชั้นกลยุทธ์ โดยการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ที่แม่นยำและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรถือเป็นปัจจัยพื้นฐาน (2) รูปแบบการดำเนินงาน เป็นกลไกสำคัญในชั้นการดำเนินการที่แปลงกลยุทธ์ให้กลายเป็นโครงสร้างและวิธีการทำงานที่เป็นรูปธรรม ครอบคลุมทั้งการจัดองค์กร กระบวนการทำงาน และเครื่องมือที่ใช้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (3) การดำเนินงาน สะท้อนให้เห็นกระบวนการที่องค์กรใช้ส่งมอบคุณค่าถึงมือลูกค้า (4) การเข้าถึงตลาด มุ่งเน้นแนวทางที่องค์กรใช้เชื่อมต่อและสร้างความสัมพันธ์กับทั้งตลาดปัจจุบันและโอกาสใหม่ในอนาคต โดยอาศัยเครื่องมือดิจิทัล (5) เทคโนโลยี ทำหน้าที่เป็นตัวเอื้ออำนวย ที่หนุนเสริมการเปลี่ยนแปลงในทุกชั้นของพีรามิด

2) โมเดลการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ Mihardjo and Rukmana (Digital Transformation Model by Mihardjo & Rukmana) โดย Mihardjo & Rukmana (2018) ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำดิจิทัลและสรุปกรอบแนวคิดตัวแบบการปรับเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล ดังนี้ (1) ด้านความเป็นผู้นำ และวิสัยทัศน์ทางดิจิทัล เพื่อนำพาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลไปสู่ทุกคนทุกกิจกรรม และทุกกระบวนการ (2) ด้านนวัตกรรมดิจิทัล เป็นความสามารถขององค์กรที่โดดเด่น ประกอบด้วยความสามารถด้านข้อมูล ความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัล (3) ด้านการสนับสนุนทางดิจิทัล เป็นการให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของลูกค้า การวางกลยุทธ์การตลาด ความสามารถในการสร้างจุดเด่นของผลิตภัณฑ์และบริการผ่านการสนับสนุนทางดิจิทัล (4) ด้านเครือข่ายความร่วมมือดิจิทัล เป็นการร่วมมือกันพัฒนากลยุทธ์เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ที่ดี (5) การบูรณาการดิจิทัล เป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมเกี่ยวกับโมเดลธุรกิจ

3) แนวคิดการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล 6 มิติ ของ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2566) ดังนี้ มิติที่ 1 สภาพแวดล้อม องค์กรต้องพัฒนาความสามารถในการอ่านสัญญาณการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก เพื่อปรับทิศทางองค์กรได้อย่างทันการณ์ มิติที่ 2 โมเดลธุรกิจ องค์กรสร้างคุณค่า และรายได้ในโลกดิจิทัล รวมถึงการปรับห่วงโซ่คุณค่าทั้งระบบให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง มิติที่ 3 โครงสร้างองค์กร การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัลที่ชัดเจนต้องคู่กับโครงสร้างที่เอื้อต่อความคล่องตัว การตัดสินใจที่รวดเร็ว และวัฒนธรรมที่มองความล้มเหลวว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ มิติที่ 4 บุคลากร การพัฒนาคนในยุคดิจิทัลต้องมองให้ครบทั้งมิติความคิด ทักษะเทคนิค และความสามารถในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะการสร้างกรอบความคิดแบบดิจิทัล (Digital Mindset) ตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมา มิติที่ 5 กระบวนการทำงาน เพื่อให้กระบวนการมีความยืดหยุ่นรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง มิติที่ 6 เทคโนโลยี รากฐานสำคัญของการเปลี่ยนผ่านคือการทำความเข้าใจเทคโนโลยี

4) แนวคิด Sirote's Model for University Quality Integration (ศิริโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567) เป็นแนวคิดเชิงบูรณาการสำหรับการบริหารคุณภาพมหาวิทยาลัยในยุคดิจิทัล มุ่งสร้างสมดุลระหว่าง คุณภาพ ความเป็นเลิศ และความยั่งยืน ภายใต้บริบทวัฒนธรรมไทย ประกอบด้วย 6 มิติ ดังนี้ (1) วิสัยทัศน์ดิจิทัลและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (2) โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล องค์การต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (3) ทักษะดิจิทัลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ใช้กรอบ Digital Competency Framework ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ Digital Literacy (ความเข้าใจพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยของข้อมูล) Digital Skills (ความสามารถในการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง) และ Digital Mindset (ทัศนคติเปิดรับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม) (4) การจัดการความรู้และนวัตกรรมดิจิทัล (5) วัฒนธรรมองค์การดิจิทัลและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (6) บริการดิจิทัลและประสบการณ์ผู้ใช้ ออกแบบบริการโดยยึดประสบการณ์ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

สรุปเปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับบทบาทในองค์กรดิจิทัล แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปเปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับบทบาทในองค์กรดิจิทัล

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	องค์ประกอบสำคัญ	บทบาทในองค์กรดิจิทัล
Burns (1978) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	(1) การให้ความสนใจรายบุคคล (2) เสริมพลังบุคคล (3) การกระตุ้นการคิดเชิงวิเคราะห	ผู้นำทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคลากรแต่ละคนพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และเปิดรับการเรียนรู้ดิจิทัล ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการยกระดับทักษะและทัศนคติดิจิทัลในระดับบุคคล (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566; ศิริโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567)
Bass (1985) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	(1) บารมีหรือเสน่ห์ผู้นำ (2) การกระตุ้นปัญญา (3) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (4) การสร้างแรงบันดาลใจ	ผู้นำท้าทายกรอบความคิดเดิมและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรกล้าสร้างนวัตกรรม ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่น สร้างสรรค์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mihardjo & Rukmana, 2018; เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566)
Bennis & Nanus (1985) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	(1) การสร้างวิสัยทัศน์ที่สร้างแรงบันดาลใจ (2) การสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ (3) การจัดการส่งมอบวิสัยทัศน์ (4) การฝึกสอนและสร้างทีม	ผู้นำกำหนดทิศทางดิจิทัลที่ชัดเจนและถ่ายทอดสู่ทุกระดับองค์กร พัฒนาทีมงานให้มีขีดความสามารถในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ดิจิทัลไปสู่การปฏิบัติจริง (Mihardjo & Rukmana, 2018; ศิริโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567)

Tichy & Devanna (1990) ทฤษฎีภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง	(1) คุณสมบัติของตัวแทนการเปลี่ยนแปลง (2) ความกล้าหาญ (3) การเปิดกว้างและศรัทธาต่อผู้ตาม (4) การนำโดยค่านิยม (5) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (6) ความสามารถเผชิญความซับซ้อน (7) วิสัยทัศน์	ผู้นำพาองค์กรผ่านความไม่แน่นอนและความซับซ้อนทางดิจิทัลด้วยค่านิยมที่ชัดเจน หล่อหลอมวัฒนธรรมที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566; คีโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567)
Bass & Avolio (1994) โมเดลภาวะผู้นำ 4I	(1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติ (II) (2) การกระตุ้นแรงบันดาลใจ (IM) (3) การกระตุ้นทางปัญญา (IS) (4) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (IC)	ผู้นำเป็นแบบอย่างด้านดิจิทัลที่น่าเชื่อถือ สร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลที่เข้มแข็งผ่านการพัฒนาบุคลากรทั้งในระดับความคิด ทักษะ และการทำงานอย่างบูรณาการ (Mihardjo & Rukmana, 2018; คีโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567)
Kotter (1996) แบบจำลองการ เปลี่ยนแปลง 8 ขั้นตอน	(1) สร้างความเร่งด่วน (2) สร้างพันธมิตร (3) กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (4) สื่อสารวิสัยทัศน์ (5) เสริมพลังบุคลากร (6) สร้างผลสำเร็จระยะสั้น (7) ขยายผลต่อเนื่อง (8) ผังในวัฒนธรรมองค์กร	ผู้นำใช้กรอบ 8 ขั้นตอนเป็นแผนปฏิบัติการนำองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสร้างความตระหนักจนถึงการปลูกฝังการเปลี่ยนแปลงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566)

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ข้อค้นพบ บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรดิจิทัล 6 มิติ (รูปภาพที่ 1) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 การสร้างวิสัยทัศน์ดิจิทัลและกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง (Creating a Digital Vision and Transformation Strategy) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรดิจิทัลต้องมีความสามารถในการมองเห็นอนาคตและสร้างวิสัยทัศน์ดิจิทัลที่ชัดเจน โดยถ่ายทอดไปยังทุกระดับขององค์กรให้เข้าใจและยอมรับร่วมกัน (Bennis & Nanus, 1985; Magesa & Jonathan, 2022) วิสัยทัศน์ดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความน่าสนใจที่สามารถจินตนาการได้ (2) ความชัดเจนที่เข้าใจง่าย และ (3) การได้รับการยอมรับจากบุคลากรทุกระดับ โดยผสมผสานความคิดเชิงวิเคราะห์เข้ากับค่านิยมที่ทุกคนยึดถือร่วมกัน (Bennis & Nanus, 1985) นอกจากนี้ ผู้นำต้องเชื่อมโยงศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับเป้าหมายทางธุรกิจ และกำหนดกลยุทธ์ดิจิทัลที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Mihardjo & Rukmana (2018) และ Sirote's Model

(ศิริโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567) ที่ยืนยันว่าวิสัยทัศน์ดิจิทัลเป็นองค์ประกอบแรกและสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง รวมถึงแบบจำลอง 8 ขั้นตอนของ Kotter (1996) ที่ระบุว่าการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่ขาดไม่ได้ในการนำองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง หลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันถึงความสำคัญดังกล่าว โดย Mikalef et al., (2025) พบว่ากลยุทธ์ดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อสมรรถนะเชิงพลวัต (Dynamic Capabilities)

มิติที่ 2 การสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมดิจิทัล (Creating and Developing a Digital Culture) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture) ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ นวัตกรรม และการทดลองสิ่งใหม่ (Magesa & Jonathan, 2022) โดยต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่บุคลากรกล้าคิด กล้าทดลอง และยอมรับความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ ผ่านการกำหนดค่านิยมหลัก (Core Values) และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ (Tichy & Devanna, 1990; ศิริโรจน์ ผลพันธิน และคณะ, 2567) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับองค์ประกอบ Idealized Influence ในโมเดล 4I ของ Bass & Avolio (1994) ที่ยืนยันว่าการที่ผู้นำเป็นแบบอย่างเป็นกลไกสำคัญในการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กร และขั้นตอนที่ 8 ของ Kotter (1996) ที่เน้นการฝังพฤติกรรมดิจิทัลให้กลายเป็น DNA ขององค์กรอย่างยั่งยืน รวมถึงมีสภาพแวดล้อมของเทคกิดี บุญยรัตพันธุ์ (2566) ที่เน้นการอ่านสัญญาณการเปลี่ยนแปลงและปรับตัววัฒนธรรมองค์กรให้ทันการณ์ นอกจากนี้หลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนความสำคัญของมิตินี้ โดยพบว่าการสร้างระบบการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องผ่านการบริหารข้อมูลและกลไกป้อนกลับเป็นองค์ประกอบหลักของการเป็นองค์กรดิจิทัลขณะที่ Hossain & Rahman (2023) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรและความคล่องตัวมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

มิติที่ 3 การพัฒนาทักษะและสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร (Developing Digital Skills and Competencies of Personnel) การพัฒนาความสามารถดิจิทัลของบุคลากรเป็นบทบาทสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Magesa & Jonathan, 2022; Mihardjo & Rukmana, 2018) ผู้นำต้องพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการสร้างทักษะใหม่ การยกระดับทักษะ และการปรับทักษะเดิม โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงต้องมี Digital Mindset เป็นพื้นฐาน (เทคกิดี บุญยรัตพันธุ์, 2566) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องล้วนสนับสนุนการออกแบบแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ทั้งหลักการกระตุ้นการคิดเชิงวิเคราะห์ของ Burns (1978) หลักการ Individual Consideration ของ Bass & Avolio (1994) ที่เน้นความแตกต่างและความต้องการเฉพาะของบุคลากรแต่ละคน และความสามารถด้านความรู้และการวิเคราะห์ข้อมูลของ Mihardjo & Rukmana (2018) หลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันความสำคัญของมิตินี้ โดย Hossain & Rahman (2023) พบว่าทักษะดิจิทัลและทุนมนุษย์มีอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญ

ต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล Mikalef et al., (2025) พบว่าความสามารถด้านดิจิทัลมีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการ

มิติที่ 4 การสร้างแรงบันดาลใจและการจูงใจ (Inspiration and Motivation) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีความสามารถในการกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะในบริบทการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่มักเผชิญกับความต่อต้านและความไม่แน่นอนสูง ผู้นำจึงต้องเชื่อมโยงวิสัยทัศน์เข้ากับความต้องการและแรงจูงใจเฉพาะตัวของบุคลากรแต่ละคน พร้อมแสดงความเชื่อมั่นว่าองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ (Bass, 1985; Bennis & Nanus, 1985) สอดคล้องกับองค์ประกอบ Inspirational Motivation ในโมเดล 4I ของ Bass & Avolio (1994) ที่เชื่อมโยงความคาดหวังของบุคลากรกับผลตอบแทนที่มีคุณค่า และแนวคิดของ Mihardjo & Rukmana (2018) ที่ยืนยันว่าผู้นำต้องขับเคลื่อนแรงบันดาลใจดิจิทัลไปสู่ทุกกิจกรรมและกระบวนการขององค์กร Jun & Lee (2023) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความมุ่งมั่นต่อการเปลี่ยนแปลง ขณะที่ Rizka et al., (2022) พบว่าองค์ประกอบด้านแรงบันดาลใจจูงใจมีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างความพร้อมของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลง

มิติที่ 5 การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงและการสร้างความคล่องตัว (Managing Change and Building Agility) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีทักษะในการจัดการความต่อต้าน สร้างการยอมรับ และสนับสนุนให้บุคลากรปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยแนวทางบูรณาการทั้งเชิงจิตวิทยา องค์กร และเทคโนโลยี รวมทั้งสร้างความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยให้องค์กรระบุโอกาสใหม่และปรับทิศทางได้อย่างรวดเร็ว (Magesa & Jonathan, 2022; Mihardjo & Rukmana, 2018) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับความกล้าหาญและความสามารถเผชิญความซับซ้อนของ Tichy & Devanna (1990) แบบจำลอง 8 ขั้นตอนของ Kotter (1996) โดยเฉพาะขั้นที่ 5 และ 6 ที่มุ่งสร้างแรงสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลง และพีรามิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ Turchi (2018) ที่บูรณาการกลยุทธ์ การดำเนินการ และเทคโนโลยีเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ การออกแบบกระบวนการดิจิทัลมีอิทธิพลสูงต่อความคล่องตัวขององค์กร และความคล่องตัวดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการฟื้นตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

มิติที่ 6 การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Fostering Innovation and Continuous Learning) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นทางปัญญาและส่งเสริมให้บุคลากรคิดนอกกรอบ มองปัญหาในหลากหลายมิติ และพัฒนาวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับโมเดล 4I ของ Bass & Avolio (1994) หลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของ Tichy & Devanna (1990) ด้านนวัตกรรมดิจิทัลของ Mihardjo & Rukmana (2018) และมิติเทคโนโลยีดิจิทัลของเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2566) ที่เน้นการเรียนรู้และทำความเข้าใจเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่องค์กรอย่างต่อเนื่อง Prasad & Junni (2023)

พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านการจัดการความรู้และการพัฒนานวัตกรรม Jun & Lee (2023) พบว่าการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลด้านนวัตกรรมยืนยันว่าขีดความสามารถเชิงพลวัตเป็นกลไกเชื่อมโยงสำคัญระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัลกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และชี้ว่าการสร้างนวัตกรรมดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์ประกอบหลักของการเป็นองค์กรดิจิทัลที่แท้จริง



ภาพที่ 1 บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรดิจิทัล 6 มิติ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรดิจิทัล 6 มิติ เชื่อมโยงกับความท้าทายในองค์กรไทย สามารถอภิปรายได้ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การขาด Digital Mindset และการพัฒนาทักษะดิจิทัล: ปัญหาที่พบมากในองค์กรไทย คือ บุคลากรยังคงยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิมและมองเทคโนโลยีเป็นภาระมากกว่าโอกาส รากฐานของปัญหานี้มาจากการขาด Digital Mindset ซึ่งเป็นกรอบความคิดที่มองเทคโนโลยีดิจิทัลว่าเป็น

เครื่องมือสร้างคุณค่า และเป็นรากฐานสำคัญของการเปลี่ยนผ่านองค์กรที่ยั่งยืน ผู้นำที่สามารถทำทลายสมมติฐานเดิมของบุคลากรผ่านการกระตุ้นทางปัญญาจะช่วยสร้าง Digital Mindset ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Rizka et al., (2022) ที่พบว่าการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลมากที่สุดต่อความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมไทยที่ให้เกิดิทธิผู้อาวุโสและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทำให้การกระตุ้นดังกล่าวต้องอาศัยความละเอียดอ่อน ผู้นำจึงต้องสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางจิตวิทยาควบคู่กับการออกแบบเส้นทางพัฒนาทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ซึ่งได้รับการยืนยันจาก Hossain & Rahman (2023) and Mikalef et al., (2025) ว่าการลงทุนในทุนมนุษย์และสมรรถนะดิจิทัลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

ประเด็นที่ 2 การขาดวิสัยทัศน์ดิจิทัลและกลยุทธ์ที่ชัดเจน: องค์กรไทยจำนวนมากมีวิสัยทัศน์ดิจิทัลในระดับนโยบาย แต่ขาดความสามารถในการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่แผนปฏิบัติการที่ทุกระดับเข้าใจและยอมรับร่วมกัน Bennis & Nanus (1985) เชื่อว่าวิสัยทัศน์ที่มีประสิทธิภาพต้องมีความน่าสนใจ ชัดเจน และได้รับการยอมรับจากทุกระดับ ซึ่งแตกต่างจากการประกาศนโยบายแบบบนลงล่างที่นิยมปฏิบัติในองค์กรไทย สอดคล้องกับ Kotter (1996) ที่เน้นว่าการสื่อสารวิสัยทัศน์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่ขาดไม่ได้ในการนำการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ โครงสร้างแบบราชการที่ยังคงพบในองค์กรภาครัฐไทย (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบูรณาการกลยุทธ์ การดำเนินการ และเทคโนโลยีตามแนวคิดพีรามิดดิจิทัลของหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่ากลยุทธ์ดิจิทัลที่ชัดเจนมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อนวัตกรรมโมเดลธุรกิจและประสิทธิภาพของกระบวนการดิจิทัล (Kitsios et al., 2023)

ประเด็นที่ 3 การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม: จากลักษณะวัฒนธรรมที่เคารพอำนาจและลำดับชั้น ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา Digital Mindset และวัฒนธรรมนวัตกรรม (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2566) ทำให้วัฒนธรรมการทดลองและนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ยาก องค์กรไทยหลายแห่งยังละเลยขั้นตอนการฝึกการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมองค์กรอย่างถาวรตามแนวคิดของ Kotter (1996) ซึ่งเป็นเงื่อนไขพื้นฐานของการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมที่ยั่งยืน ผู้นำจึงต้องแสดงให้เห็นว่าตนเองกล้าเผชิญความไม่แน่นอนและเรียนรู้จากความล้มเหลวเพื่อสร้างแบบอย่างที่ทรงพลังให้บุคลากรเปิดรับนวัตกรรม (Tichy & Devanna, 1990) สอดคล้องกับ Jun และ & (2023) ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

สรุป

บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรดิจิทัล 6 มิติ ได้แก่ (1) การสร้างวิสัยทัศน์ดิจิทัลและกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง (2) การสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมดิจิทัล (3) การพัฒนาทักษะและสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร (4) การสร้างแรงบันดาลใจและการจูงใจ (5) การบริหารจัดการ

การเปลี่ยนแปลงและการสร้างความคล่องตัว (6) การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้ง 6 มิติได้ดำเนินการแยกส่วน หากแต่เสริมพลังซึ่งกันและกัน โดยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นแกนกลางขับเคลื่อน เมื่อเชื่อมโยงกับบริบทองค์กรไทย พบความท้าทาย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การขาด Digital Mindset และการพัฒนาทักษะดิจิทัล (2) การขาดวิสัยทัศน์ดิจิทัลและกลยุทธ์ที่ชัดเจน (3) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรจัดทำแผนพัฒนา Digital Mindset อย่างเป็นระบบโดยกำหนดเป้าหมายที่วัดได้ชัดเจน สำหรับการสื่อสารวิสัยทัศน์ดิจิทัล องค์กรควรแปลงวิสัยทัศน์ระดับนโยบาย ให้กลายเป็นแผนงานรายไตรมาสที่แต่ละหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที ในด้านการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม องค์กรควรปรับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างแรงจูงใจที่เป็นรูปธรรมให้บุคลากรเปิดรับการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2566). การวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลกับความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 12(1), 84-104.
- ศิโรจน์ ผลพันธิน, พัชรภรณ์ จันทร์เจริญ และสุขุม เฉลยทรัพย์. (2567). *Sirate's Model for University Quality Integration*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1985). *Leaders: The strategies for taking charge*. Harper & Row.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Hossain, M. U., & Rahman, M. (2023). Determinants of digital transformation: Evidence from small and medium enterprises (SMEs). *Journal of the Knowledge Economy*, 14(3), 1575-1590.
- Jun, K., & Lee, J. (2023). Transformational leadership and followers' innovative behavior: Roles of commitment to change and organizational support for creativity. *Behavioral Sciences*, 13(4), 1-19.
- Kitsios, F., Kamariotou, M., & Mavromatis, A. (2023). Drivers and outcomes of digital transformation: The case of public sector services. *Information*, 14(1), 1-14.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

- Magesa, M. M., & Jonathan, J. (2022). Conceptualizing digital leadership characteristics for successful digital transformation: The case of Tanzania. *Information Technology for Development, 28*(4), 777–796.
- Mihardjo, L. W. W., & Rukmana, R. A. N. (2018). Does digital leadership impact directly or indirectly on dynamic capability: Case on Indonesia telecommunication industry in digital transformation. *The Journal of Social Sciences Research, 4*(2), 832–841.
- Mikalef, P., Krogstie, J., & Pappas, I. O. (2025). *Digital transformation and dynamic capabilities in the public sector: Unpacking the role of digital leadership and culture*. Information Systems Frontiers.
- Prasad, K. D., & Junni, P. (2023). Transformational leadership and organizational performance: The mediating role of knowledge sharing and innovation capability. *Journal of Management Development, 42*(6), 401–412.
- Rizka, A. I., Sumardjo, M., & Setiadi, I. K. (2022). Transformational Leadership and Employee Engagement Analysis on Employee Performance Readiness to Change. *Journal of Social Science, 3*(2), 379–389.
- Tichy, N. M., & Devanna, M. A. (1990). *The transformational leader: The key to global competitiveness*. New York: John Wiley & Sons.

แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารด้วยข้อมูลแบบจำลอง

สารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน

An Approach to Facility Management through Building Information

Modeling and Digital Twin

¹วิรัช ปันศิริโรจน์, ²อติชัช สิริวริศรา และ ³ฐิติมา ไหล่ายยอง

¹Wiruch Pansiriroj, ²Athithat Sirawaritsara and ³Thitima Holumyong

^{1,2,3}สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{1,2,3}Management Program in Management Innovation, College of Innovation Management, Rajamangala

University of Technology Rattanakosin

¹Corresponding Author. E-mail: wiruch.pan@rmutr.ac.th

Received December 17, 2025; Revised April 8, 2026; Accepted April 24, 2026

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารในยุคดิจิทัลได้เปลี่ยนจากกระบวนการที่เน้นการควบคุมและซ่อมบำรุงมาเป็นการบริหารเชิงข้อมูลที่เน้นประสิทธิภาพ และการตัดสินใจที่แม่นยำ อย่างไรก็ตามหลายองค์กรยังคงประสบปัญหาด้านข้อมูลที่กระจัดกระจาย ขาดระบบเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนการออกแบบ ก่อสร้าง และใช้งานจริง ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสูญเสียด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพ เทคโนโลยีแบบจำลองสารสนเทศอาคาร (BIM) จึงเข้ามามีบทบาทในฐานะเครื่องมือที่ช่วยรวบรวม จัดเก็บ และแสดงข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่กระบวนการออกแบบไปจนถึงการใช้งานจริง ขณะเดียวกันแนวคิดอาคารเสมือน (Digital Twin) ได้พัฒนาเป็นเทคโนโลยีที่สามารถสะท้อนสถานะของอาคารจริงแบบเรียลไทม์ ผ่านการเชื่อมโยงข้อมูลจากเซนเซอร์ และฐานข้อมูล เพื่อจำลองสถานการณ์ และคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแม่นยำ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการบูรณาการเทคโนโลยี BIM และ Digital Twin ในการเสริมศักยภาพการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารในมิติของประสิทธิภาพ และการบริหารเชิงรุก ตลอดจนสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับทรัพย์สินขององค์กร โดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับการสังเคราะห์กรอบแนวคิดจากงานวิจัย บทความวิชาการ และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง ผลการสังเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ BIM และ Digital Twin สามารถยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารจากการทำงานเชิงรับไปสู่ระบบที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลแบบองค์รวม เพิ่มความถูกต้อง ความโปร่งใสในการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ช่วยลดต้นทุนการบำรุงรักษา ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร; เทคโนโลยีแบบจำลองสารสนเทศอาคาร; อาคารเสมือน

Abstract

Facility Management (FM) in the digital era has evolved from traditional control and maintenance focused processes to data driven management emphasizing efficiency and precise decision making. However, many organizations still encounter challenges regarding fragmented data and a lack of interoperability across design, construction, and operational phases. This disconnect prevents the full utilization of building data, leading to significant losses in time, cost, and operational efficiency. Consequently, Building Information Modeling (BIM) emerged as a pivotal tool for systematically collecting, storing, and visualizing structural building data throughout the entire lifecycle, from design to operation. Simultaneously, Digital Twin technology has evolved to reflect the real time status of physical assets by integrating data from sensors and databases to simulate scenarios and accurately predict potential problems. This article proposes an integrated approach through BIM and Digital Twin technologies to enhance Facility Management capabilities in terms of efficiency and proactive management, while creating added value for organizational assets. The study adopts a documentary research methodology combined with a conceptual framework synthesis based on relevant academic literature, international standards, and best practices related to asset management and digital technologies. The findings indicate that the integration of BIM and Digital Twin can transform Physical Asset Management from a reactive process into an intelligent data driven system. This transition elevates facility management into a holistic digital ecosystem, improving data accuracy and transparency among stakeholders, and reducing maintenance costs marking a significant milestone for Facility Management in the true digital era.

Keywords: Facility management (FM); Building Information Modeling (BIM); Digital Twin

บทนำ

การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร (Facility Management: FM) ได้รับความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในยุคที่ความซับซ้อนของอาคารเพิ่มสูงขึ้น อันเกิดจากโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพที่ซับซ้อนขึ้น การนำระบบอัตโนมัติและระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในอาคารสมัยใหม่ รวมถึงความคาดหวังของผู้ใช้อาคารที่ต้องการความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และประสิทธิภาพพลังงานในระดับสูงยิ่งกว่าเดิม งาน FM ในอดีตมักเน้นการซ่อมบำรุงเชิงรับ การบันทึกข้อมูลแบบกระต่าย การจัดเก็บข้อมูลที่แยกส่วน และการอาศัยประสบการณ์ของช่างเทคนิคมากกว่าการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจทำให้เกิดข้อจำกัดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนระยะยาว ทั้งยังทำให้การตรวจสอบย้อนกลับ การวางแผน และการพยากรณ์สถานะของสินทรัพย์เป็นไปได้ยาก

3Ps Facility Management



ภาพที่ 1 โมเดล 3Ps ของการจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร (3Ps Facility Management)

มาตรฐานสากล ISO 41011:2017 ได้ให้นิยาม FM ว่าเป็นฟังก์ชันที่ผสมผสานรวมคน สถานที่ กระบวนการ และเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า FM ไม่ใช่เพียงงานซ่อมบำรุงหรือการบริหารสถานที่ แต่เป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดความสูญเสีย และยืดอายุการใช้งานของสินทรัพย์ อย่างไรก็ตามวรรณกรรมด้าน FM ชี้ให้เห็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ความไม่ต่อเนื่องของข้อมูลระหว่างการออกแบบ (Design) ก่อสร้าง(Build) และการใช้งาน(Operate) การขาดมาตรฐานการส่งมอบข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลแบบกระจัดกระจาย และการพึ่งพาเอกสารรูปแบบเดิมที่ไม่สามารถอัปเดตสถานะของอาคารแบบเรียลไทม์ได้ (Volk et al., 2014) ส่งผลให้ข้อมูลด้านสินทรัพย์พื้นที่ใช้สอย ระบบวิศวกรรม และประวัติการบำรุงรักษามีความคลาดเคลื่อนเมื่อเทียบกับสภาพจริงของอาคาร การวางแผนงานซ่อมบำรุงจึงต้องอาศัยข้อมูลเชิงเอกสารที่ล่าช้าและไม่สมบูรณ์ซึ่งนำไปสู่ต้นทุนการดำเนินงานสูง ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการเสื่อมคุณค่าของสินทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยหลายฉบับยังชี้ให้เห็นว่าการขาดความเชื่อมโยงข้อมูลข้ามช่วงชีวิตอาคารเป็นต้นตอ ของปัญหา FM จำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอาคารขนาดใหญ่และอาคารสาธารณะที่มีชิ้นส่วน MEP (Mechanical, Electrical, and Plumbing) ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น Jensen et al. (2008) ระบุว่าคุณค่าที่แท้จริงของ FM เกิดจากการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ไม่ใช่เพียงการแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติการ (operational issues) อย่างไรก็ตามองค์กรส่วนใหญ่ยังคงไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถใช้เป็น single source of truth สำหรับงาน FM ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านต้นทุน เวลา และคุณภาพในการตัดสินใจ

เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่ต่อเนื่องของข้อมูลดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปกระบวนการบริหารจัดการด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีสมัยใหม่ ภายใต้กรอบแนวคิดและทฤษฎีหลัก 2 ประการคือ ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรอาคาร (Facility Management: FM) และ ทฤษฎีการจัดการเทคโนโลยี

(Technology Management: TM) เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่ต่อเนื่องของข้อมูลดังกล่าว แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มีศักยภาพเข้ามาช่วยในการเชื่อมต่อข้อมูลตลอดวัฏจักรชีวิตอาคาร โดย Atkin & Brooks (2021) เสนอว่าการจัดการอาคารยุคใหม่ต้องอาศัยการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อลดช่องว่างของข้อมูล เทคโนโลยีที่มีศักยภาพในการตอบโจทย์นี้คือ แบบจำลองสารสนเทศอาคาร (Building Information Modeling: BIM) ซึ่งทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลโครงสร้างอาคารแบบ 3 มิติ และ อาคารเสมือน (Digital Twin) ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมต่อข้อมูลเรียลไทม์จาก Internet of Things (IoT) และประมวลผลด้วย ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การผสานเทคโนโลยีเหล่านี้เข้าด้วยกันจะช่วยเปลี่ยนสถานะข้อมูลที่กระจัดกระจายให้กลายเป็นระบบอัจฉริยะที่สามารถติดตาม วิเคราะห์ และพยากรณ์สถานะของอาคารได้แม่นยำ สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเทคโนโลยี (TM) ในด้านการสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์จากการใช้นวัตกรรม

ในบริบทของประเทศไทย สถานการณ์การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารกำลังเผชิญกับรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ แม้ภาครัฐและภาคเอกชนจะมีนโยบายขับเคลื่อนสู่ยุค Thailand 4.0 และ Smart City ที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในอุตสาหกรรมก่อสร้าง แต่ในทางปฏิบัติพบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี BIM ยังคงกระจุกตัวอยู่ในขั้นตอนการออกแบบและก่อสร้างเป็นหลัก ในขณะที่ขั้นตอนการบริหารจัดการอาคาร (FM) ส่วนใหญ่ยังคงดำเนินงานในรูปแบบดั้งเดิม (Traditional FM) ที่พึ่งพากระบวนการเอกสารและบุคลากรเป็นหลัก นอกจากนี้ ความท้าทายเฉพาะตัวของประเทศไทยยังรวมถึงการขาดมาตรฐานกลางในการส่งมอบข้อมูล ที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานจริง และปัญหาความพร้อมของบุคลากรในสายงาน FM ที่ยังขาดทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ในการจัดการข้อมูลอาคารที่ซับซ้อน ส่งผลให้การนำแนวคิดอาคารเสมือนหรือ Digital Twin มาประยุกต์ใช้เต็มรูปแบบยังคงเป็นเรื่องใหม่และเกิดขึ้นได้ยากในเชิงปฏิบัติหากปราศจากการออกแบบแนวทางที่ชัดเจน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว บทความนี้จะนำเสนอในประเด็นสำคัญได้แก่ 1) การสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรอาคาร (FM) ร่วมกับทฤษฎีการจัดการเทคโนโลยี (TM) เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ด้านนวัตกรรม 2) บทบาทและกลไกการทำงานร่วมกันระหว่างแบบจำลองสารสนเทศอาคาร (BIM) และเทคโนโลยีอาคารเสมือน (Digital Twin) ในฐานะเครื่องมือเชื่อมโยงข้อมูลตลอดวัฏจักรชีวิตอาคาร และ 3) การนำเสนอกรอบแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน (Conceptual Framework) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบการจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน) โดยการสังเคราะห์วรรณกรรมในบทความนี้ดำเนินการตามแนวทางการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) โดยสืบค้นบทความจากฐานข้อมูล Scopus

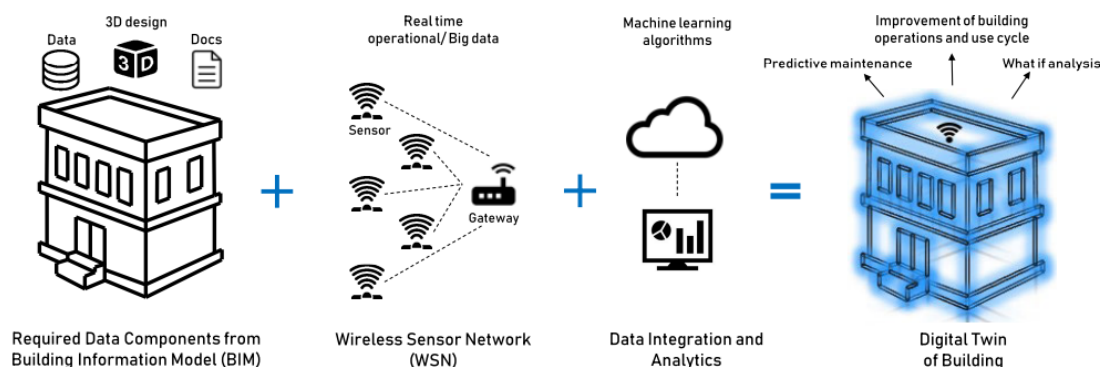
Web of Science IEEE Xplore และ ThaiJO ด้วยคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ Facility Management BIM IOT และ Digital Twin โดยเกณฑ์การคัดเลือกประกอบด้วยบทความวิจัยที่ผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (peer-reviewed) ตีพิมพ์ในช่วงปี พ.ศ. 2548–2568 และมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ในบริบทการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารและเทคโนโลยีการออกแบบก่อสร้าง

บทบาทของ BIM ในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อสนับสนุนงาน FM

เทคโนโลยีแบบจำลองสารสนเทศอาคาร (Building Information Modeling: BIM) ได้รับการพัฒนามาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรง โดยสร้างระบบข้อมูลแบบรวมศูนย์ที่ประกอบด้วยโมเดลเชิงเรขาคณิตสามมิติและข้อมูลเชิงคุณลักษณะขององค์ประกอบอาคาร สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 19650 ซึ่งกำหนดหลักการจัดการข้อมูลอาคารตลอดวงจรชีวิต (ISO, 2018) งานคลาสสิกของ Eastman et al. (2011) อธิบายว่า BIM ช่วยให้เกิดการตรวจพบการชนกันของชิ้นงานในการออกแบบ (clash detection) การประเมินปริมาณงาน (quantity takeoff) การจำลองลำดับการก่อสร้าง และการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในมิติของ FM งานวิจัยชี้ให้เห็นว่า BIM สามารถทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลสำหรับทรัพยากรกายภาพของอาคาร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงรายละเอียดอุปกรณ์ รายละเอียดการรับประกัน วันหมดอายุ การตรวจสอบสภาพและค่าบำรุงรักษา (Lavy, 2008) วิธีการนี้ทำให้ผู้จัดการอาคารสามารถวางแผนงานซ่อมบำรุงแบบป้องกัน (preventive maintenance) ได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนรวมของอาคารในระยะยาว อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญของ BIM คือ โมเดลหลังการก่อสร้าง (as-built) มักไม่ถูกอัปเดตให้ตรงกับสภาพจริง ทำให้ข้อมูลที่ใช้ในงาน FM ไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง (Pärn et al., 2017) ข้อจำกัดนี้นำไปสู่แนวคิดที่ว่า BIM นั้นยังเป็นฐานข้อมูลแบบนิ่ง ที่ไม่สามารถสะท้อนพฤติกรรมอาคารแบบทันทีทันใดได้ (Tao et al., 2018) นอกจากนี้ ความท้าทายดังกล่าวได้ผลักดันให้งานวิจัยด้านการจัดการอาคารเริ่มมุ่งสู่การพัฒนา BIM ที่มีชีวิต (living BIM) ผ่านการผสานข้อมูลจากระบบอัจฉริยะต่าง ๆ ในอาคารแบบเรียลไทม์ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากเซ็นเซอร์ IoT (Internet of Things) ระบบ BMS (Building Management System) หรือข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้อาคาร การเปลี่ยนผ่านนี้สะท้อนภาพรวมของการก้าวไปสู่สถาปัตยกรรมข้อมูลแบบบูรณาการ ซึ่งหลายงานวิจัยเรียกว่าเป็นสะพานเชื่อมระหว่าง BIM ไปสู่ Digital Twin (Hauer et al., 2024) โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลหลังการก่อสร้างและเปิดทางให้การบริหารยุคใหม่สามารถทำงานเชิงคาดการณ์ได้จริง แม้การพัฒนา Digital Twin จะยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น แต่หลักฐานเชิงประจักษ์กลับชี้ว่าเมื่ออาคารสามารถส่งข้อมูลย้อนกลับเข้าสู่ BIM (Building Information Modeling) ได้อย่างต่อเนื่อง ประสิทธิภาพของงาน FM จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน ทั้งด้านการลดค่าใช้จ่ายพลังงาน การตรวจจับความผิดปกติที่เร็วขึ้น และการยืดอายุการใช้งานของระบบประกอบอาคาร อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญยังคงเป็น

เรื่องมาตรฐานข้อมูลที่ยังไม่เป็นหนึ่งเดียว และความพร้อมของบุคลากร ที่ยังไม่สามารถตีความหรือใช้งานข้อมูลจาก BIM ไปสู่ IoT ได้อย่างเต็มศักยภาพ (Lovell et al., 2024) ทำให้การนำ BIM เข้าสู่งาน FM ในระดับปฏิบัติงานยังไม่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางเท่าที่ควร ยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาหลายฉบับสะท้อนว่าผู้บริหารอาคารจำนวนมากยังมอง BIM เป็นเพียงเครื่องมือด้านการออกแบบ ไม่ใช่ฐานข้อมูลที่สามารถสร้างคุณค่าทางธุรกิจระยะยาว เช่น ความสามารถในการลด downtime ของระบบ เพิ่มความโปร่งใสในการจัดงบประมาณบำรุงรักษา หรือเพิ่มมูลค่าอาคารผ่านการจัดการสินทรัพย์บนฐานข้อมูลที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนี้กลายเป็นข้อจำกัดเชิงองค์กรที่สำคัญ ซึ่งต้องอาศัยกรอบนโยบายและมาตรฐานกลาง เช่น ISO 41011 เพื่อกำหนดว่าควรเก็บข้อมูลอะไร ตั้งแต่ต้นโครงการ เพื่อให้งาน FM สามารถใช้ประโยชน์จาก BIM ได้จริงในระยะยาว แม้ BIM จะถูกยอมรับว่าเป็นรากฐานของข้อมูลอาคารยุคใหม่ แต่การขยายศักยภาพไปสู่ Digital Twin จำเป็นต้องอาศัยสถาปัตยกรรมข้อมูลที่เชื่อมต่อได้อย่างไร้รอยต่อระหว่างโมเดลเชิงเรขาคณิต ข้อมูล IoT และตรรกะทางธุรกิจของงาน FM ชุดข้อมูลเหล่านี้จะต้องถูกจัดระเบียบตามมาตรฐาน CDE (Common Data Environment) เพื่อให้ข้อมูลทุกสถานะของอาคาร วิ่งเข้าไปสู่ระบบเดียวแบบ single source of truth งานวิจัยล่าสุดเริ่มชี้ให้เห็นว่าการใช้ BIM ควบคู่กับ Machine Learning สามารถลดเวลาในการวิเคราะห์สภาพผิดปกติของระบบประกอบอาคารได้มากกว่า 30–50% เมื่อเทียบกับการทำ FM แบบดั้งเดิม นอกจากนี้ การนำข้อมูลจาก Digital Twin กลับไป calibrate โมเดล BIM ยังช่วยยกระดับความแม่นยำของการพยากรณ์อายุการใช้งาน และการคำนวณต้นทุนตลอดอายุโครงการแบบ LCC (Life Cycle Costing) องค์กรที่ก้าวข้ามจาก BIM ไปสู่ Digital Twin ได้สำเร็จมักจะมี 3 ด้าน ได้แก่ (1) โครงสร้างข้อมูลที่รองรับการเชื่อมต่อแบบเรียลไทม์ (2) แผนงานดิจิทัลที่เชื่อมโยงผู้ใช้อาคาร ฝ่ายซ่อมบำรุง และผู้บริหารเข้าด้วยกัน และ (3) ทักษะบุคลากรที่สามารถอ่าน วิเคราะห์ และตีความข้อมูลอาคารเชิงระบบได้ เป็นที่ชัดเจนว่า การพัฒนาระบบ BIM ไปสู่ Digital Twin ไม่ใช่แค่เรื่องเทคนิค แต่เป็นการทรานส์ฟอร์มกระบวนการจัดการอาคารทั้งระบบในเชิงองค์กร แนวโน้มระดับสากลสะท้อนว่าประเทศที่ลงทุนใน BIM สำหรับการจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารอย่างจริงจังจะสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านซ่อมบำรุง (OPEX/CAPEX) ได้ถึง 15–25% ภายใน 5 ปี ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการจัดการอาคารด้วยข้อมูล คือ asset ใหม่ขององค์กรยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

การเกิดขึ้นของ Digital Twin เพื่อเสริมขีดความสามารถของงาน FM



ภาพที่ 2 องค์ประกอบในการการสร้าง Digital Twin ของอาคาร จากเทคโนโลยี BIM

แนวคิด Digital Twin ถูกพัฒนาต่อยอดจาก BIM โดยเน้นการสร้างแบบจำลองดิจิทัลที่มีความสามารถในการสะท้อนสถานะจริงของอาคารแบบเรียลไทม์ ผ่านข้อมูลจากเซนเซอร์ IoT ระบบอาคารอัตโนมัติ Building Automation System (BAS) BMS/EMS และฐานข้อมูลปฏิบัติการ ทำให้ Digital Twin กลายเป็นเทคโนโลยีสำคัญที่ช่วยปิดช่องว่างระหว่าง BIM และโลกจริง งานวิจัยของ Khojavi et al. (2019) ยืนยันว่า Digital Twin สามารถลดต้นทุนพลังงาน 10–30% ลดค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษา 15–25% และเพิ่มอายุการใช้งานสินทรัพย์เฉลี่ย 20–40% เมื่อมีการใช้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมร่วมกับแบบจำลองเชิงคาดการณ์ (predictive models) อย่างเป็นระบบ งานล่าสุดจาก Bagnasco et al. (2024) ยังพิสูจน์ว่า Digital Twin ทำให้เกิดแพลตฟอร์มข้อมูลแบบบูรณาการสำหรับงาน FM โดยเชื่อมข้อมูล BIM เข้ากับ IoT เพื่อการวิเคราะห์สถานการณ์ของระบบ MEP ความปลอดภัย และพลังงานแบบเรียลไทม์ และอีกประเด็นที่ทำให้ Digital Twin ถูกมองว่าเป็น next frontier ของการบริหารจัดการอาคาร คือความสามารถในการยกระดับงานซ่อมบำรุงจากระบบเดิมที่อาศัยการตรวจสอบตามรอบ (routine-based) ไปสู่การบำรุงรักษาเชิงคาดการณ์ (predictive & prescriptive maintenance) ได้จริง โดยการประมวลผลข้อมูลจากเซนเซอร์ เช่น อุณหภูมิ การสั่นสะเทือน แรงดันไฟฟ้า ร่วมกับข้อมูลเชิงสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมผู้ใช้อาคาร ทำให้ระบบสามารถระบุสัญญาณล่วงหน้า ของความเสี่ยง เช่น ช่วงเวลาที่ประสิทธิภาพของซิลเลอร์เริ่มตก หรือแนวโน้มการล้มเหลวของ Air Handling Unit (AHU) ก่อนเกิดเหตุได้หลายวันถึงหลายสัปดาห์ ความสามารถนี้ทำให้องค์กรสามารถลด downtime อย่างมีนัยสำคัญ พร้อมทั้งเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการวางแผนงบประมาณด้านซ่อมบำรุง (OPEX/CAPEX) ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้น Digital Twin ยังทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มกลางที่เชื่อมทั้งข้อมูลทางเทคนิค (technical

asset data) และข้อมูลเชิงบริหาร (operational performance data) เข้าด้วยกัน ทำให้ผู้จัดการอาคารสามารถมองเห็นภาพรวมตั้งแต่ระดับอุปกรณ์ ไปจนถึงระดับระบบอาคารทั้งระบบแบบเรียลไทม์ งานวิจัยของ Hauer et al. (2024) ชี้ว่า Digital Twin สามารถช่วยให้ผู้จัดการอาคารเข้าใจความสัมพันธ์ของปัจจัยข้ามระบบ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพอากาศภายในอาคาร (IAQ) การไหลเวียนลม การใช้พลังงาน และต้นทุนด้านสุขภาพของผู้ใช้อาคาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ BIM แบบดั้งเดิมไม่สามารถตอบได้อย่างเพียงพอ นอกจากประสิทธิภาพทางเทคนิคแล้ว Digital Twin ยังช่วยเสริม transparency และ traceability ของข้อมูล ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะสำคัญในงาน FM ยุคใหม่ โดยเฉพาะในอาคารภาครัฐหรือองค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องการระบบตรวจสอบย้อนหลังตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 41001 และ ISO 55000 Digital Twin ทำให้การติดตามประวัติสินทรัพย์ การอนุมัติงานซ่อมบำรุง การวิเคราะห์ต้นทุน และการตรวจสอบ KPI สามารถดำเนินการได้บนฐานข้อมูลเดียว (single source of truth) ลดปัญหาความคลาดเคลื่อนระหว่างหน่วยงาน ผู้รับเหมา และผู้บริหารอาคารอย่างมาก ในภาพรวม การเกิดขึ้นของ Digital Twin ไม่ได้เป็นเพียงการขยายขีดความสามารถของ BIM เท่านั้น แต่ยังทำให้บทบาทของงาน FM ขยับจากงานปฏิบัติการหลังบ้านไปสู่การเป็นระบบประสาทของอาคารดิจิทัล ที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ตัดสินใจ และเรียนรู้จากข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อาคารสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองตลอดอายุการใช้งาน เปิดทางให้งาน FM ก้าวไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กรในมิติ ESG, Net Zero และการเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

ความท้าทายของการประยุกต์ใช้ BIM และ Digital Twin ในบริบทประเทศไทย

แม้งานวิจัยต่างประเทศจะรายงานกรณีศึกษาความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ BIM และ Digital Twin ในงานบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร (FM) หลายโครงการ แต่ในบริบทประเทศไทยยังพบข้อจำกัดสำคัญทั้งในระดับเทคนิค ระดับองค์กร และระดับนโยบาย งานวิจัยและกรณีศึกษาภายในประเทศจำนวนหนึ่งระบุว่า ปัญหาหลักในเชิงเทคนิค ได้แก่ การขาดโครงสร้างพื้นฐานด้าน Internet of Things (IoT) ในอาคารส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอาคารเก่าที่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับการติดตั้งเซนเซอร์ตั้งแต่แรก ทำให้การเก็บข้อมูลเชิงพฤติกรรมแบบเรียลไทม์ทำได้จำกัด และมีต้นทุน retrofit สูงเมื่อเทียบกับศักยภาพงบประมาณของหน่วยงาน เปรียบเทียบได้กับข้อค้นพบด้านโครงสร้างพื้นฐานใน (Tang et al., 2019) สำหรับกรณีศึกษาบางแห่งในสถาบันอุดมศึกษาไทยยังชี้ว่าการติดตั้งระบบเซนเซอร์เพิ่มเติมในอาคารที่ใช้งานมานานจำเป็นต้องปรับปรุงระบบเดินสาย ระบบไฟฟ้า และระบบสื่อสารข้อมูล ส่งผลให้หน่วยงานเจ้าของอาคารลังเลที่จะลงทุน แม้จะตระหนักถึงประโยชน์ของ Digital Twin ก็ตามนอกจากนี้ ยังไม่มีมาตรฐานข้อมูล BIM และ FM ในระดับชาติที่ชัดเจน

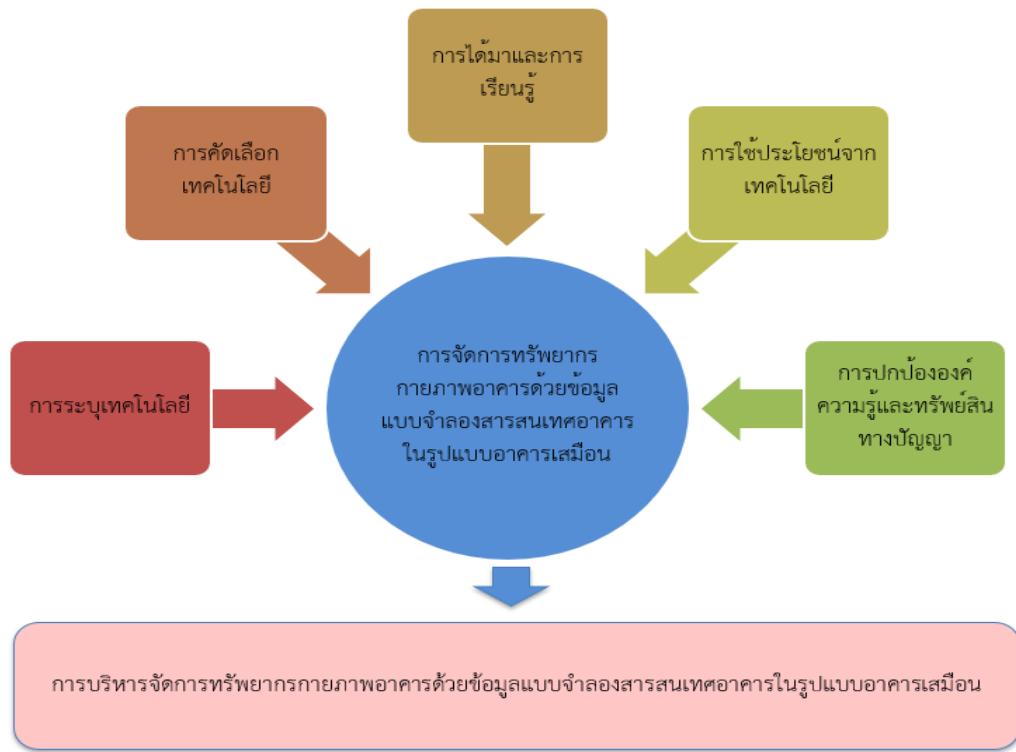
คล้ายกับที่ (Volk et al., 2014) พบในหลายประเทศ คือแต่ละองค์กรใช้โครงสร้างข้อมูล แนวทางการสร้างโมเดล และวิธีการส่งมอบข้อมูลที่แตกต่างกัน ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานหรือระหว่างเจ้าของอาคารกับผู้รับจ้างเป็นไปได้ยาก ในกรณีของประเทศไทย การขาดข้อกำหนดด้านข้อมูล (information requirements) ที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับโครงการภาครัฐ ส่งผลให้ข้อมูลที่ส่งมอบในรูปแบบ BIM ส่วนใหญ่ถูกออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการก่อสร้าง มากกว่าการใช้งานจริงในระยะ FM จึงเกิดปัญหาข้อมูลเกินจำเป็นในบางมิติ ขาดข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นในบางส่วน และไม่มีการวางแผนโครงสร้างข้อมูลระยะยาวสำหรับการเชื่อมต่อกับระบบ FM หรือ Digital Twin

ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นข้อจำกัดสำคัญ โดยบุคลากรด้าน FM ในหลายองค์กรยังขาดทักษะด้าน BIM การอ่านโมเดลสามมิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงดิจิทัล ขณะที่บุคลากรด้านออกแบบและก่อสร้างที่ใช้ BIM เป็นประจำก็มักไม่เข้าใจความต้องการข้อมูลเชิงลึกของฝ่ายบริหารอาคาร ส่งผลให้ข้อมูลที่จัดทำไม่ตอบโจทย์การใช้งานจริงในระยะยาว สถานการณ์นี้สะท้อนภาพที่คล้ายคลึงกับงานของ (Opoku et al., 2021) ซึ่งพบว่าช่องว่างทางทักษะและความเข้าใจร่วมกันเป็นหนึ่งในอุปสรรคสำคัญในการนำ Digital Twin ไปใช้ใน FM แม้ในประเทศที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสูงก็ตาม ในระดับองค์กร โครงการก่อสร้างจำนวนมากในประเทศไทยยังใช้รูปแบบการจัดจ้างแบบแยกส่วน เช่น Design, Bid, Build ทำให้ทีมออกแบบ ทีมก่อสร้าง และทีม FM ทำงานแยกจากกันอย่างชัดเจน และไม่มีการวางแผนด้านข้อมูลร่วมกันตั้งแต่ต้น ผลลัพธ์คือ ข้อมูลที่ควรถูกออกแบบให้รองรับการใช้งานในระยะยาว เช่น ข้อมูลสินทรัพย์ ข้อมูลผู้ผลิต ข้อมูลการรับประกัน และข้อมูลการทดสอบระบบ (commissioning) กลับถูกจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ที่ไม่เชื่อมโยงกับโมเดล BIM หรือฐานข้อมูล FM นอกจากนี้ โครงสร้างองค์กรจำนวนมากยังมีการแบ่งแยกหน้าที่แบบไซโล ทำให้การผลักดันโครงการ BIM to Digital Twin ต้องเผชิญกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากผู้ปฏิบัติงานที่คุ้นเคยกับระบบเดิมและไม่เห็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ในระยะสั้น ในระดับนโยบาย แม้จะมีความพยายามผลักดันการใช้ BIM ในโครงการสาธารณะผ่านแนวนโยบายด้านการก่อสร้างดิจิทัล แต่ก็ยังไม่มี BIM mandate และ Digital Twin guideline ที่ชัดเจนเหมือนบางประเทศในยุโรปหรือเอเชียตะวันออก อีกทั้งยังขาดมาตรการสนับสนุนทางการเงิน เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษี หรือกองทุนสนับสนุนการลงทุนด้านเทคโนโลยีอาคารอัจฉริยะสำหรับหน่วยงานรัฐและองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก ทำให้การตัดสินใจลงทุนระบบ BIM ไปสู่ Digital Twin มักถูกมองว่าเป็นต้นทุนเพิ่มมากกว่าการลงทุนเพื่อประสิทธิภาพระยะยาว ซึ่งขัดแย้งกับข้อค้นพบในงานของ Khajavi et al. (2019) และ Tang et al. (2019) ที่ยืนยันว่าหากมีการวางแผนโครงสร้างเชิงนโยบายที่เหมาะสม Digital Twin สามารถสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) ได้อย่างมีนัยสำคัญทั้งในมิติพลังงานและการซ่อมบำรุง

ภาพรวมของวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศจึงชี้ให้เห็นว่าการนำ BIM และ Digital Twin มาใช้เพื่อยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารในประเทศไทย ไม่อาจพิจารณาเฉพาะในมิติเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมองผ่านกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทั้งโครงสร้างข้อมูลและมาตรฐาน (data and standards) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี (technology infrastructure) กระบวนการทำงาน (process) คนและองค์กร (people and organization) ตลอดจนกลยุทธ์และธรรมาภิบาล (strategy and governance) เพื่อให้สามารถออกแบบระบบและโมเดลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อจำกัดและโอกาสในบริบทจริงของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน (Phaal et al., 2004) นอกจากนี้แนวโน้มระดับสากลยังชี้ให้เห็นว่าประเทศที่สามารถยกระดับมาตรฐานข้อมูล BIM และ FM ได้ก่อนมักเป็นประเทศที่สามารถสร้าง ecosystem รองรับ Digital Twin ได้เร็วกว่า เนื่องจากการกำหนด information requirements ที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นน้ำ ทำให้การส่งมอบข้อมูลระหว่างผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา และผู้บริหารอาคารเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบได้ สำหรับบริบทไทย การออกแบบกรอบมาตรฐานข้อมูลระดับชาติ เช่น Thai BIM-FM Data Dictionary หรือ National Asset Information Model อาจเป็นตัวเร่งสำคัญที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีระหว่างหน่วยงานขนาดใหญ่กับหน่วยงานระดับจังหวัดและท้องถิ่น อีกทั้งยังเป็นกุญแจสำคัญในการผลักดันให้ข้อมูล FM เชื่อมต่อกับระบบงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และระบบติดตาม KPI แบบดิจิทัลของภาครัฐได้จริง

ความท้าทายต่อไปคือการยกระดับทักษะบุคลากรแบบ reskill upskill ให้สามารถทำงานกับข้อมูลอาคารยุคใหม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการอ่านโมเดล BIM การตีความข้อมูลเซนเซอร์ หรือการตัดสินใจบนฐานข้อมูลจริง (evidence based FM) ซึ่งในหลายประเทศมีการพัฒนาโปรแกรมอบรมเฉพาะสายงาน เช่น Digital FM Engineer หรือ BIM IoT Integration Specialist ที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการใช้งาน Digital Twin ในระยะยาว หากประเทศไทยสามารถสร้างเส้นทางอาชีพ (career pathways) ลักษณะนี้ได้ ก็จะช่วยลดช่องว่างด้านทักษะ และทำให้โครงการ BIM to DT มีแรงขับเคลื่อนในระดับองค์กรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งหมดนี้สะท้อนภาพรวมว่า การนำ BIM และ Digital Twin ไปใช้ในประเทศไทย ไม่ใช่เพียงการติดตั้งเทคโนโลยี แต่เป็นการสร้างระบบนิเวศข้อมูล (data ecosystem) ที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างรัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์ที่ยั่งยืนทั้งในแง่ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน และความโปร่งใสของการบริหารจัดการอาคารในอนาคต

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา



ภาพที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร
ด้วยข้อมูลแบบจำลองสารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน

ภาพรวมของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร (FM) ในปัจจุบันสะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างจากระบบที่ขับเคลื่อนด้วยเอกสารและประสบการณ์ ไปสู่ระบบดิจิทัลที่ตั้งอยู่บนข้อมูลเป็นศูนย์กลางโดยเทคโนโลยี BIM และ Digital Twin ทำหน้าที่เป็นรากฐานหลักของการเปลี่ยนแปลงนี้ BIM ช่วยวางระบบข้อมูลของอาคารให้เป็นแบบรวมศูนย์และตรวจสอบได้ตลอดวงจรชีวิต ช่วยลดการสูญหายของข้อมูลและเพิ่มความโปร่งใสในการจัดการ อย่างไรก็ตาม BIM แบบดั้งเดิมยังคงถูกจำกัดในฐานะข้อมูลแบบนิ่ง ที่ไม่สามารถสะท้อนสภาพจริงระหว่างการใช้งานได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นข้อท้าทายสำคัญของงานด้านการบำรุงรักษา ที่ต้องพึ่งพาข้อมูลปัจจุบันและการตอบสนองฉับไวต่อความเสี่ยงของระบบประกอบอาคาร

การเกิดขึ้นของ Digital Twin จึงเข้ามาปิดช่องว่างนี้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการผสานข้อมูลจากเซนเซอร์ IoT ระบบ BAS/BMS/EMS และข้อมูลปฏิบัติการแบบเรียลไทม์เข้ากับแบบจำลอง BIM ทำให้โมเดลดิจิทัลสามารถแสดงสถานะจริงของอาคาร วิเคราะห์พฤติกรรม และคาดการณ์เหตุขัดข้องได้ล่วงหน้า งานวิจัยจากนานาชาติยืนยันประสิทธิผลของเทคโนโลยีนี้ในมิติการลดต้นทุน

พลังงาน การลดค่าใช้จ่ายบำรุงรักษา และการยืดอายุสินทรัพย์ ตลอดจนเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลังตามกรอบมาตรฐานสากล เช่น ISO 19650 และ ISO 41001 ซึ่งกำลังกลายเป็นกลไกสำคัญขององค์กรสมัยใหม่ที่มุ่งยกระดับคุณภาพอาคารและการบริหารสินทรัพย์

การบูรณาการ FM, BIM และ Digital Twin จึงไม่ได้เป็นเพียงการยกระดับเครื่องมือเทคโนโลยี แต่เป็นการเปลี่ยนบทบาทของงาน FM จากการทำงานเชิงรับ ไปสู่ระบบอัจฉริยะที่มีคุณสมบัติคล้ายระบบประสาทของอาคาร ซึ่งสามารถรับข้อมูล ประมวลผล และตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อคุณภาพอาคาร ความปลอดภัยของผู้ใช้งาน และความสามารถของผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะในมิติความยั่งยืน พลังงาน และ ESG อย่างไรก็ตาม การทำให้ระบบนี้เกิดขึ้นจริงจำเป็นต้องอาศัยรากฐานสำคัญหลายด้าน ทั้งมาตรฐานข้อมูลที่สอดคล้องกัน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน IoT และการกำหนดชุดข้อมูลที่จำเป็นตั้งแต่ต้นโครงการ (EIR/AIR) การจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารด้วยข้อมูลแบบจำลองสารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือนเป็นกระบวนการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ที่ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านทำงานสอดคล้องกัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและการบำรุงรักษาอาคารในระยะยาว

หัวใจสำคัญของกรอบแนวคิดนี้ คือ การใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเปลี่ยนงาน FM จากการทำงานเชิงปฏิกิริยา (reactive) ไปสู่การบริหารจัดการเชิงล่วงหน้า (proactive) โดยมีองค์ประกอบสนับสนุนดังนี้

1. การคัดเลือกและการระบุเทคโนโลยีที่เหมาะสมเป็นขั้นตอนแรกที่จะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดเครื่องมือดิจิทัลที่ตอบโจทย์การใช้งาน เช่น BIM, IoT, Sensors, หรือระบบ CMMS ส่งผลให้ข้อมูลที่ถูกรวบรวมมีคุณภาพและรองรับการวิเคราะห์ต่อยอดได้

2. การได้มาและการเรียนรู้เทคโนโลยีเมื่อเลือกเทคโนโลยีแล้ว องค์กรต้องมีการอบรม พัฒนา และสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ระบบ Digital Twin ถูกใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงจากการเกิดช่องว่างด้านความรู้ (knowledge gap)

3. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหลังจากระบบถูกนำมาใช้จริง เทคโนโลยีจะเริ่มสร้างคุณค่า เช่น ตรวจสอบสถานะอุปกรณ์แบบเรียลไทม์, วิเคราะห์พลังงาน, คาดการณ์การซ่อมบำรุง และช่วยตัดสินใจด้านงบประมาณหรือการบำรุงรักษาได้แม่นยำขึ้น

4. การปกป้ององค์ความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาการจัดเก็บข้อมูลอาคารให้อยู่ในระบบเดียวและมีมาตรฐาน ช่วยลดการสูญหายของข้อมูล (information loss) ซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังในงาน FM โดยเฉพาะอาคารที่มีอายุการใช้งานนานและมีการเปลี่ยนทีมงานหลายครั้ง

5. การระบุเทคโนโลยีใหม่เพื่อรองรับอนาคตการอัปเดตเทคโนโลยีและการประเมินความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้ระบบ FM ไม่ล้าสมัย และรองรับการขยายตัวของอาคารหรือระบบในอนาคต เช่น การผนวก AI, Big Data, Digital Twin Platform หรือระบบอัตโนมัติ (Automation)

เมื่อองค์ประกอบทั้งหมดทำงานร่วมกัน จะนำไปสู่ “ระบบบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารด้วยข้อมูลแบบจำลองสารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน” ที่มีประสิทธิภาพครบวงจรทั้งด้านข้อมูล การสื่อสาร การคาดการณ์ และการตัดสินใจ โดยมุ่งลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการอาคารอย่างยั่งยืน

สรุป

บทความนี้นำเสนอแนวทางการยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร (FM) โดยการบูรณาการเทคโนโลยีแบบจำลองสารสนเทศอาคาร (BIM) และอาคารเสมือน (Digital Twin) ภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยี ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนผ่านจากระบบบริหารจัดการแบบดั้งเดิมไปสู่รูปแบบอาคารเสมือน ไม่ใช่เพียงทางเลือกทางเทคนิค แต่เป็นความจำเป็นเชิงกลยุทธ์สำหรับองค์กรในยุคดิจิทัล การผสานข้อมูลโครงสร้างอาคารจาก BIM เข้ากับข้อมูลสถานะจริงจาก Digital Twin ช่วยขจัดปัญหาความไม่ต่อเนื่องของข้อมูล (Data Discontinuity) และสร้างแหล่งข้อมูลความจริงเพียงหนึ่งเดียว (Single Source of Truth) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานแบบพยากรณ์ล่วงหน้า (Predictive Management) อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดนี้ไปสู่การปฏิบัติจริงให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย จำเป็นต้องก้าวข้ามข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีไปสู่การจัดการแบบองค์รวม โดยให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การวางรากฐานข้อมูลด้วยการกำหนดมาตรฐานข้อมูล (Information Standard) และข้อกำหนดการส่งมอบงาน (EIR) ตั้งแต่เริ่มโครงการ 2) การพัฒนาคน ผ่านการสร้างทักษะใหม่ (Reskill/Upskill) ให้บุคลากรมีความพร้อมในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และ 3) การปรับกระบวนการ ด้วยการนำกรอบการจัดการเทคโนโลยี (Technology Management) มาใช้เป็นแผนแม่บทในการคัดเลือก เรียนรู้ และปกป้ององค์ความรู้ขององค์กร จากการศึกษาเรื่องแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารด้วยข้อมูลแบบจำลองสารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน ผู้เขียนขอสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เฉพาะเจาะจงเพื่อพัฒนาแนวทางทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารด้วยข้อมูลแบบจำลองสารสนเทศอาคารในรูปแบบอาคารเสมือนในประเทศไทยดังนี้

1.การจัดทำพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) ที่เกี่ยวข้องกับ BIM และ FM สามารถระบุได้ว่าแต่ละอุปกรณ์หรือระบบในอาคารต้องจัดเก็บข้อมูลคุณลักษณะใดบ้าง เพื่อให้ทุกภาคส่วน (ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมา ผู้บริหารอาคาร) ใช้ภาษาเดียวกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีและสร้างมาตรฐานกลางในการสื่อสารข้อมูล

2.การพัฒนา (National Asset Information Model) เพื่อสร้างโครงสร้างข้อมูลระยะยาวที่รองรับการบริหารสินทรัพย์ระดับชาติ ภาครัฐควรออกหลักเกณฑ์การส่งมอบงานที่ระบุชุดข้อมูลที่จำเป็นตั้งแต่ต้นโครงการ เพื่อให้โมเดล BIM ไม่ได้มีไว้แค่เพื่อการก่อสร้าง แต่พร้อมใช้งานในการจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร(FM)ได้ทันที

3.สร้างระบบนิเวศข้อมูล (Data Ecosystem) ผลักดันให้เกิดมาตรฐานการจัดการข้อมูลตลอดวงจรชีวิตอาคารตามมาตรฐานสากลอย่าง ISO 19650 และ ISO 41001 เพื่อให้ข้อมูลเป็นสินทรัพย์ที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

4.สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร(Digital FM Mandate) ภาครัฐควรมีมาตรการสนับสนุนด้านการอบรม สนับสนุนการผลิตบุคลากรเฉพาะทาง เช่น Digital FM Engineer หรือ BIM IoT Integration Specialist เพื่อปิดช่องว่างด้านทักษะดิจิทัลในสายงานการจัดการทรัพยากรกายภาพอาคาร(FM)

ท้ายที่สุด การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารในรูปแบบอาคารเสมือน จะเปลี่ยนบทบาทของงาน FM จากหน่วยงานสนับสนุนเบื้องหลัง ให้กลายเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนความยั่งยืน การลดต้นทุน และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินทรัพย์ ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญที่จะยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมก่อสร้างและการบริหารอาคารของประเทศไทยให้ทัดเทียมกับระดับสากลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Atkin, B., & Brooks, A. (2021). *Total facility management*. (5th ed.). NJ, United States: Wiley-Blackwell.
- Bagnasco, D., Brussino, L., Biagini, C., Cosmi, L., et al. (2024). Management of Patients with Chronic Rhinosinusitis with Nasal Polyps: Results from a Survey among Allergists and Clinical Immunologists (North-West & Centre Italy) and Otorhinolaryngologists of National IAR. *World Allergy Organization Journal*, 17, 100895.
<https://doi.org/10.1016/j.waojou.2024.100895>
- Eastman, C., Teicholz, P., Sacks, R., & Liston, K. (2011). *BIM handbook: A guide to building information modeling for owners, managers, designers, engineers, and contractors*. Wiley.

- Hauer, M., Hammes, S., Zech, P., Geisler–Moroder, D., Plorer, D., Miller, J., van Karsbergen, V., & Pfluger, R. (2024). Integrating digital twins with BIM for enhanced building control strategies: A systematic literature review focusing on daylight and artificial lighting systems. *Buildings*, 14(3), 805. <https://doi.org/10.3390/buildings14030805>.
- Jensen, P. A., Nielsen, K., & Nielsen, S. B. (2008). *Facilities management best practice in the Nordic countries: 36 cases*. Centre for Facilities Management – RealDania Research.
- Khajavi, S. H., Motlagh, N. H., Jaribion, A., Werner, L., & Holmström, J. (2019). Digital twin: Vision, benefits, boundaries, and creation for buildings. *IEEE Access*, 7, 147406–147419.
- Lavy, S. (2008). Facility management practices in higher education buildings: A case study. *Journal of Facilities Management*, 6(4), 303–315.
- Lovell, L. J., Davies, R. J., & Hunt, D. V. L. (2024). Building information modelling facility management (BIM–FM). *Applied Sciences*, 14(10), 3977. <https://doi.org/10.3390/app14103977>.
- Opoku, D. G. J., Perera, S., Osei–Kyei, R., & Rashidi, M. (2021). Digital twin application in the construction industry: A literature review. *Journal of Building Engineering*, 40, 102726. <https://doi.org/10.1016/j.jobbe.2021.102726>.
- Pärn, E. A., Edwards, D. J., & Sing, M. C. P. (2017). The building information modelling trajectory in facilities management: A review. *Automation in Construction*, 75, 45–55.
- Phaal, R., Farrukh, C. J. P., & Probert, D. R. (2004). Technology roadmapping—A planning framework for evolution and revolution. *Technological Forecasting and Social Change*, 71(1–2), 5–26.
- Tang, S., Shelden, D. R., Eastman, C. M., Pishdad–Bozorgi, P., & Gao, X. (2019). A review of building information modeling (BIM) and the Internet of Things (IoT) devices integration: Present status and future trends. *Automation in Construction*, 101(66), 127–139.

- Tao, F., Zhang, H., Liu, A., & Nee, A. Y. C. (2018). Digital twin in industry: State-of-the-art. *IEEE Transactions on Industrial Informatics*, 15(4), 2405–2415.
- Volk, R., Stengel, J., & Schultmann, F. (2014). Building information modeling (BIM) for existing buildings—Literature review and future needs. *Automation in Construction*, 38, 109–127.

การจัดการคำสั่งซื้อและฟูลฟิลเมนต์สำหรับโซเชียลคอมเมอร์ชและไลฟ์คอมเมอร์ช: กระบวนการ รูปแบบ และโครงสร้างเครือข่ายการจัดเก็บและกระจายสินค้า

Order Management and Fulfillment for Social and Live Commerce: Processes, Models, and Fulfillment Network Design

สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร

Salilathip Thippayakraison

คณะการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Faculty of Logistics and Transportation Management, Panyapiwat Institute of Management

Corresponding Author. E-mail: Salilathipthi@pim.ac.th

Received March 19, 2026; Revised April 10, 2026; Accepted April 22, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการคำสั่งซื้อและฟูลฟิลเมนต์สำหรับธุรกิจโซเชียลคอมเมอร์ชและไลฟ์คอมเมอร์ชในประเทศไทย โดยครอบคลุมการวิเคราะห์เปรียบเทียบคลังสินค้าแบบดั้งเดิมกับฟูลฟิลเมนต์ การจำแนกประเภทฟูลฟิลเมนต์ กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ 5 ขั้นตอน และกรณีศึกษาจากผู้ประกอบการโซเชียลคอมเมอร์ชรายใหญ่ในประเทศไทย ที่มีปริมาณคำสั่งซื้อที่สะท้อนความท้าทายด้านฟูลฟิลเมนต์อย่างชัดเจน การสังเคราะห์ข้อดีของการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบจากงานวิจัยที่ตีพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2568 โดยคัดเลือกเฉพาะงานด้านโลจิสติกส์และฟูลฟิลเมนต์ในบริบทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิเคราะห์พบว่า คลังสินค้าแบบดั้งเดิมไม่สามารถรองรับการดำเนินการโลจิสติกส์ที่มีลักษณะเฉพาะของโซเชียลคอมเมอร์ชที่มีคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีความผันผวนสูง ดังนั้นกระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์ ตั้งแต่การรวบรวมคำสั่งซื้อจากทุกแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ช การตรวจสอบทางการเงินและสินค้าคงคลัง การหยิบและบรรจุสินค้า ไปจนถึงการจัดส่งระยะสุดท้าย และโลจิสติกส์ย้อนกลับบทความยังนำเสนอกรอบแนวคิดเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์แบบผสมผสาน ซึ่งบูรณาการศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่ ฟูลฟิลเมนต์ขนาดย่อม และฟูลฟิลเมนต์แบบแบ่งปันทรัพยากรเข้าด้วยกัน เพื่อรองรับอุปสงค์ที่ผันผวนในระบบนิเวศโซเชียลคอมเมอร์ช และกรณีศึกษาจากผู้ประกอบการรายใหญ่ในประเทศไทยสะท้อนให้เห็นว่าการลงทุนในระบบกึ่งอัตโนมัติและการปรับสถาปัตยกรรมข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถเปลี่ยนกระบวนการโลจิสติกส์ให้เป็นเครื่องมือเชิงรุกในการลดอัตราการปฏิเสธรับสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การจัดการคำสั่งซื้อ; ฟูลฟิลเมนต์; โซเชียลคอมเมอร์ช; ไลฟ์คอมเมอร์ช; การจัดส่งระยะสุดท้าย

Abstract

This article aims to synthesize the body of knowledge on order management and fulfillment for social commerce and live commerce businesses in Thailand. It encompasses a comparative analysis of traditional

warehouses and fulfillment centers, a classification of fulfillment types, a five-stage fulfillment management process, and a case study of a leading social commerce operator in Thailand whose order volume clearly reflects fulfillment challenges. The synthesis draws on a review of research published between 2012 and 2025 in major academic databases, focusing on works related to logistics and fulfillment in the e-commerce context. The analysis reveals that traditional warehouses cannot support the logistics operations distinctive to social commerce, which is characterized by sudden order surges and high volatility. Effective fulfillment management therefore requires real-time data integration spanning order aggregation across all social commerce platforms, financial and inventory verification, picking and packing, last-mile delivery, and reverse logistics. The article also presents a Hybrid Fulfillment Network framework that integrates large distribution centers, micro-fulfillment centers, and crowdsourced fulfillment centers to accommodate the volatile demand in the social commerce ecosystem. The case study of a leading operator in Thailand demonstrates that investment in semi-automated systems and the systematic redesign of data architecture can effectively transform logistics processes into a proactive instrument for reducing product rejection rates.

Keywords: Order management; Fulfillment; Social commerce; Live commerce; Last-mile delivery

บทนำ

ในยุคปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและการจัดการโซ่อุปทานกำลังเข้าสู่ช่วงการเปลี่ยนแปลงสำคัญ อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การค้าในรูปแบบเดิมที่อาศัยเพียงหน้าร้าน (Brick-and-Mortar) ได้ถูกทดแทนด้วยรูปแบบการค้าที่ไม่มีหน้าร้านหรือใช้ร้านค้าเสมือนจริงมากขึ้น ธุรกิจที่มีการขายผ่านทางช่องทางออนไลน์จึงเกิดวิวัฒนาการอย่างรวดเร็ว โดยมีการเปลี่ยนจากการค้าในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบดั้งเดิม (Traditional E-Commerce) ไปสู่ยุคของระบบนิเวศโซเชียลคอมเมิร์ซ (Social Commerce Ecosystem) อย่างเต็มรูปแบบ (Chimenti et al., 2025) ซึ่งการเปลี่ยนผ่านนี้ไม่ได้เป็นเพียงแค่การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย แต่เป็นการเปลี่ยนกระบวนการโลจิสติกส์ทั้งการจัดการพูลฟิลเมนต์ การจัดการสินค้าคงคลัง และการขนส่ง เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปที่เน้นความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (Chen et al., 2025)

ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบดั้งเดิม กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะเริ่มต้นจากการเข้ามายังแพลตฟอร์มเพื่อค้นหาสินค้า เปรียบเทียบราคา และทำธุรกรรมในการซื้อสินค้า ดังนั้นกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจึงมักเกิดจากความต้องการที่วางแผนล่วงหน้าได้ ส่งผลให้สามารถคาดการณ์อุปสงค์ได้ค่อนข้างแม่นยำ องค์กรจึงสามารถวางแผนระยะเวลาการจัดส่งได้ง่ายและจัดการ

คลังสินค้าในลักษณะของศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่นอกเมือง ก่อให้เกิดความประหยัดต่อขนาด (Economy Of Scale) (Lam et al., 2023)

ธุรกิจที่มีการขายผ่านโซเชียลคอมเมอร์ซและไลฟ์คอมเมอร์ซ ซึ่งเน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์แบบเรียลไทม์กับผู้บริโภค ทำให้ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคมักไม่เกิดขึ้นล่วงหน้า แต่เกิดจากการถูกกระตุ้นความต้องการขึ้นอย่างฉับพลันของผู้ขาย โดยอาจเกิดจากความไว้วางใจในตัวผู้ขาย โปรโมชั่นแบบจำกัดเวลา และบรรยากาศการซื้อของผู้ร่วมชมรายอื่น (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศรี, 2567) ลักษณะดังกล่าวทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลัน (Impulse Buying) และด้วยปรากฏการณ์นี้ได้ส่งผลต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์อย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้มีปริมาณคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่ได้วางแผนล่วงหน้ามาก่อน ปริมาณคำสั่งซื้ออาจเพิ่มขึ้นจากระดับ 1,000 คำสั่งซื้อ เป็น 100,000 คำสั่งซื้อภายในเวลาไม่กี่นาที ซึ่งคำสั่งซื้อเหล่านี้อาจมีจำนวนสินค้าต่อคำสั่งซื้อน้อย แต่จะมีความหลากหลายของสินค้ามาก (Chen et al., 2025; Lam et al., 2023) เมื่อเกิดคำสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้นและผันผวนอย่างมาก ทำให้ระบบคลังสินค้าแบบดั้งเดิมที่พึ่งพากระบวนการจัดการแบบใช้แรงงานคน (Manual Handling) ย่อมเกิดปัญหาคอขวด (Bottleneck) ทันที ทำให้เกิดความล่าช้าในการประมวลผลคำสั่งซื้อ และจะนำไปสู่อัตราการปฏิเสธการรับสินค้าปลายทางที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากความต้องการสินค้าที่เพิ่มขึ้นฉับพลันเมื่อระยะเวลาผ่านไประยะหนึ่งความต้องการนั้นก็หมดลง จึงทำให้เกิดการปฏิเสธรับสินค้า (Zafar et al., 2021)

นอกจากนี้แพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซอย่างติ๊กต็อก (TikTok) ได้ริเริ่มนำมาตราวัดอัลกอริทึมที่เรียกว่าคะแนนประสบการณ์ด้านโลจิสติกส์ (Logistic Experience Score: LES) มาใช้เป็นเกณฑ์ประเมินความสำเร็จของผู้ค้าบนแพลตฟอร์ม โดยจะมีการประเมินความรวดเร็วในการจัดเตรียมสินค้าและส่งมอบสินค้าให้กับบริษัทขนส่งภายใน 24-48 ชั่วโมง (Chen et al., 2025) ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์จึงไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของต้นทุนเท่านั้น แต่ได้ถูกยกระดับเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโซเชียลคอมเมอร์ซ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ในบริบทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบดั้งเดิม ยังขาดงานที่สังเคราะห์กระบวนการฟูลฟิลเมนต์ รูปแบบของฟูลฟิลเมนต์ และโครงสร้างเครือข่ายการกระจายสินค้าสำหรับโซเชียลคอมเมอร์ซโดยเฉพาะ โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทยที่มีลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคและรูปแบบการค้าที่มีความเฉพาะเจาะจง (Chen et al., 2025; Chimenti et al., 2025) บทความวิชาการนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคลังสินค้าแบบดั้งเดิมและฟูลฟิลเมนต์ในบริบทโซเชียลคอมเมอร์ซ (2) เพื่อสังเคราะห์กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์และจำแนกประเภทฟูลฟิลเมนต์ที่เหมาะสมกับโซเชียลคอมเมอร์ซ และ (3) เพื่อนำเสนอกรอบแนวคิดเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์แบบผสมผสานพร้อมกรณีศึกษาเชิงปฏิบัติจากผู้ประกอบการในประเทศไทย

วิวัฒนาการคลังสินค้าดั้งเดิมสู่ฟูลฟิลเมนต์ (Traditional Warehouse to Fulfillment Center)

ความผันผวนและปรากฏการณ์คำสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วที่เกิดจากพฤติกรรมผู้บริโภคด้วยความต้องการแบบฉับพลันในระบบนิเวศโซเชี่ยลคอมเมอร์ซ ทำให้การจัดการโลจิสติกส์ต้องมีการปรับตัว จึงเกิดรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์กระจายสินค้าในรูปแบบฟูลฟิลเมนต์ (Fulfillment Center) ซึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบทางกายภาพเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด เพื่อให้สามารถรองรับการจัดการโลจิสติกส์สำหรับโซเชี่ยลคอมเมอร์ซ

นิยามและความแตกต่างของคลังสินค้าแบบดั้งเดิมและฟูลฟิลเมนต์ (Fulfillment Center)

คลังสินค้าแบบดั้งเดิม (Traditional Warehouse) มีลักษณะเป็นแบบระบบผลัก (Push Model) ซึ่งเป็นลักษณะเดียวกับธุรกิจการผลิตคราวละมากๆ (Mass Production) และการค้าปลีกที่มีหน้าร้าน (Brick-and-Mortar) ซึ่งมีบทบาทหลักในการเป็นสถานที่เก็บสินค้า เพื่อรักษาระดับสินค้าคงคลัง (Inventory Level) ให้เพียงพอต่อการเติมสินค้าไปยังเครือข่ายร้านค้าปลีก (Lam et al., 2023) การดำเนินการในรูปแบบนี้จึงก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) ลักษณะโครงสร้างของคลังสินค้าแบบดั้งเดิมจึงมักมีขนาดใหญ่ เน้นการจัดเก็บสินค้ารูปแบบเดียวเป็นจำนวนมาก และมักตั้งอยู่ในพื้นที่ชานเมือง เพื่อบริหารต้นทุนค่าเช่าที่ดินให้ต่ำที่สุด ซึ่งคลังสินค้าในลักษณะนี้เหมาะกับสินค้าที่สามารถพยากรณ์ความต้องการสินค้าได้ (Turban et al., 2012)

ในทางกลับกัน ฟูลฟิลเมนต์ (Fulfillment Center) จะมีลักษณะเป็นแบบระบบดึง (Pull) เน้นไปที่การไหลเวียนของสินค้าอย่างรวดเร็ว ฟูลฟิลเมนต์ลักษณะนี้จะมีกระบวนการตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ (Order Receive) การเบิกจ่ายสินค้า (Pick) การบรรจุหีบห่อ (Pack) และการนำส่งสินค้าให้กับขนส่ง เพื่อให้ขนส่งจัดส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภคโดยเร็วที่สุด ฟูลฟิลเมนต์จึงเน้นการประหยัดต่อขอบเขตและความเร็ว (Economy Of Scope and Speed) ซึ่งฟูลฟิลเมนต์จะต้องรองรับสินค้าที่มีหน่วยสินค้า (High SKU Variety) หลากหลายและการจัดเก็บเป็นรายกล่องหรือรายชั้นภายใต้พื้นที่จำกัด และมักมีทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง เพื่อจัดส่งสินค้าไปยังผู้บริโภคให้รวดเร็วที่สุด ซึ่งผู้ประกอบการบางรายสามารถดำเนินการภายใต้ฟูลฟิลเมนต์และจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วภายใน 3 ชั่วโมง

ความแตกต่างของคลังสินค้าแบบดั้งเดิมและฟูลฟิลเมนต์ที่ชัดเจนที่สุดประการหนึ่งคือขนาดคำสั่งซื้อของคลังสินค้าแบบดั้งเดิมมักมีขนาดใหญ่ มีจำนวนรายการสินค้าต่อคำสั่งซื้อสูง แต่จะมีความหลากหลายของสินค้าน้อย การจัดการภายในคลังสินค้าจึงมักใช้พนักงานรถยก (Forklift) ในการขนย้ายสินค้าที่ละพาเลท (Lam et al., 2023; Turban et al., 2012) ซึ่งแตกต่างไปจากฟูลฟิลเมนต์สำหรับโซเชี่ยลคอมเมอร์ซที่คำสั่งซื้อมักมีจำนวนสินค้าน้อยชิ้น (Boysen et al., 2019) แต่มีปริมาณคำสั่งซื้อที่สูงขึ้นและผันผวน ลักษณะการดำเนินการจะต้องเดินหยิบสินค้าและแพคสินค้าเพื่อจัดส่งให้ได้

รวดเร็วที่สุด เนื่องจากผู้บริโภคมีความอดทนต่อการรอคอยต่ำและคาดหวังการจัดส่งสินค้าภายในวันเดียว (Same-Day Delivery) หรือการจัดส่งภายในวันรุ่งขึ้น (Next-Day Delivery)

การสังเคราะห์องค์ความรู้จากทฤษฎีและการดำเนินงานของธุรกิจทำให้เห็นความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงระหว่างคลังสินค้าแบบดั้งเดิมและฟูลฟิลเมนต์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคลังสินค้าแบบดั้งเดิม (Traditional Warehouse) และฟูลฟิลเมนต์ (Fulfillment Center)

มิติการเปรียบเทียบ	คลังสินค้าแบบดั้งเดิม (Traditional Warehouse)	ฟูลฟิลเมนต์ (Fulfillment Center)
ปรัชญาและโครงสร้างเครือข่ายอุปสงค์	ขับเคลื่อนด้วยระบบผลัก (Push Model) เน้นความประหยัดต่อขนาด (Economies Of Scale) จากการกักเก็บสินค้าจำนวนมาก	ขับเคลื่อนด้วยระบบดึง (Pull Model) เน้นความคล่องตัวและความประหยัดต่อขอบเขตและความเร็ว (Economies Of Scope and Speed)
กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและจุดหมายปลายทาง	ธุรกิจต่อธุรกิจ (B2B) จุดหมายปลายทางมีจำนวนน้อยและกระจุกตัว เช่น สาขาร้านค้าปลีก	ธุรกิจต่อผู้บริโภค (B2C) จุดหมายปลายทางมีจำนวนมากและกระจายตัวสูง
ลักษณะของคำสั่งซื้อ	คำสั่งซื้อมีความสม่ำเสมอ และมีจำนวนรายการสินค้าต่อคำสั่งซื้อสูง สั่งซื้อเป็นลังหรือพาเลท	คำสั่งซื้อมีความผันผวนสูง และมีจำนวนรายการสินค้าต่อคำสั่งซื้อน้อย สั่งซื้อเป็นรายชิ้น
ความหลากหลายของสินค้า	สินค้านับแบบเดียวกันหรือมีความหลากหลายน้อย	สินค้ามีความหลากหลายมาก
การจัดเก็บ	จัดเก็บในระดับพาเลท และมักจัดเก็บตามหมวดหมู่ตายตัว พื้นที่ขนาดใหญ่ชานเมือง	จัดเก็บระดับกล่องหรือชิ้น สินค้าหลายรายการถูกจัดเก็บในตำแหน่งเดียวกันแบบสุ่มเพื่อประหยัดพื้นที่ พื้นที่ใจกลางเมือง
เทคโนโลยีและการหยิบสินค้า	พึ่งพาแรงงานคน รถยก (Forklifts) ใช้เวลามากและขาดความยืดหยุ่น	ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์อัตโนมัติขั้นสูง ลดเวลาการเดินหา

หมายเหตุ: ผู้เขียนสังเคราะห์จาก Boysen et al. (2019); Chen et al. (2025); Lam et al. (2023); Turban et al. (2012)

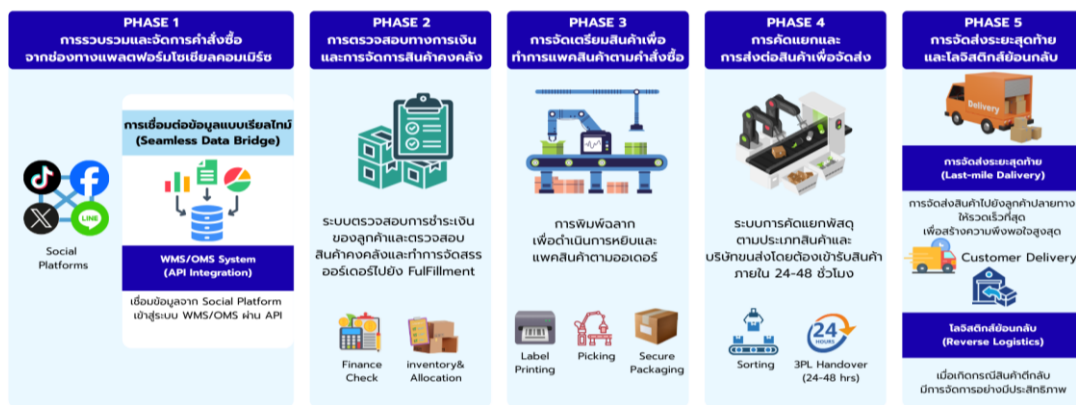
จากการวิเคราะห์ข้างต้น จะเห็นได้ว่าความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโซเชียลคอมเมิร์ซไม่ได้วัดที่ต้นทุนการเก็บรักษาต่ำ แต่ขึ้นอยู่กับการจัดการคำสั่งซื้อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการตลอดทั้งระบบนิเวศ

กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ในโซเชียลคอมเมิร์ซ (Social Commerce Fulfillment Process)

กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ในโซเชียลคอมเมิร์ซต้องบูรณาการให้ข้อมูลและสินค้าไหลเวียนอย่างราบรื่น โดยจำแนกออกเป็น 5 กระบวนการหลักที่สังเคราะห์จากการทบทวน

วรรณกรรมด้านการจัดการคำสั่งซื้อและฟูลฟิลเมนต์ในบริบทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดกลุ่มตามลำดับการไหลของข้อมูลและสินค้าที่เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่จุดที่ผู้บริโภคเริ่มทำธุรกรรมจนถึงการส่งมอบสินค้าและการจัดการสินค้าคืน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบการวิเคราะห์ที่ Chen et al. (2025) และ Zhang et al. (2019) นำเสนอไว้ในบริบทโซเชียลคอมเมิร์ซ ทั้งนี้ ลักษณะเฉพาะของโซเชียลคอมเมิร์ซที่มีคำสั่งซื้อเกิดขึ้นอย่างฉับพลันและพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้แต่ละขั้นตอนมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าหรือความผิดพลาด ณ จุดใดจุดหนึ่ง จะส่งผลไปยังขั้นถัดไปและนำไปสู่การปฏิเสธรับสินค้าในที่สุด โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ในโซเชียลคอมเมิร์ซ (Fulfillment Management Process in Social Commerce)



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์สำหรับธุรกิจที่มีการค้าผ่านทางโซเชียลคอมเมิร์ซ

(Social Commerce Fulfillment Process Flow)

หมายเหตุ: ผู้เขียนสังเคราะห์จาก Chen et al. (2025); Zhang et al. (2019)

1. การรวบรวมและจัดการคำสั่งซื้อจากช่องทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ

ความท้าทายที่สุดของการค้าผ่านทางโซเชียลคอมเมิร์ซ คือความหลากหลายของช่องทางการขาย (Omnichannel Touchpoint) ซึ่งลูกค้าจะสามารถทำการสั่งซื้อผ่านทางช่องทางต่างๆ ทั้งผ่านการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์ (Line) การสนทนาทางข้อความ (Messenger) ของ Facebook หรือการสั่งซื้อทางตะกร้าสินค้าในระหว่างการถ่ายทอดสดบนติ๊กต็อก (TikTok) ซึ่งจะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์ กระบวนการรวบรวมคำสั่งซื้อจึงมักใช้ระบบการจัดการคำสั่งซื้อ (Order Management System: OMS) ที่จะมีการดึงข้อมูลธุรกรรมการซื้อขายจากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่างๆ เมื่อลูกค้ากดสั่งซื้อหรือพิมพ์รหัสสินค้า โดยจะเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าได้โดยอัตโนมัติ (Damayanti et al., 2022) เมื่อลูกค้าชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบก็จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านส่วนต่อประสานโปรแกรมประยุกต์ (Application Programming Interface: API) เพื่อดำเนินการในกระบวนการถัดไป (Chen et al., 2025)

2. การตรวจสอบทางการเงินและการจัดการสินค้าคงคลัง

ระบบจะทำการตรวจสอบยอดเงินที่ต้องชำระกับรายการตามคำสั่งซื้อว่าถูกต้องตรงกัน ทั้งการโอนเงิน และการชำระเงินปลายทาง (Cash On Delivery: COD) จากนั้นระบบจะจัดสรรคำสั่งซื้อไปยัง พูลฟิลเมนต์ที่มีสินค้าคงคลังอยู่และเส้นทางที่เหมาะสมในการจัดส่ง โดยพิจารณาทั้งด้านต้นทุนและ เวลา ความรวดเร็วในขั้นตอนนี้สำคัญอย่างยิ่งในโซเชี่ยลคอมเมอร์ซ เพราะหากการดำเนินการล่าช้า และมีการแจ้งลูกค้าว่าสินค้าหมดในภายหลังอาจทำให้ลูกค้ายกเลิกคำสั่งซื้อ และสูญเสียความภักดี ต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) ได้ (สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร, 2567)

3. การเตรียมสินค้าเพื่อทำการแพคสินค้าตามคำสั่งซื้อ

เนื่องจากคำสั่งซื้อในช่องทางโซเชี่ยลคอมเมอร์ซมีเป็นจำนวนมาก แต่มีรายการสินค้าจำนวน น้อย และมีความหลากหลายในแต่ละคำสั่งซื้อ (Lam et al., 2023) ทำให้ต้องมีการเปลี่ยน กระบวนการในการหยิบสินค้าจากการเดินหยิบสินค้าตามชั้นวางไปสู่การใช้เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เช่น อาจใช้หุ่นยนต์นำสินค้ามาให้พนักงาน หรือระบบการจัดเก็บกลุ่มคำสั่งซื้ออัจฉริยะที่จะมีการ ประมวลผลเส้นทางหยิบที่สั้นที่สุด รวมถึงการบรรจุหีบห่อแบบเฉพาะบุคคล (Customized Packing) ที่คำนึงถึงความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้าหรือเอกลักษณ์เฉพาะของแบรนด์ เป็นกระบวนการที่ สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในโซเชี่ยลคอมเมอร์ซ

4. การคัดแยกและการส่งต่อสินค้าเพื่อจัดส่ง

เมื่อพัสดุถูกบรรจุเรียบร้อยแล้ว ระบบจะพิมพ์ฉลากเพื่อการจัดส่งที่มีข้อมูลบาร์โค้ด (Barcode) หรือรหัสคิวอาร์โค้ด (QR Code) ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบของบริษัทขนส่งโดยอัตโนมัติ (Chen et al., 2025) จากนั้นจึงคัดแยกพัสดุตามบริษัทขนส่ง และการเก็บเงินปลายทาง ซึ่งประสิทธิภาพในการคัดแยกและ ส่งต่อพัสดุให้กับขนส่งนี้จะส่งผลโดยตรงต่อคะแนนประสบการณ์ด้านโลจิสติกส์ที่แพลตฟอร์มโซเชี่ยล คอมเมอร์ซใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพของร้านค้า และเป็นปัจจัยที่อัลกอริทึมของแพลตฟอร์ม ใช้กำหนดระดับการเข้าถึงและการมองเห็นของร้านค้า (Chen et al., 2025)

5. การจัดส่งระยะสุดท้ายและโลจิสติกส์ย้อนกลับ

การจัดส่งอย่างรวดเร็วที่สุดและสินค้าไม่เสียหายหรือสูญหายระหว่างทางเป็นปัจจัยสำคัญ ที่สุดในการลดอัตราพัสดุติกลับ ประกอบกับแพลตฟอร์มโซเชี่ยลคอมเมอร์ซ มีการกำหนดให้ลูกค้า ปลายทางสามารถคืนสินค้าได้ ไม่ว่าจะเพราะเปลี่ยนใจ ไม่มีความต้องการสินค้าแล้ว สินค้าเสียหาย ลูกค้าต้องการเปลี่ยนรูปแบบสินค้า สี หรือไซส์ เป็นต้น ดังนั้นการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับจึงเป็น ต้นทุนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ขายทางโซเชี่ยลคอมเมอร์ซ หากร้านค้าไม่ดำเนินการเคลมสินค้า ให้กับลูกค้า ก็จะมีคะแนนประสบการณ์การซื้อสินค้าลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ในประเทศไทยจะพบว่าปัญหาหลักของธุรกิจที่มีการขายผ่านทางช่องทางโซเชียลคอมเมอร์ซ คือการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน้าร้าน (Front End) และระบบการจัดการหลังบ้าน (Back End) โดยเฉพาะเมื่อมียอดคำสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วผ่านการไลฟ์สด ระบบที่ไม่ได้มีการวางแผนในการเชื่อมต่อระบบและข้อมูลด้วยเทคโนโลยีไว้ล่วงหน้าจะเกิดการหยุดชะงักทันที ซึ่งอาจทำให้อัตราการปฏิเสธการรับสินค้าปลายทางเพิ่มสูงขึ้น 30-40% ดังนั้นการวางแผนสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สามารถรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งซื้อให้เสร็จสิ้นภายในช่วงวินาที นับเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการโลจิสติกส์สำหรับโซเชียลคอมเมอร์ซ

ประเภทของฟูลฟิลเมนต์ (Classification of Fulfillment Types)

ฟูลฟิลเมนต์ (Fulfillment Center) สามารถจำแนกตามลักษณะการดำเนินงานในประเทศไทยได้เป็น 4 รูปแบบหลัก ดังนี้

1. ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center: DC)

ในบริบทโซเชียลคอมเมอร์ซ ศูนย์กระจายสินค้าจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บสินค้าจากผู้ผลิตและผู้นำเข้าสินค้า โดยดำเนินการจัดเก็บสินค้าในแบบพาเลทหรือกล่องที่มีขนาดใหญ่ (Boysen et al., 2019) แล้วส่งสินค้าไปเติมเต็มยังศูนย์กระจายสินค้าย่อย ซึ่งมักตั้งอยู่ในพื้นที่ชานเมืองเพื่อบริหารต้นทุนค่าเช่าคลังสินค้าให้ต่ำที่สุด เพื่อให้สามารถเก็บสินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock) ให้เพียงพอต่อความต้องการ เมื่อเกิดปรากฏการณ์คำสั่งซื้อที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว

2. ฟูลฟิลเมนต์ที่ผู้ขายเป็นเจ้าของ (Owned Fulfillment Center: FC)

ออกแบบมาเพื่อรองรับกระบวนการหยิบและบรรจุสินค้ารายชิ้น ซึ่งพื้นที่ภายในฟูลฟิลเมนต์จะถูกจัดสรรตามอัตราความถี่ในการขาย และจะต้องมีการดึงข้อมูลแบบเรียลไทม์ผ่านทาง API จากทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซ และมีระบบปฏิบัติการอัตโนมัติในการแบ่งงานให้พนักงานหยิบและบรรจุสินค้า หรืออาจมีการนำหุ่นยนต์มาใช้ร่วมกับพนักงาน เพื่อให้การหยิบและการบรรจุสินค้าดำเนินการเสร็จสิ้นได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งการบรรจุหีบห่อที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของแบรนด์ถือเป็นการดำเนินการที่สำคัญของฟูลฟิลเมนต์ (Chen et al., 2025)

3. ฟูลฟิลเมนต์ขนาดเล็ก (Micro Fulfillment Center: MFCs)

ในปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วแต่ก็มีการเปลี่ยนใจรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้นความรวดเร็วในการจัดการและการส่งสินค้าให้ถึงผู้บริโภครวดเร็วที่สุดจะช่วยลดอัตราการปฏิเสธการรับสินค้าได้ โมเดลฟูลฟิลเมนต์ขนาดเล็ก (Micro-Fulfillment Center) จึงถูกพัฒนาขึ้นโดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบย่อย ได้แก่

3.1 ฟูลฟิลเมนต์ขนาดย่อมแบบเอกเทศ (Stand-Alone MFCs) มีลักษณะของคลังสินค้าขนาดย่อมที่ตั้งอยู่ในใจกลางชุมชนหรือใจกลางเมือง มีขนาดคล้ายซูเปอร์มาร์เก็ต แต่ปิดไม่ให้ลูกค้าทั่วไปเข้าใช้บริการ (Dark Store) ซึ่งจะเหมาะกับธุรกิจโซเชี่ยลคอมเมิร์ซแบบเต็มรูปแบบ

3.2 ฟูลฟิลเมนต์ขนาดย่อมแบบบูรณาการร่วมกับร้านค้า (Store Integrated MFCs) จะใช้ประโยชน์จากพื้นที่หลังร้านค้า เพื่อลดการลงทุนที่สูงโดยระบบปัญญาประดิษฐ์จะประเมินตำแหน่งของลูกค้า และกำหนดให้ฟูลฟิลเมนต์ที่ใกล้ที่สุดดำเนินการ เมื่อเกิดคำสั่งซื้อของลูกค้าที่อยู่ในโซนพื้นที่บริเวณนั้นก็จะดำเนินการหยิบและแพคสินค้า เพื่อจัดส่งสินค้าตามความต้องการ (On Demand Delivery) ได้ในทันที ทำให้สินค้าถึงมือผู้ซื้อภายในเวลาไม่กี่ชั่วโมงหรือภายในวันเดียวกัน (Same Day Delivery) (Yang et al., 2024)

4. ฟูลฟิลเมนต์แบบแบ่งปันทรัพยากร (Crowdsourced Fulfillment Center)

สำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อมถึงขนาดกลาง ความท้าทายประการสำคัญในการขายผ่านทางช่องทางโซเชี่ยลคอมเมิร์ซ คือความไม่แน่นอนของอุปสงค์หรือคำสั่งซื้อ ทำให้การลงทุนสร้างฟูลฟิลเมนต์เป็นของตนเองมีความเสี่ยงสูง โมเดลฟูลฟิลเมนต์แบบแบ่งปันทรัพยากรนี้ จึงเกิดขึ้นภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) ให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์รวบรวมพื้นที่ว่างของคลังสินค้า มาให้ผู้ขายทางโซเชี่ยลคอมเมิร์ซเช่าในรูปแบบของการจ่ายค่าบริการตามจริง ทั้งการเก็บสินค้าคงคลัง การหยิบและการแพคสินค้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถขยายขีดความสามารถในการขายในช่วงที่มีการจัดแคมเปญ เช่น 11.11 หรือแฟลชเซลส์ และสามารถปรับลดขนาดลงได้เมื่อหมดช่วงแคมเปญโดยไม่ต้องแบกรับความเสี่ยงด้านการลงทุนในสินทรัพย์หรือต้นทุนในการเตรียมทรัพยากรมนุษย์

ในการจำแนกและเปรียบเทียบฟูลฟิลเมนต์แต่ละรูปแบบข้างต้น บทความนี้ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ 4 มิติหลัก ได้แก่ (1) ท่าเลที่ตั้งและระยะทางการจัดส่ง (2) ระดับเงินลงทุนและโครงสร้างต้นทุน (3) ความเร็วในการส่งมอบสินค้า และ (4) ระดับความยืดหยุ่นในการรองรับความผันผวนของอุปสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบการวิเคราะห์ของ Gomez et al. (2021) และ Yang et al. (2024) ทั้งนี้ในบริบทของประเทศไทย การเลือกรูปแบบฟูลฟิลเมนต์ที่เหมาะสมควรพิจารณาถึงลักษณะเฉพาะของตลาด ได้แก่ ความหนาแน่นของประชากร ต้นทุนค่าเช่าพื้นที่ที่แตกต่างกันตามทำเล และพฤติกรรมการซื้อขายแบบฉับพลันที่ทำให้ความเร็วในการจัดส่งและความยืดหยุ่นในการรองรับอุปสงค์มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังสรุปเปรียบเทียบในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของฟูลฟิลเมนต์แต่ละประเภท

มิติการเปรียบเทียบ	ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center)	ฟูลฟิลเมนต์ที่ผู้ขายเป็นเจ้าของ (Owned FC)	ฟูลฟิลเมนต์ ขนาดย่อม (Micro-MFCs)	ฟูลฟิลเมนต์แบบแบ่งปันทรัพยากร (Crowdsourced FC)
ทำเลที่ตั้ง	ชานเมือง/นอกเขตเมือง	ใจกลางเมืองหรือกึ่งเมือง	ใจกลางเมือง / หลังร้านค้า	กระจายตัวตามจุดที่มีพื้นที่ว่าง
บทบาทหลัก	จัดเก็บสินค้าจากผู้ผลิต/ผู้นำเข้า ส่งเสริมให้ FC/MFC	รับ-หยิบ-แพค-ส่งมอบรายชั้นให้ผู้บริโภคโดยตรง	รับ-หยิบ-แพค-ส่งมอบรายชั้นแบบเร่งด่วนสูงสุด	รับ-หยิบ-แพคแบบยืดหยุ่นตามอุปสงค์จริง
ระดับสินค้าคงคลัง (Inventory)	สูงมากเก็บล่วงหน้า	ปานกลางหมุนเวียนรายสัปดาห์	ต่ำเฉพาะสินค้าขายเร็วสำหรับ 24-48 ชม.	ยืดหยุ่นสูงเพิ่ม/ลดตามฤดูกาลหรือแคมเปญ
เทคโนโลยีหลัก	WMS ขนาดใหญ่ รถยก (Forklift) สายพานลำเลียง	WMS และ OMS เชื่อมกับแพลตฟอร์มระบบสายพานและหุ่นยนต์	หุ่นยนต์ AS/RS ระบบนำสินค้ามาหาพนักงาน	ระบบจัดการบนคลาวด์ เพื่อจับคู่พื้นที่และจัดการออเดอร์
ความเร็วในการจัดส่ง	2-5 วัน	24-48 ชม. (Next-Day Delivery)	1-3 ชม. (Quick Commerce)	1-2 วัน
เงินลงทุน (CapEx)	สูงมาก	สูง (ลงทุนระบบ WMS และสายพาน)	ปานกลางถึงสูง (ลงทุนหุ่นยนต์)	ต่ำมาก
เหมาะกับ (Best Fit)	ธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องการสต็อกสำรองสูง	ธุรกิจที่มียอดคำสั่งซื้อสูงและต้องการควบคุมแบรนด์เต็มรูปแบบ	ธุรกิจที่ต้องการจัดส่งเร็วสูงสุดในเขตเมืองหนาแน่น	ธุรกิจที่อุปสงค์ผันผวนต้องการความยืดหยุ่น

หมายเหตุ: ผู้เขียนสังเคราะห์จาก Yang et al. (2024); Gomez et al. (2021)

กรณีศึกษาและข้อเสนอเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการโซเชียลคอมเมอร์ซ

กรณีศึกษานี้มาจากการที่ผู้เขียนได้ร่วมปรับปรุงการดำเนินงานของฟูลฟิลเมนต์ ในฐานะที่ปรึกษาด้านการจัดการโลจิสติกส์และฟูลฟิลเมนต์ให้แก่ผู้ประกอบการโซเชียลคอมเมอร์ซรายใหญ่ในประเทศไทยที่ใช้กลยุทธ์การให้ความบันเทิงในระหว่างการซื้อสินค้า (Shoppertainment) ร่วมกับการตั้งราคาเชิงจิตวิทยา (Psychological Pricing) ผ่านการไลฟ์สดและการขายผ่านโซเชียลคอมเมอร์ซทุกแพลตฟอร์ม ทำให้เกิดคำสั่งซื้อที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วระดับหลักแสนรายการ ภายในระยะเวลาเพียง 3 ชั่วโมง กรณีศึกษาดังกล่าวดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2565-2568 ข้อมูลที่นำมาสังเคราะห์ประกอบด้วย

ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ อัตราการปฏิเสธรับสินค้า ระยะเวลาการจัดการฟูลฟิลเมนต์ และปริมาณคำสั่งซื้อ รวมถึงข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสังเกตการณ์กระบวนการปฏิบัติงานและการปรึกษาหารือกับทีมปฏิบัติการ ทั้งนี้ เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและความเหมาะสมทางจริยธรรมวิชาการ ชื่อองค์กรและข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนได้จึงถูกปกปิดไว้ และข้อจำกัดสำคัญของกรณีศึกษาคือการที่บทเรียนที่ได้รับมาจากองค์กรเพียงรายเดียวในบริบทเฉพาะ ผู้ประกอบการที่สนใจนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้จึงควรพิจารณาลักษณะและบริบทของธุรกิจตนเองประกอบด้วย ส่งผลให้ระบบการปฏิบัติการโลจิสติกส์หยุดชะงัก เนื่องจากการใช้คลังสินค้าแบบดั้งเดิมและใช้แรงงานคนเป็นหลัก ทำให้การจัดการฟูลฟิลเมนต์ล่าช้า ลูกค้าน่าจะได้รับสินค้ามีระยะเวลานาน 2-3 สัปดาห์ ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจและมีอัตราการปฏิเสธการรับสินค้าเพิ่มสูงขึ้นหลายเท่า ต้นทุนจากระบบโลจิสติกส์ย้อนกลับที่ไม่ได้วางแผนรองรับไว้ล่วงหน้า จากปัญหาดังกล่าวนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทางโลจิสติกส์ที่ทำการปรับรูปแบบคลังสินค้าและการจัดการข้อมูลรวมถึงกระบวนการภายในฟูลฟิลเมนต์ใหม่ทั้งหมด ซึ่งสามารถสังเคราะห์ได้ 3 ยุทธศาสตร์หลักดังนี้

1. การสร้างเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์แบบผสมผสาน (Hybrid Fulfillment Network) จากเดิมที่มีการใช้ศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่ที่อยู่บริเวณชานเมืองเพียงแห่งเดียว มีการเพิ่มฟูลฟิลเมนต์เพื่อจัดเก็บสินค้าคงคลังบางส่วนที่มีการหมุนเวียนสูงและทำหน้าที่ในการหยิบและแพคสินค้า และมีการใช้คลังสินค้าแบบแบ่งปันทรัพยากรเพิ่ม เพื่อช่วยในการจัดการคำสั่งซื้อในช่วงที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถจัดส่งพัสดุหลักแสนกล่องได้รวดเร็วขึ้น

2. การรวบรวมข้อมูลและคำสั่งซื้อแบบเรียลไทม์ (Data Integration and Real Time Order Consolidation) โดยการเชื่อมระบบบริหารจัดการคลังสินค้าที่มีการเชื่อมต่อ API เข้ากับระบบจัดการคำสั่งซื้อที่เชื่อมต่อมาจากแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซโดยตรง ซึ่งระบบถูกออกแบบมาเพื่อรวบรวมคำสั่งซื้อของการค้าผ่านไลฟ์สดที่จะมีจำนวนออเดอร์เข้ามาอย่างรวดเร็วเป็นรายวินาทีและมีปริมาณสูงมาก โดยระบบจะทำการประมวลผลและรวบรวมคำสั่งซื้อย่อยๆ ของลูกค้ารายเดียวให้กลายเป็นออเดอร์เดียวโดยอัตโนมัติ ซึ่งทำให้การดำเนินการเสร็จอย่างรวดเร็ว ช่วยลดความซับซ้อนในกระบวนการโลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญ

3. การเปลี่ยนระบบการหยิบสินค้าด้วยแรงงานคนมาเป็นระบบสายพานกึ่งอัตโนมัติ แทนที่จะใช้หุ่นยนต์ขั้นสูงเต็มรูปแบบซึ่งต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก วิธีนี้ช่วยให้เกิดความคุ้มค่าและสามารถเริ่มดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยวางผังคลังสินค้าใหม่ นำสินค้าที่มียอดคำสั่งซื้อสูงมาวางใกล้จุดที่บรรจุหีบห่อ และใช้ระบบสายพานลำเลียงเป็นตัวเคลื่อนย้ายสินค้า และใช้รูปแบบให้พนักงานหยิบสินค้าเฉพาะหมวดหมู่ (Zone Picking) ร่วมด้วย ทำให้สามารถแพคและส่งมอบออเดอร์จำนวนนับแสนรายการให้แก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้เสร็จสิ้นภายใน 24-48 ชั่วโมง

จากกรณีศึกษาข้างต้น สามารถสรุปข้อเสนอเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการโซเซียลคอมเมอร์ซได้ว่า ความล้มเหลวของการจัดการโลจิสติกส์ในโซเซียลคอมเมอร์ซ ไม่ได้เกิดจากการขายสินค้าไม่ได้ แต่เกิดจากการที่องค์กรไม่สามารถจัดการคำสั่งซื้อที่เพิ่มสูงขึ้นนั้นได้ การลงทุนในระบบกึ่งอัตโนมัติ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการหยิบและการบรรจุสินค้าให้การดำเนินการสั้นที่สุด และสามารถจัดส่งสินค้าถึงมือผู้ซื้อได้ก่อนที่ความต้องการจะหมดลง ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำให้การปฏิเสธการรับสินค้าน้อยลง ถือเป็นการป้องกันโลจิสติกส์ย้อนกลับเชิงรุกที่สำคัญ

องค์ความรู้จากการถอดบทเรียนนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจที่ต้องเผชิญกับความท้าทายในยุคที่การค้าเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Quick Commerce) ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยการเปลี่ยนผ่านจากระบบแรงงานคนสู่ระบบกึ่งอัตโนมัติ จึงไม่ใช่การยกระดับประสิทธิภาพทางการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังช่วยลดภาระต้นทุนทางการเงินและเปลี่ยนกระบวนการโลจิสติกส์ให้กลายเป็นเครื่องมือในการรักษาความพึงพอใจและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

บทความนี้เสนอว่าการนำคลังสินค้าแบบดั้งเดิมมาใช้กับโซเซียลคอมเมอร์ซไม่ใช่ปัญหาด้านประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการเท่านั้น แต่เป็นความไม่เข้ากันเชิงโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากระบบหลักไม่สามารถรองรับอุปสงค์ที่ผันผวนสูงได้ โดยไม่มีการออกแบบใหม่ทั้งระบบกลยุทธ์การสร้างเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์แบบผสมผสาน (Hybrid Fulfillment Network) เป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับธุรกิจโซเซียลคอมเมอร์ซในประเทศไทย ทั้งนี้ ไม่ได้เป็นเพียงทางเลือกเชิงต้นทุน แต่เป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างที่จำเป็น เพราะไม่มีฟูลฟิลเมนต์รูปแบบใดรูปแบบเดียวที่สามารถรองรับทั้งความผันผวนของอุปสงค์และความคาดหวังด้านความเร็วของผู้บริโภคโซเซียลคอมเมอร์ซได้พร้อมกัน จึงต้องอาศัยการบูรณาการฟูลฟิลเมนต์หลายรูปแบบประกอบกัน

นอกจากนี้ยังมีข้อสังเคราะห์ว่า กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเป็นกลยุทธ์สำคัญ และไม่ได้เป็นเพียงตัวชี้วัดด้านปฏิบัติการ แต่เป็นกลไกหลักในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับเชิงรุก เนื่องจากพฤติกรรมการซื้อแบบฉับพลัน มีระยะเวลาในการตอบสนองความต้องการที่สั้น การทำให้สินค้าจัดส่งเสร็จสมบูรณ์โดยเร็วจะทำให้สามารถรักษายอดขายไว้ได้

ข้อสังเคราะห์เหล่านี้มีความสอดคล้องและต่อยอดจากงานวิจัยที่ผ่านมาในหลายประการ ประการแรก การที่คลังสินค้าแบบดั้งเดิมมีความไม่เข้ากันเชิงโครงสร้างกับโซเซียลคอมเมอร์ซ ยืนยันและขยายข้อสรุปของ Boysen et al. (2019) ที่ชี้ว่าการจัดการคลังสินค้าในยุคพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องเปลี่ยนกระบวนการทัศน์จากการเก็บสินค้าไปสู่การบริหารการไหลเวียนของสินค้า โดยบทความนี้ขยายมติดังกล่าวสู่ปรากฏการณ์ความผันผวนของอุปสงค์แบบฉับพลัน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของโซเซียลคอมเมอร์ซที่งานของ Boysen et al. (2019) ยังไม่ได้ครอบคลุม ประการที่สอง กรอบเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์แบบผสมผสานที่นำเสนอในบทความนี้สอดคล้องกับแนวทางของ Yang et al. (2024)

ในเรื่องการวางแผนเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์ขนาดเล็ก (Micro Fulfillment Center) สำหรับการพาณิชย์แบบฉับพลัน (Quick Commerce) แต่ขยายขอบเขตไปสู่การบูรณาการหลายระดับ (Multi-tier Integration) ที่เหมาะสมกับบริบทของตลาดไทยมากกว่า ประการที่สาม การเชื่อมโยงระหว่างความเร็วของฟูลฟิลเมนต์กับการลดอัตราการปฏิเสธรับสินค้า เป็นองค์ความรู้ที่ต่อยอดจาก Zafar et al. (2021) ซึ่งอธิบายพฤติกรรมการซื้อขายแบบฉับพลันในโซเซียลคอมเมอร์ซ โดยบทความนี้เชื่อมโยงพฤติกรรมดังกล่าวเข้ากับมิติการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นช่องว่างที่งานวิจัยก่อนหน้านี้ยังไม่ได้สำรวจ

สรุป

บทความนี้สังเคราะห์องค์ความรู้อย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดการฟูลฟิลเมนต์เชิงยุทธศาสตร์ในระบบนิเวศโซเซียลคอมเมอร์ซ และชี้ให้เห็นว่าจุดเปลี่ยนสำคัญในยุคนี้ คือ การเปลี่ยนจากการบริหารสถานที่จัดเก็บสินค้าไปสู่การบริหารข้อมูลเทคโนโลยีและความรวดเร็วตลอดทั้งกระบวนการโลจิสติกส์ การวิเคราะห์เปรียบเทียบคลังสินค้าแบบดั้งเดิมและฟูลฟิลเมนต์ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทั้ง 2 รูปแบบมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และองค์กรที่พยายามนำโครงสร้างคลังสินค้าแบบดั้งเดิมมาใช้กับอุปสงค์ที่เกิดขึ้นจากโซเซียลคอมเมอร์ซ จึงเกิดความล้มเหลวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

กระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์สำหรับธุรกิจที่ขายผ่านโซเซียลคอมเมอร์ซ 5 กระบวนการ ตั้งแต่การรวบรวมและจัดการคำสั่งซื้อจากช่องทางโซเซียลคอมเมอร์ซ และส่งต่อข้อมูลคำสั่งซื้อเพื่อการดำเนินงาน ทั้งการตรวจสอบทางการเงิน การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดเตรียมสินค้า การหยิบ บรรจุสินค้า คัดแยก การจัดส่งสินค้าไปจนถึงการจัดส่งระยะสุดท้ายและโลจิสติกส์ย้อนกลับ เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้เกิดการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีศึกษาของผู้ประกอบการโซเซียลคอมเมอร์ซรายใหญ่ในประเทศไทยก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ว่า ความเร็วของกระบวนการจัดการฟูลฟิลเมนต์ คือเครื่องมือป้องกันโลจิสติกส์ย้อนกลับที่มีประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งเปลี่ยนกระบวนการทัศน์จากการแก้ปัญหาเชิงตั้งรับไปสู่กลยุทธ์เชิงรุก ที่ส่งมอบสินค้าก่อนที่ความต้องการสินค้าจะหมดลง บทความนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงทิศทางการศึกษาวิจัยในอนาคตที่น่าสนใจหลายประการ อาทิ การพัฒนาแบบจำลองทางคณิตศาสตร์เพื่อหาตำแหน่งที่เหมาะสมที่สุดของเครือข่ายศูนย์กระจายสินค้าย่อยในไทย การวิเคราะห์ผลกระทบของความสามารถผู้ประกอบการในการรับรู้การเปลี่ยนแปลงอัลกอริทึมของแพลตฟอร์มที่จะส่งผลต่อความคล่องตัวของธุรกิจ และการวิจัยเชิงทดลองเปรียบเทียบประสิทธิภาพโมเดลเครือข่ายฟูลฟิลเมนต์แบบผสมผสานในรูปแบบต่างๆ ซึ่งล้วนเป็นประเด็นที่สร้างความก้าวหน้าทางวิชาการในการจัดการโลจิสติกส์สำหรับโซเซียลคอมเมอร์ซ

เอกสารอ้างอิง

- สลิลลาทิพย์ ทิพย์ไกรศร. (2567). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการแสดงตนทางสังคม ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคผ่านการค้าแบบถ่ายทอดสด. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 16(2), 70–85.
- Boysen, N., De Koster, R., & Weidinger, F. (2019). Warehousing in the e-commerce era: A survey. *European Journal of Operational Research*, 277(2), 396–411.
- Chen, R., Liu, H., Tan, K. H., Pang, G., & Duan, K. (2025). Enhancing order fulfilment services on social livestreaming commerce: An evaluation of logistics experience scores. *International Journal of Production Economics*, 287, 109698. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2025.109698>.
- Chimenti, G., Hagberg, J., & Araujo, L. (2025). Platforms, infrastructures and the futures of market society. *Journal of Business Research*, 189, 115167. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.115167>.
- Damayanti, D. D., Novitasari, N., Setyawan, E. B., & Muttaqin, P. S. (2022). Intelligent warehouse picking improvement model for e-logistics warehouse using single picker routing problem and wave picking. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 6(2), 418–426.
- Gomez, D., Bellido, J., & Cabrini, R. (2021). *Fulfillment models framework for e-commerce companies*. MIT Center for Transportation and Logistics. Retrieved January 18, 2026, from <https://hdl.handle.net/1721.1/159022>.
- Lam, H. Y., Ho, G. T. S., Mo, D. Y., & Tang, V. (2023). Responsive pick face replenishment strategy for stock allocation to fulfil e-commerce order. *International Journal of Production Economics*, 264, 108976. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.108976>.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). Electronic commerce 2018: a managerial and social networks perspective. *Springer*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-58715-8>.
- Yang, X., Ostermeier, M., & Hübner, A. (2024). Winning the race to customers with micro-fulfillment centers: an approach for network planning in quick commerce. *Central European Journal of Operations Research*, 3(2), 295–334.
- Zafar, A. U., Qiu, J., Li, Y., Wang, J., & Shahzad, M. (2021). The impact of social media celebrities' posts and contextual interactions on impulse buying in social commerce. *Computers in Human Behavior*, 115(2), 106178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106178>.
- Zhang, J., Onal, S., Das, R., Helminsky, A., & Das, S. (2019). Fulfilment time performance of online retailers—an empirical analysis. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 47(5), 493–510.