

วัตถุประสงค์

วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ เป็นวารสารวิชาการ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตีพิมพ์และเผยแพร่บทความวิชาการและบทความวิจัย ในสาขามนุษยศาสตร์ ศีลปสาตร์ นิเทศศาสตร์ และสื่อสารมวลชน บริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ และสหวิทยาการทางด้านมนุษยศาสตร์หรือสังคมศาสตร์ เพื่อเป็นสื่อกลางเผยแพร่แลกเปลี่ยนด้านวิทยาการความรู้ระหว่างอาจารย์ นิสิตนักศึกษา นักวิชาการอิสระทั้งของรัฐและเอกชน ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยเปิดโอกาสให้เผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพ ในอันที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการต่อชุมชน สังคมและประเทศชาติ

นโยบาย

1. บทความที่นำเสนอเพื่อขอตีพิมพ์ต้องเป็นบทความวิชาการ หรือบทความวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์ ศีลปสาตร์ นิเทศศาสตร์ และสื่อสารมวลชน บริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ และสหวิทยาการทางด้านมนุษยศาสตร์หรือสังคมศาสตร์ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ ตามรูปแบบที่วารสารกำหนด
2. บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจากภายใน และ/หรือ ภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 2 ท่านต่อหนึ่งบทความ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นิพนธ์จะไม่ทราบชื่อซึ่งกันและกัน (Double – blinded Review) และผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่อยู่ในสังกัดเดียวกันกับผู้นิพนธ์
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยผ่านการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน หรืออยู่ในระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น หากตรวจสอบพบมีการจัดพิมพ์ซ้ำซ้อน ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์แต่เพียงผู้เดียว

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 2 ฉบับ (วารสารราย 6 เดือน)

- มกราคม – มิถุนายน
- กรกฎาคม – ธันวาคม

PAYAP UNIVERSITY JOURNAL

Volume 30 No.1 January – June 2020

ISSN 0857 – 4677 (Print) ISSN 2651 – 1606 (Online)

ติดต่อกองบรรณาธิการ: สำนักงานวิชาการและวิจัย อาคารปัญญาจารย์ มหาวิทยาลัยพายัพ
ถ.ซูเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่-ลำปาง อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000
โทร. 053-851478, 053-241255 ต่อ 338, 344 โทรสาร 053-241983
e-mail: journal@payap.ac.th
website: <http://journal.payap.ac.th>

ออกแบบและพิมพ์ที่: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภัทระ พรีเม่ – เพรส
242/2 ถ.มณีนพรัตน์ ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
โทร. 053-210816 โทรสาร 053-404397

ที่ปรึกษา

ดร.รักษ์ พรหมपालิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทียน เสรหมัญ

อธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย

มหาวิทยาลัยพายัพ

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.สุชาดา รัตนพิบูลย์

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อาจารย์ศิริณา ศิริณภาพันท์

คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ยศ สันตสมบัติ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อนรรักษ์ ปัญญาวัฒน์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศาสตราจารย์แสวง บุญเฉลิมวิภาส

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ นาเจริญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิตต์ศรี สงวนวงศ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์ ดร.กวรรณ กฤตวรกาญจน์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์เอนก ชิตเกษร

มหาวิทยาลัยพายัพ

รองศาสตราจารย์พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ

มหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพงศ์ อวิโรธนานนท์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวีร์ ชัยอมรไพศาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิจจา โตไพบูลย์

มหาวิทยาลัยพายัพ

รองศาสตราจารย์ ดร.สฤกษ์ ปญ์วัฒนลิขิต

มหาวิทยาลัยพายัพ

อาจารย์ ดร.ฐิติ ฐิติจำเริญพร

มหาวิทยาลัยพายัพ

อาจารย์ ดร.เกรียงไกร เจริญผล

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

อาจารย์ ดร.ฉัตรฤดี จอองสุริยภาส

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

คณะกรรมการ

รองศาสตราจารย์เอนก ชิตเกษร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิณรัตน์ อัครวัฒนากุล
อาจารย์ ดร.พัชร บุญธีรารักษ์
อาจารย์พิมพ์ประภา วรรณเนตร
อาจารย์มนฤดี ม่วงรุ่ง
นางมยุรี ยาวิลาศ
นายนักปราชญ์ กันตังค์
นายปริญญา ขาวสกุล

เลขานุการ

นางสาวสดชื่น กัญชนะ

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยพายัพ

บทความหรือข้อความความคิดเห็นใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารมหาวิทยาลัยพายัพเป็น
วรรณกรรมของผู้นิพนธ์โดยเฉพาะ คณะผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และไม่ใช้ความ
รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย และคณะผู้จัดทำ/บรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ

วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ฉบับที่ 1 ของปีที่ 30 นี้ มีบทความรวมทั้งสิ้น 13 บทความ เป็นบทความวิชาการ จำนวน 4 บทความ และบทความวิจัยอีก 9 บทความ

บทความทางด้านการบริหารธุรกิจเป็นผลงานที่มีจำนวนถึง 6 บทความ ที่มาจากหลากหลายแหล่งและหลากหลายประเด็น ซึ่งผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ เช่น กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ห่วงโซ่คุณค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่ากล้วยไข่กำแพงเพชร สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่ หรือปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น บทความที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวก็น่าสนใจเช่นเดียวกัน ซึ่งมีทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ ปัจจัยที่ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ คือ แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม: กรณีศึกษาชุมชนนครชุม กำแพงเพชร ขณะที่ด้านการศึกษามีทั้งผลงานที่เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คือ การวิเคราะห์และเปรียบเทียบการใช้สัทอักษร /v/ และ /r/ ของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม และ The Effects of the Use of Literature in Intercultural Language Teaching and Learning on Thai students' Critical Reading Skills and Cultural Awareness นอกจากนี้ บทความกฎหมายเรื่อง สิทธิคนข้ามเพศ: ศึกษากรณีขั้นตอนการดำเนินคดีอาญา และการบังคับโทษในประเทศไทย ก็นำเสนอแง่มุมทั้งด้านสิทธิมนุษยชน และกระบวนการวิธีพิจารณา ที่ยังเป็นปัญหาในทางปฏิบัติ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 (COVID-19) ทำให้โลกต้องปรับเปลี่ยนสู่ยุค New Normal บรรณนิทัศน์ในเล่มนี้ กองบรรณาธิการจึงขอเสนอเรื่อง “โลกเปลี่ยน คนปรับ หลุดจากกับดักขยับสู่ความยั่งยืน” ซึ่งจะเปลี่ยนหรือปรับอะไรบ้างนั้น หลังจากอ่านบรรณนิทัศน์แล้ว หวังว่าผู้อ่านจะอยากอ่านหนังสือเล่มนี้ เพื่อขยับสู่ความยั่งยืนในยุค New Normal ต่อไป

ในเล่มหน้า วารสารมหาวิทยาลัยพายัพก็ได้ขยับปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์เช่นกัน โดยผู้อ่านจะได้พบกับบรรณาธิการและคณะทำงานชุดใหม่ แต่ไม่ว่าจะมีการปรับเปลี่ยนไปอย่างไร วารสารมหาวิทยาลัยพายัพยังคงยึดมั่นในมาตรฐาน เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคง ซึ่งทางกองบรรณาธิการต้องขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานตลอดมา

อาจารย์ ดร.สุชาดา รัตนพิบูลย์
บรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ

สารบัญ

บทความวิจัย

กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง Marketing Promotion Strategies Affecting Consumer Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District <i>สิริลักษณ์ มาตย์มี และ วัชรระ ยี่สุนเทศ</i>	1
ผลของการใช้วรรณคดีในการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ต่อทักษะ การอ่านเพื่อการวิเคราะห์และความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรมของผู้เรียนไทย The Effects of the Use of Literature in Intercultural Language Teaching and Learning on Thai students' Critical Reading Skills and Cultural Awareness <i>Tae Hyun Kwon</i>	16
แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม: กรณีศึกษาชุมชนนครชุม กำแพงเพชร Guidelines for the Creative Community-based Tourism Promotion by Social Capital: A Case Study of Nakornchum Community, Kamphaeng Phet <i>ชนิษฐา ใจเป็ง</i>	26
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. The Development of Import and Export Service Quality of PT Air Cargo Co., Ltd. <i>กัณฑ์กนิษฐ์ แก้วมณี และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ</i>	39
การแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์และการใช้ประโยชน์ของอาจารย์และพนักงาน ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ The Acquisition of Organic Agriculture Knowledge through Online Media and Application of Lecturers and Staff at Maejo University, Chiang Mai Province <i>พงศ์กฤตน์ ภูริชพิสิฐกร และ ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์</i>	54

การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม 70

Use of Learning Model by “Learn Wisely Concept” in Accordance with the Royal Initiative of His Majesty the King Maha Bhumibol Adulyadej the Great to Develop Learning Achievement of Students in Life and Social Quality Development Course

รัชดาพร บุญกอง

ขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยว เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอลำปาง 83

The Management Capabilities of Ceramic Entrepreneurs: A Case Study of Tourist Village, Tha Pha Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang Province

ดาวเดือน โลหิตปุระ และ อัจฉรา เฮ่ประโคน

ห่วงโซ่คุณค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่าง่ายไข่มุกกำแพงเพชร สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการในตลาด 94

Value Chain and Guidelines for Increasing the Value of Kamphaeng Phet Banana for the Entrepreneurs in the Mor Kluai Khai Market

ดวงนภา ลากใหญ่ และ พัศรา คำสีหา

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ 110

Factors Affecting Organizational Commitment: A Case Study of Employees in Domestic Hotel Chain in Mueang District, Chiang Mai Province.

สายสุนีย์ เกษม บุญยัง วิษณุหิมาชัย และ ชัชชัย สุวรรณรัตน์

บทความวิชาการ

สิทธิคนข้ามเพศ: ศึกษากรณีขั้นตอนการดำเนินคดีอาญา และการบังคับโทษในประเทศไทย 124

Transgender Rights: A Study on Criminal Procedure and Punishment in Thailand

กษมา เดชรักษา

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 141

Environmental Responsibility under Thailand 4.0

วิริยา จงรักษ์สัตย์

ปัจจัยที่ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	158
The Factors to Enhance the Performance Efficiency of Local Guides in Ecotourism Attractions	
วาสนา อังศุณิย์ลาภา	
การวิเคราะห์และเปรียบเทียบการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ในคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน	173
An Analysis and Comparison of the Use of /l/ and /r/ Phonetic Alphabets in English Loan Words in Chinese	
รัชตพล ชัยเกียรติธรรม	
บรรณนิทัศน์	181
จริยธรรมในการตีพิมพ์	184
หลักเกณฑ์ในการเตรียมต้นฉบับ	186
แบบเสนอบทความเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ	195
แบบและตัวอย่างรูปแบบบทความ	196

กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง

Marketing Promotion Strategies Affecting Consumer Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

สิริลักขณา มาตย์มี¹ และ วัชรระ ยี่สุนเทศ²

Sirilakkhana Martmee and Watchara Yeesoontes

Received: September 27, 2019

Revised: February 24, 2020

Accepted: February 25, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN 2) ศึกษาการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN 3) เปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้บริโภคทั่วไปที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประชากรในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t-test, F- test, One-Way ANOVA, Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท ขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN แตกต่างกัน กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN อยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน ด้านโฆษณา การขาย โดยใช้พนักงาน การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด การตัดสินใจซื้อ ร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN

¹นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แขวงสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10250 เบอร์โทรศัพท์ 091-8137289 e-mail: Sirilakkhana.noo@gmail.com

²ที่ปรึกษา อาจารย์ ดอกเตอร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แขวงสวนหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10250 เบอร์โทรศัพท์ 098-2871668 e-mail: dr.watchara@yahoo.com

Abstract

The purposes of this study were to: 1) determine the marketing promotion strategies affecting consumer decisions on purchasing products; 2) compare general consumer decision on purchasing products; and 3) find the relationship between marketing promotion strategies with consumer decision on purchasing products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District classified by personal information. A questionnaire was distributed to 400 customers at 7-ELEVEN in Lad Krabang District, and data was analyzed in statistic application of percentage, mean, t-test, F-test, one-way Anova, correlation, and multiple regression analysis.

The findings indicated that most respondents were female, aged between 21-30 years old, single status, received a bachelor degree, earned average monthly income of 15,000 baht, and worked for private enterprises. The overall picture of the opinions on marketing promotion strategies a 7-ELEVEN in Lad Krabang District was at a high level. The hypothesis testing results revealed that the different of personal patterns, such as incomes and occupations affected consumer decision on purchasing products at 7-ELEVEN. Marketing promotion strategies correlated with consumer decision on purchasing products at 7-ELEVEN in the same direction statistically at a significance level of .05.

Keywords: Marketing promotion strategy, Purchasing decision, Convenient store 7-ELEVEN

บทนำ

ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น (7-ELEVEN) เป็นธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในประเทศไทยที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ และเมืองหลักต่าง ๆ ที่มีความเป็นสังคมเมืองสูง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน เวลาในการทำสิ่งต่าง ๆ ของผู้คนมีจำกัดมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาวิจัยร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN เพราะมีโอกาสด้านการตลาดของร้านค้าปลีกกลุ่มนี้ค่อนข้างมาก จากความเป็นสังคมเมืองของบ้านเรา ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก หนึ่งในนั้น คือ การใช้ชีวิตแบบ 7 วัน 24 ชั่วโมง ที่ทำให้การใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ไม่มีข้อจำกัดของเวลาอีกต่อไป สะท้อนได้จากเวลาการทำงานที่ไม่ได้ผูกติดอยู่กับการเข้างานในเวลา 8 โมงเช้า และเลิกงานในเวลา 5 โมงเย็นเหมือนในอดีต ประกอบกับการที่คนรุ่นใหม่นิยมทำงานแบบอิสระเพิ่มมากขึ้น สามารถทำงานได้ทุกทุกเวลา ซึ่งการใช้ชีวิตแบบ 24 ชั่วโมงนี้ ส่งผลต่อการบริโภค โดยในปัจจุบันคนไทยไม่ได้มีมื้ออาหารเพียงแค่ 3 มื้ออีกต่อไป แต่ใน 1 วัน อาจจะมีถึง 5 – 6 มื้อ ทั้งมื้อหลัก และมื้อรอง ซึ่งส่งผลดีต่อร้านสะดวกซื้ออย่าง 7-ELEVEN ที่ปัจจุบันได้กลายร่างเป็นร้าน

สะดวกซื้อประเภทฟู้ดสตรี ที่ขายสินค้าประเภทอาหารในสัดส่วนถึง 70% และยังมีเครือข่ายสาขาจำนวนมากที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทำให้เข้ามาช่วยรองรับกับรูปแบบการใช้ชีวิตดังกล่าวนี้ได้อย่างลงตัว (BrandAge , 2559)

ทั้งนี้ บริษัท ซีพี ออลล์ เปิดเผยว่าแนวโน้มภาพรวมธุรกิจค้าปลีกในช่วง 4 ปีข้างหน้า (2562-2565) มีทิศทางการเติบโตมากกว่า 5% ต่อปี เนื่องจากเศรษฐกิจไทยฟื้นตัว และแนวโน้มธุรกิจค้าปลีกยุค 4.0 ที่ต้องจับตามองคือ ธุรกิจค้าปลีกที่เพิ่มบริการออนไลน์แบบส่งถึงบ้าน และการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ และลูกค้าสามารถรับสินค้าตามสาขาที่ต้องการ ทำให้สมาร์ทโฟนกลายเป็นทุกสิ่งของชีวิต ซึ่งจะพบว่า การช้อปปิ้งผ่านมือถือมีการเติบโตอย่างรวดเร็วมาจากการส่งเสริมการขายและระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล โดยมีปัจจัยบวกในปี 2563-2565 เนื่องมาจากการขยายตัวของอินเทอร์เน็ต และธุรกิจอีคอมเมิร์ซที่มีบทบาทมากขึ้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ, 2561)

จากที่ได้กล่าวมานี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ซึ่งข้อมูลจากการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและผู้ประกอบการรายย่อยสามารถนำกลยุทธ์นี้ ไปใช้ในการปรับปรุงธุรกิจของตนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ของผู้บริโภคทั่วไปที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง
3. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้บริโภคทั่วไปที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

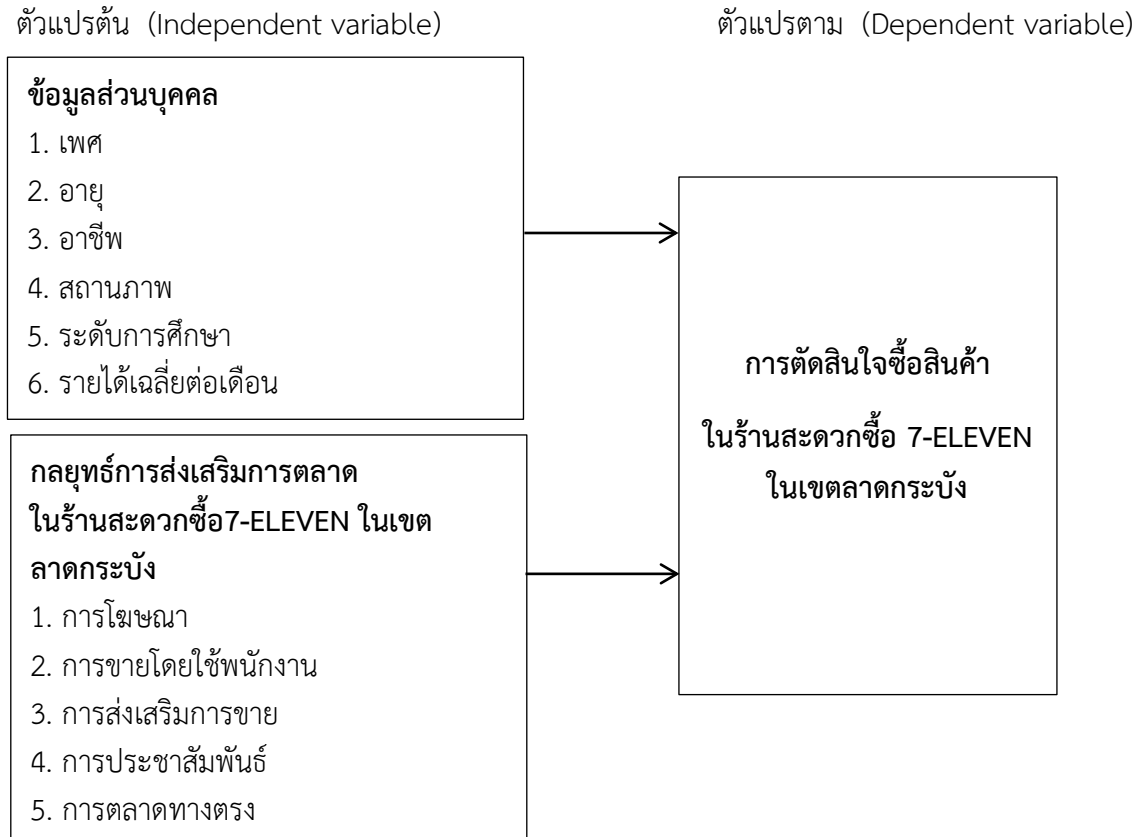


Figure 1 Proposed Framework

วิธีดำเนินการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่
ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN สาขาหมู่บ้านไทยสมุทร สาขาวัดลานบุญ และ สาขาตลาดน้ำชัย
2. ด้านประชากร และตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
ได้แก่ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าใน 7-ELEVEN ในเขตตลาดกระบ้ง จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตตลาดกระบ้งโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีปัจจัยส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง และศึกษากระบวนการการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ของผู้บริโภคในเขตตลาดกระบ้ง โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีกระบวนการการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค 2 ขั้นตอน คือ การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ (Kotler & Keller, 2007, pp. 275-645)

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา อยู่ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 – สิงหาคม 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยอ้างอิงมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้คำถามที่มีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

ทั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามและเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาค่า Validity โดยการหาค่า IOC ซึ่งจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 ในแต่ละข้อ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.876

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 40 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach (1984, p. 161 อ้างอิงถึงใน กัลยา วาณิชยบัญชา, 2548) เพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ โดยใช้ Program SPSS ในการคำนวณหาค่า Reliability ใช้คำสั่ง Analyze Scale Reliability Analysis ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.945

ผลการวิจัย

จากการศึกษาผลกระทบการส่งเสริมการตลาดที่มีผลการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 ขึ้นไป และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง

จากการศึกษาข้อมูลระดับความสำคัญของกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ด้านโฆษณา ด้านการขาย โดยใช้พนักงาน ด้านส่งเสริมการขาย ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาดทางตรง ในภาพรวมของกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับความสำคัญมาก

Table1 The overview level of importance of Marketing Promotion Strategies

Marketing promotion strategy	Average
Sales Promotion	4.02
Personal Selling	3.84
Advertising	3.83
Public relations	3.74
Direct Marketing	3.46
Mean	<u>3.78</u>

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความสำคัญภาพรวมกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยใช้พนักงาน ด้านโฆษณา ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาดทางตรง ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง

Table 2 The overview level of importance of Decisions on Purchasing

Decisions on Purchasing	Average
Post purchase behavior	3.84
Purchase decision	3.75
Mean	<u>3.80</u>

จาก Table 2 จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2 รายการ ประกอบด้วย พฤติกรรมหลังการซื้อ และการตัดสินใจซื้อตามลำดับ

3. เปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้บริโภคทั่วไปที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ที่แตกต่างกัน

Table 3 The comparison of customers Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District (Male and Female)

Sex	Mean	Std. Deviation	t	Df	Sig.	Result
Male	3.843	0.745	1.279	398	0.202*	Not Different
Female	3.758	0.595				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่าเพศแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบังนั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ที่แตกต่างกัน

Table 4 The comparison of participants in the different ages affecting the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Result
Between Groups	3.588	4	.897	2.024	.090*	Not Different
Within Groups	175.037	395	.443			
Total	178.625	399				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้าน 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้าน 7-ELEVEN นั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ที่แตกต่างกัน

Table 5 The comparison of participants in the different status affecting the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig	Result
Between Groups	.043	2	.022	.048	.953*	Not Different
Within Groups	178.582	397	.450			
Total	178.625	399				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังนั้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังที่แตกต่างกัน

Table 6 The comparison of participants in the different education affecting the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig	Result
Between Groups	4.305	2	2.152	4.902	.008*	Different
Within Groups	174.320	397	.439			
Total	178.625	399				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ดัง Table 7

Table 7 The overview analysis comparing Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District by the Educational Level

Educational Level	Lower Degree	Bachelor's Degree	Higher Degree
Lower Degree		.012*	.007*
Bachelor's Degree			.292
Higher Degree			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่การตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN เขตลาดกระบัง จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 บุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังที่แตกต่างกัน

Table 8 The comparison of participants in the different salary affecting the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig	Result
Between Groups	14.765	3	4.922	11.894	.000*	Different
Within Groups	163.860	396	.414			
Total	178.625	399				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ดัง Table 9

Table 9 The overview analysis comparing Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District by the Salary Level

The average monthly Salary	Less than 5,000฿	5,001-10,000฿	10,001-15,000฿	15,001฿ Up
Less than 5,000฿		.805	.025*	.000*
5,001-10,000฿			.065	.000*
10,001-15,000฿				.010*
15,001฿ Up				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่การตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง จำแนกตามรายได้ ผลการวิจัยพบว่าบุคคลที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท, ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 15,001 บาทขึ้นไป, 5,001-10,000 บาท กับ 15,001 บาทขึ้นไป และ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ที่แตกต่างกัน

Table 10 The comparison of participants in the different career affecting the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig	Result
Between Groups	10.135	6	1.689	3.940	.001*	Different
Within Groups	168.490	393	.429			
Total	178.625	399				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้าน 7-ELEVEN แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ดัง Table 11

Table 11 The overview analysis comparing Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District by the Occupation Level

Occupation	Student	Official dom	State enterprise	Employment	Self-employed	freelance	Other
Student		.062	.176	.138	.001*	.304	.297
officialdom			.915	.514	.058*	.004*	.860
state enterprise				.607	.199	.042*	.820
Employment					.010*	.008*	.838
Self-employed						.000*	.128
freelance							.086
Other							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่การตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN จำแนกตามอาชีพพบว่า บุคคลที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา กับธุรกิจส่วนตัว อาชีพข้าราชการกับธุรกิจส่วนตัว อาชีพข้าราชการกับอาชีพอิสระ อาชีพรัฐวิสาหกิจกับอาชีพอิสระ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับอาชีพอิสระ และอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับอาชีพอิสระ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดกับการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 2 กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง

Table 12 The relationship analysis of the Marketing Promotion Strategies and the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Marketing Promotion Strategies	relationship analysis of the Decisions on Purchasing			
	r	Sig	Relationship Level	Level
Advertising	.627**	0	High direction	2
Personal selling	.526**	0	Moderate direction	5
Sales Promotion	.669**	0	High direction	1
Public relations	.613**	0	High direction	3
Direct marketing	.600**	0	High direction	4
Average overview	.607	0	High direction	

**ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.70

จาก Table 12 กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ด้านการตัดสินใจซื้อ ในภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน

5. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตตลาดกระบัง

Table 13 The Marketing Promotion Strategies affecting the Decisions on Purchasing Products at 7-ELEVEN in Lad Krabang District

Marketing Promotion Strategies	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Result
(Constant)	.596	.149		4.013	.000*	Y
Advertising	.166	.044	.181	3.746	.000*	Y
Personal selling	.108	.041	.107	2.643	.000*	Y
Sales Promotion	.338	.044	.352	7.609	.000*	Y
Public relations	.041	.045	.050	0.918	.359	N
Direct marketing	.183	.034	.256	5.375	.000*	Y

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จาก Table 13 กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดในด้านประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตตลาดกระบัง แต่สำหรับกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดในด้านโฆษณา

ด้านการขายโดยใช้พนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการตลาดทางตรงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษารื่องกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ในเขตลาดกระบัง มีดังนี้

ด้านการโฆษณา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธิดา ก้าวสัมพันธ์ (2560, น. 86-89) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้บริโภคมีความสนใจในเนื้อหาโฆษณาที่ถูกนำเสนอออกมา ที่มีการใช้ผู้นำเสนอสินค้าหรือฟรีเซ็นเตอร์ที่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป มีเนื้อหาโฆษณาที่หลากหลายรูปแบบเพื่อจูงใจในการเลือกซื้อ มีการโฆษณาสินค้าผ่านสื่อต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ มีโบรชัวร์สินค้าใหม่และจัดโปรโมชั่นประจำสัปดาห์ และมีการโฆษณาเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของสินค้า เพราะฉะนั้น การนำเสนอสินค้าออกมาใหม่ควรคำนึงถึงในการด้านการโฆษณาเป็นอย่างมาก

ด้านการขายโดยใช้พนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับความสำคัญมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา นนทริกษานุกุล (2560, น. 102-105) เพราะด้านนี้เป็นด้านที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้บริโภคอย่างมาก พนักงานต้องให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ และพนักงานควรมีการบริการที่ดี ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีการจัดอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมถึงสามารถตอบข้อสงสัยของผู้บริโภคได้ทันที

ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ภูมิรินทร์ (2558, น. 73-77) การซื้อสินค้าของผู้บริโภคมากหรือน้อยนั้น การส่งเสริมการขายมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคด้วย โดยโปรโมชั่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การใช้แถมบัพในการค้าและสะสมต่อเนื่อง (สะสมแถมบัพเพื่อแลกของรางวัลหรือใช้แทนเงินสด) เพื่อเป็นการจูงใจในการซื้อสินค้า

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา นนทริกษานุกุล (2560, น. 102-105) เพราะการประชาสัมพันธ์ตามสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เป็นส่วนให้ผู้บริโภคได้มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาหรือข่าวสารต่าง ๆ และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากขึ้น

ด้านการตลาดทางตรง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านนี้อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาธรน หิรัญจานนท์ (2557, น. 14-16) ที่ว่า ปัจจุบันการตลาดทางตรงสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ไม่ก้ำกู๋ และอาจไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการขายสินค้าผ่าน Catalog เพราะสินค้าบางรายการไม่มีจำหน่ายที่ร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN จำเป็นต้องสั่งสินค้าผ่าน Catalog ทำให้การได้รับสินค้าค่อนข้างใช้เวลานานประมาณ 5-7 วัน

และมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีการจัดส่งสินค้าถึงผู้บริโภคภายใน 24 ชั่วโมง และเปิดให้สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ได้ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภคและเกิดการซื้อซ้ำ

ด้านการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังจากซื้อ พบว่า โดยส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สโรชา นนทรักษานุกุล (2560, น. 102-105) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ในเรื่องของการเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน / ใกล้สถานที่ทำงาน และเพราะต้องการสินค้านั้น และให้ความสำคัญในพฤติกรรมหลังการซื้อ มากที่สุดในเรื่องของความพึงพอใจต่อสินค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ทิพย์ ดีประเสริฐดำรง (2559, น. 61) ด้านระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการตัดสินใจของผู้บริโภค สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการร้าน 7-ELEVEN ได้นำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาได้ตรงกับความต้องการผู้บริโภคมากที่สุด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ด้านโฆษณาและด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการปรับกลยุทธ์ในการโฆษณาให้มีความหลากหลายและแปลกใหม่มากขึ้น เช่น นำเสนอโฆษณาผ่านทางสื่อออนไลน์ต่างๆ นำเสนอโฆษณาที่มีความชัดเจนของสิ่งที่จะสื่อสาร ใช้คำที่ง่ายต่อความเข้าใจ และนำเสนอโฆษณาให้มีความสอดคล้องกันของแนวคิดและรูปลักษณ์หรือบุคลิกของพรินเตอร์ที่เลือกมานำเสนอ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคซื้อสินค้า
2. ด้านการขายโดยใช้พนักงาน การขายโดยใช้พนักงานขายเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อสินค้าที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ควรมีการจัดกลยุทธ์อบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ดังนั้น พนักงานต้องสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า สามารถตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัย และสามารถแนะนำสินค้าใหม่ ๆ ได้
3. ด้านการส่งเสริมการขาย การส่งเสริมการขายในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญมากในทางธุรกิจ ควรมีการจัดกลยุทธ์ใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ และเป็นกลยุทธ์ที่มีประโยชน์และคุ้มค่า เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคและเป็นการกระตุ้นยอดขายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มที่หลากหลายมากขึ้น เช่น กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันในทางลักษณะภูมิประเทศ เช่น ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำมาศึกษาเปรียบเทียบในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีความประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้ในธุรกิจ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านอื่นๆ เช่น กลยุทธ์การตลาด 4Cs ในเรื่องการแก้ปัญหาของลูกค้า (Customer solution) ต้นทุนลูกค้า (Cost of customer) ความสะดวกของลูกค้า (Convenience)

และการสื่อสาร (Communication) กับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN

3. ควรศึกษาสถิติของสินค้าที่ขายดีที่สุดในแต่ละสาขา เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคว่าชื่นชอบหรือบริโภคสินค้าชนิดใด และลักษณะใดมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการนิตยสาร BrandAge. (2559). *ทำไมเซเว่น อีเลฟเว่น ยังคงเน้นลงทุนเปิดสาขา*. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2562. <http://www.brandage.com/article/12542/7-ELEVEN>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- กุลธิดา ก้าวสัมพันธ์. (2560). *การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พันธุ์ทิพย์ ดีประเสริฐดำรง. (2559). *ส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าร้าน LOFT ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาณุ หิรัญจານนท์. (2556). *การส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศุภย์วิชัยเศรษฐกิจ. (2561). *การปรับตัวเข้าสู่ร้านค้าอัจฉริยะ*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2562. <https://www.posttoday.com/economy/news/563533>.
- สมบูรณ์ ภูมิรินทร์. (2558). *การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการและคุณค่าตราสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจ ซื้อข้าวสารบรรจุถุงของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สโรชา นนทร์รักษากุล. (2560). *การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ CP EASY SNACK ในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2007). *Marketing: An Introduction* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

ผลของการใช้วรรณคดีในการเรียนการสอนภาษา
เพื่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ต่อทักษะการอ่านเพื่อการวิเคราะห์
และความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรมของผู้เรียนไทย

The Effects of the Use of Literature in Intercultural Language
Teaching and Learning on Thai students' Critical Reading Skills
and Cultural Awareness

Tae Hyun Kwon¹

Received: March 6, 2020

Revised: April 29, 2020

Accepted: April 30, 2020

บทคัดย่อ

การอ่านเพื่อการวิเคราะห์และความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรมสำคัญต่อผู้เรียนด้านการศึกษาและความเป็นพลเมืองโลก อนึ่ง ผู้เรียนชาวไทยขาดความสามารถเชิงวิเคราะห์ซึ่งวัดจากผลการศึกษาและมีความเข้าใจด้านวัฒนธรรมอื่น ๆ น้อย งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้วรรณคดีภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในแง่ทักษะการอ่านเพื่อการวิเคราะห์และความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรมของผู้เรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนมัธยมปลายจำนวน 20 คน ใช้เวลาเรียนจำนวน 30 ชั่วโมง โดยอ่านเรื่องสั้นด้านวัฒนธรรมจำนวน 4 เรื่อง เก็บข้อมูลจากการทดสอบการอ่านเชิงวิเคราะห์ การทดสอบแบบก่อนและหลังสอบ และการเขียนบันทึก จากนั้นนำข้อมูลเบื้องต้นมาวิเคราะห์โดยใช้ค่ากลางและกลุ่มข้อสอบตัวอย่างแบบจับคู่ ผลการวิจัยพบว่า การใช้วรรณคดีภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ช่วยพัฒนาทักษะการอ่านเชิงวิเคราะห์และความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรม อนึ่ง แม้มีข้อจำกัดด้านทักษะภาษาอังกฤษ แต่ผู้เรียนสามารถบ่งชี้และประเมินผลผลิตทางวัฒนธรรม การฝึกฝนและมุมมองต่าง ๆ ผ่านกิจกรรมในห้องเรียน อาทิ การเปรียบเทียบและถกประเด็นในกลุ่ม ดังนั้น ทักษะการอ่านเพื่อการวิเคราะห์และความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรมสามารถสอนและพัฒนาได้ ผ่านกรอบการสอนเพื่อความเข้าใจ การเปรียบเทียบ การประเมินและกิจกรรมเข้ากลุ่ม

คำสำคัญ: ทักษะการอ่านเพื่อการวิเคราะห์ ความตระหนักรู้ด้านวัฒนธรรม วรรณคดี การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

¹ A student at MA TESOL program. The International College, Payap University e-mail: taehyun70118@gmail.com

Abstract

Critical reading and cultural awareness are crucial for students for academic success and becoming global citizens. However, Thai students have a lack of critical abilities in academic performance and little understanding of other cultures. This research aimed to investigate the effects of the use of literature in Intercultural Language Teaching and Learning (ILTL) on Thai students' critical reading skills and cultural awareness. Twenty Thai high school students studied for 30 hours with four cultural short-stories. The data was collected from critical reading quizzes, pre- and post-tests, journals, and analyzed by mean scores and paired sample test. The results showed that the use of literature in Intercultural Language Teaching and Learning helped to develop critical reading skills and cultural awareness. Through classroom activities such as comparison and group discussions with guided questions, students were able to identify and evaluate cultural products, practices, and perspectives, despite a lack of English skills. Through the recirculating teaching framework sequence of comprehending, comparing, evaluating, and collaborating, critical reading skills and cultural awareness can be taught and improved.

Keywords: Critical reading skills, Cultural awareness, Literature, Intercultural language teaching and learning

Background/Introduction

Living in a global age, critical reading skills, and cultural awareness are crucial for students to be active learners and become global citizens. According to Rajabi and Tabatabaee (2015, p. 76), current teaching and learning of English is tending to emphasize the development of students' critical reading based on critical thinking skills.

In the process of becoming international citizens, students should also be aware of cultural differences and similarities. Byram (1997, p. 101) defines critical cultural awareness as the ability to critically evaluate one's own and other's cultural values, attitudes, perspectives, and behaviors. Fungchomchoei and Kardkarnklai (2016, p. 241) noted that the Thai Ministry of Education in 2008, stressed the importance of developing Thai students' abilities to understand the relationship between language and culture and to use language in real-life situations. Despite this encouragement, Thai students' low critical performance and lack of cultural awareness remain a problem. Ploysangwal (2018, p. 78), claims that in 2012 the Program for International Student Assessment (PISA)

revealed that Thai students' academic performance in critical thinking and literacy in math, reading, and science was behind that of their neighboring countries. Only 1% of students achieved level 5 and 6 (higher-order cognitive processes) in the PISA reading test.

The lack of Thai students' critical thinking skills may be due to the conservative Thai culture and the traditional teacher-centered education system (Kaowiwattanakul, 2012 as cited in Boa, 2018, p. 82), which can also lead to problems in developing cultural awareness. Denduang, Rodhetbha, and Keeratiburana (2016, p. 68) found that Thai students have low cultural awareness due to the ineffective Thai education system. Their study found that Thai undergraduate students lack an understanding of other cultures, including neighboring ASEAN countries, of which they have only superficial knowledge.

In this regard, using literature is suggested as an appropriate medium for enhancing the development of students' critical reading skills and cultural awareness. Tung and Chang (2009, p. 291) agree that reading literature requires higher mental processes including critical thinking, interpretation, and evaluation of a text. Through literature, students can be exposed to a new world and have opportunities for reassembling and rethinking of their ideas. Thus, the use of literature in ILTL in the Thai English classroom might be an effective teaching methodology in developing Thai students' critical reading and critical cultural awareness.

Research Objectives (RO)

1. To investigate the effects of the use of literature in intercultural language teaching and learning on Thai students' critical reading skills.
2. To investigate the effects of the use of literature in intercultural language teaching and learning on Thai students' critical cultural awareness.

Conceptual Framework

This study integrated the literature reading framework of Stern (1991, p. 332) (questioning, inferencing, evaluating, and reflecting) and ILTL framework of Liddicoat (2011, p. 841) (noticing, comparing, reflecting and interacting), combined as follows: 1) questioning, noticing and inferencing, 2) comparing, 3) evaluating, and 4) reflecting and interacting. This researcher then reformed this framework as 1) comprehending, 2) comparing, 3) evaluating, and 4) collaborating, in a continuous recirculating sequence.

Methodology

Subjects of the study

The study participants were 20 ‘Pre-Intermediate’ Thai high school students in Mathayom 5 at a Thai private school in Chiang Mai, specializing in English and Chinese. All of them are Thai and have been learning English and Chinese, but with very little opportunity to be exposed to other cultures.

Research Instruments

1. Lesson Plans

Four lesson plans were used to develop students’ critical reading skills and cultural awareness, applied to each of the cultural short stories, following the teaching conceptual framework: 1) comprehending, 2) comparing, 3) evaluating, and 4) collaborating. The study used four short stories from a previous study from Çandirli (2018, p. 51), listed below:

- *The Circuit* by Francisco Jiménez (1997): A Mexican migrant family who came illegally to California in America.
- *They Don’t Mean It* by Lensey Namioka (2004): A Chinese Immigrant family’s story of tradition and cultural values.
- *Shame* by Dick Gregory (1964): An African American boy’s life of discrimination and poverty.
- *So what Are You, Anyway?* By Lawrence Hill (1992): A mixed-race teenage girl’s experience of racism.

The reason for selecting these stories as teaching material was that they are real-life accounts by authors from different cultures which contained a variety of cultural dimensions including family situations, lifestyles, traditions, and cultural values. Adam and Harper (2016, p. 6) suggest that teachers use literature that portrays the values of minority cultures, justices, and various perceptions of people toward the world so that students might be able to learn tolerance and empathy toward others and to cope with stereotypes and bias. In this regard, the study selected the above short-stories.

2. Pre- and Post-Test.

Pre- and post-tests were used to evaluate students’ critical reading skills and cultural awareness. They consisted of three sections of critical reading skills (access and retrieve, interpret and integrate, evaluate and reflect) and cultural awareness (identify

cultural facts, evaluate and reflect). The test included multiple-choice, open-ended questions, and short paragraph writing. Pre-test administered at the beginning of the course and post-test at the end.

3. Critical Reading Comprehension Quizzes

Students were given two critical reading comprehension quizzes at the end of each two short story lessons to assess students' critical reading progress. The quiz tested three aspects of critical reading skills: access and retrieve, interpret and integrate, evaluate and reflect.

4. Journals

Cultural journals were assigned after the completion of the second and fourth short stories to measure students' cultural awareness. They wrote about their perception of cultural practices, products, and perspectives and expressed their opinions and judgments about the story.

5. Validity and Reliability of Research Instruments

Index-of Item Objective Congruence (IOC) with three experts evaluated the validity of research instruments. Tests reliability was confirmed by Cronbach's Alpha. Intra-rater reliability applied to the test and journal rubrics.

Results and Discussion

The study findings and discussion are presented in two parts, corresponding to the Research Objectives (RO)

Part 1: RO1 investigated the effects of the use of literature in ILTL on Thai students' critical reading skills.

Students' Critical Reading (CR) skills were evaluated by two critical reading comprehension quizzes and pre- and post-tests. Two critical reading comprehension test results with overall mean scores are presented in Table 1.

Table 1 Overall Mean Scores of Critical Reading Comprehension Quizzes

	Participants	Minimum	Maximum	Mean (%)	SD
CR Quiz 1	20	8.00	88.00	24.90	19.05
CR Quiz 2	20	16.00	96.00	40.10	25.99

Data results reveal that quiz 2 mean score ($\bar{X}$ =40.10) is significantly higher than quiz 1 ($\bar{X}$ =24.90), indicating that students' critical reading skills improved through the

treatments. Table 2 below breaks down the overall mean scores into three aspects of critical reading skills results.

Table 2 Three Aspects of Critical Reading Skills Mean Scores

	Participants	Minimum	Maximum	Mean	SD
Q1 Access & retrieve	20	4.0	10	7.9	2.29
Q2 Access & retrieve	20	4.0	10	8.0	1.12
Q1 Interpret & integrate	20	0.0	19	2.45	4.72
Q2 Interpret & integrate	20	0.0	20	7.45	6.09
Q1 Evaluate & reflect	20	0.0	19	2.10	4.49
Q2 Evaluate & reflect	20	0.0	20	4.60	7.02

The results show that Q2 access and retrieve mean score ($\bar{X}$ =8.0 out of 10) is slightly higher than Q1 ($\bar{X}$ = 7.9). Q2 interpret and integrate mean score ($\bar{X}$ =7.45 out of 20) is significantly higher than Q1 ($\bar{X}$ =2.45). Q2 evaluate and reflect mean score ($\bar{X}$ =4.60 out of 20) is also significantly higher than Q1 ($\bar{X}$ =2.10).

The result from the pre- and post-test of critical reading skills are shown in Table 3.

Table 3 Pre- and Post-Tests Mean Scores of CR

	Participants	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
Pre-test CR	20	13.60	6.25	-3.880	.001
Post-test CR	20	20.75	9.68		

Data results reveal that the post-test critical reading mean score ($\bar{X}$ =20.75 out of 38) is higher than the pre-test mean score ($\bar{X}$ =13.60). The paired sample t-test result shows that the difference is statistically significant. The ‘t’ value (t = -3.880, p < 0.05) indicates that the post-test mean score is higher than the pre-test. The data in Tables 1, 2, and 3 indicate that students’ critical reading skills improved following the treatments.

Part 2: RO2 investigated the effects of the use of literature in ILTL on Thai students’ Cultural Awareness (CA). CA was evaluated through two student cultural journals based on assigned short stories and pre- and post-tests.

The mean scores of cultural journals are shown in Table 4.

Table 4 Cultural Journal Mean Scores

	Participants	Minimum	Maximum	Mean (%)	SD
Journal 1	20	8.00	60.00	27.60	14.50
Journal 2	20	20.00	64.00	28.80	13.58

The analysis reveals that the J2 mean score ($\bar{X}$ =28.80) is slightly higher than the J1 ($\bar{X}$ =27.60). The majority received a somewhat higher score for J2 than J1.

The results of pre- and post-tests CA are shown in Table 5.

Table 5 Pre- and Post-Test of CA

	Participants	Mean	SD	t	Sig. (2-tailed)
Pre-test (CA)	20	6.50	3.94	- 2.435	.025
Post-test (CA)	20	8.15	4.27		

Data results reveal that the post-test CA mean score ($\bar{X}$ =8.15 out of 24) is higher than the pre-test CA ($\bar{X}$ =6.50). The paired sample t-test result shows that the difference is statistically significant. The 't' value ($t=-2.435$, $p<0.05$) indicates that the post-test CA mean score is higher than the pre-test. It reveals that students' cultural awareness skills improved through the treatments.

Discussion

According to the results, the use of literature in ILTL can positively affect Thai students' critical reading skills and cultural awareness. Particularly their interpretation and integration of the story as well as evaluation and reflection skills were significantly improved. Through the treatments, the students learned and applied how to interpret and integrate the story and provide an evaluation with reasons in a simple way.

Despite the improvement of critical reading and cultural awareness, the mean scores were still low, mainly due to low English proficiency. Noom-ura (2013, p. 139) claims that while Thai students study English for 12 years, their English proficiency remains at a low point. During this research period, the students were given the CEFR test, showing that most students were only at English basic user levels A1 and A2.

Tung and Chang (2009, p. 306) also state that students' critical abilities are influenced by their learning habits and environment. The participants had studied English in a traditional teacher-centered learning environment with little opportunity to use

English. As a result, students had difficulty with reading, writing journals, discussing, evaluating, and reflecting on English short stories.

In their journals, students received low scores because most of them faced difficulty in identifying cultural perspectives rather than identifying cultural practices and products. Cultural products and practices tend to be easier to identify than perspectives (Frank Jerrold, 2013, p.3). Nevertheless, the results indicated that students developed some understanding of what cultural products, practices, and perspectives are, and were able to compare and evaluate cultural differences and similarities between cultures. Developing cultural awareness requires more time and effort. The research results indicate that through practice (comprehending, comparing, evaluating, reflecting) and discussion, students could develop critical reading skills and cultural awareness.

The use of literature in the form of short stories can be an effective and useful means to develop students' critical abilities. Zerrin Eren (2004, p. 46) conducted a similar study to develop cultural awareness by using short-stories at a public school in Turkey, with a wide range of English proficiency and time constraints. The results showed an improvement in their language and cultural comprehension skills.

Finally, comparison through guided classroom discussions can be an effective classroom activity. It can help students in developing critical reading skills and cultural awareness through comparing and contrasting cultural similarities and differences as well as identifying and evaluating the cultural facts. Tung and Shu-Ying Chan (2009, p. 298) claim that many students in their study agreed that “guided-in class discussion” helped them develop critical thinking skills.

Conclusion and Suggestions

These results reveal that the use of literature in ILTL can develop Thai students' critical reading and cultural awareness. This methodology provided students with opportunities to study different cultural aspects and to develop critical reading skills. This research confirms that critical reading and cultural awareness can be taught and improved. This study suggests that Thai English teachers should use English rather than Thai for communication and provide more communicative activities such as questioning, group discussions, group tasks, and/or presentations are necessary.

The 30 hours of teaching critical reading and cultural awareness in this study shows that building critical abilities requires time and effort, and both students and teachers need to be motivated to accept new teaching and learning methodologies.

References

- Adam, H., & Harper, L. (2016). Assessing and selecting culturally diverse literature for the classroom. *Edith Cowan University Research Online*, 1-8, Retrieved January 9, 2020, from <https://ro.ecu.edu.au/ecuworkspost2013/1892>.
- Boa, E. A., Wattanatorn, A., & Tagong, K. (2018). The development and validation of the Blended Socratic Method of Teaching (BSMT): An instructional model to enhance critical thinking skills of undergraduate business students. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 30(1), 81-89, Retrieved March 18, 2020, from doi.org/10.1016/j.kjss.2018.01.001.
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon, United Kingdom: Multilingual Matters.
- Çandirli, B. (2018). A study on intercultural competence of pre-service EFL teachers through short stories. *Research Gate*, 1-243, Retrieved June 7, 2019, from https://www.researchgate.net/publication/331530422_A_STUDY_ON_INTERCULTURAL_COMPETENCE_OF_PRE_SERVICE_EFL_TEACHERS_THROUGH_SHORT_STORIES.
- Denduang, S., Rodhetbhai, C., & Keeratiburana, Y. (2016). Needs of Thai youth on the cultural knowledge of the countries in the ASEAN community. *Journal of Thai Interdisciplinary Research*, 11(4), 66-73.
- Eren, Z. (2004). The use of short-story in teaching English to the students of public high schools. *Hacettepe University-Journal of Education*, 26, 41-47.
- Frank, J. (2013). Raising cultural awareness in the English language classroom. *English Teaching Forum*, 51(4), 2-11, Retrieved June 10, 2019, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1020809.pdf>.
- Fungchomchoei, S., & Kardkarnklai, U. (2016). Exploring the intercultural competence of Thai secondary education teachers and its implications in English language teaching. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 236, 240-247, Retrieved July 3, 2019, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816316500>.
- Gregory, D. (1964). Shame. *Nigger* (pp. 49-56). Boston, MA: E. P. Dutton.
- Hill, L. (1992). So what are you, anyway? In A. Black (Ed.), *Voices: Canadian writers of African descent* (pp. 33-38). Toronto, Canada: HarperPerennial.
- Jiménez, F. (1997). The circuit. *Stories from the life of a migrant child* (p. 73-83). Albuquerque, NM: University of New Mexico Press.

- Liddicoat, A. J. (2011). Language teaching and learning from an intercultural perspective. In E. Hinkel (Ed.), *Handbook of research in second language teaching and learning* (p. 837-853). New York, NY: Routledge.
- Namioka, L. (2007). They don't mean it! In D. R. Gallo (Ed.), *First crossing: stories about teen immigrants* (p. 80-94). Cambridge, MA: Candlewick Press.
- Noom-ura, S. (2013). English-teaching problems in Thailand and Thai teachers' professional development needs. *English Language Teaching*, 6 (11), 139-147, Retrieved February 7, 2020, from <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/elt/article/view/31115>.
- Ploysangwal, W. (2018). An assessment of critical thinking skills of Thai undergraduate students in private Thai universities in Bangkok through an analytical and critical reading test. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 38 (3), 75-91, Retrieved June 20, 2019, from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/utccjournalhs/article/view/158002>.
- Rajabi, P., & Tabatabaee, M., (2015). The impact of teaching cultural strategies on the development of critical reading ability of Iranian EFL learners. *Journal of Applied Linguistics (Dubai)*, 1(1), 75-90.
- Stern, S. L. (1991). An integrated approach to literature in ESL/EFL. In M. Celce-Murcia (Ed.), *Teaching English as a second or foreign language* (2nd ed.), (p. 328-346). Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Tung, C., & Chang, S. (2009). Developing critical thinking through literature reading. *Feng Chia Journal of Humanities and Social Sciences*, (19), 287-317.

แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม:
กรณีศึกษาชุมชนนครชุม กำแพงเพชร

Guidelines for the Creative Community-Based Tourism
Promotion by Social Capital: A Case Study of
Nakornchum Community, Kamphaeng Phet

ชนิษฐา ใจเป็ง¹

Chanistha Jaipeng

Received: February 20, 2020

Revised: March 11, 2020

Accepted: March 12, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม: กรณีศึกษาชุมชนนครชุม กำแพงเพชร ซึ่งเป็นนโยบายตามยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ เพื่อนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจฐานรากที่ยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคมวัฒนธรรม และอัตลักษณ์ความเป็นไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร และเพื่อกำหนดแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกภาคสนาม กลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกแบบเจาะจง โดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนนครชุมจำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนนครชุมเป็นชุมชนที่มีทุนทางสังคมที่น่าสนใจในด้านทุนทางปัญญาและวัฒนธรรม และมีระบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ คือ ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนทุกขั้นตอน และควรส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

คำสำคัญ: แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ ทุนทางสังคม

Abstract

The research titled “Guidelines for the Creative Community-based Tourism Promotion by Social Capital: A Case Study of Nakornchum Community, Kamphaeng Phet, is based on the policy in accordance with the national development strategies which aim to develop a fundamental economy which sustainability of the environment, society and culture as well as Thai identity. Through qualitative research methodology, this research aimed to study social capital of Nakhon Chum community, Kamphaeng Phet,

¹ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000 โทรศัพท์ 0-3438-8555 e-mail: peeup@hotmail.com

and to set the guideline for promoting the creative community-based tourism by using Nakornchum Community's social capital. Data collection instruments were questionnaire and field notes. The purposive sampling method was employed, and 60 stakeholders were recruited as participants. The findings revealed that Nakornchum community is a community that has interesting intellectual and cultural social capital and an effective community-based tourism management system. The suggestions of this research are that the community needs to emphasize on the community participation in all steps and that the creative community-based tourism should be promoted through various media channels.

Keywords: Guidelines for the promoting tourism, Creative Community-Based Tourism, social capital

ความเป็นมา/บทนำ

“การท่องเที่ยวโดยชุมชน” ถูกนำมาใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนและพัฒนาท้องถิ่น (พองจันทร์ หลวงจันทร์ดวง, 2561, น. 1) โดยตั้งบนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า “การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน และการท่องเที่ยวที่จะพัฒนาให้เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้นั้น ชุมชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว” ชุมชนจะได้รับผลประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนอิงตามระบอบทุนนิยมและในรูปแบบความยั่งยืนของการพัฒนาในแต่ละชุมชน และยังรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น โดยเน้นการเรียนรู้ การถ่ายทอดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชุมชน ตลอดจนการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนระหว่างนักท่องเที่ยวกับคนในชุมชน ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวจะไม่เป็นเพียงแค่นักท่องเที่ยว แต่จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เพราะได้มีโอกาสเข้าไปดำเนินชีวิตร่วมกันกับชุมชนนั้น ๆ (สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ, 2556, น. 3)

การท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ (Creative Community-Based Tourism: C-CBT) เป็นหนึ่งในการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นเครื่องมืออนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตอันดีงาม ทั้งยังเป็นกระบวนการพัฒนาชุมชนโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (ภุริวัจน์ เดชอุ่ม, 2556, น. 332) เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านและผู้มาเยือน อันนำมาซึ่งการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งการที่จะนำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ได้นั้น พื้นที่ดังกล่าวต้องมีองค์ประกอบทางด้านทุนทางสังคม (ภัยมณี แก้วสง่า, 2555, น. 92)

“กำแพงเพชร” เป็นจังหวัดภาคเหนือตอนล่างที่มีประวัติศาสตร์เก่าแก่ที่ได้ช่อนมนต์เสน่ห์ ความยิ่งใหญ่ของอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร ความสมบูรณ์ของโบราณสถาน และความน่าสนใจไว้มากมาย โดยเฉพาะ นครชุม ซึ่งเป็นตำบลเล็ก ๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีประวัติยาวนานหลายร้อยปี อยู่ติดลุ่มแม่น้ำปิงซึ่งมีลำคลองที่สำคัญ คือ “คลองสวนหมาก” เนื่องจากนครชุมในอดีตเป็น

เมืองคำชาย โดยเฉพาะการค้าไม้และของจำเป็นอื่น ๆ ซึ่งมีทั้งพ่อค้าและแรงงานมาจากต่างถิ่นทั้ง ไทย จีน กระเหรี่ยง มอญ ลาว จึงทำให้มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย นอกจากนั้น ยังมีประวัติเล่าขานมากมาย หนึ่งในนั้นคือ “ตำนานข้าวฟ้าดินสลาย” ที่เป็นนวนิยายชื่อดังของ “ครูมาลัย ชูพินิจ” ที่นำบรรยากาศและประวัติศาสตร์ของเมืองนครชุมมาเป็นฉากหลัง พร้อมกับหยิบเรื่องราวชีวิตของ “พะโป้” ชาวกระเหรี่ยง ผู้ได้รับสัมปทานไม้แห่งเมืองกำแพงเพชร ที่มาตั้งบ้านเรือนอยู่ที่บริเวณปากคลองสวนหมากมาเป็นตัวละครในนวนิยายที่แต่งขึ้น นอกจากนั้น ยังมีผลงานของครูมาลัยที่บันทึกเรื่องราวของนครชุมและคลองสวนหมากไว้อย่างละเอียดครบถ้วนในหนังสือเรื่อง “ทุ่งมหาธาตุ” (เทศบาลเมืองกำแพงเพชร, 2558, น. 1-2).

จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นในเขตจังหวัดกำแพงเพชร คือ “เมืองกล้วยไข่น่าอยู่ ควบคู่เกษตรธรรมเทศ เป็นเอกด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เติบโตประจักษ์ เมืองมรดกโลก ยกระดับสังคมและคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน” โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวไว้ในหลายยุทธศาสตร์ด้วยกัน แต่จากการประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรม กีฬานันทนาการ และการท่องเที่ยวในแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ปี พ.ศ. 2558 (เทศบาลเมืองกำแพงเพชร, 2558, น. 34) พบว่า การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และมีข้อจำกัดหลายประการที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย และยังมีปัญหาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนยังขาดความต่อเนื่อง คณะกรรมการด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวยังขาดทักษะความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้งผลจากสถานะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยววันน้อยลง

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการส่งเสริมและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยการบูรณาการแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนกับทุนทางสังคมที่มีอยู่เดิมในชุมชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตแบบชุมชนท้องถิ่นที่แท้จริง มิใช่ปรุงแต่งมาเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร ในการกำหนดแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิถีชีวิต วัฒนธรรม และเป็นการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ผู้มาเยือน (พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์, 2557, น. 651) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนนครชุม ให้มีศักยภาพรองรับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การจัดการการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม เป็นกระบวนการสำคัญในการก่อเกิดจิตสำนึกร่วมกัน ในการรักษาสมดุลของระบบนิเวศในชุมชน โดยเกิดจากการร่วมคิด ร่วมทำ และการสร้างกระบวนการกลุ่ม เมื่อมีการจัดการอย่างเป็นระบบและประสบความสำเร็จแล้ว ยังสามารถขยายผลไปในพื้นที่ข้างเคียงและพื้นที่อื่น ๆ ให้กลายเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่าย จนกลายเป็นพลังในการสร้างฐานความรู้สำหรับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร
2. เพื่อกำหนดแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม: กรณีศึกษาชุมชนนครชุม กำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนนครชุม ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลนครชุม จำนวน 3 คน คณะกรรมการชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนนครชุม จำนวน 47 คน และประชาชนชาวบ้านจำนวน 10 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุมชนนครชุม ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา/ประเด็น

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะทุนทางสังคมในชุมชนนครชุม และ กิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ในชุมชนนครชุม เพื่อนำผลจากการศึกษามากำหนดแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้ทุนทางสังคม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 รวมระยะเวลา 12 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1. แบบบันทึกภาคสนาม เป็นแบบบันทึกสภาพแวดล้อมและบริบทที่เกี่ยวข้องขณะสัมภาษณ์และการเดินสำรวจชุมชนเพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพของชุมชน รวมถึงการศึกษาประวัติความเป็นมาสภาพของชุมชน องค์ประกอบพื้นฐานต่าง ๆ ของชุมชน ทั้งนี้ รวมถึงการสังเกตโดยการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนและการสังเกตโดยไม่เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน

2. แบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดโครงสร้างและเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา และได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตัวแปร (Index of Item-Objective Congruence : IOC) เพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำไป

ทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่ใช่ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำกลับมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริงในเก็บข้อมูลภาคสนาม มีการตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ มีการหาข้อมูลจากหลายฝ่ายหรือใช้วิธีการหลายวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นเดียวกัน เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

1. การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 60 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเผชิญหน้า โดยผู้วิจัยจะนัดกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อเข้าไปสัมภาษณ์ โดยมีการขออนุญาตอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการตามความสะดวก ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง ร่วมกับแบบบันทึกภาคสนาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้บรรยากาศในการสัมภาษณ์เป็นธรรมชาติและมีความยืดหยุ่นมากที่สุด เริ่มต้นถามด้วยคำถามปลายเปิดแบบง่ายก่อน เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเริ่มคิดเกี่ยวกับประเด็นที่จะสัมภาษณ์ ในลักษณะทั่ว ๆ ไป เมื่อเข้าสู่บรรยากาศการสนทนามากขึ้น จึงใช้คำถามที่ตรงประเด็นมากขึ้นเพื่อนำสู่ประเด็นที่มีความเฉพาะเจาะจง

2. การจดบันทึก ผู้วิจัยจะทำการบันทึกในแบบบันทึกภาคสนามทั้งในขณะเก็บข้อมูล และการบันทึกข้อมูลจากการสังเกต ในขณะสัมภาษณ์

3. การสังเกต โดยใช้ทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม คือการที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนผ่านกระบวนการสามขั้น คือ การสังเกต การซักถาม และการจดบันทึก เพื่อให้ได้ข้อมูลจริงจากผู้ถูกสังเกต และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม คือ การที่ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่ภายนอก ไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ชุมชนกระทำอยู่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสังเกตตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และจดบันทึกในแบบบันทึกภาคสนาม

ข้อมูลทุติยภูมิ

การเก็บข้อมูลทุติยภูมิมาจากการค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการ ตำรา เอกสาร วารสาร รวมทั้งเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนนครชุมจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์เชิงเนื้อหา ให้ครอบคลุมทุกมิติ และเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ผู้วิจัยนำข้อมูลจากเอกสารซึ่งประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการ ตำรา เอกสาร วารสาร รวมทั้งเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis)

2. ข้อมูลจากภาคสนาม จากการสัมภาษณ์ การสำรวจ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลจะอาศัยประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการประมวลผล และวิเคราะห์

ภาพรวม หากพบว่าข้อมูลหรือประเด็นใดข้อมูลยังไม่ชัดเจน ผู้วิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบเนื้อหาที่มีอยู่เป็นเบื้องต้น อาจมีการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลภาคสนามเพิ่มเติมอีกครั้ง

3. การตรวจสอบข้อมูล โดยทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ และแยกประเภทข้อมูลให้เรียบร้อย เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดข้อเท็จจริงของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาเขียนรายงานการวิจัยในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. การศึกษาทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ชุมชนนครชุม กำแพงเพชร เป็นชุมชนที่มีทุนทางสังคมที่น่าสนใจ และมีระบบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบของทุนทางสังคม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามการแบ่งประเภททุนทางสังคมของสำนักพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต (2546, น. 1-2) ดังนี้

1. ทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ สติปัญญา และทักษะ มีคุณธรรม มีวินัย และความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และทำประโยชน์ต่อส่วนรวม

2. ทุนสถาบัน ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา ศาสนา การเมือง รวมทั้งองค์กรที่ตั้งขึ้นมา เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน สมาคมวิชาชีพ ฯลฯ

3. ทุนทางปัญญาและวัฒนธรรม ครอบคลุมถึงระบบคุณค่า เช่น คุณธรรม วินัย จิตสำนึก สาธารณะ วัฒนธรรมไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

ในด้านทุนมนุษย์ พบว่า โดยพื้นฐานแล้ว ประชากรส่วนใหญ่ในชุมชนนครชุมนับถือศาสนาพุทธ มีความเชื่อเกี่ยวกับบาป บุญ และเวรกรรมแต่ชาติปางก่อน ทำบุญในวันสำคัญทางศาสนาและมีการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เช่น เวียนเทียน ก่อนพระเจดีย์ทราย ส่วนความเชื่อ จะเชื่อในเรื่องผีเจ้าพ่อเจ้าแม่ร่างทรง ด้านประเพณีที่ปฏิบัติสืบกันมา เป็นประเพณีเกี่ยวกับความเชื่อของชนเผ่าดั้งเดิมและศาสนา รวมถึงมีการช่วยเหลืออุปถัมภ์กันระหว่างคนในชุมชน อีกทั้งยังมีผู้รู้ ปราชญ์ชาวบ้าน ครูภูมิปัญญาซึ่งเป็นบุคคลที่มีองค์ความรู้ความสามารถและทักษะหลากหลาย อาทิ คุณสมหมาย พะยอม เป็นผู้ริเริ่มในการสร้างแหล่งเรียนรู้การทำพระเครื่องนครชุม คุณประภาศรี เอกปาน ลูกสาวคุณยายถวิล เอกปาน ต้นตำรับขนมโบราณแห่งบ้านปากคลองใต้ ที่ยังดำเนินตามรอยทำขนมข้าวตอกอัด และคุณบุญเมือง อินทร์จันทร์ เจ้าของผัดไทยเจ้าเก่าดั้งเดิม ที่อยู่คู่ตลาดนครชุมมานาน

ในด้านทุนสถาบัน พบว่า ชุมชนนครชุมมีการร่วมมือกันบูรณาการการทำงานแบบมีส่วนร่วมกับหลากหลายหน่วยงาน อันส่งผลให้เกิดความเข้มแข็งกลมเกลียวในชุมชน และเหนือสิ่งอื่นใด ทำให้ชุมชนรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของร่วมกัน เกิดความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมและประเพณีของตน โดยมีการร่วมมือในการวางแผน เสนอสภาพประเด็นปัญหา และแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดการการท่องเที่ยว

ของชุมชนนครชุม โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประกอบด้วย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม กรมศิลปากร องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) ศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราช ปรากฏชาวบ้านนครชุม ชมรมการท่องเที่ยวของชุมชนนครชุม รวมถึงชมรมพระเครื่อง

ในด้านทุนทางปัญญาและวัฒนธรรม ชุมชนนครชุมมีงานประจำปี คือ ประเพณีบพระเล่นเพลง ซึ่งเป็นประเพณีสำคัญที่สืบทอดมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย ที่กล่าวถึงว่า พญาลิไทได้อัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุจากลังกามาบรรจุไว้ที่องค์พระเจดีย์ วัดพระบรมธาตุ ตำบลนครชุม และได้มีการจัดขบวนของเจ้าผู้ครองนครไปนมัสการพระสารีริกธาตุ ด้วยเหตุนี้ จังหวัดกำแพงเพชรจึงได้ฟื้นฟูประเพณีบพระเล่นเพลงขึ้นในปี พ.ศ. 2526 ด้วยการจัดขบวนแห่พยุหยาตราจำลอง เพื่อไปนมพระและเวียนเทียนรอบพระบรมธาตุเจดีย์าราม และได้มีการแสดงการละเล่น การแสดงแสง สี เสียง ดังนั้น งานบพระเล่นเพลงจึงถือเป็นงานประจำปีของจังหวัดกำแพงเพชร เป็นการฟื้นฟูและเผยแพร่ประเพณีดั้งเดิมที่ถ่ายทอดให้กับคนรุ่นใหม่ได้เข้าใจถึงประวัติความเป็นมาของท้องถิ่นตน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความภูมิใจในประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชน ที่บ่งบอกถึงอัตลักษณ์ความเป็นชุมชน ทำให้คนในชุมชนเกิดแนวคิดในการสืบค้นถ่ายทอด และฟื้นฟูวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อสร้างความภาคภูมิใจแก่คนในชุมชนด้วยการเผยแพร่ภูมิปัญญาผ่านการสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้มาเยือนมีส่วนร่วมในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมดั้งเดิมของชุมชนชาวนครชุม

2. การกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม: กรณีศึกษาชุมชนนครชุม กำแพงเพชร ในด้านปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของชุมชนนครชุมที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม สามารถสรุปโดยใช้รูปแบบเครื่องมือวิเคราะห์ (SWOT Analysis) ดังนี้

จุดแข็ง (Strength: S)

ชุมชนนครชุม เป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีกรุพระเครื่องที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก เป็นแหล่งรวมอารยธรรมที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ เช่น อพยยา สุโขทัย และพม่า โบราณสถานก่อสร้างด้วยหินศิลาแลงทั้งหมด มีความเป็นเอกลักษณ์ที่มีคุณค่าของชุมชนนครชุม เป็นแหล่งรวบรวมเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญของจังหวัดกำแพงเพชร ภายในชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทางประวัติศาสตร์ มีสภาพทางนิเวศที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวและการศึกษาเรียนรู้ตลอดปี และสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละที่ มีรูปแบบสถาปัตยกรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว อีกทั้งคนในชุมชนมีความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาในชุมชนของตน และมีความสามารถในการอนุรักษ์วัฒนธรรมของชุมชนเป็นอย่างดี บุคลากรมีความสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของตนเอง คนในชุมชนเห็นความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน และมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติตาม ร่วมติดตามประเมินผล อีกทั้งมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านความรู้ความสามารถของตนเองอยู่

เสมอ รวมถึงมีการรักษาวัฒนธรรมและยังคงความเก่าแก่ของชุมชนไว้ มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีมนุษยสัมพันธ์ดีมีน้ำใจเอื้ออาทร และมีความต้องการเข้าร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน อีกทั้งยังได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน

จุดอ่อน (Weakness: W)

แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนนครชุมไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ไฟฟ้า อย่างเพียงพอ และทั่วถึง ที่จอดรถตามแหล่งท่องเที่ยวของโบราณสถานไม่มีบุคลากรดูแลรับผิดชอบ คนในชุมชนนครชุมขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่จะใช้สื่อสารกับชาวต่างชาติ ข้อมูลการติดต่อระหว่างนักท่องเที่ยวกับองค์กรไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากนักท่องเที่ยว จึงทำให้ไม่มีเงินทุนที่จะนำมาใช้ในการทำนุบำรุงแหล่งท่องเที่ยวได้

โอกาส (Opportunities: O)

พระเครื่องของชุมชนนครชุมมีเอกลักษณ์และมีชื่อเสียงอย่างมาก มีเทคนิคการทำพระเครื่องพิมพ์มือ ซึ่งดงามน่าเชื่อถือ ใช้ดินเหนียวดี และมีกระบวนการทำแบบดั้งเดิม จึงเป็นที่ต้องการของตลาดพระเครื่อง อีกทั้งพระเครื่องของชุมชนนครชุมยังเป็นพระเครื่องที่มีอายุเก่าแก่ จึงมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และยังมีขนมโบราณที่ทำด้วยวิธีแบบดั้งเดิม เช่น ข้าวตอกอัด เมี่ยงมะพร้าวคั่ว เป็นต้น มีการเผยแพร่และเปิดให้มีการเรียนรู้เพื่อเป็นการอนุรักษ์ให้คงอยู่กับชุมชนต่อไป ทั้งยังมีประเพณีและวัฒนธรรมที่เก่าแก่โบราณของชุมชนนครชุม เช่น นบพระเล่นเพลง ตลาดย้อนยุคของชุมชนนครชุม มีการแต่งกายย้อนยุคพ่อค้า แม่ค้า และคนเดินตลาดสามารถแต่งกายย้อนยุคเพื่อเข้าร่วมงานได้ รวมไปถึงที่อยู่อาศัยของชุมชนนครชุมยังคงเป็นบ้านไม้โบราณ

อุปสรรค (Threats: T)

ก่อนหน้านี้บ้านพะโป้ที่ได้รับการดูแลจากกรมศิลปากร เกิดความล่าช้าและมีปัญหาทางด้านเอกสารทำให้ไม่ผ่านการประเมินในการบูรณะซ่อมแซมให้สมบูรณ์ ต่อมาภายหลังได้ผ่านการประเมินแต่ไม่สามารถบูรณะได้เพราะทรุดโทรมเกินไป จึงต้องรื้อออกและทำใหม่เท่านั้น แต่ยังไม่ได้รับงบประมาณในการบูรณะ การทำพระเครื่องของชุมชนนครชุม มีเพียงคุณลุงสมหมาย พะยอม เพียงคนเดียวที่ทำได้ ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของคนทั่วไป ทั้งนี้นักท่องเที่ยวมักมาเที่ยวตามสื่อสังคมออนไลน์ที่บอกต่อกัน และน้อยครั้งที่จะกลับมาเที่ยวอีก เพราะเป็นแหล่งชมโบราณสถานไม่ได้มีการทำกิจกรรมการละเล่น จึงมีเพียงกลุ่มที่ต้องการศึกษาเรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวเพียงเท่านั้น

การจัดทำกลยุทธ์ How to จากการวิเคราะห์ SWOT

จุดแข็งขยายโอกาส

1. ได้รับการตอบรับและให้ความสนใจเป็นอย่างดีจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ตลาดย้อนยุคนครชุมเพิ่มมากขึ้น
2. นักท่องเที่ยวกลุ่มพระเครื่องมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และขยายใหญ่ขึ้น
3. ชุมชนนครชุมเป็นแหล่งรวบรวมอารยธรรมทางประวัติศาสตร์อันยาวนาน เหมาะแก่นักท่องเที่ยว ที่ต้องการศึกษาและสนใจในประวัติศาสตร์

4. โบราณสถาน การทำขนมโบราณ และศูนย์เรียนรู้การทำพระเครื่อง นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี

5. องค์กรต่าง ๆ ส่งเสริมและเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวที่ชุมชนนครชุมเมืองโบราณที่มีประวัติศาสตร์ดั้งเดิม

จุดแข็งเลี้ยงอุปสรรคอย่างไร

1. การส่งเสริมการจัดอบรมและให้ความรู้แก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีความรู้และความสามารถในการนำเสนอหรือให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวอย่างถูกวิธี

2. การมีเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน เข้ามาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการ และการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตลาดชุมชนนครชุม ให้มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวที่ดี

3. สนับสนุนให้คนในชุมชน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียในการท่องเที่ยว เช่น บ้าน วัด โรงเรียน ให้ความเข้มแข็งในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

การชนจุดอ่อนโดยอาศัยโอกาสอย่างไร

1. ชุมชนจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวลงมือทำพระเครื่องและขนมโบราณ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เช่น โพสต์รูปลงสื่อสังคม (Social media) การจับกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันของนักท่องเที่ยวกับชาวบ้านเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และเกิดความสนุกสนานไม่น่าเบื่อ

2. ชุมชนมีการทำตารางแผนการท่องเที่ยวให้เกิดความชัดเจน โดยมีการกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม มีการเยี่ยมชมวิถีชีวิตโบราณและแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานของชุมชนนครชุม

3. ชุมชนจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทางสื่อสังคม (Social media) และเว็บไซต์ต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและมีความโดดเด่นน่าดึงดูดใจ

4. ชุมชนมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพอยู่ตลอดเวลาเพื่อพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว

5. ชุมชนและหน่วยงาน มีการปรับข้อมูลในการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงานกับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้ามาติดต่อท่องเที่ยวในชุมชนนครชุม

การลดจุดอ่อนเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค

1. เป็นชุมชนต้นแบบในการเปิดให้นักเรียน นักศึกษา สามารถเข้ามาเรียนรู้และปฏิบัติงานในการทำพระเครื่องและขนมโบราณ เพื่อร่วมสืบสานอนุรักษ์วัฒนธรรมเก่าแก่ของชุมชนนครชุมและสร้างจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยว นักศึกษา เห็นความสำคัญของโบราณสถานเก่าแก่ของชุมชนนครชุม

2. การนำเสนอขนมข้าวตอกอัด ซึ่งเป็นขนมเก่าแก่โบราณที่มีอายุมากกว่า 80 ปี เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจอยากเดินทางมาลิ้มลองที่ชุมชนนครชุม ด้วยรสชาติ ความน่ารับประทาน และกรรมวิธีในการทำเป็นขนมโบราณที่ทำสดใหม่วันต่อวัน

การอภิปรายผล

การท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุมจะพัฒนาต่อไปได้ ต้องมีการส่งเสริมการสร้างเสริมความเข้มแข็งในชุมชน สร้างจิตสำนึกให้กับคนในชุมชนให้รู้สึกรักและหวงแหน

ในความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นมรดกสำคัญของชุมชนผ่านกระบวนการถ่ายทอดความรู้ โดยสิ่งสำคัญ คือ คนในชุมชนต้องร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาในด้านต่าง ๆ เมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวแล้วจะต้องสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว มีการต้อนรับที่อบอุ่น การดูแลเอาใจใส่ การให้ความรู้ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวแล้วจะมีความรู้สึกประทับใจในมิตรภาพของคนในชุมชน รวมถึงทัศนียภาพและความงดงามของสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน เช่น อาหารพื้นบ้าน เอกลักษณ์การแต่งกาย อาชีพดั้งเดิมของชุมชน ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งการจัดกิจกรรมเหล่านี้ สามารถให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ท้องถิ่น ที่อาจจะหาชมจากที่อื่นไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระพล ทองมา, วินิตรา ลีละพัฒนา, และ นวนจันทร์ ทองมา (2554) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของชุมชนชาวจีนในพื้นที่ลุ่มน้ำแม่จอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ศักยภาพของชุมชนชาวจีนยูนาน (บ้านยาง) มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในระดับมาก เนื่องจากในพื้นที่ของชุมชนเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (ฝาง) โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนและคนภายในชุมชนเป็นศูนย์กลางของการนำเสนอเรื่องราวประวัติศาสตร์ความเป็นมา ภูมิปัญญา ความรู้และประสบการณ์ผ่านทางนิทรรศการ วัตถุที่สะสมมาตั้งแต่อดีต หลักฐานทางประวัติศาสตร์ในชุมชน ให้เป็นแหล่งเรียนรู้เชิงอนุรักษ์ อีกทั้งควรมีการส่งเสริมการจัดอบรม การถ่ายทอดความรู้ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนและเป็นการสืบทอดประวัติศาสตร์ของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ เจือจัน (2555) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการท่องเที่ยววัฒนธรรมบ้านน้ำเขียว จังหวัดตราด ที่ผลการวิจัยได้เสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมว่า จำเป็นต้องมีการศึกษาประวัติศาสตร์ พัฒนาการของพื้นที่ ทรัพยากรทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่มีในชุมชน นำไปสู่การเรียนรู้และถ่ายทอดให้คนในชุมชนและคนนอกชุมชนได้เข้าใจภาคภูมิใจ และสร้างความเข้มแข็งในชุมชนได้ในที่สุด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

นครชุม ในอดีตเป็นเมืองหน้าด่านของอาณาจักรสุโขทัย ปัจจุบันเป็นตำบลเล็ก ๆ ของจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีศิลปวัฒนธรรมจนถูกยกให้เป็นเมืองมรดกโลกอีกแห่งหนึ่ง มีการสืบทอดและผสมผสานความเป็นอยู่ของคนมอญ คนลาว และคนพื้นที่ไว้ด้วยกันอย่างแนบแน่น ผู้คนยังดำเนินชีวิตตามปกติในเมืองโบราณที่หลากหลายชนเผ่าอยู่ร่วมในชุมชนอย่างสงบสันติสุข โดยสภาพของตึกกรมบ้านช่องและบรรยากาศโดยรวม ยังมีกลิ่นอายของอดีตอยู่ ด้วยเหตุนี้ชุมชน เทศบาล หน่วยงานราชการ และเอกชน จึงได้ร่วมกันรื้อฟื้นนครชุมแบบดั้งเดิมอีกครั้ง โดยหวังทำให้เป็นตลาดย้อนยุคนครชุมสมัยใหม่ที่มีเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร คนที่จะมาขายของได้จะต้องเป็นคนที่อยู่ในชุมชนนครชุมเท่านั้น ต้องแต่งตัวย้อนยุค ของที่นำมาจำหน่ายจะเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สืบทอดจากภูมิปัญญา

ดั้งเดิมของที่นี่ เช่น อาหาร ขนม ข้าวของเครื่องใช้ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแนวทางพัฒนาที่สำคัญสำหรับชุมชนนครชุม คือ มุ่งเน้นพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของคนในชุมชน ให้สามารถนำทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในท้องถิ่น มาบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นโบราณสถาน โบราณวัตถุ ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษ เช่น การสาธิตการทำพระเครื่องเมืองนครชุม เป็นต้น หรืออาจเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นที่ไม่มีที่ใดเหมือน เช่น การทำขนมข้าวตอกอัด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมในชุมชนนครชุมได้เป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้ต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีการประชาสัมพันธ์ และมีการร่วมแรงร่วมใจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งคนในชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงภาคธุรกิจเอกชน และควรมีการศึกษาหรือวิจัยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน แล้วนำปัญหาเหล่านั้นมา ร่วมกันวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมให้เกิดความยั่งยืน เนื่องด้วยการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการจัดการเพื่อให้ชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา พร้อมไปกับการบริหารจัดการผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นในชุมชนอย่างทั่วถึง โดยชุมชนที่จะทำการท่องเที่ยว ต้องคำนึงถึง 9 เครื่องมือ คือ (1) การหาเพื่อนร่วมทาง (2) สร้างกิจกรรม (3) นำเสนอสิ่งที่มี (4) ทำให้ดี (5) ทำให้เด่นทำให้ดัง (6) สานและผูกสัมพันธ์ (7) หากันให้เจอ (8) เขาและเธอคือใครที่ใจตรงกัน (9) ฉันให้เธอไป ฉันจึงได้เธอมา และ (+1) สานเสวนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นจุดคานงัดต่อการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) , 2561, น. 10-13)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนทุกขั้นตอน คือ การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ การปฏิบัติตามโครงการ และการร่วมติดตามและประเมินผลตามโครงการ การรับผลประโยชน์จากการมีส่วนร่วม นั้น เป็นแนวทางที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม กำแพงเพชร และให้เห็นว่าทุนทางสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มหรือรวมตัวกัน จัดสรรทรัพยากรกันเองของคนในชุมชนที่มีความเชื่อใจกัน สามารถทำให้ชุมชนได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในหลาย ๆ ด้าน เพราะต้นกำเนิดของทุนทางสังคมคือ การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันหรือทำกิจกรรมที่เกิดความร่วมมือกัน ฉะนั้น หากชุมชนมุ่งหมายที่จะให้การท่องเที่ยวในชุมชนเป็นทุนทางสังคมสำหรับคนในชุมชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม จำเป็นจะต้องยอมรับการเข้ามามีส่วนร่วมของคนในชุมชน รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารและการตัดสินใจในทุกระดับเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดอบรม การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ชาวบ้านเห็นความสำคัญ และให้ความร่วมมือเข้ามามีส่วนร่วมกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนมากขึ้น

2. ในด้านการให้บริการกับนักท่องเที่ยว ชมรมการท่องเที่ยวควรให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การต้อนรับนักท่องเที่ยวให้ทั่วถึงมากขึ้น เช่น การจัดทำเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนเพิ่มเติม เพื่อเป็นการแนะนำชุมชนในเบื้องต้นให้นักท่องเที่ยวได้รู้จัก หรือการจัดอบรมสมาชิก

ชมรมการท่องเที่ยวและชาวบ้านในชุมชน ให้มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม ตลอดจนความรู้ในท้องถิ่น ให้มีความพร้อมในการให้บริการการแนะนำข้อมูลชุมชน จนสามารถถ่ายทอดความรู้ทั้งหมดในชุมชนนครชุมแก่นักท่องเที่ยวได้

3. การให้ความสำคัญกับทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ทุนทางสังคมของชุมชนนครชุม เพราะการที่ชุมชนมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนจำนวนมากนั้น ถือเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชนไปนัยหนึ่งด้วย แต่คนในชุมชนต้องมีการอนุรักษ์และหวงแหนทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชน เพราะการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความอยู่ดีมีสุข ตลอดจนรักษาอัตลักษณ์ วิถีวัฒนธรรม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น โดยดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ให้เป็นการท่องเที่ยวทางเลือกที่จะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผ่านเครื่องมือการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งจะเป็ตัวช่วยสำคัญในการไปสู่เป้าหมายของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

4. การจัดสรรผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวต้องมีความชัดเจน มีคณะกรรมการรับผิดชอบในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว ระบบบัญชีรายรับรายจ่าย และจัดสรรรายได้ของชมรมการท่องเที่ยวในส่วนต่าง ๆ ให้เป็นระบบมากขึ้น รวมถึงมีการชี้แจงข้อมูลในแต่ละด้านเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการบริหารจัดการที่สมดุลระหว่างความต้องการของนักท่องเที่ยวกับผลประโยชน์ของเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เจือจิ้น. (2555). *แนวทางการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม บ้านน้ำเขียว จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทศบาลเมืองกำแพงเพชร. (2558). *ประกาศเทศบาลเมืองกำแพงเพชร เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2558*. กำแพงเพชร: ผู้แต่ง.
- พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์. (2557). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาบ้านโคกไคร จังหวัดพังงา. *Veridian EJournal วารสารวิชาการ ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 7(3), 650-665. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2562. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/27460>.
- พองจันทร์ หลวงจันทร์ดวง. (2561). การพัฒนาตัวชี้วัดการท่องเที่ยวชุมชนเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL)*, 8(1), 1-23. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562. <https://e-jodil.stou.ac.th/Page/ShowPaPer.aspx?idindex=576>.
- ภูริวัจน์ เดชอุ่ม. (2556). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: กรอบแนวคิดสู่แนวทางปฏิบัติสำหรับประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากรฉบับภาษาไทย*, 33(2), 331-366.

- ภัณณิ แก้วสง่า. (2555). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ : ทางเลือกใหม่ของการท่องเที่ยวไทย. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*, 6(1), 91-109.
- สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ. (2556). *หนังสือคู่มือการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.
- สำนักพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต. (2546). *ทุนทางสังคม (Social Capital)*, สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2562.
http://pattanathai.nesdb.go.th/Knowledge_pdf/social_capital.pdf
- วีระพล ทองมา, วินิตรา ลีละพัฒนา, และ นวนจันทร์ ทองมา. (2554). *การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของชุมชนชาวจีนในพื้นที่ลุ่มน้ำแม่ฮ่อง อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2561). *9+1 Building Blocks เครื่องมือการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก
ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
The Development of Import and Export Service Quality
of PT Air Cargo Co., Ltd.

กนกนิต คุ้มมนี¹ และ ชินนโสณ วิสิฐนิติกิจา²

Kankanit Keawmanee and Chinnaso Visitnitikija

Received: September 27, 2019

Revised: January 26, 2020

Accepted: January 27, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่ได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์แบบ t-test, F-test (One-way ANOVA), Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ ผู้ให้บริการควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พัฒนาทักษะทางด้านโลจิสติกส์ให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างมาตรฐานและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จัดทำประวัติการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ธุรกิจการนำเข้าและส่งออก การขนส่ง

Abstract

This study had four major purposes: 1) to study service quality of an import and export business 2) to study levels of customers satisfaction 3) to compare customer satisfaction with the classification of personal information, and 4) to determine the

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต e-mail: fia_nuknan@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา ดอกเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต e-mail: chinnaso12@gmail.com

relationship between service quality and the service satisfaction (1) towards import and export services of PT Air Cargo Co., Ltd. by using questionnaire as a data collection tool. Data attained was analyzed using statistical application of percentage, mean, t-test, F-test (one-way ANOVA), Pearson moment correlation, and multiple regression analysis.

The result indicated that the overview of service quality and customer satisfaction was at a high level. The service quality correlated to customers satisfaction at a medium level in the same direction with the detail, such as customers confidence, and customers relations which influenced customers satisfaction with statistically significance at .05 level.

The study recommended that administrative officers should provide specialized experts for consulting customers, develop logistics skills of employees in order to (2) provide standard services to customers and increase reliability of service, keep records of customers data, and use customer's data to improve the service quality.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Import and export business, Transportation

บทนำ

ธุรกิจการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หรือ Freight Forwarder เป็นธุรกิจที่มีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในส่วนของการนำเข้าวัตถุดิบที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้าและบริการ รวมไปถึงในส่วนของการส่งออกสินค้าเพื่อจำหน่ายในต่างประเทศที่ล้วนต้องพึ่งพาความช่วยเหลือและการบริการจากธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ คือ การที่ธุรกิจมีทีมงานหรือบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งมีความสมเหตุสมผล เครือข่ายการขนส่งที่ครอบคลุม รวมไปถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และยังคงเลือกใช้บริการของธุรกิจในระยะยาว นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบครบวงจร ยังจะช่วยสร้างโอกาสทางการแข่งขัน และช่วยให้ลูกค้าได้รับการอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น (เกตติวิทย์ สิทธิสุนทรวงศ์, 2561)

ธนาคารโลกได้มีการจัดอันดับดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (International Logistics Performance Index : International LPI) โดยสำรวจความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ของแต่ละประเทศ โดยกลุ่มเป้าหมายหลัก คือผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศและการขนส่งด่วน ทั้งนี้ เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) เกณฑ์ชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ด้านพิธีการศุลกากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งภาครัฐและธุรกิจ 2) เกณฑ์ชี้วัดด้านประสิทธิภาพการให้บริการประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเตรียมการขนส่งระหว่างประเทศ ด้านความตรงต่อเวลาของการบริการ

และด้านระบบติดตามและตรวจสอบสินค้า ผลการจัดอันดับแสดงให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. 2561 ค่า LPI ของประเทศไทยอยู่อันดับที่ 32 จาก 160 ประเทศทั่วโลก ปรับตัวดีขึ้นอย่างมากจากอันดับที่ 45 ในปี พ.ศ. 2559 โดยมีคะแนนอยู่ที่ 3.41 คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้และความพึงพอใจในประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของประเทศที่ดีขึ้นในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยเกณฑ์ชี้วัดที่มีพัฒนาการด้านอันดับมากที่สุด คือ ด้านความตรงต่อเวลาของการบริการ รองลงมาคือ ด้านสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งภาครัฐและธุรกิจและด้านระบบติดตามและตรวจสอบสินค้า (กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2561)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมานี้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าธุรกิจรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ หรือ Freight Forwarder เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อกระบวนการส่งออกและนำเข้าสินค้าเป็นอย่างมาก และยังเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัว และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. เพื่อนำผลจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

กรอบแนวคิดของการวิจัย

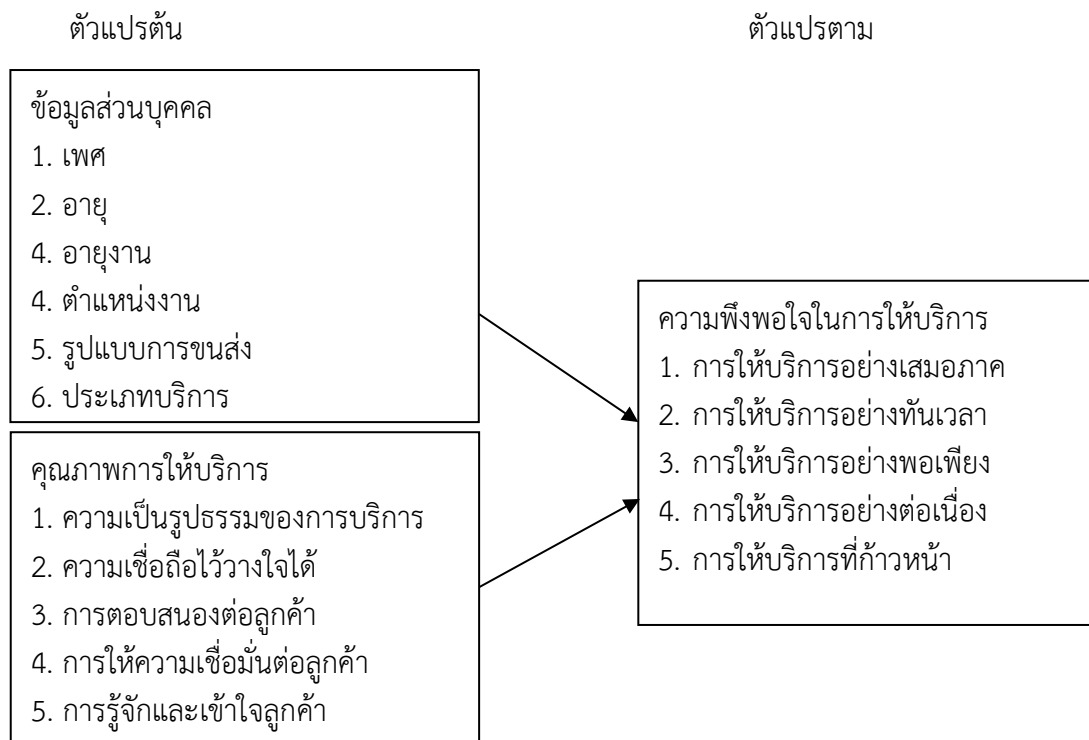


Figure 1 Proposed Framework

สมมติฐาน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
3. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ Millet, (1954) ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive service)

ด้านประชากร และตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ในรอบระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2561– 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม
2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการสอบถาม ในเรื่องเพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน รูปแบบการขนส่ง และประเภทบริการ การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านการนำเข้าส่งออกจำนวน 10 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบัก (Cronbach, 1990, p. 202-204) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยมีเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไปจะตอบแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดนี้จำนวน 10 ชุดกับผู้ให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.99 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

จากนั้นทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการคำนวณค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผลและนำผลที่ได้จากแผนภูมิมาเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) Correlation Coefficient Regression Analysis

ผลการศึกษา

จากข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี ตำแหน่งพนักงาน รูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้เป็นการขนส่งทางอากาศ และเลือกใช้การบริการด้านการนำเข้า

ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

จากการศึกษาข้อมูลระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก

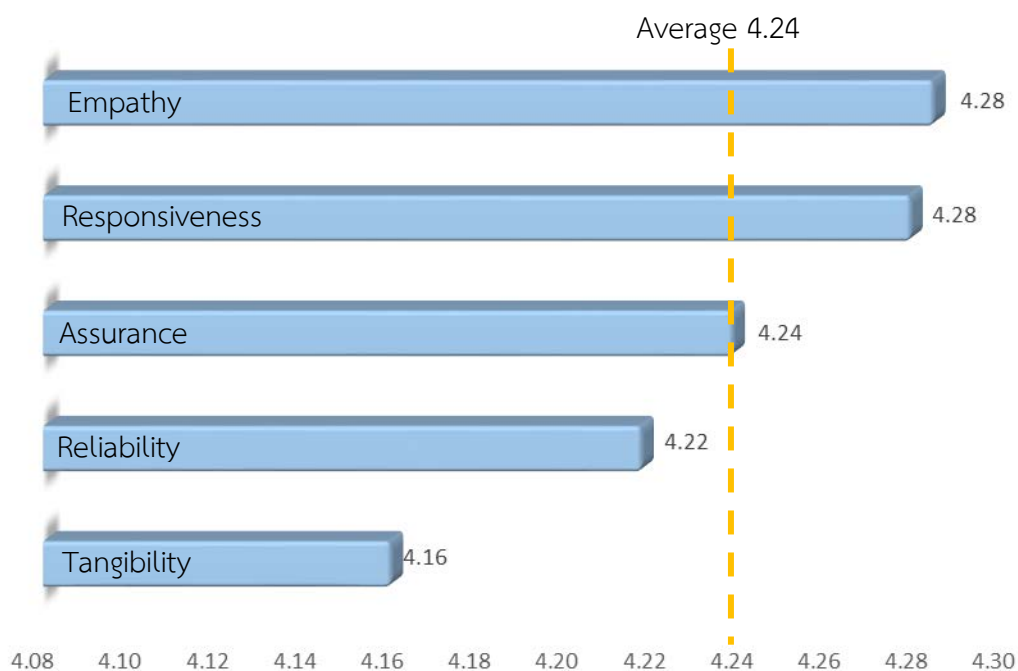


Figure 2 The overview importance level of quality of service of PT Air Cargo

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความสำคัญภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ใน

ระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ในภาพรวมของความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

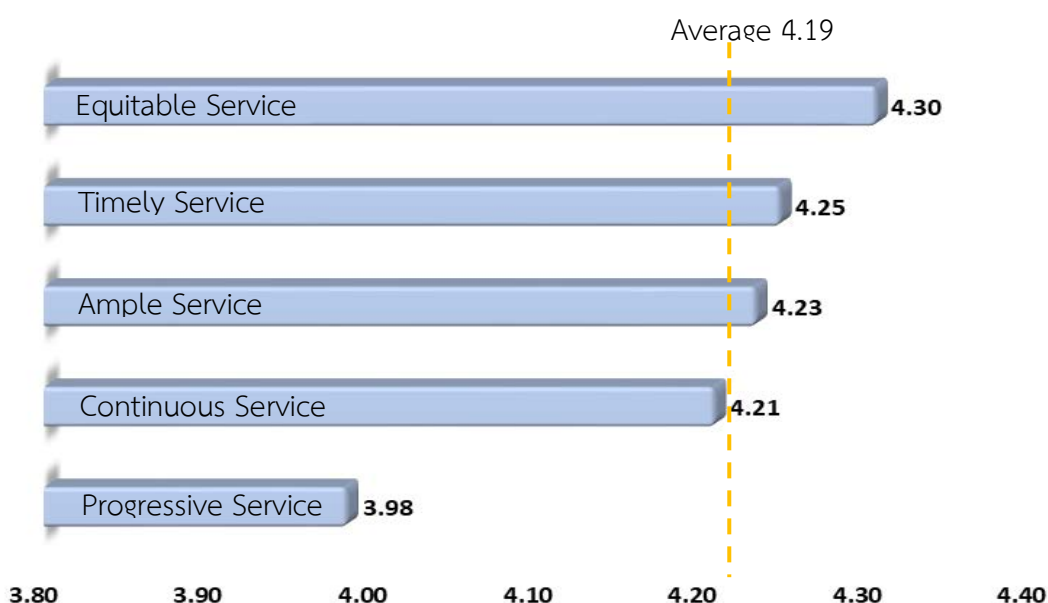


Figure 3 The overview satisfaction of the customer of PT Air Cargo

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ตามลำดับ

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 1 The comparison of customers satisfaction of PT Air Cargo (Male and Female)

Sex	Mean	Std. Deviation	t	Df	Sig.	Test result
Male	4.16	0.432	-0.846	78	0.400	Not difference
Female	4.24	0.319				

*statistically significant at .05

จาก Table 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 2 The comparison of participants in the different ages affecting the customers satisfaction of PT Air Cargo

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.832	4	0.208	1.380	0.249	Not difference
In group	11.308	75	0.151			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคคลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของ บริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 3 The comparison of participants with different working experience affecting the customers satisfaction of PT Air Cargo

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.214	3	0.071	0.455	0.715	Not difference
In group	11.926	76	0.157			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า อายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคคลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 4 The comparison of participants with different job positions affecting the customers satisfaction of PT Air Cargo

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.751	3	0.250	1.670	0.181	Not difference
In group	11.389	76	0.150			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 4: เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รูปแบบการขนส่งที่ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 5 The comparison of the different modes of transportation

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.227	2	0.114	0.734	0.483	Not difference
In group	11.913	77	0.155			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบการขนส่งที่ต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า รูปแบบการขนส่งที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ประเภทการบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 6: The comparison of the different type of services

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.154	1	0.154	1.003	0.320	Not difference
In group	11.984	78	0.154			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 6 เปรียบเทียบประเภทการบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ประเภทการบริการที่ต่างกันความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

Table 7 Relationship analysis of the services quality and customers satisfaction

Services quality	Relationship with customer satisfaction			
	r	Sig	Level of relationship	Rank
Tangibility	.370**	0.001	Low level in the same direction	5
Reliability	.535**	0.000	Medium level in the same direction	3
Responsiveness	.499**	0.000	Medium level in the same direction	4
Assurance	.664**	0.000	High level in the same direction	1
Empathy	.645**	0.000	High level in the same direction	2
Average Overview	.543		Medium level in the same direction	

** statistically significant at .01 (2-tailed)

จาก Table 7 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

Table 8 The comparison of service quality affecting customers satisfaction

Service quality	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Test result
(Constant)	1.118	.312		3.586	.001	
Tangibility	0.081	.056	0.124	1.445	.153	Not affect
Reliability	0.033	.076	0.044	0.428	.670	Not affect
Responsiveness	0.062	.076	0.078	0.823	.413	Not affect
Assurance	0.290	.066	0.396	4.377	.000	Affect
Empathy	0.258	.073	0.352	3.543	.001	Affect

จาก Table 8 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าส่งออกบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (วันพิชิตต์ อรรถศิริ, 2560, น. 364)

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากลูกค้า รายใหญ่ และลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำที่ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีพบว่า ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด (ชญาธิษฐ์ โสรส, 2559, น. 80)

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของบริษัท สยามนิสทรานส์จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อถือได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (สุภาพร แผลมไพศาล, 2556, น. 13)

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการ รถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก (ธนากร ชมโคกรวด, ปฎิมา ประโยชน์อุดมกิจ, และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก, 2561, น. 42)

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการการขนส่ง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) พบว่า คุณภาพการบริการการขนส่งด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (สมพร สุวรรณชลธาร, 2558, น. 545) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา โดยมีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการมากที่สุด (รัตนะ พุทธิรักษา, 2560, น. 131)

คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวิลด์ ฮัท ชิปปิ้ง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในภาพรวม และปัจจัยด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (พรเจริญ แรงฤทธิ์ และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ, 2559, น. 110)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ให้บริการควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านพิธีการศุลกากรขาเข้า-ออกทางเรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านพิธีการศุลกากร ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะทางด้านโลจิสติกส์ให้แก่พนักงาน เช่น การฝึกอบรม Basic Air Tariff หลักสูตรการฝึกอบรมตัวแทนออกของหลักสูตรการขนส่งสินค้าผ่านแดนและพิธีการศุลกากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริการมีมาตรฐานการให้บริการเป็นสากล และเป็นที่ยอมรับ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการต่อไป

2. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ให้บริการควรจัดทำประวัติการให้บริการลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ข้อมูลพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมถึงทำการประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาผู้ใช้บริการจริง แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ควรทำการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อนการให้บริการการขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ และวัดผลความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม อาจทำให้ผู้ใช้บริการสับสนในประเด็นคำถาม ควรเพิ่มเติมการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2561). รายงานดัชนีวัดประสิทธิภาพ ระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ปี 2561. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562. https://www.nesdb.go.th/ewtdl_link.php?nid=7874.
- เกตติวิทย์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2561). มุมมองของ TIFFA ต่อทิศทางการตลาดและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในปี 2018. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562. <http://thai.logistics-manager.com/2018/02/09/tiffa-logistics-seafreight-outlook-2018/>.
- ชญาธิษฐ์ ไสรส. (2559). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธนากร ชมโคกกรวด, ปณิมา ประโยชน์อุดมกิจ, และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก. (2561). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการเชาธ์อีสท์บางกอก*, 4(1), 33-50.
- พรเจริญ แร่งฤทธิ์ และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวลต์ ฮาท ชิปปิ้ง แอน ทรานสปอร์ต. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา*, 9(2), 102-111.
- รัตน์ะ พุทธิรักษา. (2560). คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 124-134.
- วันพิชิตต์ อรรถคดี (2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเช็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชาธ์อีสท์บางกอก.
- สมพร สุวรรณชลธาร. (2558). คุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002). ใน *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรครั้งที่ 2*, 22 ธันวาคม 2558, (น.539-550). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สุภาพร แหลมไพศาล. (2556). คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเชาธ์อีสท์บางกอก.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Millet, J.D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: The Free Press.

การแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์และการใช้ประโยชน์
ของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
The Acquisition of Organic Agriculture Knowledge through
Online Media and Application of Lecturers and Staff
at Maejo University, Chiang Mai Province

พงศ์กฤตน์ ภูริชพิสิฐกร¹ และ ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์²
Pongkrit Purichpisittakorn and Piyawan siriprasertsin

Received: September 11, 2019

Revised: October 21, 2019

Accepted: October 22, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ เพื่อการแสวงหาความรู้เรื่องเกษตรอินทรีย์ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 121 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์และพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ คือ Google และ Facebook เพื่อติดตามข่าวสาร สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ๆ ละ 1-2 ชั่วโมง และใช้ 1-2 สื่อ ณ ที่ทำงาน โดยใช้โทรศัพท์มือถือสืบค้นเรื่องการเพาะปลูกพืชผักอินทรีย์ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น และนำไปใช้ในการสอน มีการแสดงความคิดเห็น การอภิปรายในกลุ่มออนไลน์ และกลับมาดูข้อมูลเดิม มีการดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่อนำไปใช้ และแชร์ต่อเป็นบางครั้ง มีความพึงพอใจ 70-79% ไม่สมัครเป็นสมาชิกและไม่สร้างเนื้อหาเพื่อแชร์ต่อ

2. อาจารย์และพนักงานส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์เพื่อแสวงหาความรู้เรื่องเกษตรอินทรีย์ คือ ใช้ Google และ www.greennet.or.th เพราะง่าย หลากหลาย ทันสมัย ทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้น นำไปใช้ในการตัดสินใจและการทำงาน และนำไปถ่ายทอดโดยใช้ Facebook

3. อาจารย์และพนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อแสวงหาความรู้เรื่องเกษตรอินทรีย์ คือ ไม่พบข้อมูล ข้อมูลไม่น่าเชื่อถือ ขาดแหล่งที่มาของข้อมูล และการแบ่งปันไม่ถูกต้อง และเสนอแนะให้จัดอบรมเรื่องการค้นหาให้อ้างอิงแหล่งที่มา วิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการแบ่งปัน

คำสำคัญ: การแสวงหาความรู้ สื่อออนไลน์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เกษตรอินทรีย์

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัล คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ 50290 เบอร์โทรศัพท์ 085-6169969 e-mail: e.sodiem@gmail.com

² ดอกเตอร์ คณบดีคณะบริหารธุรกิจ ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรคณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เบอร์โทรศัพท์ 083-3379911 e-mail: piyawan_nana@hotmail.com

Abstract

This survey research aimed to explore the behaviors through the online media, the acquisition of knowledge, problems and suggestions related to organic agriculture through the online media of lecturers and staff at Maejo University, Chiang Mai province. The samples were 121 lecturers and staff who were randomized by proportional stratified random sampling. A set of questionnaires was used for data collection and analyzed by using descriptive statistics. Research findings showed that;

1. Most of the respondents acquired knowledge about organic agriculture in their office through online media (Google, Facebook) once or twice per week, 1-2 hours each time. Using smart phone to retrieve data about organic vegetable planting led to higher level of knowledge and understanding for teaching applications. They downloaded the data, expressed opinions, and sometimes forwarded the data in their online group. Most of the respondents (70-79%) were satisfied with their acquisition of knowledge about organic agriculture although they did not apply as a group member nor construct a content for sharing.

2. They preferred to use Google and www.greennet.or.th because it was easy and up-to-date. Online media led to higher level of knowledge which could be used for and working making decision; and they transferred data through Facebook.

3. Problems encountered included needed data could not be found; data were not reliable; lack of sources and references; and incorrect data sharing. The following were suggestions finding data sources or references; a training on data retrieval; and an analysis / comparisons of data before sharing.

Keywords: Knowledge acquisition, Online media, Maejo University, Organic agriculture

ความเป็นมา

สังคมไทยในปัจจุบัน เป็นสังคมที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยร่วมในการผลิตสารสนเทศจึงมีบทบาทในเชิงเศรษฐกิจและการตัดสินใจ และเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคการเกษตร ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ และภาครัฐเองยังได้ให้ความสำคัญด้านเกษตรอินทรีย์ที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางด้านอาหารและมีผลเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ รวมไปถึงการขับเคลื่อนประเทศ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, น. 20)

ดังนั้น การแสวงหาความรู้สารสนเทศทางด้านเกษตรอินทรีย์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับสื่อ ด้านการแสวงหาข่าวสาร กระบวนการที่ผู้รับสาร สนใจใคร่ทราบเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ และแสวงหาข่าวสารนั้นจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์

สื่อสังคม ดังนั้นการแสวงหาข่าวสาร (Information-seeking) จึงเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้สื่อและเนื้อหาข่าวสารอย่างไร และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น โดยภาครัฐ ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา จึงเป็นหน่วยงานสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ อุตสาหกรรมการเกษตร ตลอดจนอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง (จารุชา เซารักรวิญญู, 2548, น. 30)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรม การแสวงหา ปัญหาและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เรื่องเกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์ของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในการนำความรู้ทางด้านเกษตรอินทรีย์ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน ให้คำแนะนำ และนำไปสู่การปฏิบัติในฐานะที่เป็นอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นหนักทางด้านการเกษตรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์ของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์ของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

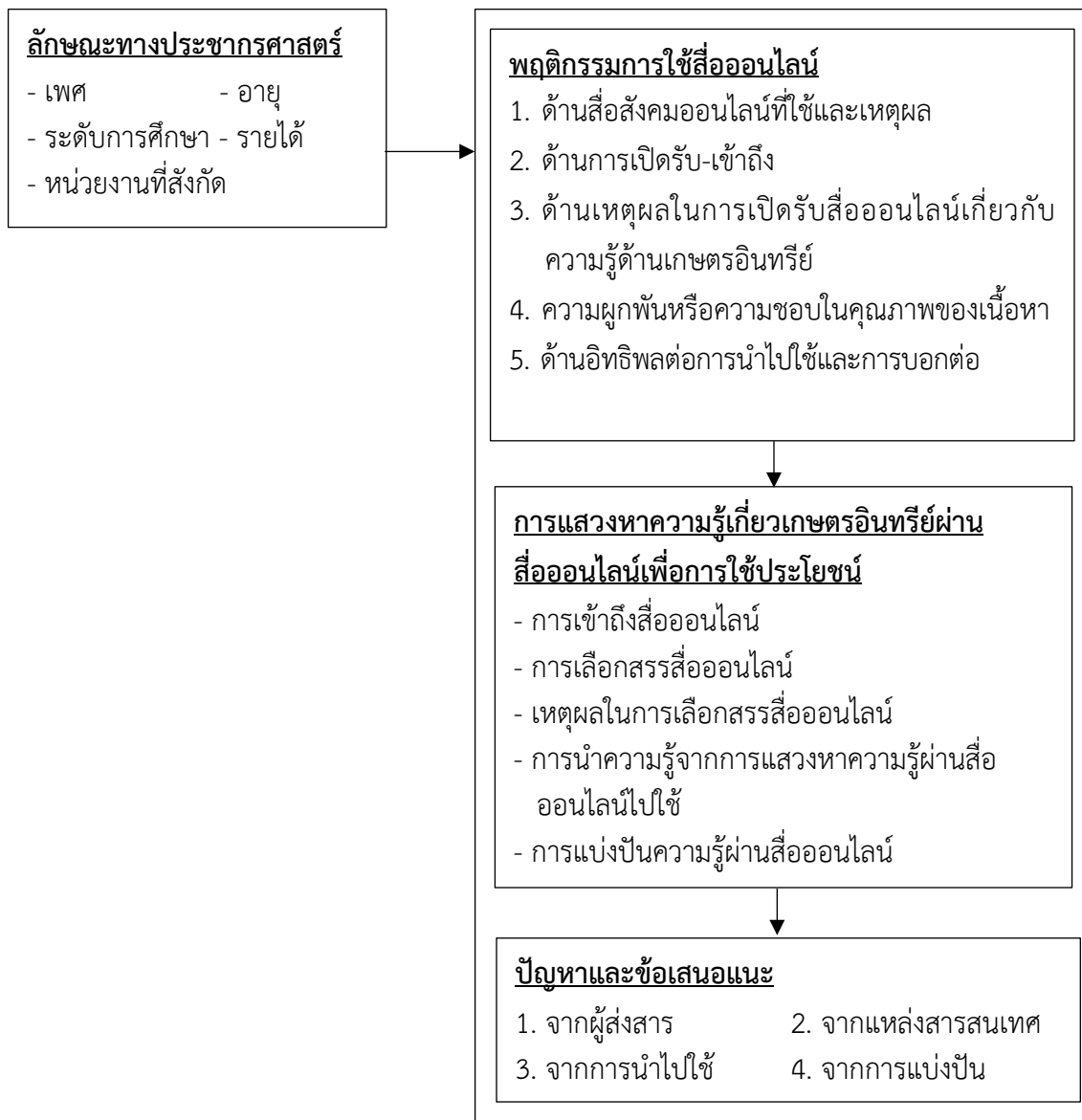
ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ศึกษาการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์และการใช้ประโยชน์ของอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยด้านการเปิดรับ-เข้าถึง (Exposure) ด้านเหตุผลในการเปิดรับสื่อออนไลน์เกี่ยวกับความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ ความผูกพันหรือความชอบในคุณภาพของเนื้อหา (Engagement) และด้านอิทธิพลต่อการนำไปใช้และการบอกต่อ (Influence and action) และศึกษาการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์ โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีการแสวงหาความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ 5 ขั้นตอน คือ การเข้าถึงสื่อออนไลน์ (Access) การเลือกสรรสื่อออนไลน์ (Consideration) เหตุผลในการเลือกสรรสื่อออนไลน์ (Reason for consideration) การนำความรู้จากการแสวงหาความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ไปใช้ (Application) และการแบ่งปันความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (Share) และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาในการใช้สารสนเทศจากสื่อออนไลน์ คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านการนำไปใช้ และด้านการแบ่งปัน

ด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,533 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 121 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2561 ถึง เดือนพฤษภาคม 2562

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,533 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 121 คน ตามจำนวนในตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน สิริวันทน ชัยญาณะ, 2532, น. 139-140) และได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ดังนี้

1. เทียบสัดส่วนอาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,533 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน

2. คำนวณจำนวนตัวอย่างอาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วน เช่น อาจารย์และพนักงานคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 73 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ $(73 \times 121) / 1,533 = 6$ คน

3. คำนวณจำนวนตัวอย่างอาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วน เช่น อาจารย์และพนักงานคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 45 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ $(45 \times 6) / 73 = 4$ คน และพนักงานคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 28 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ $(28 \times 6) / 73 = 2$ คน

4. คำนวณจำนวนตัวอย่างเช่นนี้กับประชากรทุกหน่วยงาน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีคำถามแบบปลายปิด (Close-ended form) และปลายเปิด (Open-ended form)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 23 เพื่อการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย และการอภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์

1.1 ด้านสื่อออนไลน์และเหตุผลที่ใช้

อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 18.5 ใช้ Facebook โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 20.6 ใช้ Google เพื่อการสืบค้นข้อมูล และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 20.2 ใช้ Facebook เพื่อการติดตามข่าวสาร โดยอาจารย์ใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูล และพนักงานใช้เพื่อการติดตามข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับเมฆิยา ญาณจินดา (2558, น. 81) ที่ศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสังคมออนไลน์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในกรุงเทพมหานครและพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการติดตามข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์เป็นประจำ

1.2 ด้านการเปิดรับ-เข้าถึงสื่อ

1.2.1 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 38.0 เข้าชมสื่อ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.9 เข้าชม 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 45.5 เข้าชม 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับภาณุวัฒน์ กองราช (2554, น. 122) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย กรณีศึกษา Facebook และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอัตราการใช้บริการ 1 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีการเข้าชม 1 - 2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยอาจารย์และพนักงานเข้าชม 1 - 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และสอดคล้องกับพรณิการ์ พุ่มจันทร์, นุชจริย หงษ์เหลี่ยม, และพัชดาพรรณ อุดมเพชร (2558, น. 27) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาแพทย์ระดับปรีคลินิกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และพบว่า นักศึกษาแพทย์ระดับปรีคลินิก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีปริมาณระยะเวลาที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยรวมอยู่ที่ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน และสอดคล้องกับปณิชา นิติพรมงคล (2554, น. 7) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า คนวัยทำงานส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน

1.2.2 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ มีการเข้าชมสื่อออนไลน์ ที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของ NECTEC (2551 อ้างถึงใน Marketing Oops, 2552) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ของคนไทย ปี 2008 และพบว่า คนไทยนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.9 ของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด

1.2.3 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.6 ใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือในการเข้าชม โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.5 ใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 44.2 ใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือในการเข้าชม ซึ่งสอดคล้องกับพัชรกุล เพ็ชรประยูร (2558, น. 7-8) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และนิตยสารออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า โทรศัพท์มือถือ เป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้สะดวก ง่ายต่อการใช้งาน สามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่

1.2.4 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เข้าชมเนื้อหา เรื่องการทำเกษตรอินทรีย์ โดยอาจารย์เข้าชมเนื้อหาเรื่องอาหารปลอดภัย และพนักงานเข้าชมเนื้อหา เรื่องการทำเกษตรอินทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับรัตติยาพร ปราชญาวงศ์ และประภัสสร เกียรติสุรนนท์ (2560, น. 1511) ที่ศึกษาความต้องการความรู้และการสนับสนุนในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเกษตร ของผู้นำชุมชนในอำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู และพบว่า ผู้นำชุมชนมีความต้องการความรู้ทาง การเกษตรในระดับมาก โดยต้องการความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าใช้งานโปรแกรม Facebook การเข้าใช้งานโปรแกรม LINE เพื่อค้นหาคลิปวิดีโอความรู้ทางการเกษตร การสืบค้นข้อมูลการเกษตร โดยใช้ Google การใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการเกษตร และมีความต้องการสนับสนุนการใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อการเกษตรในระดับมาก

1.2.5 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.5 ไม่สมัครเป็นสมาชิกเพื่อการเข้าชมและติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 สมัครเป็นสมาชิกในบางครั้ง และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 50.6 ไม่สมัครเป็นสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับศุภชานนท์ วนภู, ชีระศักดิ์ สังข์ศรี, และนริศ มิ่งโมรา (2560, น. 435) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกแฟนเพจบ้านมะขามเทศดอนสระจันทร์ จังหวัดนครราชสีมา และพบว่า ผู้ใช้สื่อออนไลน์สมัครสมาชิกเพื่อติดตามข่าวสารในระดับมาก

1.2.6 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.6 เข้าชม 1 – 2 สัปดาห์ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.5 ไม่มีความแน่นอนในการเข้าชมสื่อ และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 27.3 เข้าชม 1 – 2 และ 5 – 6 สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (2560) ที่ได้เขียนบทความออนไลน์ด้านเกษตรยุคดิจิทัลไว้ว่า

“ธรรมชาติกับ IT ไม่ใช่เรื่องไกลกันอีกต่อไป เพราะสื่อออนไลน์ได้กลายเป็นศูนย์รวมความรู้และสังคมเกษตรที่ขับเคลื่อนนวัตกรรมการเกษตร ทำให้เกิดการเรียนรู้เทคนิคการเกษตรจากกันและกันได้อย่างง่ายดาย แม้อยู่คนละอำเภอ คนละจังหวัด คนละประเทศ เมื่อก่อนเทคโนโลยี IoT การเกษตรอาศัยความรู้เฉพาะทาง เป็นศาสตร์ของวิศวกรคอมพิวเตอร์ ช่างกล ช่างยนต์ และนักวิจัย แต่ปัจจุบันโลกออนไลน์ของเราเปิดกว้างให้ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของห้องเรียนเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ทางเกษตรจึงเป็นความรู้ที่เกษตรกรทุกคนนำมาใช้ได้”

1.2.7 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.7 มีวัตถุประสงค์ที่เข้าชมเพื่อการสืบค้นความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.3 นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 32.5 ใช้เพื่อหาความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์เพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี (2558, น. 389) ที่ได้เขียนบทความในวารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูฏา เกี่ยวกับสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษา และสอดคล้องกับ เพียรสัน (2554 อ้างถึงใน ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี, 2558, น. 384) ที่ได้รายงานผลสำรวจการใช้สื่อสังคมของครูผู้สอนในระดับอุดมศึกษาประมาณ 2,000 แห่ง ในเดือนเมษายน 2554 จาก Blog “เ็ดดดูเดมิค (edudemic.com)” และสรุปได้ว่าครูผู้สอนร้อยละ 57 นิยมใช้ Facebook ในด้านส่วนตัวและครูผู้สอน ร้อยละ 30 ใช้ Facebook ในด้านวิชาชีพ จึงสามารถสรุปได้ว่า สื่อออนไลน์เป็นแหล่งความรู้ที่อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการเรียนรู้

1.3 ด้านเหตุผลต่อการเปิดรับสื่อออนไลน์ที่เกี่ยวกับความรู้เกษตรอินทรีย์

อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.0 เข้าชมสื่อออนไลน์ที่เกี่ยวกับความรู้เกษตรอินทรีย์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการเรียนรู้ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.4 เข้าชมเพื่อการวิจัยและการเติบโตทางวิชาการ และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 29.7 เข้าชมเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับจุฑารัตน์ ศราวุฒวงศ์, ขจร ฝ่ายเทศ, ดวงแก้ว เงินพูนทรัพย์, และ วัลลภา จันทรี (2560, น. 21) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้สื่อ

สังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้โดยการดาวน์โหลดสื่อการสอน และสอดคล้องกับธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี (2558, น. 389) ที่ได้เขียนบทความในวารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เกี่ยวกับการสังคมออนไลน์เพื่อการศึกษา ดังนี้ การประยุกต์ใช้งาน Facebook เพื่อการเรียนการสอน พบแหล่งการเรียนรู้ที่ได้ผลลัพธ์จากการค้นหาข้อมูลใน Google โดยพบลิงค์แหล่งเรียนรู้ที่สร้างจาก Facebook เพื่อการเรียนรู้หรือเพื่อการศึกษา 922 ล้านรายการ และเมื่อทำการค้นหาแหล่งเรียนรู้ใน Google พบแหล่งการเรียนรู้ 173 ล้านรายการ ทำให้เห็นได้ว่าการนำ Facebook ไปประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษาและเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ มากมาย ยิ่งกว่าไปนั้น Facebook ได้เป็นสื่อสังคมยอดนิยมสำหรับครูผู้สอน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับเพียรสัน (2554 อ้างถึงใน ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี, 2558, น. 384) ที่ได้รายงานผลสำรวจการใช้สื่อสังคมของครูผู้สอนในระดับอุดมศึกษาประมาณ 2,000 แห่งในเดือนเมษายน 2554 จาก Blog “เอดดูเดมิก (edudem.com)” และสรุปได้ว่าครูผู้สอน ร้อยละ 57 นิยมใช้ Facebook ในด้านส่วนตัว และครูผู้สอนร้อยละ 30 ใช้ Facebook ในด้านวิชาชีพ

1.4 ด้านความผูกพันหรือความชอบในคุณภาพของเนื้อหา

1.4.1 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.9 แสดงความคิดเห็นเป็นบางครั้ง โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.9 แสดงความคิดเห็นเป็นบางครั้ง และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 67.5 แสดงความคิดเห็นเป็นบางครั้งเช่นกัน และอาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อภิปรายในกลุ่มออนไลน์เป็นบางครั้ง โดยอาจารย์และพนักงานอภิปรายในกลุ่มออนไลน์เป็นบางครั้งเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับพิชญะภาคย์ พิพิธพัฒน์ไพสิฐ และกุลธิดา ท้วมสุข (2559, น. 16) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และทำการแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อประเด็นที่ตนสนใจใน ระบบ จะเห็นได้ว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์มีศักยภาพเพียงพอต่อการประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการทำงานในองค์กร โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งแต่ละแห่งมีวิทยาเขตและคณะกระจายกันอยู่ หลายพื้นที่ห่างไกลกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และความรู้ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

1.4.2 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.8 กลับมาดูข้อมูลข่าวสารเดิมเป็นบางครั้ง โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.7 กลับมาดูข่าวสารเดิมทุกครั้ง และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 53.2 กลับมาดูข้อมูลข่าวสารเดิมเป็นบางครั้ง และส่วนใหญ่ร้อยละ 16.4 เข้าดูเรื่องการเพาะปลูกพันธุ์พืชผักอินทรีย์ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 18.8 เข้าดูเรื่องงานวิจัยและบทความทางวิชาการ และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 17.6 เข้าดูเรื่องการเพาะปลูกพืชพันธุ์อินทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับ Gillin and Schwartzman (2011 อ้างถึงใน กฤตยา พงษ์ศรีธาสิน, 2558 , น. 43) ที่ศึกษาความผูกพันของผู้บริโภคการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในเขตภาคีเจริญ และพบว่า ระดับความผูกพันจะเป็นการวัดผลที่อยู่ในระดับขั้นที่สูงกว่าระดับการตระหนักรู้ที่มี

การวัดผลแบบผิวเผินจากการวัดผ่านอันดับของเว็บ (Web visibility rating) หรือจำนวนเพจวิว (Pageview) หรือจะวัดจากจำนวนผู้บริโภคนที่เข้าชม (Unique visitors) แต่ไม่มีการวัดการเข้าร่วมกิจกรรมกับตราสินค้าของผู้บริโภค ส่วนระดับความผูกพันนั้นจะมีการวัดที่ลึกซึ้งกว่า จะเห็นได้จากการวัดระยะเวลาที่ผู้บริโภคเข้าชม (Time spent on site) หรืออาจจะวัดจากจำนวนหน้าเว็บที่ผู้บริโภคเข้าชม (Pages per visit) รวมไปถึงการวัดจากการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตราสินค้า (Comments) หรือจำนวนที่ผู้บริโภคเข้าร่วมกิจกรรม (Contest entries) หรือการที่ผู้บริโภคมีการกลับเข้ามาชมหน้าเว็บซ้ำ ๆ (Return visits) จะเห็นได้ว่าการวัดผลในระดับความผูกพันนี้จะเป็นการวัดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับการสื่อสารของตราสินค้ามากกว่า ส่วนการวัดผลในระดับสุดท้าย ระดับของความมีอิทธิพลจะเป็นการวัดโดยมองในแง่ของการส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้จากการที่ผู้บริโภคมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลอื่น ๆ (Share)

1.5 ด้านอิทธิพลต่อการนำไปใช้และการบอกต่อ

1.5.1 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่พึงพอใจร้อยละ 70 – 79 โดยอาจารย์พึงพอใจร้อยละ 60 – 69 และพนักงานพึงพอใจร้อยละ 70 – 79 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของสื่อออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานเพื่อศึกษาหาความรู้ทางด้านเกษตรได้เป็นอย่างดี

1.5.2 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.4 มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.8 มีแหล่งความรู้ที่สามารถอ้างอิงได้เพิ่มขึ้น และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 36.4 มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบทมุล บุญส่ง (2561, น. 2883) ที่ศึกษาสื่อสังคมกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 และพบว่า สื่อสังคมมีอิทธิพลอย่างมากสำหรับการศึกษาโดยมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สังคมไทยในปัจจุบันได้นำสื่อสังคมเข้ามามีบทบาท สร้างแรงผลักดันต่อการอยากรู้ อยากเรียน และสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ผู้เรียนสามารถสร้างความเข้าใจ สร้างแนวคิด เรื่องที่จะเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน กิจกรรมการเรียนรู้ที่อาศัยประสบการณ์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน สิ่งแวดล้อม และผู้สอน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างถาวร ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นทักษะการคิด การแก้ไขปัญหา ที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ ในชีวิตประจำวันอย่างรอบด้านให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

1.5.3 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.9 ดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อเก็บไว้เป็นบางครั้ง โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 ดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อเก็บไว้ทุกครั้ง และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 81.8 ดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อเก็บไว้เป็นบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับรสสุคนธ์ อุดมศรี, ชุมภู เมืองคลี, ศิริรัตน์ น้ำจันทร์, และชไมพร ตะเภาทอง (2559, น. 82) ที่ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการผลการสืบค้นในรูปเอกสารฉบับเต็ม เพื่อทำการดาวน์โหลดข้อมูลและบันทึกข้อมูลเก็บไว้

1.5.4 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.5 นำข้อมูลไปใช้เป็นบางครั้ง โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.5 นำข้อมูลไปใช้เป็นทุกครั้ง และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 85.7 นำข้อมูลไปใช้เป็นบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับรสสุคนธ์ อุดมศรี และคนอื่นๆ (2559,

น. 82) ที่ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นำข้อมูลที่ดาวน์โหลดเก็บไว้ไปอ่านภายหลังเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา

1.5.5 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.3 นำข้อมูลจากการค้นหาไปเผยแพร่หรือแชร์ต่อเป็นบางครั้ง โดยอาจารย์และพนักงานนำข้อมูลจากการค้นหาไปเผยแพร่หรือแชร์ต่อเป็นบางครั้งเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับตฤณธวัช วงษ์ประเสริฐ และกุลทิพย์ ศาสตระรุจิ (2559, น. 43) ที่ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานเฟซบุ๊ก (Facebook) ของวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแชร์ข้อมูล บทความ ข่าวสาร รูปภาพ และวิดีโอ รวมถึงโพสต์ต่าง ๆ

1.5.6 อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.9 ไม่สร้างเนื้อหาเพื่อเผยแพร่หรือแชร์ต่อ โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.5 สร้างเนื้อหาเพื่อเผยแพร่หรือแชร์ต่อเป็นบางครั้ง และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 80.5 ไม่สร้างเนื้อหาเพื่อเผยแพร่หรือแชร์ต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสิริชัย ดีเลิศ และ เยาวลักษณ์ รวมอยู่ (2560, น. 1430) ที่ศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อินสตาแกรม เพื่อสร้างความสำเร็จในการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าของธุรกิจ และพบว่า ส่วนใหญ่เลือกการติดตามที่สนใจ และเลือกใช้สื่อแต่ละประเภทแตกต่างกันไป เลือกใช้สื่อเฟซบุ๊กทั้งการรับรู้ข้อมูลร่วมแสดงความคิดเห็น แชร์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ส่วนไลน์เลือกที่จะรับข้อมูลอย่างเดียว และอินสตาแกรม เลือกที่จะรับข้อมูลและนำเสนอข้อมูล และส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการแชร์ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเลือกรับข้อมูลตามกระแสนิยม ความชอบส่วนตัว และความสนใจ ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคมีความสนใจในการอ่านข้อคิดเห็นและบทวิจารณ์ และรูปภาพสินค้า ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ข้อมูลออนไลน์มีพฤติกรรมที่ไม่สร้างเนื้อหาเพื่อเผยแพร่หรือแชร์ต่อ และแชร์เนื้อหาที่ค้นพบโดยทำการแชร์เนื้อหาต่อเป็นบางครั้ง

2. การแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อการใช้ประโยชน์

อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 20.4 เข้าถึงโดยใช้ Google เพราะค้นหาได้ง่าย มีข้อมูลที่หลากหลาย ทันต่อเหตุการณ์/ทันสมัย ทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจและการทำงาน และนำไปถ่ายทอดให้กับผู้อื่นผ่าน Facebook ซึ่งสอดคล้องกับเว็บไซต์ของ IOT Analytics (2017 อ้างถึงใน เว็บไซต์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ภูมิศาสตร์กรุงเทพมหานคร, 2558) ที่สำรวจและจัดอันดับเว็บไซต์ โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มีผู้ใช้งานบนอินเทอร์เน็ตยอดนิยมหลักและพบว่าเว็บไซต์ที่ถูกใช้เพื่อค้นหาอันดับที่ 1 คือ Google และสอดคล้องกับการจัดอันดับเว็บไซต์ลงทุนแมน (2018) ที่พบว่าเว็บไซต์ที่คนไทยเข้าชมมากที่สุดคือ Google โดยการใช้งานเว็บไซต์ค้นหาข้อมูล (Search engine) อยู่ในลักษณะการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการค้นหา แล้วจึงนำข้อมูลนั้นมาปรับประยุกต์ใช้ รวมถึงการนำไปเผยแพร่และบอกต่อโดยผ่านสื่อออนไลน์ เฟซบุ๊ก ส่งผลให้เกิดสังคมเครือข่ายในการส่งต่อองค์ความรู้ และการแบ่งปันความรู้บนเว็บไซต์ อาทิ www.greenet.or.th, www.organic.mju.ac.th, www.kehakaset.com, www.puechkaset.com,

www.organicfarm thailand.com, www.foodnetworksolution.com, www.thaitambon.com, www.acfs.go.th, https://vegetweb.com, www.greennet.or.th, www.acfs.go.th และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Van Zolingen, Streumer, and Stooker (2006, p. 217-242) ที่พบว่า การแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้เกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านการสร้างเครือข่าย และสอดคล้องกับ ดลฤดี ศรีมันตะ (2561, น. 179) ที่ศึกษาการแสวงหาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และการแสวงหาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

3. ปัญหาจากผู้ส่งสารและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์

3.1 ปัญหาจากผู้ส่งสารและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์อันเนื่องมาจากผู้ส่งสาร คือ การค้นหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ และมีข้อเสนอแนะให้จัดอบรมเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศ ส่วนอาจารย์มีปัญหาเพราะขาดทักษะในการค้นหา และมีข้อเสนอแนะให้จัดอบรมการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ส่วนพนักงานมีปัญหาเพราะการค้นหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ และมีข้อเสนอแนะให้จัดอบรมเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศ และสอดคล้องกับ อรุณรัตน์ เชื้อบาง และประภาส พาวินันท์ (2559, น. 109) ที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และพบว่า นักข่าวส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ และนักข่าวขาดความรู้และทักษะในการค้นหาข้อมูล

3.2 ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์อันเนื่องมาจากแหล่งสารสนเทศ คือ แหล่งสารสนเทศขาดความน่าเชื่อถือ และมีข้อเสนอแนะให้มีการอ้างอิงแหล่งข้อมูล ส่วนอาจารย์มีปัญหาเพราะแหล่งสารสนเทศขาดความน่าเชื่อถือ และมีข้อเสนอแนะให้มีการอ้างอิงแหล่งข้อมูล ส่วนพนักงานมีปัญหาเพราะแหล่งสารสนเทศขาดการจัดหมวดหมู่ที่ดี และมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดหมวดหมู่ในเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณรัตน์ เชื้อบาง และประภาส พาวินันท์ (2559, น. 111) ที่ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และพบว่า นักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับตีพิมพ์ ฉบับออนไลน์ และไทยรัฐทีวีส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากศูนย์หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ อินเทอร์เน็ต และบุคคลหรือแหล่งข่าว นักข่าวส่วนใหญ่มีความต้องการภูมิหลังของเหตุการณ์มากที่สุด และใช้สารสนเทศเพื่อหาประวัติของแหล่งข่าวและหน่วยงานที่จะไปสัมภาษณ์ และเตรียมคำถามก่อน

การสัมภาษณ์มากที่สุด นักข่าวส่วนใหญ่ ประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ

3.3 ปัญหาจากการนำไปใช้และข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์อันเนื่องมาจากการนำไปใช้ คือ ขาดแหล่งที่มาและอ้างอิง และมีข้อเสนอแนะให้มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล ส่วนอาจารย์มีปัญหาเพราะสารสนเทศขาดแหล่งที่มาและอ้างอิง และมีข้อเสนอแนะให้วิเคราะห์ข้อมูลก่อนนำไปใช้ ส่วนพนักงานมีปัญหาสารสนเทศเพราะขาดการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนนำไปใช้ และมีข้อเสนอแนะให้มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับดวงใจ วงษ์เศษ (2556, น. 98) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์มีขันธ์ มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย - แปซิฟิก และพบว่า อาจารย์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ขาดทักษะในการเลือกและประเมินสารสนเทศก่อนนำไปใช้ประโยชน์

3.4 ปัญหาจากการแบ่งปันและข้อเสนอแนะในการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์ผ่านสื่อออนไลน์

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการแสวงหาความรู้เกษตรอินทรีย์อันเนื่องมาจากการแบ่งปัน คือ ข้อมูลไม่ถูกต้อง และมีข้อเสนอแนะให้มีการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการแบ่งปัน ส่วนอาจารย์มีปัญหาเพราะสารสนเทศไม่ถูกต้อง และมีข้อเสนอแนะให้แบ่งปันเฉพาะส่วนที่มีประโยชน์ และพนักงานมีปัญหาเพราะสารสนเทศไม่ถูกต้อง และมีข้อเสนอแนะให้มีการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการแบ่งปัน ซึ่งสอดคล้องกับดวงใจ วงษ์เศษ (2556, น. 98) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์มีขันธ์ มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย - แปซิฟิก และพบว่า อาจารย์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ขาดทักษะในการเลือกและประเมินสารสนเทศก่อนนำไปใช้ประโยชน์และการแบ่งปัน และสอดคล้องกับอรุณรัตน์ เชื้อบาง และประภาส พาวินันท์ (2559, น. 113) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ผลการวิจัยพบว่า นักข่าวส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะส่งผลต่อการนำไปเผยแพร่หรือนำเสนอต่อสาธารณชนทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์ เนื่องจากเป็นองค์กรที่ต้องนำเสนอข้อมูลและมีผู้ต้องรับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงาน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

1. อาจารย์และพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ คือ ใช้ Google และ Facebook เพื่อติดตามข่าวสาร สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ๆ ละ 1-2 ชั่วโมง และใช้ 1-2 สื่อ ณ ที่ทำงาน โดยใช้โทรศัพท์มือถือ สืบค้นเรื่องการเพาะปลูกพืชผักอินทรีย์ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น นำไปใช้ในการสอน มีการแสดงความคิดเห็น อภิปรายในกลุ่มออนไลน์ และกลับมาดูข้อมูลเดิม มีการดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่อนำไปใช้ และแชร์ต่อเป็นบางครั้ง มีความพึงพอใจ 70-79% ไม่สมัครเป็นสมาชิกและไม่สร้างเนื้อหาเพื่อแชร์ต่อ

2. อาจารย์และพนักงานส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์เพื่อแสวงหาความรู้เรื่องเกษตรอินทรีย์ คือ ใช้ Google และ www.greennet.or.th เพราะง่าย หลากหลาย ทันสมัย ทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้น นำไปใช้ในการตัดสินใจและการทำงาน และนำไปถ่ายทอดโดยใช้ Facebook

3. อาจารย์และพนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์เพื่อแสวงหาความรู้เรื่องเกษตรอินทรีย์ คือ ไม่พบข้อมูล ข้อมูลไม่น่าเชื่อถือ ขาดแหล่งที่มาของข้อมูล และการแบ่งปันไม่ถูกต้อง และเสนอแนะให้จัดอบรมเรื่องการค้นหาให้อ้างอิงแหล่งที่มา วิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการแบ่งปัน

ข้อเสนอแนะ

1. อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ควรตรวจสอบเนื้อหาข่าวสารจากแหล่งอ้างอิงอื่น ๆ ด้วย ควรรวบรวมข่าวสารอย่างมีวิจารณญาณ พยายามเลือกเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ และอาศัยประสบการณ์ส่วนตัวในการวิเคราะห์ข่าวสารเพื่อให้ได้เนื้อหาข่าวสารที่ถูกต้องและทันสมัย

2. อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ควรเลือกข่าวสารที่มีประโยชน์ มีสาระ เหมาะสมกับการใช้ประยุกต์ใช้

3. อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ควรวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลายตรวจสอบทั้งแหล่งเว็บไซต์ ผู้เขียน และความสอดคล้องกับข้อมูลในเว็บอื่น ๆ ด้วย

4. อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนก่อนที่จะนำไปแบ่งปันให้กับผู้อื่น โดยระบุแหล่งอ้างอิงด้วย

5. อาจารย์และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ควรใช้ประสบการณ์และความรู้ที่ได้รับมา

6. มหาวิทยาลัย ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล ควรแนะนำแหล่งฐานข้อมูลเรื่องการทำเกษตรอินทรีย์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลตามสายงานหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- กฤตยา พงษ์ศรีทาสสิน. (2558). ความผูกพันของผู้บริโภคการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในเขตภาคใต้. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสยาม.
- จารุชา เชาว์วรวิญญู. (2548). บทบาทหน้าที่ของผู้ซื้อสื่อโทรทัศน์ในยุคปัจจุบัน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ ศรีวณะวงศ์, ขจร ฝ้ายเทศ, ดวงแก้ว เงินพูนทรัพย์, และวัลลภา จันทรี. (2560). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 10(2), 15-29.
- ดลฤดี ศรีมันตะ. (2561). การแสวงหาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต, 12(2), 177-219.
- ดวงใจ วงษ์เศษ. (2556). พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์มิชชั่น มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย – แปซิฟิก. วารสารสุทธิปริทัศน์, 27(82), 97-112.
- ตฤณธวัช วงษ์ประเสริฐ และกุลทิพย์ ศาสตรระจุ. (2559). ทักษะและพฤติกรรมการใช้งานเฟซบุ๊ก (Facebook) ของวัยทำงานใน กรุงเทพมหานคร. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม นิด้า, 3(2), 29-46.
- ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี. (2558). สังคมออนไลน์เพื่อการศึกษา. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 4(2), 381-391.
- นฤมล บุญส่ง. (2561). สื่อสังคมกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21. Veridian E-Journal Silpakorn University, 1(11), 2873-2885. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/124218/94218>
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (2560). เกษตรยุคดิจิทัล, สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562. <http://www.catcsr.com/?p=4346>.
- ปณิชา นิตพรมงคล. (2554). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- พรธินันท์ พุ่มจันทร์, นุชจริย หงส์เหลี่ยม, และพัชราพรรณ อุดมเพชร. (2558). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาแพทย์ระดับปรีคลินิกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. เวชบัณฑิตศิริราช, 8(1), 27-35.

- พัชรกุล เพ็ชรประยูร. (2558). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์และนิตยสารออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชัญภาคย์ พิพิธพัฒน์ไพสิฐ และกุลธิดา ท้วมสุข. (2559). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 9(1), 1-22.
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษา Facebook. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธิยา ญาณจินดา. (2558). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งผ่านสังคมออนไลน์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รสสุคนธ์ อุดมศรี, ชุมภู เมืองคลี, ศิริรัตน์ น้ำจันทร์, และชไมพร ตะเภาทอง. (2559). การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วารสารสารสนเทศ. 15(2), 82-91.
- รัตติยาพร ปราชญาวงศ์ และประภัสสร เกียรติสุนนท์. (2560). ความต้องการความรู้และการสนับสนุนในการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการเกษตรของผู้นำชุมชนในอำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. เกษตร, 45(ฉบับพิเศษ 1), 1509-1514.
- ลงทุนแมน. (2018). เว็บไซต์ไหน คนไทยเข้าบ่อยสุด?, สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2562. <http://longtunman.com/4086>.
- ศุภชานันท์ วณู, ธีระศักดิ์ สังข์ศรี, และนริศ มิ่งมอรา. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกแฟนเพจบ้านมะขามเทศดอนสระจันทร์ จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่. 9(6), 430-444.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์กรุงเทพมหานคร. (2558). 10 อันดับการประยุกต์ใช้ Internet of Things, สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2562. http://www.bangkokgis.com/bangkokgis_2008/system_file/-t1439539799.pdf.
- สิริชัย ดีเลิศ และเยาวลักษณ์ รวมอยู่. (2560). การใช้สื่อสังคมออนไลน์อินสตาแกรมเพื่อสร้างความสำเร็จในการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าของธุรกิจ. Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10(1), 1422-1438. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2562. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/89246/70224>.
- สิริวันทน ชัยญาณะ. (2532). สถิติและการวิจัยเบื้องต้น. เชียงใหม่: วิทยาลัยครูเชียงใหม่.
- อรุณรัตน์ เชื้อบาง และประภาส พาวันนัท. (2559). พฤติกรรมสารสนเทศของนักข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. วารสารมนุษยศาสตร์ ฉบับบัณฑิตศึกษา, 5(2), 109-117.

- Marketing Oops. (2552). พฤติกรรมการใช้ Internet ของคนไทย ปี 2008. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2562.
<https://www.marketingoops.com/reports/research/internet-behavior/>
- Van Zolingen, S.J., Streumer, J.N., & Stooker, M. (2006). *Changing Organization: Knowledge Management and Human Resource Management. In Work-Related Learning*. London: Springer.

การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของ
พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช
บรมนาถบพิตร เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา
ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม

Use of Learning Model by “Learn Wisely Concept” in Accordance
with the Royal Initiative of His Majesty the King Maha Bhumibol
Adulyadej the Great to Develop Learning Achievement of
Students in Life and Social Quality Development Course

รัชตาพร บุญกอง¹

Ratchataporn Boonkong

Received: March 6, 2020

Revised: May 21, 2020

Accepted: May 22, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา 00-012-001 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แผนการจัดการเรียนรู้จำนวน 5 แผน และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจำนวน 1 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ส่งผลให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำคะแนนหลังเรียนได้มากกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: รูปแบบการเรียนรู้ การเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

¹อาจารย์ สาขาศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร e-mail: malangpor_486@hotmail.com

Abstract

The objective of this research was to develop learning achievement of students in Life and Social Quality Development course by use of learning model by “Learn Wisely Concept” in accordance with the royal initiative of His Majesty King Maha Bhumibol Adulyadej the Great. The subjects in this study were 15 students at Rajamangala University of Technology Isan Sakon Nakhon Campus who were registered in the 00-012-001 Life and Social Quality Development course in the second semester in academic year 2016. The research instruments consisted of 5 instructional plans and one achievement test. The statistics used in data analysis were mean, S.D., and t-test.

The results found that the use of Learning Model by “Learn Wisely Concept” in accordance with the royal initiative of His Majesty King Maha Bhumibol Adulyadej the Great to develop learning achievement of students in Life and Social Quality Development course resulted in the subjects’ post-test scores which were significantly higher than the pre-test scores at the .05 level

Keywords: Learning Model, Learn Wisely Concept, Development of learning achievement

บทนำ

ปัจจุบัน เป็นยุคที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ จากทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน กระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตในสังคมอย่างทั่วถึง รวมถึงประเทศไทยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลก อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสารสนเทศ สิ่งดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก การพัฒนาด้านการศึกษาจึงสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ในอนาคต (นวพร ชลารักษ์, 2558, น. 65) และในประเด็นที่คล้ายคลึงกัน ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ประธานกรรมการมูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ได้กล่าวถึงผู้เรียนในยุคศตวรรษที่ 21 ว่าต่างจากยุคเก่าอย่างมาก คือ ผู้เรียนยุคใหม่มีความรู้มากและเข้าถึงความรู้ได้ง่าย เพราะฉะนั้น จึงยากมากที่ผู้เรียนจะสนใจการเรียนในห้องเรียน เพราะมีเรื่องอื่นที่สำคัญกว่า ดังนั้น วิธีการสร้างการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ครูต้องไม่เพียงแต่เอาใจใส่ผู้เรียนเท่านั้น ยังต้องมีทักษะในการ “จุดไฟ” ในใจของผู้เรียน ให้รักการเรียนรู้ ให้สนุกกับการเรียนรู้ หรือทำให้การเรียนรู้สนุก และกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้ต่อไป ครูจึงต้องยึดหลัก “สอนน้อย เรียนมาก” (Teach less learn more) กล่าวคือ ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียน ครูต้องตั้งคำถามและตอบได้ว่า ผู้เรียนได้เรียนรู้อะไร และเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งเหล่านั้น ครูจะต้องทำอะไร หรือไม่ทำอะไรบ้าง

ในสภาพการณ์เช่นนี้ ครูยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น และทำทนายครูทุกคนอย่างที่สุด ที่จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนแบบไม่ขาดทักษะสำคัญ (วิจารณ์ พานิช, 2555; 2556)

การเรียนรู้เป็นกิจกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาชีวิต เป็นเครื่องแสดงให้รู้ว่าบุคคลนั้นมีความเจริญงอกงาม การเรียนรู้อยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถเรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ผู้เรียนจึงมีอำนาจอยู่ในตัวเอง ที่จะชี้นำตนเองให้เป็นผู้ที่รับผิดชอบในกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง สามารถสร้างความรู้ผ่านกระบวนการคิด เรียนรู้ด้วยสมอง กาย และใจ ให้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ เป็นผู้สั่งสมความรู้ให้มีความก้าวหน้าในอาชีพและการดำรงชีวิต การเรียนรู้จึงเป็นไปเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของเยาวชนให้สามารถคิดเป็น ทำเป็น ภายใต้ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีทักษะการจัดการบนพื้นฐานคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามทางศาสนาและวัฒนธรรม สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ (2545, น. 1) ระบุไว้ว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ใหม่ จะช่วยพัฒนาคนไทยให้ เป็นคนที่มีความรู้คู่คุณธรรม ตระหนักในคุณค่าของตนเอง เป็นคนที่มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพกฎกติกาของสังคม มีความซื่อสัตย์ และเสียสละเพื่อส่วนรวม มีความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสาร การคิดคำนวณ การคิดวิเคราะห์แบบวิทยาศาสตร์ คิดเป็นระบบ สามารถใช้สติปัญญา สุขภาพกายและใจดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ร่าเริงแจ่มใส จิตใจอ่อนโยนและเกื้อกูล มนุษย์สัมพันธ์ดี เผชิญและแก้ไขปัญหาได้ ดำรงชีวิตอย่างมีอิสระและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงเป็นแบบอย่างที่ดีของการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนไทย ด้วยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้พระราชทานผ่านงานโครงการและศูนย์การศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งพระราชดำริส พระบรมราโชวาท พระราชกรณียกิจ และพระราชจริยาวัตร แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ มีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ, 2545, น. 8) จากการศึกษาพระราชดำริที่ปรากฏในเอกสารพบว่า พระองค์ทรงมีพระจริยาวัตรที่เป็นแบบอย่างของการศึกษาตลอดชีวิต ทรงใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ การสาธิตวิธีการแก้ปัญหาและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย ที่พระราชทานผ่านพระราชกรณียกิจ และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พระองค์ทรงแสดงลักษณะการเรียนรู้ 3 ลักษณะ คือ ทรงเรียนรู้ในเรื่องที่สนพระทัย ทรงศึกษาหาความรู้ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร จากการสอบถามผู้รู้ และจากของจริง ทรงเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติด้วยพระองค์เอง ตั้งแต่ขั้นทดลองจนนำไปสู่การปฏิบัติจริง การเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท คือ ทรงศึกษาข้อมูลล่วงหน้าอย่างละเอียด แล้วทรงหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้อยู่ในพื้นที่ร่วมกับข้อมูลของนักวิชาการ แล้วจึงพระราชทานแนวพระราชดำริในการแก้ปัญหา พระองค์ทรงเรียนรู้อย่างมีเป้าหมาย ใช้วิธีการหาความรู้หลากหลายวิธี ทั้งจากหนังสือ ตำรา จากสถานการณ์จริง และจากการสอบถามผู้รู้ เรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง ฝึกฝนจนเกิดทักษะ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิต เรียนรู้อย่างมีความสุข รวมทั้งมีการตรวจสอบและทบทวนความรู้

การจัดการเรียนรู้สังคมศึกษาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องคำนึงถึงทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในประเทศสหรัฐอเมริกาแนวคิดเรื่อง “ทักษะแห่งอนาคตใหม่ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21” ที่ต้องการเห็นเยาวชนมีทักษะ 3R ประกอบด้วย Reading (การอ่าน) Writing (การเขียน) และ Arithmetic (คณิตศาสตร์) และ 7C ประกอบด้วย Critical thinking & Problem solving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา) Creativity & Innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม) Cross-culture understanding (ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์) Collaboration, Teamwork & Leadership (ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ) Communications, Information & Media literacy (ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และ รู้เท่าทันสื่อ) Computing & ICT literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) Career & Learning skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้) สารวิชาหลัก และทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ภาษาอังกฤษ การอ่าน ภาษาของโลก ศิลปะ คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ การปกครอง และความเป็นพลเมืองที่ดี

จะเห็นได้ว่าการสอนวิชาสังคมศึกษาในศตวรรษที่ 21 นั้น ครูต้องทำงานหนักในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้บรรลุจุดหมายของหลักสูตร ในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เพื่อการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีต่อไป ครูสังคมศึกษาควรใช้กระบวนการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยการศึกษาวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นรายบุคคล กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ออกแบบการเรียนรู้และจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จัดเตรียม และเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม มีการประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลาย และวิเคราะห์ผลการประเมิน มาใช้ในการซ่อมเสริมและพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของตนเอง ในขณะเดียวกัน ครูต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนเปลี่ยนบทบาทเช่นกัน โดยผู้เรียนต้องกำหนดเป้าหมาย วางแผน และรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง เสาะแสวงหาความรู้ เข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อความรู้ ตั้งคำถาม คิดหาคำตอบหรือหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ ลงมือปฏิบัติจริง สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ มีปฏิสัมพันธ์ ทำงาน ทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มและครู ประเมินและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง (กนก จันทรทอง, 2560, น. 229) ซึ่งการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติรูปแบบหนึ่ง คือ รูปแบบการสอนแบบฉลาดรู้ ซึ่งเป็นวิธีการจัดการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550, น. 89) ทั้งนี้ รูปแบบการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ “ฉลาดรู้” มีขั้นตอนการสอนที่สำคัญคือ (1) ขั้น S : Self - Motivation (การสร้างความตระหนัก) การเรียนรู้ที่ดี เป็นการเรียนที่ผู้เรียนได้ตระหนักประจักษ์แจ้งถึงปัญหาและเห็นคุณค่าของสิ่งที่จะเรียนเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ศึกษาค้นคว้า และแสวงหาความรู้ทั้งด้วยตนเองและแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (2) ขั้น I : Investigation (การเสาะแสวงหาความรู้) การเรียนรู้ที่ดี ผู้เรียนสามารถที่จะเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการแสวงหาความรู้ เช่น การสังเกต การอ่าน การฟัง การจดบันทึก การตั้งคำถาม การคิด การแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับผู้อื่น การทดลอง การปฏิบัติและการวิจัย เป็นต้น (3) ขั้น C : Construction (การสร้างองค์ความรู้) การเรียนรู้ที่ดี เป็นการเรียนที่ผู้เรียนสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยการใช้กระบวนการคิดเชื่อมโยง

ความรู้ใหม่เข้ากับความรู้และประสบการณ์เดิม (4) ขั้น A : Application (การนำความรู้ใหม่ไปใช้) การเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถนำกระบวนการหรือความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม (5) ขั้น R : Revision (การทบทวน ความรู้) การเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถตรวจสอบ ปรับปรุง และพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองให้ถูกต้อง และเป็นสากลอยู่เสมอ ขั้นสรุป : ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา และครุ้ย้าเตือนการทำงานกลุ่ม ความมีวินัยในการเรียน

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบฉลาดรู้ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสุขทั้งทางกาย ปัญญา คุณธรรม และทักษะการใช้ชีวิต เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่เป็นองค์ประกอบรวมของการพัฒนาการทางกาย พัฒนาการทางสติปัญญา พัฒนาการทางจิตใจ วินัย คุณธรรม พัฒนาการทางทักษะการใช้ชีวิต และทางสังคม ใช้ทรัพยากรการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยมีครู ครอบครัว และชุมชน เป็นผู้สนับสนุน ส่งเสริมให้นักเรียนทำประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม เป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างมนุษย์และมนุษย์ มนุษย์และสังคม และมนุษย์กับธรรมชาติ ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ มีความหมาย มีเป้าหมาย และมีความสุข ผู้เรียนได้พัฒนาวิธีการเรียนรู้จากความคิดของผู้อื่น การคิดใคร่ครวญตนเองและการปฏิบัติ พัฒนาลักษณะการเรียนรู้ที่รู้จักจริง รู้แจ้ง รู้ลึกซึ้ง และเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต พัฒนาวิธีการนำความรู้ไปใช้ โดยให้รู้จักการผสมผสานทางวิชาการและนำความรู้ไปใช้อย่างมีปัญญา พัฒนาผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านร่างกาย ปัญญา ด้านคุณธรรม ด้านทักษะการใช้ชีวิตและด้านสังคม นอกจากนี้ ยังช่วยให้นักเรียนมีผลการเรียนรู้ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะกระบวนการทำงานกลุ่ม ความมีวินัยและความพึงพอใจสูงขึ้น หรือผ่านเกณฑ์ที่กำหนด รูปแบบการเรียนรู้ฉลาดรู้ เป็นการเรียนการสอนที่สามารถพัฒนาผู้เรียนได้ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญาและสังคม โดยหลักการของการเรียนรู้ฉลาดรู้ คือ การช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ให้นักเรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ช่วยให้ผู้เรียนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ใหม่มากที่สุด ให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และได้เรียนรู้จากกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ความเห็น และประสบการณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ร่วมกับการผลิตผลงานซึ่งมีความคิดสร้างสรรค์ที่หลากหลาย และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน ดังเช่น พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2524 ความตอนหนึ่งว่า

“...ความรู้มันสำคัญยิ่งใหญ่ เพราะเป็นปัจจัยให้เกิดความสามารถและความเจริญก้าวหน้า มนุษย์จึงใฝ่ศึกษากันอย่างไม่รู้จักสิ้น แต่เมื่อพิเคราะห์ดูแล้ว การเรียน ความรู้ แม้มากมายเพียงใด บางทีก็ไม่ช่วยให้ฉลาดหรือเจริญได้เท่าไรนัก ถ้าหากเรียนไม่ถูกถ้วน ไม่รู้จักจริงแท้ การศึกษาค้นคว้าความรู้จึงสำคัญตรงที่ว่าต้องศึกษาเพื่อให้เกิด “ความฉลาดรู้” คือ รู้แล้วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง ๆ โดยไม่เป็นพิษเป็นโทษ...” (กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ, 2550, น. 55)

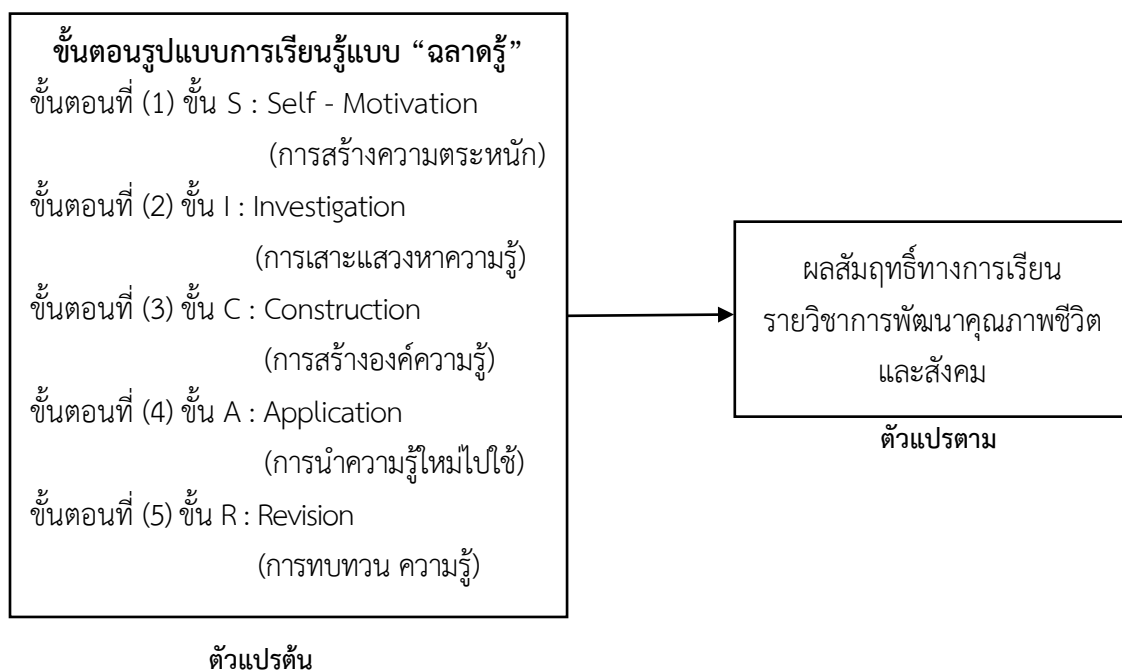
จากประสบการณ์การสอนที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาที่เรียนในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสังคม ยังขาดความตระหนักรู้ต่อเนื้อหาสาระของหัวข้อที่เรียน เนื่องจากขาดการปฏิบัติจริง และยังไม่เห็นภาพตัวอย่างการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ จึงเป็นเหตุนำไปสู่การจัดทำแผนการเรียนรู้ โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้

แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ให้แก่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 โดยจัดการเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนได้รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม และผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ตลอดจนนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ที่ได้รับการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม และเป็นแนวทางจัดการเรียนรู้ในรายวิชาอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบฉลาดรู้ ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ที่เรียนในรายวิชา 00-012-001 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 42 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ที่เรียนในรายวิชา 00-012-001 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 15 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง จากนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มเรียนเดียวกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยเครื่องมือ 2 ชุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองปฏิบัติ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของเครื่องมือ ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองปฏิบัติ ได้แก่ แผนรูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

แผนรูปแบบการเรียนรู้ จำนวน 5 แผน ดังนี้

แผนรูปแบบการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การสร้างแนวความคิดและเจตคติ

แผนรูปแบบการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล

แผนรูปแบบการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง กลยุทธ์การบริหารตนเอง

แผนรูปแบบการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง เทคนิคการครองใจคน

แผนรูปแบบการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง การสร้างผลผลิตในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

โดยมีขั้นตอนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ดังนี้

ขั้นนำ : ครูทบทวนความรู้เดิม ชี้แจงขั้นตอนการสอน

ขั้นกิจกรรมการเรียนการสอน

(1) ขั้น S (Self - Motivation) การสร้างความตระหนัก กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการเรียน โดยใช้ภาพ/คำถาม/กิจกรรมกลุ่ม

(2) ขั้น I (Investigation) การเสาะแสวงหาความรู้ แจกใบความรู้ให้นักศึกษาศึกษา/ดูวิดีโอ/ทำกิจกรรม ศึกษากรณีตัวอย่าง นำเสนอในประเด็นที่กำหนด จากนั้นอาจารย์เสนอแนะเพิ่มเติม

(3) ขั้น C (Construction) การสร้างองค์ความรู้ นักศึกษาสรุปองค์ความรู้จากการศึกษาใบความรู้/การดูวิดีโอ/ทำกิจกรรมกลุ่มในใบงานที่กำหนดนำเสนอ จากนั้นอาจารย์เสนอแนะเพิ่มเติม

(4) ขั้น A (Application) การนำความรู้ใหม่ไปใช้ แจกใบงาน/แบบฝึกปฏิบัติใบกิจกรรม ให้นักศึกษาปฏิบัติเป็นรายบุคคล

(5) ขั้น R (Revision) การทบทวนความรู้ นักศึกษาสรุปองค์ความรู้ในใบงานและให้ทำแบบฝึกหัดเป็นการบ้าน

ขั้นสรุป : สรุปประเด็นตามสาระที่เรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นแบบทดสอบแบบปรนัย จำนวน 120 ข้อ ใช้วัดก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” การตรวจให้คะแนน คือตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดให้ 0 คะแนน

เครื่องมือวิจัยทั้งหมด ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำเครื่องมือในการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และคัดเลือกแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป ทำการปรับปรุงแก้ไข จากนั้น จึงนำแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ก่อนการใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบก่อนเรียน กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2. หลังการใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบหลังเรียน กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนฉบับเดิม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียนจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Table 1 The difference of pre-test scores and post-test scores the learning process by “Learn Wisely” concept of His Majesty King Bhumibol Adulyadej the Great

Number	Pre - test (120 point)	Post - test (120 point)
1	52	62
2	60	59
3	42	45
4	51	59
5	44	81
6	58	62
7	53	56
8	41	55
9	59	80
10	42	60
11	50	62
12	58	58
13	41	42
14	58	58
15	62	63
$\bar{X}$	51.40	60.13
S.D.	7.69	10.22

จาก Table 1 พบว่า ก่อนการใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร นักศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เท่ากับ 51.40 คะแนน หลังการใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริฯ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เท่ากับ 60.13 คะแนน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Table 2 The comparison of average scores earned by the pre-test scores and post-test scores the learning process by “Learn Wisely” concept of His Majesty King Bhumibol Adulyadej the Great

Test	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p
Pre - test	15	51.40	7.69	3.24	.00
Post - test	15	60.13	10.22		

จาก Table 2 พบว่า หลังการใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบฉลาดรู้ ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร จากการใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าหลังจากนักศึกษาได้เรียนโดยใช้เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบฉลาดรู้ ตามแนวพระราชดำริฯ ทำให้นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้น โดยคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบฉลาดรู้ ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร จากการใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าก่อนการใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริฯ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเท่ากับ 51.40 คะแนน หลังการใช้รูปแบบการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริฯ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเท่ากับ 60.13 คะแนน โดยคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ กนกพร บุญแซม (2561, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาภาษาไทย หน่วยทำดีอย่าหวั่นไหว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 โดยใช้ชุดกิจกรรมในการสอนแบบฉลาดรู้ (SICAR Model) พบว่า ผลการเรียนรู้ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

หลังเรียน ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม คิดเป็นร้อยละ 77.72 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบแล้วพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์สูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาผลการเรียนรู้กลุ่มสาระคณิตศาสตร์ หน่วยสถิติและความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 โดยใช้ชุดกิจกรรมการสอนแบบฉลาดรู้ (SICAR) (ธนัชชา ศรีรัตน, ทองสุข วันแสน, ศิริพร อยู่ประเสริฐ, ชญานิธิ แบริดี, กฤติกรณ์ ศรีโสภ, และพรพิมล ศรีสุวรรณ, 2562, บทคัดย่อ) ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กรณีก่อนเรียนพบว่า ผลการเรียนรู้ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ไม่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในระดับต่ำ เมื่อทดสอบแล้วพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกรณีหลังเรียน พบว่า ผลการเรียนรู้ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในระดับสูง เมื่อทดสอบแล้วพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับ พัชรี แจ่มใส, รัตติยา กรวยทอง, รุจิรา สร้อยทอง, และสาวิตรี งามทรัพย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาวิทยาศาสตร์ หน่วยระบบนิเวศ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนนาดีวิทยา ตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ปีการศึกษา 2552 โดยใช้การสอนแบบฉลาดรู้ SICAR Model

ผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในการเรียน พบดังนี้ ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจในการเรียนการสอนกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ หน่วยระบบนิเวศ ผ่านเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$, S.D. = 0.8) เมื่อทดสอบแล้วสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจผ่านเกณฑ์อยู่ในช่วงร้อยละ 83.87-100 อยู่ในระดับมากจำนวน 14 ข้อ เมื่อทดสอบแล้วนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ สุภานัน สิริพิเลศ, รสสุคนธ์ มกรมณี, มาลี พัฒนกุล, สมหมาย ปะบุตร, และบุญฤดี อุดมผล (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประยุกต์แนวพระราชดำริด้านการเรียนรู้ “ฉลาดรู้”สู่การออกแบบการจัดการเรียนรู้ชุดวิชาพื้นฐานทางการศึกษาและการศึกษาแบบเรียนรวม ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยมีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 32 และระดับดีเยี่ยมร้อยละ 30 นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีเยี่ยมร้อยละ 97 ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาคณิตศาสตร์มีผลคะแนนอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 61.29 และระดับดีเยี่ยมร้อยละ 32.26 นอกจากนั้น ยังมีการศึกษาการสร้างและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทอย่างฉลาดรู้ เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและความใฝ่รู้ สำหรับผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ฉันทนา พลพวง, 2561, น. 384) พบว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทอย่างฉลาดรู้มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ เนื้อหาขั้นตอนในการจัดการ เรียนรู้ การวัดและประเมินผล ส่วนขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามรอย พระยุคลบาทอย่างฉลาดรู้ มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นสร้างความตระหนักในการอ่าน

2) ขั้นแสวงหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อการอ่าน 3) ขั้นสร้างองค์ความรู้จากการอ่าน 4) ขั้นถ่ายโอนข้อมูลจากการอ่าน 5) ขั้นนำความรู้จากการอ่านไปใช้ 6) ขั้นสะท้อนองค์ความรู้จากการอ่าน และ 7) ขั้นประเมินผลการอ่าน และผลการตรวจสอบรูปแบบ พบว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทอย่างฉลาดรู้มีความเหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่ารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทอย่างฉลาดรู้ สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษ เพื่อความเข้าใจและความใฝ่รู้สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และการประยุกต์แนวพระราชดำริด้านการเรียนรู้ “ฉลาดรู้” สู่การออกแบบการจัดการเรียนรู้ ชุมวิชาพื้นฐานทางการศึกษาและการศึกษาแบบเรียนรวม

บทสรุป

การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในรายวิชาการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ส่งผลให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำคะแนนหลังเรียนได้มากกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ต้องมีการวางแผนในขั้นตอนการกำหนดกิจกรรมให้ชัดเจน และวางแผนให้รัดกุม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบ “ฉลาดรู้” ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในรายวิชาอื่นๆ

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบฉลาดรู้ ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร กับการสอนวิธีอื่นๆ

3) ควรมีการเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีเพียง 15 คน

เอกสารอ้างอิง

กนก จันทร์ทอง. (2560). การสอนสังคมศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 28(2), 227-241.

กนกพร บุญชม. (2561). การศึกษาผลการเรียนรู้รายวิชาภาษาไทย หน่วยทำดียวาหวันไหวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 โดยใช้ชุดกิจกรรมการสอนแบบฉลาดรู้. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชธานี.

- กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ. (2550). *ประมวลพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พุทธศักราช 2524-2528*. กรุงเทพฯ: เกรย์ แมทเทอร์.
- ฉันทนา พลพวง. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทอย่างฉลาดรู้เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและความใฝ่รู้สำหรับผู้เรียน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. 5(2), 384-402.
- ณัชชา ศรีรัตน, ทองสุข วันแสน, ศิริพร อยู่ประเสริฐ, ชญานิธิ แบริตี้, กฤติกรณ์ ศรีโสภา, และพรพิมล ศรีสุวรรณ. (2562). การศึกษาผลการเรียนรู้กลุ่มสาระคณิตศาสตร์ หน่วยสถิติและความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 โดยใช้ชุดกิจกรรมการสอนแบบฉลาดรู้ (SICAR). ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 4 "การวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Research for Sustainable Development)"*, (น. 1006-1022). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชธานี.
- นวพร ชลารักษ์. (2558). บทบาทของครูในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 9(1), 64-71.
- พัชรี แจ่มใส, รัตติยา กรวยทอง, รุจิรา สร้อยทอง, และสาวิตรี งามทรัพย์. (2552). *ผลการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ หน่วยระบบนิเวศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนนาดีวิทยา ตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ปีการศึกษา 2552 โดยใช้การสอนแบบ SICAR*. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2550). *รายงานการวิจัยรูปแบบการเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริระยะที่ 1 การสร้างรูปแบบการเรียนรู้ "ฉลาดรู้" (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วิจารณ์ พานิช. (2556). *การสร้างการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล.
- ศุภานัน ลิทธิเลิศ, รสสุคนธ์ มกรมณี, มาลี พัฒนกุล, สมหมาย ปวะบุตร, และบุญฤดี อุดมผล. (2555). *การประยุกต์แนวพระราชดำริด้านการเรียนรู้ "ฉลาดรู้" สู่การออกแบบการจัดการเรียนรู้ ชุดวิชาพื้นฐานทางการศึกษาและการศึกษาแบบเรียนรวม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา. (2545). *การประยุกต์รูปแบบการเรียนรู้ ตามแนวพระราชดำริ "ฉลาดรู้" สู่กระบวนการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดีธรรมา.

ขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยว เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง

The Management Capabilities of Ceramic Entrepreneurs: A Case Study of Tourist Village, Tha Pha Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang Province*

ดาวเดือน โลหิตปุระ¹ และ อัจฉรา เฮ่ประโคน²

Daoduean Lohitpura and Achara Haeprakhon

Received: March 17, 2020

Revised: May 28, 2020

Accepted: May 29, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยว เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง โดยการใช้แบบสอบถาม และได้ทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยวจำนวน 50 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีระดับขีดความสามารถโดยรวมต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการ มีระดับขีดความสามารถมาก ($\bar{X}=4.48$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการตลาด ($\bar{X}=4.53$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการผลิต ($\bar{X}=4.52$) ด้านการเงินการบัญชี ($\bar{X}=4.49$) และด้านการวางแผน ($\bar{X}=4.40$) การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ พบว่า ปัจจัยทางด้านการวางแผน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการเงินการบัญชี ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการ ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ โดยมีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัจจัยการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าความแปรผันของปัจจัยการบริหารจัดการส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ ได้ร้อยละ 34.50 ($R^2=.345$)

คำสำคัญ : ขีดความสามารถการจัดการ ผู้ประกอบการเซรามิก หมู่บ้านท่องเที่ยวเซรามิก

* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานวิจัย เรื่อง ขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยว เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี

¹ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100 e-mail: nong_law@hotmail.com.

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตลำปาง

Abstract

This research was a survey-based research aiming to study the management capabilities of ceramic entrepreneurs in the tourist village, Tha Pha Subdistrict Municipality, Ko Kha District, Lampang Province. The research was conducted by constructing a questionnaire and the reliability of the questionnaire was tested by means of Cronbach's alpha coefficient. The research population consisted of 50 ceramic entrepreneurs respondents of the tourist village. The research result revealed that the overall value of management capabilities of entrepreneurs is high ($\bar{X}=4.48$). When considered on a case-by-case basis, the values were ranked from the highest to the lowest, i.e. the highest average value is marketing ($\bar{X}=4.53$), followed by production ($\bar{X}=4.52$), finance and accounting ($\bar{X}=4.49$), and planning ($\bar{X}=4.40$). The comparison of the differences of factors affecting the management capabilities of entrepreneurs was also made. It was found that the different factors on planning, production, marketing, and finance and accounting has different impacts on the management capabilities of entrepreneurs with statistically significant level at .05. The multiple linear regression analysis showed that the correlation coefficient value of the management capabilities factors of entrepreneurs is related to each other and its relationship is in the same direction. During the research it was found that there is a relationship between factors of the management and the capabilities of entrepreneurs in all aspects with significant level at .01 statistically. Regarding the variation value of the management factors affecting the management capabilities of ceramic entrepreneurs is accounted for 34.50 percent ($R^2=.345$).

Keywords: Management capabilities, Ceramic entrepreneurs, Tourist village ceramic

ความเป็นมา/บทนำ

จากแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมเซรามิกในปี พ.ศ. 2560 ส่งผลให้การผลิตและการจำหน่ายเซรามิกได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจในประเทศ ทำให้การลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์ชะลอตัวลง ในขณะที่กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลงจากปัญหาค่าครองชีพและหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงสำหรับการส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิกลดลงตามความผันผวนและเปราะบางของเศรษฐกิจโลก แต่ยังสามารถขยายตัวได้ดีในตลาดญี่ปุ่น ปี 2559 การผลิตเซรามิกในภาพรวมได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ยังฟื้นตัวได้ไม่มากนัก ทำให้การลงทุนภาคอสังหาริมทรัพย์ชะลอตัว การเปิดตัวโครงการใหม่ลดลง และยังคงเร่งระบายโครงการเดิมที่มีอยู่ ในขณะที่ผู้บริโภคเองยังมีปัญหาหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง สถาบันการเงินต้องระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อ ประกอบกับมาตรการกระตุ้น

อสังหาริมทรัพย์ได้สิ้นสุดลงในเดือนเมษายน 2559 ทำให้การผลิตเซรามิกเพื่อใช้เป็นวัสดุก่อสร้างได้รับผลกระทบต่อเนื่องตามไปด้วย การจำหน่ายเซรามิกในประเทศ ปี 2559 ในภาพรวมพบว่า ตลาดกระเบื้องปูพื้น บุผนังได้รับผลกระทบต่อเนื่องจากการชะลอตัวการลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์ การเปิดตัวโครงการใหม่ลดลงตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศ และยังไม่มีมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ใหม่หลังมาตรการเดิมสิ้นสุดลงในช่วงต้นปี ในขณะที่ผู้ประกอบการก็มีปัญหาภาระค่าครองชีพและหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ทำให้กำลังซื้อลดลง โดยการส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก ปี 2559 มีมูลค่ารวมประมาณ 758.34 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อเทียบกับปีก่อน ซึ่งลดลงร้อยละ 7.31 อย่างไรก็ตาม แม้ในภาพรวมการส่งออกจะลดลง แต่ผลิตภัณฑ์กระเบื้องปูพื้น บุผนัง เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร และลูกถ้วยไฟฟ้าสามารถขยายตัวได้ดีในตลาดญี่ปุ่น ในขณะที่การนำเข้าผลิตภัณฑ์เซรามิกส่วนใหญ่จะนำเข้าจากประเทศจีน ญี่ปุ่น มาเลเซีย และเวียดนาม ซึ่งแนวโน้มในปี 2560 คาดว่าการผลิตและจำหน่ายเซรามิกจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่จะขยายตัวตามโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของรัฐ สำหรับการส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก คาดว่าจะมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก ในส่วนของการนำเข้าผลิตภัณฑ์เซรามิก คาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่มีทิศทางการขยายตัวมากกว่าปีที่ผ่านมา (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560)

ดังนั้น ผู้ประกอบการเซรามิกต้องให้ความสำคัญกับความสามารถหรือสมรรถนะของตนเอง เพื่อให้สามารถเทียบกับคู่แข่งได้ และพัฒนาศักยภาพการแข่งขันให้อยู่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งแนวทางที่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแสดงถึงขีดความสามารถของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการการผลิต การตลาด การเงิน การบัญชี เป็นต้น โดยปัจจัยเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มผลผลิต สร้างนวัตกรรม ทำให้การจัดการด้านต้นทุน คุณภาพ และเวลา เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมเซรามิกในอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่ได้พัฒนาเป็น “เซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยวเกาะคา” ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการจัดการธุรกิจ เพื่อสามารถสร้างธุรกิจให้ทันตามกระแสโลกาภิวัตน์ ในปัจจุบัน และดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและสร้างศักยภาพเพื่อขยายการส่งออกสินค้าเซรามิกไปยังประเทศเพื่อนบ้านได้

จังหวัดลำปางได้เปิดตัว "หมู่บ้านท่องเที่ยวเซรามิกเกาะคา" โดยมีการเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้มาสัมผัสวิถีชีวิตการผลิตเซรามิกในครัวเรือน และเลือกซื้อสินค้าราคาโรงงาน ที่บ้านศาลาเม็ง หมู่ที่ 9 และบ้านศาลาบัวบก หมู่ที่ 8 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ซึ่งประชาชนมีอาชีพผลิตเครื่องปั้นดินเผา หรือเซรามิกเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือนมานานกว่า 20 ปี หลังจากคนในหมู่บ้านไปรับจ้างทำงานที่โรงงานเซรามิกในตัวจังหวัด เมื่อมีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ติดตัว จึงกลับมาตั้งโรงงานของตนเอง สามารถสร้างอาชีพและรายได้ให้ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีโรงงานเซรามิกกระจายอยู่ใน 2 ชุมชน ภายใต้การดูแลของเทศบาลตำบลท่าผา รวมกัน 50 โรงงาน และอยู่ห่างจากวัดพระธาตุลำปางหลวงเพียง 2 กิโลเมตร ซึ่งกลายมาเป็นเอกลักษณ์ทางภูมิปัญญาและความหลากหลายทางวิถีชีวิตชุมชน ด้วยเหตุนี้ จังหวัดลำปางจึงยกระดับชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ภายใต้แนวทางการพัฒนาบนฐานรากภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีอยู่ ให้เกิดรูปแบบการ

ท่องเที่ยวใหม่ โดยยึดความยั่งยืนของชุมชนและความเป็นสุขเป็นที่ตั้ง สร้างกระบวนการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมเรียนรู้ มีโอกาสได้สัมผัสความเป็นชุมชนวิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างแท้จริง ทั้งในแง่ของศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ที่สืบทอดต่อเนื่องกันมาอย่างยาวนาน โดยจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและเลือกซื้อสินค้าเซรามิกราคาถูกจากโรงงานที่ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าเซรามิก เยี่ยมชมกระบวนการผลิตเซรามิกในโรงงานทุกโรงงาน ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถตกแต่งลวดลาย วาดภาพ และเขียนข้อความบนผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง เพื่อนำไปเป็นของขวัญเพียงชิ้นเดียวในโลก รวมถึงบริการบรรจุภัณฑ์และจัดส่งตามที่อยู่ ให้แก่นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้าเซรามิกอีกด้วย (เทศบาลตำบลท่าผา, อำเภอเกาะคา, จังหวัดลำปาง, 2560)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงขีดความสามารถของผู้ประกอบการในการจัดการธุรกิจ เพื่อสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการเซรามิกให้เป็นเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยวที่ยั่งยืนยาวต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยว เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

กรอบแนวคิด

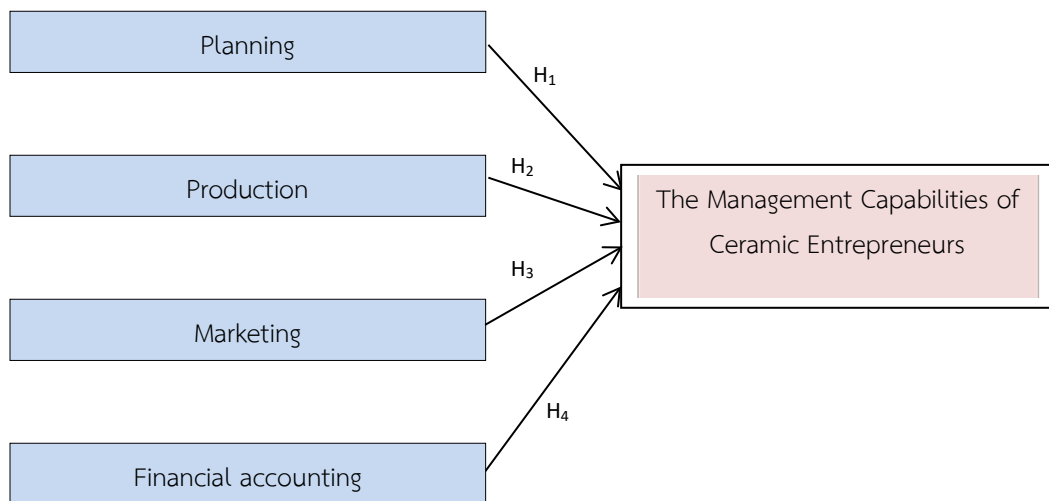


Figure 1 Research Framework on the Management Capabilities of Ceramic Entrepreneurs

สมมติฐานงานวิจัย

H₁: การจัดการด้านการวางแผนส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ

H₂: การจัดการด้านการผลิตส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ

H₃: การจัดการด้านการตลาดส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ

H₄: การจัดการด้านการเงินการบัญชีส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมกลุ่มเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยวเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง จำนวน 50 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดที่กำหนดขึ้น จากนั้น ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ .963 (ซึ่งมีค่ามากกว่า .70) แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาประกอบธุรกิจ และเงินลงทุนเริ่มต้นธุรกิจ ส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการวางแผน ปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการเงินการบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale 5 ระดับ ดังนี้ ระดับที่ 1 ระดับขีดความสามารถน้อยที่สุด ระดับที่ 2 ระดับขีดความสามารถน้อย ระดับที่ 3 ระดับขีดความสามารถปานกลาง ระดับที่ 4 ระดับขีดความสามารถมาก และระดับที่ 5 ระดับขีดความสามารถมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ และ

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการเซรามิกหมู่บ้านท่องเที่ยว เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับขีดความสามารถโดยรวมในการบริหารจัดการ ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการตลาด ($\bar{X}=4.53$) รองลงมา คือ ด้านการผลิต ($\bar{X}=4.52$) ด้านการเงินการบัญชี ($\bar{X}=4.49$) และด้านการวางแผน ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการตลาด มีระดับขีดความสามารถมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ($\bar{X}=4.62$) รองลงมา มีการหาข้อมูลทางการตลาดเพื่อการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ ($\bar{X}=4.60$) มีการประชาสัมพันธ์สินค้าทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, LINE และอื่นๆ ($\bar{X}=4.50$) มีการวางแผนการออกแบบสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X}=4.48$) และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำตลาด ($\bar{X}=4.48$)

ด้านการผลิต มีระดับขีดความสามารถมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีการบริหารการผลิตเพื่อการส่งมอบให้ตรงต่อเวลา ($\bar{X}=4.60$) รองลงมา มีการบริหารจัดการต้นทุนในการผลิตสินค้าให้เหมาะสมและแข่งขันในตลาดได้ ($\bar{X}=4.54$) ผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด ($\bar{X}=4.50$) และคำนึงถึงคุณภาพในการผลิตสินค้า ($\bar{X}=4.44$)

ด้านการเงินการบัญชี มีระดับขีดความสามารถมาก ($\bar{X}=4.49$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีการวางแผน การพยากรณ์ และการคำนวณต้นทุนทางการเงิน ($\bar{X}=4.54$) รองลงมา ใช้อัตราส่วนทางการเงินต่างๆเพื่อประกอบการบริหารงาน ($\bar{X}=4.53$) ใช้หลักการบัญชีเพื่อวางแผนภาษี ($\bar{X}=4.52$) ทำประกันภัยให้กับทรัพย์สินในโรงงาน ($\bar{X}=4.50$) มีการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการขยายและพัฒนากิจการ ($\bar{X}=4.48$) วางแผนเพื่อนำเงินที่ได้จากการประกอบการไปลงทุนต่อ ($\bar{X}=4.46$) และกำหนดเงินสดในมือให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงจำนวนเงินที่จำเป็นต้องใช้จ่ายตามความจำเป็น ($\bar{X}=4.40$)

ด้านการวางแผน มีระดับขีดความสามารถมาก ($\bar{X}=4.40$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ติดตามข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจและนำมาประกอบการวางแผน ($\bar{X}=4.52$) รองลงมา ใช้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการวางแผน ($\bar{X}=4.50$) มีการวางแผนในการบริหารงานตามเป้าหมายที่ต้องการ ($\bar{X}=4.32$) และมีการวางแผนเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจและลูกค้า ($\bar{X}=4.26$)

Table 1 The results of the variance analysis to compare the different factors that affect the management capability of the entrepreneurs

Factors		SS	df	MS	F	Sig.
Planning	Between groups	10.844	39	.278	1.369	.000*
	Within the group	2.031	10	.203		
	Total	12.875	49			
Production	Between groups	3.813	39	.098	1.467	.001*
	Within the group	.667	10	.067		
	Total	4.480	49			
Marketing	Between groups	2.735	39	.070	.618	.041*
	Within the group	1.135	10	.114		
	Total	5.027	49			
Financial accounting	Between groups	4.360	39	.112	1.677	.000*
	Within the group	.667	10	.067		
	Total	3.870	49			

*Correlation is significant at the 0.05 level

จาก Table 1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ พบว่า ปัจจัยทางด้านการวางแผน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการเงินการบัญชี ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารจัดการส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการ

Table 2 Correlation analysis of factors that affect the management capability of entrepreneurs

Factors	Planning	Production	Marketing	Financial accounting	Management capability
Average ($\bar{X}$)	4.40	4.52	4.53	4.49	4.48
Standard deviation (SD)	.512	.302	.260	.320	.199
Planning					
Production	.013**				
Marketing	.226**	.205			
Financial accounting	.188	.243**	-.074		
Management Capability	.748**	.516**	.556**	.498**	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จาก Table 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ โดยมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .013 - .243 ซึ่งปัจจัยการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต้องมีค่าไม่เกิน 0.80 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรที่ศึกษา ไม่มีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์สูงเกินไป (Multicollinearity) (Hair, Black, & Banbin, 2010) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการระหว่างตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชีกับด้านการวางแผน ด้านการตลาดกับด้านการผลิต และด้านการเงินการบัญชีกับด้านการตลาด

Table 3 Multiple regression analysis of factors affecting entrepreneurial management capability of entrepreneurs

Factors	β	t	p-value
Constant (α)	2.872	9.690	.000*
Planning	.748	7.809	.000*
Production	.516	4.178	.000*
Marketing	.498	3.976	.000*
Financial accounting	.556	4.638	.000*
$R^2 = .345$, Adjusted $R^2 = .332$, SE = .17430 , F= 28.940 , N = 49, Sig.=.000 ^b			

*Correlation is significant at the 0.05 level

จาก Table 3 อิทธิพลของขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการเงินการบัญชี ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อธิบายค่าความแปรผันของปัจจัยการบริหารจัดการส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ ได้ร้อยละ 34.50 ($R^2=.345$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ คือ ด้านการวางแผน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการเงินการบัญชี โดยทุกปัจจัยมีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านการวางแผน ผู้ประกอบการมีการติดตามข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจและนำมาประกอบการวางแผน และนำข้อมูลด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ รวมทั้งวางแผนเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจและลูกค้า ส่วนการผลิต ผู้ประกอบการดำเนินการบริหารการผลิตเพื่อการส่งมอบสินค้าให้ตรงต่อเวลา รวมทั้งการบริหารจัดการ

ต้นทุนในการผลิตสินค้าให้เหมาะสมและแข่งขันในตลาดได้ และผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด และใส่ใจคุณภาพในการผลิตสินค้า โดยผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการทำการตลาด ซึ่งต้องทำการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ศึกษาหาข้อมูลเพื่อการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์สินค้าทางสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ Facebook, LINE มีการออกแบบสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับการเงินการบัญชี โดยทำการวางแผน การพยากรณ์ และการคำนวณต้นทุนทางการเงิน ใช้อัตราส่วนทางการเงินต่างๆ เพื่อประกอบการบริหารงาน วางแผนภาษี และการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการขยายและพัฒนากิจการ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับ ไชยยศ ร่มรื่นบุญกิจ (2556, น. 62-63) นวลฉวี แสงชัย และพงศ์วิณช สีนงาม (2561, น. 76-79) สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์ (2556, น. 72-76) สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2555, น. 72-80) และ จรรยา วัชรภาพ (2551, น. 73-81) ที่ว่า ผู้ประกอบการ ต้องมีสมรรถนะ ประกอบด้วย การจัดการด้านการผลิต การตลาด การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ หลักการในการจัดซื้อ การติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ในการประกอบธุรกิจ จริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ และภาวะผู้นำในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการต้องเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและอาชีพ การมีภาวะผู้นำหรือทักษะผู้นำ และมีความมั่นใจในตัวเอง การวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจ โดยปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการผลิตให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทำให้มีความสามารถในการแข่งขัน และมีความสามารถในการจัดการ ทั้งความสามารถในการฝึกอบรมพนักงาน ความสามารถด้านการตลาด การสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ และการสร้างเครือข่าย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการต้องมีสมรรถนะ ด้านขีดความสามารถในการสื่อสาร ด้านขีดความสามารถในการทำงานเป็นทีม และด้านขีดความสามารถในการวางแผนและการบริหาร เป็นต้น

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ในการบริหารจัดการนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ คือ ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ การตลาด การผลิต การเงินการบัญชี การวางแผน โดยด้านการวางแผน ผู้ประกอบการต้องติดตามข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจและนำมาประกอบการวางแผน การใช้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ และมีการวางแผนเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจและลูกค้า ส่วนด้านการผลิต ต้องมีการบริหารการผลิต การส่งมอบให้ตรงต่อเวลา การบริหารจัดการต้นทุนในการผลิตสินค้าให้เหมาะสมและแข่งขันในตลาดได้ และการผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด คำนึงถึงคุณภาพในการผลิตสินค้า ส่วนด้านการตลาด การหาข้อมูลทางด้านการตลาดเพื่อการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์สินค้าทาง

สื่อออนไลน์ เช่น Facebook, LINE และอื่นๆ การออกแบบสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำการตลาด ส่วนด้านการเงินการบัญชี การพยากรณ์ การคำนวณต้นทุนทางการเงิน อัตราส่วนทางการเงินต่าง ๆ เพื่อประกอบการบริหารงาน ใช้หลักการบัญชีเพื่อวางแผนภาษี ทำประกันภัยให้กับทรัพย์สินในโรงงาน มีการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ในการขยายและพัฒนากิจการ วางแผนเพื่อนำเงินที่ได้จากการประกอบการไปลงทุนต่อ และกำหนดเงินสดในมือให้เหมาะสม เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยด้านขีดความสามารถในการบริหารจัดการทั้งการตลาด การผลิต การเงินการบัญชี การวางแผน จึงมีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริหารงานและกิจการของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการเชรามิกต้องมีการวางแผนเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจและลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อสามารถทำการวิเคราะห์คู่แข่งและความได้เปรียบทางการแข่งขันกับผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจเดียวกัน
2. ผู้ประกอบการต้องรักษามาตรฐานและคุณภาพในการผลิตสินค้าสินค้า เพื่อก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและความจงรักภักดีในสินค้า
3. ผู้ประกอบต้องให้ความสำคัญในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำการตลาด การวางแผนการออกแบบสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์สินค้าทางสื่อออนไลน์ เพื่อสามารถทันต่อสภาพเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำการตลาดมากขึ้น
4. ผู้ประกอบการต้องดำเนินการวางแผนทางการเงินอย่างถี่ถ้วน และเป็นระบบ โดยการจัดหาแหล่งเงินทุนสำรองเพื่อการขยายและพัฒนากิจการ จำนวนเงินที่จำเป็นต้องใช้จ่ายตามความจำเป็น การนำเงินที่ได้ลงทุนต่อ และทำประกันภัยให้กับทรัพย์สินในโรงงาน เพื่อความมั่นคงและปลอดภัยของผู้ประกอบการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการในธุรกิจอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- จรรยา วัชรภาพ. (2551). *ขีดความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จังหวัดลำปาง. อำเภอกะคา. เทศบาลตำบลท่าผา. (2560). *จำนวนผู้ประกอบการหมู่บ้านท่องเที่ยวเชรามิก*. สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2561. <http://www.thapalampang.go.th/masterweb/?p=3092>

- ไชยยศ ร่มรื่นบุญกิจ. (2556). การพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ในอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นวลฉวี แสงชัย และพงศ์วิษ สีนงาม. (2561). การออกแบบแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวในจังหวัดขอนแก่น. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 28(2), 71-80.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2560). แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมเชรามาิก ในปี พ.ศ. 2560. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2561. <https://www.ryt9.com/s/oie /2660745>
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2555). สมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทกิจการสถานบริการสปา ในจังหวัดชลบุรี กับขีดความสามารถอันพึงประสงค์ของผู้รับบริการ. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็งของประเทศไทย: บริษัทผลิตอาหารทะเลแช่แข็งเพื่อการส่งออก. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

ห่วงโซ่คุณค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่ากล้วยไข่กำแพงเพชร สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่

Value Chain and Guidelines for Increasing the Value of Kamphaeng Phet Banana for the Entrepreneurs in the Mor Kluai Khai Market

ดวงนภา ลาภใหญ่¹ และพัทธา คำสีหา²
Duangnapha Lapyai and Pattrra Kumseea

Received: March 15, 2020

Revised: May 26, 2020

Accepted: May 27, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ ศึกษาห่วงโซ่คุณค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่ากล้วยไข่กำแพงเพชรสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างสัมพันธ์กับแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า ข้อมูลที่ได้รับมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแบบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า ในห่วงโซ่คุณค่ามี 3 กิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้กับกล้วยไข่กำแพงเพชรแปรรูป ได้แก่ โลจิสติกส์ขาเข้า โลจิสติกส์ขาออก และการขาย ด้านโลจิสติกส์ ได้รับอิทธิพลจากระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ลดความเสียหายของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์แปรรูป ส่วนด้านการขาย ได้รับอิทธิพลจากช่องทางจำหน่ายที่หลากหลาย และความแตกต่างของประเภทสินค้า อย่างไรก็ตาม กิจกรรมอื่น ๆ ของห่วงโซ่มูลค่า ยังไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกล้วยไข่กำแพงเพชรได้ เช่น การผลิตโดยใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน และการผลิตโดยไม่คำนึงถึงอุปทาน ทำให้สินค้าคงคลังมีมาก นอกจากนี้ กลุ่มผู้ประกอบการยังขาดความตระหนักต่อการสร้างบริการหลังการขาย และกิจกรรมสนับสนุนยังไม่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ห่วงโซ่คุณค่า กล้วยไข่กำแพงเพชร ตลาดมอกล้วยไข่

Abstract

This research investigated the value chain and guidelines for increasing the value of Kamphaeng Phet banana for the entrepreneurs in the Mor Kluai Khai market. The tools used in this study were interview forms that were structured to correspond to the value chain concept. The data acquired were checked for reliability by triangulation technique.

^{1,2} อาจารย์ โปรแกรมภูมิสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000 เบอร์โทรศัพท์ 055-798-087 Corresponding Author. e-mail:
duangnaphalapyai@gmail.com

The qualitative data were analyzed by using content analysis. The findings reveal that there are three activities in the value chain that add values to processed Kamphaeng Phet banana products, i.e. inbound logistics, outbound logistics, and sales. Logistics is influenced by the efficient transportation systems resulting in reducing the damage of raw materials and processed products. As for sales, they are influenced by various distribution channels and differences of product categories. However, other activities of the value chain are not able to add value to Kamphaeng Phet banana, such as the operations that use underlying technology and the productions regardless of supply, resulting in a large amount of inventory of products. Furthermore, the group of entrepreneurs still lack the awareness to creating after-sales service and the support activities are inefficient.

Keywords: Value chain, Kamphaeng Phet banana, Mor Kluai Khai market

บทนำ

จังหวัดกำแพงเพชรเป็นแหล่งปลูกกล้วยไข่ที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ กล้วยไข่ ถือเป็นพืชสัญลักษณ์ของจังหวัด และใน พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมากล้วยไข่กำแพงเพชร ได้รับการจดทะเบียนเป็นสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Indications: GI) ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาประเภทหนึ่ง กล้วยไข่สายพันธุ์กำแพงเพชร (Kamphaeng Phet Banana) ชอบพื้นที่ดอนหรือที่ราบที่เป็นดินร่วน ดินร่วนเหนียว หรือดินร่วนปนทราย มีการระบายน้ำดี และน้ำอุดมสมบูรณ์ ซึ่งจังหวัดกำแพงเพชรมีทั้งสภาพทางภูมิศาสตร์และภูมิอากาศที่เหมาะสม ในชุดดินมีแร่ไมก้าหรือก้อนปูนปะปน ส่งผลให้กล้วยไข่ที่ปลูกภายในจังหวัดกำแพงเพชรแตกต่างจากแหล่งอื่น คือ มีรสชาติหวาน เนื้อกล้วยสีครีมอมส้ม เนื้อแน่น เปลือกบาง ผลมีขนาดกลางและขนาดเล็ก (กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2562, น. 18-19) ซึ่งภายหลังจากที่กล้วยไข่กำแพงเพชรขึ้นทะเบียนเป็นสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) ส่งผลให้พื้นที่ปลูกกล้วยไข่ในจังหวัดกำแพงเพชรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (Table 1) (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กรมส่งเสริมการเกษตร, 2563) โดยอาจส่งผลต่อสถานการณ์การผลิตกล้วยไข่ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่หลายปัญหายังคงแก้ไขไม่ได้ เช่น ไม่มีการรวมกลุ่มจำหน่ายผลผลิต ไม่มีการแปรรูปผลิตผล และไม่มีข้อมูลข่าวสารมากพอต่อการตัดสินใจแก่ผู้ประกอบการ (วินัด อ่วมอยู่, สุนันท์ สีสังข์, และพรชุลี นิธิเศษ, 2557, น. 6) ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามบริบทของแต่ละหน่วยงาน

Table 1 Kamphaeng Phet banana: area and production in Kamphaeng Phet province

Year	Planted area (rais)	Harvested area (rais)	Production (kgs)
2556	2,820	1,415	3,924,109
2557	2,822	790	3,634,075
2558	2,787	866	2,702,000
2559	2,762	411	1,349,900
2560	3,029	1,377	2,070,800
2561	3,075	1,160	4,214,200

สำหรับงานวิจัยนี้ เป็นการดำเนินงานภายในภาคส่วนการศึกษา จึงเน้นการสร้างองค์ความรู้สู่ท้องถิ่นเป็นหลัก กรอบงานวิจัยได้ใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าเป็นพื้นฐาน (Values Chain Analysis Based) (สุรรัตน์ ศรีทะแก้ว และสุเทพ นิยมสาย, 2556, น. 37-61) ทางคณะผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนความมั่นคงประเทศไทย หรือที่เรียกว่าไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) โดยการเพิ่มผลิตภาพสินค้าเกษตรแปรรูปของไทย (พรรณรวิชัย จันทรมาศ, 2560, น. 98-99) ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกส่วน โดยในทางตรง สามารถเป็นแนวทางสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่และกลุ่มกิจการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากกล้วยไข่ เพื่อทำให้มูลค่าของผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยไข่และผลประกอบการดีขึ้น ส่วนในทางอ้อม คาดหวังว่าผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยไข่จะมีหลากหลายขึ้น และราคาเป็นที่น่าพึงพอใจต่อทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ได้รับความนิยมและตลาดรับซื้อกล้วยไข่ขยายตัว

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่ากล้วยไข่กำแพงเพชรที่ตลาดมอกล้วยไข่ โดยใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่าเป็นพื้นฐาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

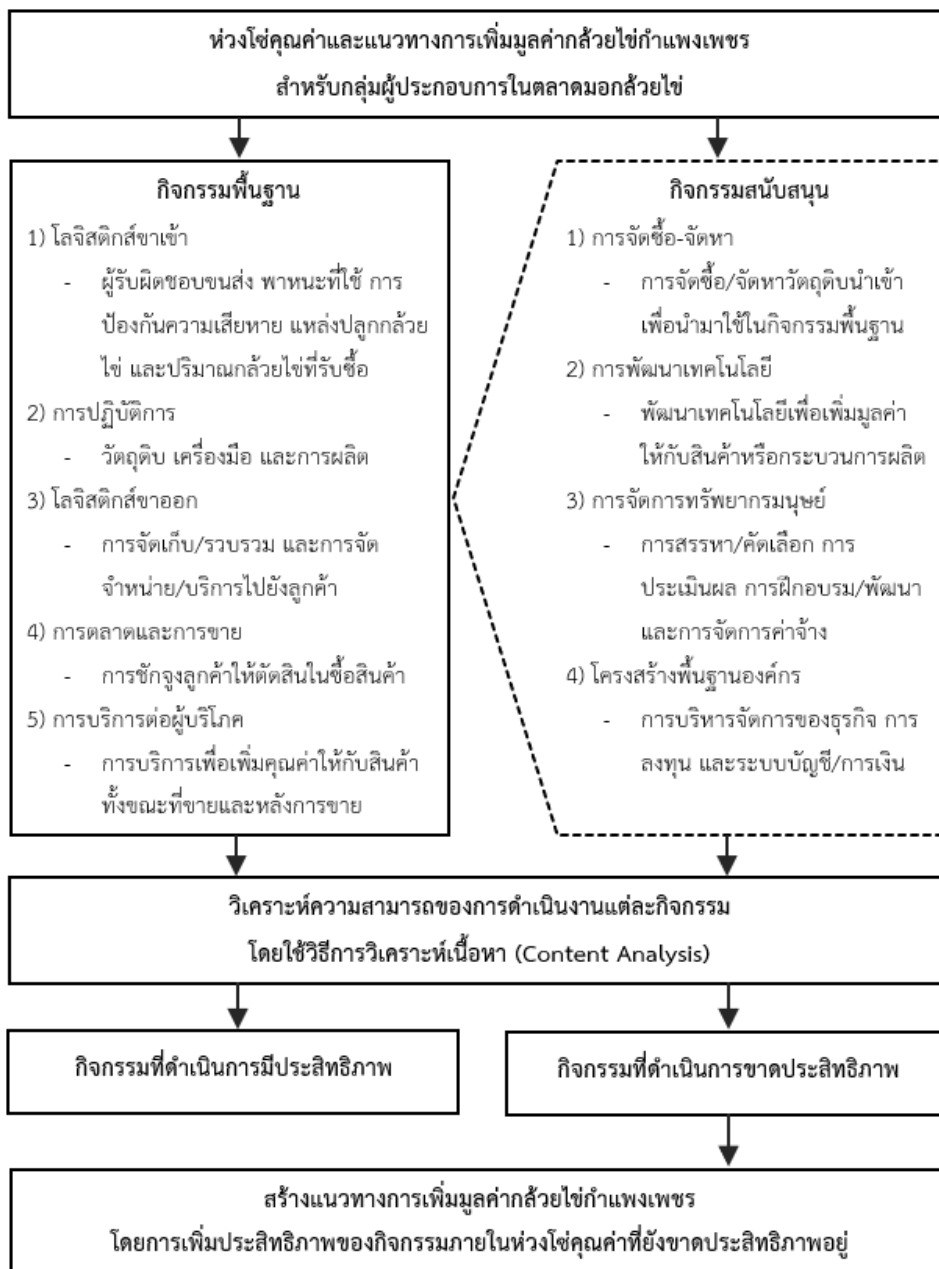


Figure 1 Conceptual framework

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่จำนวน 6 ราย และ 2) ผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์กล้วยไข่ในตลาดมอกล้วยไข่จำนวน 7 ราย

2. เครื่องมือ

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีโครงสร้างแบบสัมภาษณ์สอดคล้องกับแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Values chain) ประกอบด้วย การวิเคราะห์กิจกรรมพื้นฐาน (Primary activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support activities) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) โดยทำการเก็บข้อมูลภาคสนามที่ตลาดมอกล้วยไข่และแหล่งรับจ้างแปรรูปกล้วยไข่ (กลุ่มแม่บ้านท่าเสา)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยมีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยแบ่งกลุ่มผู้เก็บข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งและกลุ่มที่สองลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามในช่วงเวลาที่ต่างกันมากกว่า 3 เดือน และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้มี 2 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นการสอบถามเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้โครงสร้างคำถามจากแบบสอบถามชุดที่หนึ่ง แต่เพิ่มเติมการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรม มีวิธีดำเนินการในการเก็บข้อมูล คือ การเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งที่ 1 โดยผู้เก็บข้อมูลกลุ่มที่ 1 และใช้แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 ส่วนการเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งที่ 2 โดยผู้เก็บข้อมูลกลุ่มที่ 2 และใช้แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 ซึ่งกำหนดผู้ให้ข้อมูล (Information person) ในการเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ต้องแตกต่างกัน หรือผู้ให้ข้อมูลแต่ละครั้งต้องมากกว่า 1 คน เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และอภิปรายผลตามวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่ากล้วยไข่กำแพงเพชร โดยวิเคราะห์จากการดำเนินการใน 2 กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) กิจกรรมพื้นฐาน ประกอบด้วย โลจิสติกส์ขาเข้า การปฏิบัติการ โลจิสติกส์ขาออก การตลาดและการขาย และการบริการต่อผู้บริโภค และ 2) กิจกรรมสนับสนุน ประกอบด้วย การจัดซื้อ-จัดหา การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างพื้นฐานองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ภายในห่วงโซ่คุณค่าของกล้วยไข่กำแพงเพชรที่ตลาดมอกล้วยไข่ มีบางกิจกรรมที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ โลจิสติกส์ขาเข้า โลจิสติกส์ขาออก รวมทั้งการตลาดและการขาย ในขณะที่บางกิจกรรมยังดำเนินการอย่างขาดประสิทธิภาพ ได้แก่ การปฏิบัติการ การบริการต่อผู้บริโภค การจัดซื้อ-จัดหา การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างพื้นฐานองค์กร ซึ่งการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่ามีรายละเอียดดังนี้

1. กิจกรรมที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 กิจกรรมพื้นฐาน: โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics)

งานวิจัยนี้ วิเคราะห์โลจิสติกส์ขาเข้าจากประสิทธิภาพของการขนส่งวัตถุดิบให้เกิดเสียหายน้อยที่สุด ทำให้สามารถป้องกันวัตถุดิบเพื่อแปรรูปได้อย่างต่อเนื่อง และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าได้อีกประกอบที่นำมาพิจารณา ได้แก่ ผู้รับผิดชอบขนส่ง พาหนะที่ใช้ขนส่ง วิธีการป้องกันความเสียหายจากการขนส่ง แหล่งปลุกกล้วยไข่ที่แต่ละร้านค้ารับซื้อ และปริมาณกล้วยไข่ที่รับซื้อ ซึ่งในตลาดมอกล้วยไข่สามารถจำแนกผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ *กลุ่มที่หนึ่ง*: ผู้ประกอบการที่เน้นการค้าส่ง *กลุ่มที่สอง*: ผู้ประกอบการที่เน้นการค้าปลีก

ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถต่อการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ขาเข้าระหว่างสองกลุ่มนี้แตกต่างกัน *กลุ่มที่หนึ่ง*: ผู้ประกอบการที่เน้นการค้าส่ง จะมีเครือข่ายเกษตรกรเจ้าของสวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้ประกอบการจะเดินทางไปรับซื้อกล้วยไข่ด้วยตนเอง จึงรับผิดชอบโลจิสติกส์ขาเข้าทั้งหมด ใช้รถยนต์ขนาดสี่ล้อเป็นพาหนะขนส่ง มีวิธีป้องกันความเสียหายด้วยการนำผ้าหรือใบตองใช้เป็นวัสดุกันกระแทก วิธีการ คือ ผู้ประกอบการจะนำวัสดุกันกระแทกวางชั้นล่างสุดเพื่อเป็นฐาน จากนั้น นำกล้วยไข่ตัดเครือวางให้เต็มฐานแบบเรียงหนึ่งชั้น แล้วนำวัสดุกันกระแทกวางรอง ก่อนจะนำกล้วยไข่ตัดเครือวางซ้อนทับอีกชั้น และวางกล้วยไข่ให้เต็มแถวเรียงหนึ่ง ทำซ้ำไปเรื่อย ๆ จนกล้วยไข่เต็มพาหนะขนส่ง ข้อดีของการขนส่งด้วยตนเอง ทำให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจรับกล้วยไข่ได้ทันที จึงได้รับกล้วยไข่ปริมาณมากและคุณภาพสูง *กลุ่มที่สอง*: ผู้ประกอบการที่เน้นการค้าปลีก จะรับซื้อกล้วยไข่ผ่านเครือข่ายนายหน้าที่น่าเชื่อถือได้ นายหน้าจะมีหน้าที่รับผิดชอบโลจิสติกส์ขาเข้าทั้งหมด ใช้รถยนต์ขนาดสี่ล้อเป็นพาหนะขนส่ง นายหน้าใช้วิธีการนำกล้วยไข่ตัดเครือวางให้เต็มแถวเรียงหนึ่ง วางซ้อนทับทีละชั้นเรื่อย ๆ จนบรรทุกกล้วยไข่เต็มพาหนะขนส่ง ไม่มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือเพื่อป้องกันความเสียหาย แม้ว่าผู้ประกอบการจะรับซื้อกล้วยไข่ผ่านนายหน้า แต่ยังคงได้รับกล้วยไข่ที่สด คุณภาพดี และการขนส่งไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อวัตถุดิบ เนื่องจากแหล่งเพาะปลูกกล้วยไข่อยู่ภายในจังหวัด ระยะทางไม่ไกลมาก และเส้นทางคมนาคมสะดวก ข้อดีของการรับซื้อกล้วยไข่ผ่านนายหน้า ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องการดำเนินการขนส่งด้วยตนเอง ไม่ต้องเตรียมพาหนะและแรงงานเพื่อการขนส่ง อย่างไรก็ตาม การรับซื้อกล้วยไข่ผ่านนายหน้ายังคงมีข้อจำกัดในด้านปริมาณกล้วยไข่ที่ได้รับ โดยเฉพาะกล้วยไข่นอกฤดูกาลที่อาจไม่เพียงพอต่อการจำหน่าย

ส่วนแหล่งปลุกกล้วยไข่และปริมาณการรับซื้อกล้วยไข่ (Table 2) พบว่า ผู้ประกอบการที่เน้นการขายส่ง จะรับซื้อกล้วยไข่ในปริมาณคงที่ตลอดทั้งปี เนื่องจากรับผิดชอบโลจิสติกส์ขาเข้าเองทั้งหมด ทำให้มีศักยภาพการเข้าถึงวัตถุดิบที่มากกว่า โดยปริมาณกล้วยไข่ที่รับซื้อประมาณ 1,500-4,000 กิโลกรัมต่อเดือน ส่วนผู้ประกอบการที่เน้นการค้าปลีก จะรับซื้อกล้วยไข่ในปริมาณไม่คงที่ เนื่องจากต้องรับซื้อกล้วยไข่ผ่านนายหน้า จึงไม่สามารถควบคุมปริมาณวัตถุดิบนำเข้าได้ การรับซื้อกล้วยไข่แต่ละ

ครึ่ง จึงขึ้นอยู่กับปริมาณวัตถุดิบที่นายหน้าสามารถจัดส่งให้ได้ ถ้าในฤดูกาลจะรับซื้อกล้วยไข่ประมาณ 400-600 กิโลกรัมต่อเดือน และนอกฤดูจะรับซื้อกล้วยไข่ประมาณ 300 กิโลกรัมต่อเดือน

Table 2 The banana cultivated area and purchase volume of entrepreneurs in the Mor Kluai Khai market

Entrepreneurs	Cultivated areas	Purchase volume (kg/month)	
		In-season (Sep-Dec)	Off-season (Jan-Aug)
Store 1	Pong Nam Ron sub-district, Na Bo Kham sub-district	600	300
Store 2	Pong Nam Ron sub-district, Khlung Khlung sub-district, Tha Maku sub-district, Thep Nakorn sub-district	4,000	4,000
Store 3	Khlung Khlung sub-district, Wang Yang sub-district Pong Nam Ron sub-district	400	300
Store 4	Na Bo Kham sub-district, Khanu Worakabsaburi District	3,000	3,000
Store 5	Kosampi sub-district	600	300
Store 6	Tha Maku sub-district	1,500	1,500

1.2 กิจกรรมพื้นฐาน: โลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics)

การพิจารณากิจกรรมโลจิสติกส์ขาออกแบ่งเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดเก็บและรวบรวม และด้านการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ขาออกของผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่ เกิดจากระยะทางขนส่งสินค้าสั้น ที่ตั้งสถานที่แปรรูปที่ช่วยลดขั้นตอนการขนส่งได้ มีบริการขนส่งแก่ผู้บริโภคหลายช่องทาง และมีวิธีการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการขนส่งสินค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการจัดเก็บและรวบรวม จำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) กรณีที่จ้างกลุ่มแม่บ้านท่าเสาแปรรูปกล้วยไข่อบน้ำผึ้ง ผู้ประกอบการต้องขนส่งผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปแล้วจากชุมชนบ้านท่าเสามายังตลาดมอกล้วยไข่ด้วยตนเอง ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร เนื่องจากระยะขนส่งไม่ไกล ทำให้โลจิสติกส์ขาออก ไม่สร้างความเสียหายต่อผลิตภัณฑ์ 2) กรณีที่แปรรูปสินค้าอื่น ๆ ด้วยตนเอง ผู้ประกอบการจะแปรรูปสินค้าภายในบริเวณร้านค้า ทำให้ลดขั้นตอนการขนส่งผลิตภัณฑ์ และไม่มี ความเสียหายจากการขนส่ง ส่วนทางด้านการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า จำแนกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) ผู้ประกอบการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์กล้วยไข่แปรรูปที่บริเวณหน้าร้านเพียงอย่างเดียว 2) ผู้ประกอบการจัดจำหน่าย

ผลิตภัณฑ์กล้วยไข่แปรรูปที่บริเวณหน้าร้าน มีการบริการบรรจุหีบห่อ แต่ไม่จัดส่งสินค้า มีกระบวนการดังนี้ ผู้บริโภคโทรสั่งสินค้าหรือสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เมื่อผู้ประกอบการรับคำสั่งซื้อแล้ว จะบรรจุสินค้าใส่กล่องพัสดุและบรรจุเม็ดโฟมกันกระแทก ปิดผนึกกล่องพัสดุ จากนั้นผู้บริโภคจะเดินทางมาที่ตลาดมอกล้วยไข่เพื่อรับสินค้าที่บรรจุหีบห่อแล้ว และ 3) ผู้ประกอบการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์กล้วยไข่แปรรูปที่บริเวณหน้าร้าน มีการบริการบรรจุหีบห่อ และจัดส่งสินค้า กระบวนการคล้ายกับรูปแบบที่สอง ยกเว้นขั้นตอนการขนส่งที่แตกต่างกัน คือผู้ประกอบการจะจัดส่งสินค้าสู่ผู้บริโภคโดยใช้บริการขนส่งพัสดุด่วน Kerry Express และผู้บริโภคเป็นผู้ชำระค่าใช้จ่ายด้านการขนส่ง ทั้งนี้ การบรรจุสินค้าใส่กล่องพัสดุและบรรจุเม็ดโฟมกันกระแทก ผู้ประกอบการจะไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

1.3 กิจกรรมพื้นฐาน: การตลาดและการขาย (Marketing and Sales)

ในด้านการตลาดและการขาย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพเกิดจากผู้ประกอบการมีกลยุทธ์เพื่อชักจูงผู้บริโภค โดยกลยุทธ์ที่ใช้มีอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) การลดราคาสินค้า สัมพันธ์โดยตรงกับจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อและมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ คู่แข่งทางการค้า ปริมาณสินค้า และอายุของสินค้า 2) ความหลากหลายของสินค้า โดยผู้ประกอบการจะแปรรูปกล้วยไข่มากกว่าหนึ่งผลิตภัณฑ์ ได้แก่ กล้วยไข่อบน้ำผึ้ง กล้วยไข่อบเนย กล้วยไข่อบหวาน กล้วยไข่อบเค็ม และกล้วยไข่เบรคแตก ส่วนการจ้างแปรรูป ผู้ประกอบการจะจ้างแปรรูปเพียงผลิตภัณฑ์เดียว คือ กล้วยไข่อบน้ำผึ้ง และ 3) บรรจุภัณฑ์ (Packaging) กลยุทธ์นี้ ถูกนำมาใช้เฉพาะผู้ประกอบการที่จ้างกลุ่มแม่บ้านทำเสาแปรรูปกล้วยไข่อบน้ำผึ้ง เพราะผลิตภัณฑ์มีบรรจุภัณฑ์ได้มาตรฐาน บรรจุภัณฑ์มีมิติชัด และรูปลักษณ์สวยงาม

2. กิจกรรมที่ดำเนินการขาดประสิทธิภาพ

2.1 กิจกรรมพื้นฐาน: การปฏิบัติการ (Operations)

การศึกษาในครั้งนี้ พิจารณาการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบ เครื่องมือ และการผลิต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในตลาดมอกล้วยไข่มีสินค้าแปรรูปจากกล้วยไข่จำนวน 5 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ กล้วยไข่อบน้ำผึ้ง กล้วยไข่อบเนย กล้วยไข่อบหวาน กล้วยไข่อบเค็ม และกล้วยไข่เบรคแตก วัตถุดิบหลักที่ใช้ คือ กล้วยไข่กำแพงเพชร น้ำมันพืช และเครื่องปรุงรส (น้ำเกลือ, น้ำตาล, เนย) ส่วนเครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ตู้อบลมร้อน และอุปกรณ์สำหรับทอดอาหาร (กระทะ, กระชอน, แก๊สหุงต้ม, ถาดสาน) มีกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน คือ การอบแห้ง และการทอดกรอบ ส่วนการแปรรูปผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดใช้ระยะเวลาประมาณ 1 วัน ยกเว้นกล้วยไข่อบน้ำผึ้ง ที่ผู้ประกอบการจะจ้างกลุ่มแม่บ้านทำเสาแปรรูปโดยใช้ระยะเวลาแปรรูปประมาณ 3-4 วันต่อครั้ง ซึ่งทุกสินค้าจะมีรอบความถี่ในการผลิต 1 ครั้งต่อสัปดาห์ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการเลือกแปรรูปกล้วยไข่ เนื่องจากต้องการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าที่จำหน่ายในร้าน กล้วยไข่สดในฤดูล้นตลาด กล้วยไข่สดเหลือขาย กล้วยไข่สดราคาถูก กล้วยไข่สดผลไม่สมบูรณ์จากภัยธรรมชาติ เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการพบว่า ยังคงขาดประสิทธิภาพ สาเหตุมาจากต้นทุนการผลิตไม่คงที่ และระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตยาวนาน ด้านต้นทุนการผลิตไม่คงที่ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาของต้นทุนวัตถุดิบหลักและต้นทุนอุปกรณ์ เช่น ราคากล้วยไข่ที่เปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล และราคาแก๊สหุงต้มที่เปลี่ยนแปลงตามราคาตลาด ทำให้ผู้ประกอบการได้รับผลลัพธ์ทางธุรกิจไม่

แน่นอน เพราะไม่สามารถควบคุมต้นทุนการผลิตได้ ส่วนด้านระยะเวลาการผลิตยาวนานจะพบในการแปรรูปกล้วยไข่อบน้ำผึ้ง ที่โดยเฉลี่ยใช้ระยะเวลานาน 3-4 วันต่อครั้ง เนื่องมาจากอุปกรณ์ที่ใช้แปรรูปสินค้าต้องพึ่งพิงแรงงานคนเพื่อตรวจสอบคุณภาพของการผลิตในทุกขั้นตอน

2.2 กิจกรรมพื้นฐาน: การบริการต่อผู้บริโภค (Customer services)

ผลการศึกษาการบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าในขณะที่ขายและบริการหลังการขาย พบว่าทุกร้านค้าไม่มีการบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า พบเพียงบางร้านค้าที่มีบริการจัดส่งสินค้าและการชำระเงินผ่านธุรกรรมออนไลน์ (Mobile banking) นอกจากนี้ ทุกร้านค้ายังไม่มีบริการหลังการขาย ซึ่งผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าสดใหม่ มีคุณภาพ และราคาถูก เมื่อเทียบกับราคาสินค้าและคุณภาพสินค้าที่ได้รับ ลูกค้านี้มีความพึงพอใจ และผู้บริโภคไม่มีการเรียกร้องให้รับประกันสินค้า

2.3 กิจกรรมสนับสนุน: การจัดซื้อ-จัดหา (Procurement)

การจัดซื้อและจัดหากล้วยไข่สดเพื่อจำหน่ายและใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับแปรรูปสินค้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ผู้ประกอบการรับจากสวนด้วยตนเอง และ 2) ผู้ประกอบการรับจากนายหน้า สำหรับการซื้อกล้วยไข่จากเกษตรกรเจ้าของสวนโดยตรง ผู้ประกอบการจะรับผิดชอบกระบวนการขนส่งทั้งหมด ตั้งแต่สวนจนถึงตลาดมอกกล้วยไข่ ทำให้ผู้ประกอบการตรวจรับกล้วยไข่ด้วยตนเองตั้งแต่ที่สวน กล้วยไข่ที่ได้รับจึงมีคุณภาพสูงและมีปริมาณตามที่ต้องการ ส่วนการซื้อกล้วยไข่จากนายหน้า พบว่า นายหน้าที่เป็นคนในพื้นที่จะรับซื้อและรวบรวมกล้วยไข่จากสวน เพื่อนำมาขายส่งต่อผู้ประกอบการ ซึ่งขั้นตอนการขนส่งกล้วยไข่มายังตลาดมอกกล้วยไข่นั้น นายหน้าจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด การซื้อกล้วยไข่จากนายหน้าส่งผลให้ผู้ประกอบการตรวจรับกล้วยไข่ได้ช้า บางครั้งจึงส่งผลกระทบต่อปริมาณกล้วยไข่ที่ได้รับไม่ตรงตามที่ต้องการ

ส่วนกระบวนการจัดเก็บวัตถุดิบ พบว่า ผู้ประกอบการทุกราย จัดเก็บกล้วยไข่สดไว้วางเรียงภายในร้านค้าของตนเองโดยไม่มีโกดัง เนื่องจากกล้วยไข่เป็นสินค้าสด เก็บไว้ได้ไม่นาน ผู้ประกอบการจึงใช้วิธีการรับซื้อกล้วยไข่สด 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อให้ปริมาณกล้วยไข่พอดีกับความต้องการของลูกค้า สามารถจำหน่ายแบบสดหรือนำไปแปรรูปให้หมดภายในรอบ 1 สัปดาห์ เมื่อกล้วยไข่สดและผลิตแปรรูปคงคลังมีจำนวนไม่มาก ผู้ประกอบการจึงไม่จำเป็นต้องสร้างโกดังเก็บสินค้า ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีข้อดี คือ ช่วยควบคุมความถี่ของการรับซื้อและปริมาณวัตถุดิบนำเข้า ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภคว่าจะได้รับสินค้าที่สดใหม่อยู่เสมอ

2.4 กิจกรรมสนับสนุน: การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology development)

ผู้ประกอบการในตลาดมอกกล้วยไข่ ไม่มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากนัก โดยภาพรวมจะเป็นลักษณะการพัฒนาต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น โลจิสติกส์ขาเข้า ผู้ประกอบการจะนำผ้าหรือใบตองมาใช้เป็นวัสดุกันกระแทก ส่วนด้านการผลิต ยังคงใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ และกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน เช่น การทอดกรอบโดยใช้น้ำมัน และการทำให้แห้งโดยใช้ตู้อบลมร้อน

ส่วนการพัฒนาอื่น ๆ จะสอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ เช่น เทคโนโลยีสนับสนุนการตลาดและการขาย ที่จะพบเฉพาะในผู้ประกอบการบางราย ได้แก่ การทำเพจ

เพื่อโปรโมทสินค้าบนสื่อออนไลน์ การส่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริการต่อผู้บริโภค เช่น บริการขนส่งพัสดุด่วน Kerry Express การชำระสินค้าผ่านธุรกรรมออนไลน์ (Mobile banking) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่พึ่งพิงเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

2.5 กิจกรรมสนับสนุน: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management)

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่าของการแปรรูปกล้วยไข่ ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้ขนส่งวัตถุดิบ ผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์ และผู้จัดจำหน่ายสินค้า ซึ่งงานวิจัยนี้ วิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านระบบหรือกลไกเพื่อสรรหาหรือคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ผู้ประกอบการไม่มีระบบและกลไกเพื่อคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหน้าที่รับซื้อกล้วยไข่จากสวนขนส่งวัตถุดิบ/ผลิตภัณฑ์ และจัดจำหน่ายสินค้า โดยทั้งหมดล้วนเป็นแรงงานในครอบครัวและเครือญาติ ส่วนทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหน้าที่แปรรูปผลิตภัณฑ์ เป็นเครือญาติและแรงงานภายในท้องถิ่นที่มีทักษะหรือมีประสบการณ์มาก่อน 2) ด้านระบบและกลไกเพื่อประเมินผลงานของทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ไม่มีการประเมินผลงานทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นแรงงานภายในครอบครัว ส่วนแรงงานที่เป็นเครือญาติและแรงงานภายในท้องถิ่นมีการประเมินผลงานแบบไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน ไม่มีเงื่อนไขหรือเกณฑ์มาตรฐานที่เป็นการวัดเชิงคุณภาพ ส่วนมากเป็นการพิจารณาจากประสิทธิภาพการทำงานทั่วไป และปัจจัยอื่น ๆ ประกอบกัน 3) ด้านระบบและกลไกเพื่อฝึกอบรมและพัฒนาส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นแรงงานในครอบครัวและเครือญาติ จำนวนแรงงานไม่มาก และไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีทักษะขั้นสูง ผู้ประกอบการจึงไม่มีกลไกเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เว้นแต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ มาจัดกิจกรรมฝึกอบรมหรือวิจัยเผยแพร่แนวทางการแปรรูปผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการจะเป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสม 4) ด้านระบบและกลไกเพื่อการจัดการค่าแรง พบว่า กรณีแรงงานเป็นบุคคลภายในครอบครัว จะไม่มีระบบการจัดการค่าแรง ส่วนแรงงานที่เป็นเครือญาติและแรงงานท้องถิ่น มีอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานแรงงานขั้นต่ำ จัดการเบิกจ่ายค่าแรงแบบรายวัน คือ วันละ 300 บาท

2.6 กิจกรรมสนับสนุน: โครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Firm infrastructure)

ร้านค้าในตลาดมอกล้วยไข่มีลักษณะเป็นกิจการครอบครัวที่มีเจ้าของคนเดียว มีการแบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบกลุ่มเครือ และไม่มีโครงสร้างที่เป็นระบบ เช่น แรงงาน 1 คน รับผิดชอบภาระงานจำนวนมาก และการกำหนดภาระงานที่ซ้ำซ้อน ส่วนการลงทุน จะใช้ทุนทรัพย์ส่วนตัวและกู้ยืม ไม่มีระบบบัญชีที่เป็นมาตรฐาน มีผู้ประกอบการบางรายจัดทำบัญชีอย่างง่าย ที่ระบุรายรับ-รายจ่ายในแต่ละวัน บางรายระบุเพียงรายจ่ายของการรับซื้อกล้วยไข่สดในแต่ละสัปดาห์ และบางรายไม่มีการจัดทำบัญชีผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาของโครงสร้างองค์กร คือ การบริหารจัดการองค์กรไม่เป็นระบบ ไม่สามารถประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้ ระบบบัญชีและค่าแรงที่ไม่ชัดเจน แรงงานไม่มีทักษะตรงกับหน้าที่รับผิดชอบ และการมอบหมายภาระที่คลุมเครือไม่ชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาห่วงโซ่มูลค่าและแนวทางการเพิ่มมูลค่ากล้วยไข่กำแพงเพชรสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่ พบว่า ภายในห่วงโซ่มูลค่าที่ประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 5 กิจกรรม และกิจกรรมสนับสนุน 4 กิจกรรม มีบางกิจกรรมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางกิจกรรมยังดำเนินการอย่างขาดประสิทธิภาพ สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมี 3 กิจกรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานทั้งหมด ได้แก่ โลจิสติกส์ขาเข้า โลจิสติกส์ขาออก การตลาดและการขาย ส่วนกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างขาดประสิทธิภาพมี 6 กิจกรรม เป็นกิจกรรมพื้นฐาน 2 กิจกรรม ได้แก่ การปฏิบัติการ และการบริการต่อผู้บริโภค และเป็นกิจกรรมสนับสนุนอีก 4 กิจกรรม ได้แก่ การจัดซื้อจัดหา การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างพื้นฐานองค์กร โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

กิจกรรมที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) โลจิสติกส์ขาเข้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการรับซื้อกล้วยไข่จากเครือข่ายเกษตรกรหรือรับซื้อผ่านนายหน้าที่น่าเชื่อถือ กล้วยไข่ที่ได้รับมีคุณภาพและเป็นกล้วยไข่สายพันธุ์กำแพงเพชรที่ปลูกภายในจังหวัด มีพาหนะที่ใช้น้ำมันและวิธีการลำเลียงที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อวัตถุดิบ สอดคล้องกับการศึกษาของ เจษฎา นกน้อย และสฤษฎ์ ลั้งแทกุล (2558, น. 57-58) ที่กล่าวว่า การขนส่งวัตถุดิบด้วยตนเอง (ผู้ประกอบการ) หรือขนส่งผ่านนายหน้าท้องถิ่นจะทำให้ได้รับวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูง สดใหม่ นอกจากนี้ จิตติมา วงศ์อินตา, ปันตดา กสิกิจวิวัฒน์, ชุนเซ็น นิยมเดชา, บุญทวี จันทร์กลับ, และโรสลาวาตี โตะแอ (2558, น. 7) ยังอธิบายว่า การจัดหาวัตถุดิบผ่านผู้รวบรวมหรือพ่อค้าคนกลางที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดหา จะทำให้ได้รับวัตถุดิบที่มีคุณภาพและมีความสม่ำเสมอ 2) โลจิสติกส์ขาออก ผลการศึกษานี้พบว่า มีประสิทธิภาพทั้งด้านการจัดเก็บและรวบรวมสินค้ารวมทั้งการจัดจำหน่ายสินค้า ซึ่งผลิตภัณฑ์แปรรูปที่จำหน่ายในตลาดมอกล้วยไข่มาจาก 2 แหล่ง คือ ผู้ประกอบการแปรรูปด้วยตนเองภายในร้าน ทำให้ไม่เกิดกระบวนการขนส่งสินค้า จึงลดค่าใช้จ่าย และลดปัญหาสินค้าเสียหายจากการขนส่ง และการแปรรูปโดยจ้างกลุ่มแม่บ้านท่าเสา ที่แม้จะเกิดกระบวนการขนส่งสินค้าแต่เป็นระยะทางใกล้ ๆ ไม่เกิน 2 กิโลเมตร และเส้นทางคมนาคมสะดวก ทำให้ไม่เกิดปัญหาสินค้าเสียหายจากการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการเพิ่มมูลค่าในงานโลจิสติกส์ตามผลการศึกษาของ ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, นพกร เทพสิทธิ, และ จตุพร วัฒนดิolk (2562, น. 293-294) ที่อธิบายว่า ความสะดวกของเส้นทางคมนาคม (โครงสร้างพื้นฐาน) และการลดระยะเวลาที่ใช้เพื่อการขนส่ง จะช่วยเพิ่มความสามารถในการส่งต่อสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ลดความเสียหาย และสินค้ายังคงมีคุณภาพสูง ส่วนด้านการจัดจำหน่ายกล้วยไข่แปรรูปที่ตลาดมอกล้วยไข่ มีทั้งจัดจำหน่ายบริเวณหน้าร้านและจำหน่ายออนไลน์ ซึ่งช่องทางจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย ทำให้ผู้ประกอบการควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ เจษฎา นกน้อย, สฤษฎ์ ลั้งแทกุล, สาทินี สุวิทย์พันธุ์วงศ์, กัญญาภัทร บุญมิต, และพิชา รัตนศรี (2558, น. 147) ที่อธิบายว่า การที่ผู้ประกอบการนำสินค้ามาแสดงที่หน้าร้าน มีการตรวจสอบคุณภาพสินค้า พร้อมกับการขนส่งสินค้าที่สะดวกปลอดภัย จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถควบคุมปริมาณสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ประกอบการจึงเก็บสินค้าคงคลังไว้น้อยมาก เพราะเชื่อมั่นในความสามารถการกระจายสินค้า 3) การตลาดและการขาย ผลการศึกษานี้พบว่า การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ประกอบการมีการสร้างกลยุทธ์ลดราคาสินค้า และเพิ่มความหลากหลายของสินค้าแปรรูป นอกจากนี้ ยังสร้างมูลค่าเพิ่มต่อสินค้าโดยการปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ เช่น กลัวยไข่อบน้ำผึ้งของกลุ่มแม่บ้านท่าเสา ที่มีบรรจุภัณฑ์ได้มาตรฐาน การหีบห่อบรรจุภัณฑ์มิดชิด และรูปลักษณ์สวยงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์ (2555, น. 406-408) ที่อธิบายว่า การส่งเสริมการขายด้วยการลด แลก แจก แถม หรือให้แจกสินค้าตัวอย่างในบางคราว เป็นกิจกรรมการส่งเสริมที่ช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อหรือเพิ่มยอดขายได้ นอกจากนี้ การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค สามารถจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อเพิ่มเช่นกัน เช่น การออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้สวยงาม มีสีสัน และปลอดภัย

ส่วนกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างขาดประสิทธิภาพ มี 6 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติการ ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ประกอบการในตลาดมอกล้วยไข่ ยังคงใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการแปรรูปผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิตใช้แรงงานคนเป็นหลัก และปริมาณการแปรรูปสินค้ายังขึ้นอยู่กับปริมาณกล้วยไข่สดที่เหลือขาย เช่น กล้วยไข่สดเหลือมาก แปรรูปมาก กล้วยไข่สดเหลือน้อย แปรรูปน้อย โดยวิธีดำเนินการนี้ เป็นการผลิตที่ไม่คำนึงถึงอุปทานของผู้บริโภค ทำให้สินค้าแปรรูปคงคลังมีมาก ซึ่งการจะยกระดับกระบวนการผลิตเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพมากขึ้น ถูกหลักอนามัย และลดต้นทุนการผลิต ตลอดจนลดการใช้แรงงาน และลดความเสี่ยงจากแรงงานทักษะต่ำนั้น ในงานวิจัยของ จิตติมา วงศ์อินตา และคนอื่น ๆ (2558, น. 9) อธิบายว่า ผู้ประกอบการต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยเพิ่มความสามารถการผลิต โดยตั้งเป้าหมายให้กิจการขนาดเล็กหรือกิจการระดับชุมชนใช้เทคโนโลยีระดับกลางเป็นขั้นต่ำ นอกจากนี้ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2554, น. 130-131) ยังกล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตว่า ผู้ประกอบการควรสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และสถาบันต่าง ๆ เช่น สมาคม ชมรม กลุ่มคลัสเตอร์ หรือสหกรณ์ ควรเข้ามาส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ในการวิเคราะห์เศรษฐศาสตร์การผลิต ให้รู้จักประมาณการผลิตที่สอดคล้องกับราคาและความต้องการของตลาด เพื่อลดปัญหาภาวะสินค้าล้นตลาดและสินค้าขายไม่ได้ราคา 2) การบริการต่อผู้บริโภค ผลการศึกษานี้ยังพบว่า มีบางร้านค้าเท่านั้นที่สามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์บนสมาร์ตโฟน ทำให้เกิดข้อจำกัดต่อกลุ่มลูกค้าที่ไม่พกเงินสด นอกจากนี้ กลุ่มผู้ประกอบการยังขาดความตระหนักถึงการสร้างบริการหลังการขาย เพราะทุกร้านค้าไม่มีบริการหลังการขายและไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการหลังการขาย 3) กิจกรรมการจัดซื้อ-จัดหา ผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ประกอบการที่รับซื้อกล้วยไข่ผ่านนายหน้าตรวจรับสินค้าได้เข้า ทำให้บางครั้งปริมาณกล้วยไข่ที่ได้รับไม่ตรงตามที่ต้องการ นอกจากนี้คลังเก็บวัตถุดิบและคลังเก็บสินค้าแปรรูปไม่มีมิดชิด ไม่ปลอดภัยต่อสิ่งรบกวนและเสี่ยงต่อการปนเปื้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร คงทอง, จีรารัตน์ แก้วจำนง, และสุรีย์พร วุฒิมานพ (2561, น. 41) ที่พบว่า โครงสร้างโรงเรือนหรือคลังสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดการผลิตอาหาร คือ ไม่สามารถป้องกันสัตว์รบกวนได้ และไม่มีห้องบรรจุเป็นสัดส่วนเพื่อป้องกันการปนเปื้อนหลังกระบวนการผลิต ถือเป็นจุดอ่อนของการยกระดับผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป และ

เจษฎา นกน้อย และสัณชัย ลั้งแท็กูล (2558, น. 62) ได้เสนอว่า สถานที่เก็บรักษาวัตถุดิบที่ได้มาตรฐานจะสามารถยกระดับสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ได้ 4) การพัฒนาเทคโนโลยี สืบเนื่องจากผลการศึกษาในกิจกรรมพื้นฐานที่พบว่า เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการแปรรูปกล้วยไข่ ยังคงเป็นเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานที่ต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการตลาด การขาย และการบริการ ยังไม่แพร่หลายในกลุ่มผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการบางรายไม่ได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ของตนเองมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า กิจกรรมขนาดเล็กที่มีเจ้าของคนเดียว วิสาหกิจชุมชน และกิจกรรมหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ มักประสบปัญหาขาดการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการผลิต การตลาด การขาย และการบริการ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ ขาดการเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ และขาดความตระหนักต่อการพัฒนาเทคโนโลยีอีกด้วย (เจษฎา นกน้อย และ สัณชัย ลั้งแท็กูล, 2558, น. 60; ฐิติมา วงศ์อินตา และคนอื่น ๆ, 2558, น. 9; สุนิษา กลิ่นขจร, 2558, น. 2651; จตุพร คงทอง และคนอื่น ๆ, 2561, น. 41) ทำให้ที่ผ่านมา การแปรรูปผลิตภัณฑ์เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย รวมทั้งกระบวนการผลิตที่ยังคงสร้างความสูญเสียวัตถุดิบนำเข้าไปในอัตราสูงอยู่ และคุณภาพผลิตภัณฑ์ยังไม่ได้มาตรฐานเพียงพอ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554, น. 114) จากปัญหาดังกล่าว พรรณรวิย์ จันทรมาศ (2560, น. 100) อธิบายว่า การจะยกระดับสินค้าเกษตรจากขั้นปฐมภูมิไปสู่ขั้นทุติยภูมิเพื่อให้ผลิตภัณฑ์แปรรูปมีมูลค่าสูงขึ้น จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีการผลิตที่ซับซ้อนกว่าเดิม ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตนั้น อาจดำเนินการภายใต้เงื่อนไขที่แตกต่าง คือ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดลง หรือพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ต้นทุนสูง แต่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูงขึ้นเช่นกัน 5) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในห่วงโซ่มูลค่าของการแปรรูปกล้วยไข่ของตลาดมอกล้วยไข่ มีทั้งแรงงานภายในครัวเรือนและแรงงานภายนอกครัวเรือนที่เป็นคนท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระบบและกลไกเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพการทำงานของทั้ง 2 กลุ่มนี้ ยังไม่มีประสิทธิภาพ และพบปัญหาที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มแรงงานภายในครัวเรือนประสบปัญหาภาระงานไม่สอดคล้องกับทักษะภาระงานไม่ชัดเจน ไม่มีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน และไม่มีระบบการจัดสรรค่าแรง แต่ในทางกลับกัน แรงงานกลุ่มนี้กลับได้รับโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมต่าง ๆ อยู่เสมอ ทั้งที่บางครั้งกิจกรรมไม่ได้สอดคล้องกับภาระงานที่ตนเองได้รับ การเข้าร่วมกิจกรรมอบรม จึงไม่ทำให้เกิดการนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งตรงกันข้ามกับการศึกษาของ จตุพร คงทอง และคนอื่น ๆ (2561, น. 42) ที่ระบุว่า กิจกรรมรัฐวิสาหกิจชุมชนที่มีโอกาสได้รับการเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ จะสามารถนำความรู้มาพัฒนากระบวนการและแปรรูปผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้ อาจเป็นผลมาจากการขยายองค์ความรู้ไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มแรงงานภายนอกครัวเรือนที่มีหน้าที่รับผิดชอบกระบวนการผลิต ขาดโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมต่าง ๆ ทำให้ไม่เกิดการส่งเสริมการพัฒนาทักษะแรงงานเท่าที่ควร 6) โครงสร้างพื้นฐานองค์การ การดำเนินงานยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีการจัดทำระบบบัญชีที่เป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถประเมินศักยภาพและวิเคราะห์โอกาสทางเศรษฐกิจของกิจการตนเองได้ เช่นเดียวกับปัญหาที่พบในกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหารปักษ์ใต้ จตุพร คงทอง และคนอื่น ๆ (2561, น. 42) ที่พบว่า ในกลุ่มวิสาหกิจ

ของตน ขาดการวิเคราะห์ต้นทุนอย่างชัดเจน ระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายไม่มีประสิทธิภาพ จึงไม่สามารถระบุกำไรที่ชัดเจนได้ จึงกระทบต่อการวางแผนการนำเงินมาลงทุนเพื่อปรับปรุงโรงเรือนหรือคลังสินค้าให้ได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าที่ยังดำเนินการขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อต้องการให้ข้อเสนอแนะดังกล่าว สามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในห่วงโซ่คุณค่า และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกล้วยไข่กำแพงเพชรได้

1) กิจกรรมพื้นฐาน: การปฏิบัติการ เนื่องจากปัจจุบัน ผู้ประกอบการแปรรูปสินค้าภายในร้านค้า พื้นที่ใช้สอยไม่มีวัสดุกัน จึงไม่สามารถจัดระเบียบพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนได้ ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการแปรรูปสินค้าให้เหมาะสม มิดชิด หรือกันพื้นที่เพื่อป้องกันสิ่งปนเปื้อนจากภายนอก ส่งผลให้สินค้าสะอาด มีคุณภาพ และถูกหลักอนามัยมากขึ้น รวมทั้งป้องกันอันตรายจากกระบวนการแปรรูปสินค้า ที่อาจกระทบต่อผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าภายในร้าน

2) กิจกรรมพื้นฐาน: การบริการต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบการทุกรายควรเพิ่มบริการด้านการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์บนสมาร์ตโฟน เพื่อเพิ่มโอกาสการซื้อของกลุ่มลูกค้าที่ไม่พกเงินสด

3) กิจกรรมสนับสนุน: การจัดซื้อ-จัดหา ผู้ประกอบการควรปรับปรุงคลังเก็บวัตถุดิบและคลังสินค้าให้ได้มาตรฐาน ปลอดภัยจากสิ่งรบกวนและสารปนเปื้อน เช่น สร้างคลังสินค้าขนาดเล็กแยกจากหน้าร้านค้า เป็นห้องขนาดเล็กที่ล้อมรอบด้วยวัสดุเนื้อแข็งหรือตาข่ายป้องกันการรบกวนจากสัตว์ต่าง ๆ และภายในคลังสินค้าต้องมีพื้นยกสูงเพื่อป้องกันความชื้นและลดการปนเปื้อน

4) กิจกรรมสนับสนุน: การพัฒนาเทคโนโลยี ผู้ประกอบการควรสร้างเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิก เช่น ข้อมูลเทคนิคและเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการผลิต นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายจะช่วยเพิ่มโอกาสให้สมาชิกได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐหรือภาคเอกชน เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งประดิษฐ์ จากการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

5) กิจกรรมสนับสนุน: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้แรงงานนอกครัวเรือนได้รับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้แรงงานกลุ่มดังกล่าวได้เพิ่มองค์ความรู้และทักษะการทำงาน โดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต

6) กิจกรรมสนับสนุน: โครงสร้างพื้นฐานองค์กร ผู้ประกอบการควรจัดทำระบบบัญชีให้เป็นมาตรฐาน ต้องวิเคราะห์รายรับ-รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละกิจกรรมของตนเอง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนจากกิจกรรมที่เกิดรายจ่ายส่วนเกินได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2562). *สินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ไทย (GI THAILAND)*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2563. http://www.ipthailand.go.th/images/gibook/GI_Book_111.pdf.
- กรมส่งเสริมการเกษตร. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2563). *ระบบจัดเก็บและรายงานข้อมูลภาวะการผลิตพืชรายเดือน ระดับตำบล-กล้วยไข่*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563. <http://production.doae.go.th/>.
- จตุพร คงทอง, สุริยรัตน์ แก้วจำนง, และสุริย์พร วุฒิมานพ. (2561). แผนกลยุทธ์เพื่อยกระดับผลิตภัณท์เครื่องแกงชุมชน: กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มเครื่องแกงบ้านนาขุน. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์*, 10(ฉบับพิเศษ), 36-47.
- เจษฎา นกน้อย และสัณชัย ลั้งแท็กุล. (2558). การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณท์ระดับ 5 ดาว ประเภทอาหารในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 7(1), 54-66.
- เจษฎา นกน้อย, สัณชัย ลั้งแท็กุล, สาทิณี สุวิทย์พันธุ์วงศ์, กัญญาภัทร บุญมิตร และพีชา รัตนศรี (2558). การวิเคราะห์กิจกรรมหลักในห่วงโซ่คุณค่าของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณท์ระดับ 5 ดาว: กรณีศึกษาผู้ประกอบการสินค้าประเภทผ้าในจังหวัดพัทลุงและจังหวัดสงขลา. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 13(2), 139-151.
- จิตติมา วงศ์อินตา, ปนัดดา กลสิกิจวิวัฒน์, ฮุนเซ็น นิยมเดชา, บุญทรี จันทร์กลับ, และโรสลาวาตี โต๊ะแอ. (2558). การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าอาหารฮาลาล. *วารสารการขนส่งและโลจิสติกส์*, 8, 1-11.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, นพพร เทพลีธา, และจตุพร วัฒนดิลก. (2562). แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในงานโลจิสติกส์. ใน *วารสารสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 สังคมผู้สูงวัย: โอกาสและความท้าทายของอุดมศึกษา*, วันที่ 30 มีนาคม 2562 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา, (น. 290-298). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- พรรณรวิทย์ จันทรมาศ. (2560). การใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติเพื่อเพิ่มผลิตภาพสินค้าเกษตรแปรรูปของไทย. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาเศรษฐศาสตร์*, วันที่ 25 พฤษภาคม 2560 ณ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (น. 92-106). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วินัด อ่วมอยู่, สุนันท์ สีสังข์, และพรชุลี นิลวิเศษ. (2557). การผลิตและการตลาดกล้วยไข่ของเกษตรกรจังหวัดกำแพงเพชร. ใน *การจัดประชุมเสนอมผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมิกราช ครั้งที่ 4*, วันที่ 26-27 พฤศจิกายน 2557 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, (น. 1-8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

- สุนิษา กลิ่นขจร. (2558). การพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจชุมชนกลุ่มผลิตภัณฑ์ลูกประคบสมุนไพรบ้านเขานาใน ตำบลต้นยวน อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(2), 2643-2655. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/45862/37931>.
- สุรียรัตน์ ศรีทะแก้ว และสุเทพ นิมสวาย. (2556). การวิเคราะห์โซ่อุปทานและความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการส่งออกของผลไม้สดไทยไปยังตลาดสหภาพเมียนมาร์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 8(2), 37-61.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). รายงานการศึกษาขั้นสุดท้าย (Final report): โครงการศึกษาผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อผู้ประกอบการ SMEs ในสาขาที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทย (High Impact Sectors). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์. (2555). *การบัญชีต้นทุนเพื่อการบริหาร*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรม
เครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
Factors Affecting Organizational Commitment: A Case Study of
Employees in Domestic Hotel Chain in Mueang District,
Chiang Mai Province.

สายสุนีย์ เกษม¹ บุญยัง วิษณุหิมาชัย² และ ชัชชัย สุวรรณรัตน์³

Saisunee Kasem, Boonyoung Visanumahimachai, and Chatchai Suwannarat

Received: February 21, 2020

Revised: March 7, 2020

Accepted: March 8, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 3 แห่ง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และแบบตามสะดวก สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ t-test ANOVA การเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) และ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านลักษณะองค์การ และลักษณะงาน มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านประสบการณ์ในงาน มีระดับเห็นด้วยมาก ระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ อยู่ในระดับมาก การพิสูจน์สมมติฐานที่ 1 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน การพิสูจน์สมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านที่ศึกษาสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ e-mail: t.kasem27@gmail.com

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ e-mail: boonyoung.vis@gmail.com

³ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ e-mail: chatsu9@gmail.com

Abstract

This research studied the level of organizational commitment and the factors that affect the organizational commitment of the hotel staff. This study used questionnaires to collect data from hotel staff working in 3 domestic networks in Mueang district, Chiang Mai province. This research used quota and convenience sampling methods. The statistics used to test the hypothesis were the t-test, ANOVA with Post Hoc analysis, and Pearson's correlation. Research result indicated the sample has a high level of organizational commitment. Factors affecting organizational commitment, organization characteristics and job characteristics are at the most agreed level, while work experience factors are at a very agreed level. The result exhibited overall organizational commitment is high. Considering each aspect, the strong confidence and acceptance of the organization's goals and values dimension and a willingness to devote an excellent effort for the organization's benefit dimension are at the highest level. The strong desire to maintain the membership of the organization dimension is at a high level. Test of hypothesis 1 found that differentiation in age, education level, and work positions relate to the variation of organizational commitment level. Test of 2nd, 3rd, and 4th hypotheses found three studied factors related to organizational commitment at a high level.

Keywords: Organizational commitment, Factors affecting organizational commitment, Domestic hotel network

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคการแข่งขัน องค์การต่างพยายามดึงดูด สรรหาและคัดเลือก คนที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกับองค์การ ให้เข้ามาทำงานร่วมกัน อีกทั้งต้องพยายามรักษาคนที่มีคุณภาพเหล่านี้ให้อยู่กับองค์การนานที่สุด โดยใช้ กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (พิชิต เทพวรรณ, 2554, น. 174) และถึงแม้ “คน” จะสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ แต่ผู้ที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์การได้ มีเพียงพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การเท่านั้น เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ พร้อมทุ่มเทและผลักดันให้องค์การ บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และช่วยลดต้นทุนขององค์การ จากผลการวิจัยหลายชิ้น (Arustei, 2013; Lam, Lo, & Chan, 2002; Yildirim, Acar, Bayraktar, & Akova, 2015) แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออก การขาดงาน ผลิตภาพ คุณภาพของผลงาน และที่สำคัญ ความผูกพันต่อองค์การจะช่วยรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ดังนั้น การส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การจึงมีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์การ ประกอบกับในปัจจุบัน

พนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นกำลังสำคัญให้องค์การประสบความสำเร็จ คือ พนักงานรุ่นใหม่ ซึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่อยู่นิ่ง แสวงหาความสำเร็จอยู่ตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับคนรุ่นก่อน และพร้อมที่จะเปลี่ยนงานเมื่อเขาพบโอกาสที่ดีกว่า (กังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์, 2557, น. 7) องค์กรจึงควรให้ความสำคัญอย่างมากในการสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงานรุ่นใหม่เพื่อประโยชน์ขององค์กร จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นประเด็นที่นักวิชาการและนักบริหารยังคงให้ความสนใจอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (ณัฐพันธ์ เชรนนท์, 2551, น. 107; กังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์, 2557, น. 2) ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กร คือ ภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของตน ยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความอุตสาหะในการทำงานให้แก่องค์กร และปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป (Steers & Porter, 1979 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2554, น. 317)

ธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก และแตกต่างจากธุรกิจภาคการผลิต เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการ (Service oriented) และมีความแปรปรวนของความต้องการ (Demand variation) ที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (สุภาภรณ์ ประสงค์พันธ์, 2555) อีกทั้งยังอ่อนไหวมากต่อผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจและการเมือง มีอัตราการแข่งขันสูง เนื่องจากมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลโดยตรงต่ออัตราการเข้าออกงานของพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะโรงแรมในเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมจึงหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการรับพนักงานใหม่ให้เพียงพอและตรงตามความต้องการขององค์กร จะมีต้นทุนสูงกว่าการรักษาพนักงานเก่า ต้นทุนเหล่านี้ ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา และค่าเสียโอกาส เป็นต้น อีกทั้งงานโรงแรมต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการให้บริการเป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ และมีค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีลักษณะข้างต้นคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง (ภูวดล บุญอ่ำ, 2558, น. 12)

สาเหตุที่คณะผู้วิจัยเลือกศึกษาโรงแรมเครือข่ายในประเทศ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพราะเป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญ มีสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลาย ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ดี จากข้อมูลปี 2558 มีนักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้นจำนวน 9,286,307 คน โดยมีการเข้าในสถานประกอบการที่พักแรมทั้งสิ้นจำนวน 7,109,038 คน ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบริการและท่องเที่ยวมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะธุรกิจที่พักและโรงแรมที่มีอัตราการเข้าพักอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง จำนวนห้องพักรายวันอย่างก้าวกระโดดจากปี 2552 ที่มีห้องพักจำนวน 22,493 ห้อง เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 34,510 ห้อง (กรมการท่องเที่ยว, 2559) จังหวัดเชียงใหม่จึงถือเป็นทำเลที่มีการแข่งขันสูง ทั้งจากโรงแรมที่เป็นเครือข่ายและโรงแรมที่เป็นของกลุ่มทุนท้องถิ่น (กิตตินันท์ นาคทอง, 2560) ซึ่งอาจนำมาซึ่งอัตราการลาออกของพนักงานสูง เนื่องจากการแย่งตัวบุคลากรระหว่างกิจการ หรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน เนื่องจากมีองค์กรให้เลือกมากขึ้น การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร จึงอาจนำมาซึ่งแนวทางที่ช่วยลดปัญหาเหล่านี้ ช่วยสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงช่วยพัฒนาความสามารถในการดำเนินการให้กับธุรกิจโรงแรมได้

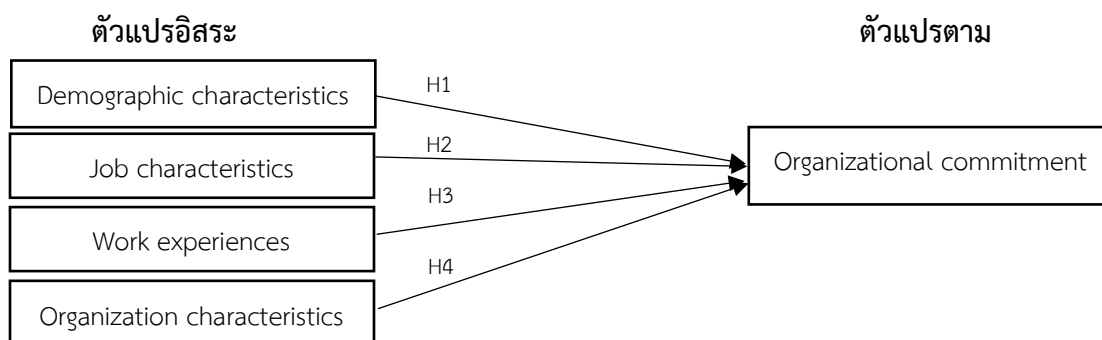
นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังเล็งเห็นว่า พนักงานโรงแรมที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในเชียงใหม่อย่างมาก การศึกษาครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการสร้างเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น โดยได้ทำการศึกษาพนักงานที่ทำงานในโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีศักยภาพสูงในการแข่งขันและการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และได้ใช้กรอบแนวคิดของ Mowday, Porter, and Steers (1982, p. 31) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสิทธิภาพในงาน และลักษณะองค์การ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร คณะผู้วิจัยคาดว่า ผลจากงานวิจัยนี้ จะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อการบริหารบุคลากรและหน่วยงานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุซึ่งเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

โดยมีการกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน (H1)
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (H2)
3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (H3)
4. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (H4)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 3 เครือข่าย คือ โรงแรมในเครือดุสิต อินเทอร์เน็ตชั้นเนล โรงแรมในเครือไมเนอร์ และ โรงแรมในเครือเซ็นทารา มีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานในโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากร จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรมตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย โรงแรมดุสิตดีทู เชียงใหม่ สุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน โรงแรมอนันตรา เชียงใหม่ รีสอร์ท สุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน และโรงแรมคุ้มพญา รีสอร์ท แอนด์ สปา เซ็นทารา บุติก คอลเลกชั่น สุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน รวมทั้งหมดจำนวน 212 คน ซึ่งที่มาของข้อมูลมาจากงานทะเบียนผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเชียงใหม่ (ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2560)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยชิ้นนี้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence : IOC) เกินกว่า 0.50 โดยมีการปรับปรุงคำถามบางข้อตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีคำถามดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การจำนวน 13 ข้อ และ ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การจำนวน 15 ข้อ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 มีค่า Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ .854 และ .822 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง มีความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยรูปแบบของแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท Likert scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, น. 77)

โดยกำหนดรูปแบบการตอบคำถามเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ประสานงานและทำหนังสือในนามมหาวิทยาลัยไปยังโรงแรมที่จะทำการศึกษา ทั้ง 3 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในการเก็บข้อมูลครั้งแรก สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ใช้ได้เพียง 177 ชุด ทางคณะผู้วิจัยจึงได้ขอเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติมจนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ใช้ได้จำนวน 215 ชุด ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) ที่ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ t-test, ANOVA และการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ Pearson's product moment correlation เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 โดยการแปลค่าสัมประสิทธิ์อ้างอิงจาก Hinkle, William, and Stephen, (1998, p. 118)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามจำนวน 215 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา เป็นเพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และ 41-50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ มีสถานะโสดจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และสมรสจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมามีการศึกษาในระดับ ม.6/ปวช. มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ ระดับ ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ ทำงานในตำแหน่งพนักงานมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาทำงานในตำแหน่งหัวหน้างานมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และมีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในระดับ 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนในระดับต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ของความผูกพันต่อองค์กรทั้งรายด้านและโดยรวมดังตารางที่ 1 (Table 1)

Table 1 Mean, Standard deviation, and Interpretation of overall and each aspect of organizational commitment

Organizational commitment	Mean	S.D.	Interpretation
The strong confidence and acceptance of the organization's goals and values dimension	4.2320	.5710	highest
A willingness to devote an excellent effort for the organization's benefit dimension	4.2253	.6143	Highest
The strong desire to maintain the membership of the organization dimension	4.1250	.6030	High
Overall organizational commitment	4.1941	.5413	High

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การและด้านลักษณะงานมีระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านประสบการณ์ในการทำงานมีระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลดังตารางที่ 2 (Table 2)

Table 2 Mean, Standard deviation, and Interpretation of factors affecting organizational commitment

Factors affecting organizational commitment	Mean	S.D.	Interpretation
Job characteristics factors	4.2038	.5742	Most agreed
Work experiences factors	4.1620	.5872	Very agreed
Organization characteristics factors	4.2151	.6071	Most agreed

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 (H1) พบว่าพนักงานที่มีคุณลักษณะทางประชากรด้าน อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านอายุ กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 31-40 และ 41-50 ปี ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้มีการศึกษาระดับ ปวส. และ ปวช. และ ผู้ที่มีตำแหน่งพนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการ ขณะที่พนักงานที่มีคุณลักษณะด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุงาน และ รายรับต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3 (Table 3)

Table 3 The results of the test of variation in an organizational commitment based on demographic characteristics differences

Demographic characteristics	Comparison between groups		
	T/F test	Test results	Sig
Gender	-1.332		$p > .05$
Age	5.688	31-40 and 41-50 > less than 30	$p < .01^*$
Marital status	0.765		$p > .05$
Education level	2.491	High Voc. cert and Voc. cert > Bachelor degree	$p < .05^*$
Work positions	3.144	Manager > staff	$p < .05^*$
Years' experience	0.401		$p > .05$
Monthly income	0.156		$p > .05$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ นั้น ยอมรับสมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ (r) กับความผูกพันต่อองค์การอยู่ระหว่าง .688 - .724 ดังตารางที่ 4 (Table 4)

Table 4 Pearson's correlation coefficient between factor affecting organizational commitment and organizational commitment.

	r	Sig
Job characteristics factors	.688	$p < .01^*$
Work experiences factors	.724	$p < .01^*$
Organization characteristics factors	.710	$p < .01^*$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะงานและด้านลักษณะองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ

กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี รวมกันแล้วมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 63 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีที่มีสัดส่วนร้อยละ 32 เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด จึงส่งผลให้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า เมื่ออายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การจะมีมากขึ้น ในขณะที่การหางานใหม่เป็นไปได้ยากขึ้น จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้ตกอยู่ในภาวะที่รู้สึกว่าจะต้องพึ่งพา และจำเป็นต้องทำงานอยู่กับองค์การมากกว่ากลุ่มอายุน้อย ที่มีโอกาสเปลี่ยนองค์การมากกว่า จึงทำให้กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป รู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับมาก หรือมีมุมมองที่ดีต่อองค์การเพื่อให้ตนเองรู้สึกทำงานอย่างมีความสุข

2. จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 8 ปัจจัย ที่ทำการศึกษานั้น มีผลทำให้มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันใน 3 ปัจจัย คือ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ของ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, น. 101) บางส่วนที่พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นที่ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพสมรส ด้านอายุงาน และ ด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่าง และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ณภัทร วุฒิวงศา, ภรภัทร ชูแข, และปิยวุฒิ ศิริมงคล (2558, น. 105) บางส่วนที่พบเช่นกันว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.1 ในด้านอายุนั้น ผลการวิจัยเรื่องนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ณภัทร วุฒิวงศา, ภรภัทร ชูแข, และปิยวุฒิ ศิริมงคล (2558, น. 105) และ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, น. 69) ที่พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุเกินกว่า 30 ปีขึ้นไปค่อนข้างมาก ซึ่งอาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีโอกาสเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีอัตราการลาออกที่สูง (Choi, 2006, p. 322) เพื่อแสวงหาค่าตอบแทน และ/หรือตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงทำให้กลุ่มที่มีอายุน้อยไม่ค่อยผูกพันกับองค์การมากเท่ากลุ่มอายุมาก ที่อาจเปลี่ยนงานได้ยากเนื่องจากข้อจำกัดด้านอายุ และมีรายได้ที่ได้รับจากองค์การในระดับสูง จึงไม่อยากจะเปลี่ยนงาน สอดคล้องกับ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ณภัทร วุฒิวงศา, ภรภัทร ชูแข, และปิยวุฒิ ศิริมงคล (2558, น. 106) ที่พบด้วยว่า รายได้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 สำหรับปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การต่างกันนั้น สอดคล้องกับการศึกษาในภาคราชการของ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, น. 73) ที่พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวช. และ ปวส. มีความผูกพันสูงกว่ากลุ่มมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่า เนื่องจากยังมีการศึกษาสูงอาจมีแรงจูงใจที่พิจารณาองค์การที่มากกว่า มีความคาดหวังต่อองค์การที่สูงกว่า ตลอดจนมีความละเอียดในการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การมากกว่า อีกทั้งในการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า อัตราค่าตอบแทนของพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. กับระดับปริญญาตรี

ไม่ต่างกันมากนัก เนื่องมาจากลักษณะงานของธุรกิจโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับผลงานค่อนข้างมาก ทำให้เห็นว่า ระดับการศึกษาไม่ได้ทำให้ค่าตอบแทนแตกต่างกันมากนัก จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาไม่ถึงระดับปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาแตกต่างจากงานของ ภูวดล บุญอ่ำ (2558, น. 14) ที่ศึกษาพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความใกล้เคียงกันมากกว่าการศึกษานี้ จึงทำให้ไม่พบความแตกต่างของระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.3 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของภูวดล บุญอ่ำ (2558, น.15) และศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, น. 86) คือ พนักงานที่มีตำแหน่งในระดับสูงหรือผู้บริหารจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจที่สูงขึ้น มีผลให้พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับสูงมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น ตลอดจนผู้ที่ตำแหน่งสูงนั้นค่อนข้างมีอายุมาก ทำให้การหางานใหม่ในตำแหน่งระดับเดียวกันนั้นทำได้ค่อนข้างยาก จึงทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงตามไปด้วย

3. จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2, 3 และ 4 พบว่า ปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความสัมพันธ์ (r) กับความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ .688, .724 และ .710 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณวิภา นิลวรรณ (2554, น. 95-96) และ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, น. 95) ที่พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านนั้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทางบวกเช่นกันในทั้งสามด้าน ทำให้เห็นว่ามุมมองของพนักงานในทางบวกต่อทั้งลักษณะงานที่ทำ ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลสูงมากในการทำให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรที่ทำงานอยู่มากขึ้นได้

จากค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสามด้านกับความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในระดับสูง (.688 - .724) ทำให้เห็นว่า ปัจจัยทั้งในส่วนของคุณลักษณะของงานที่ได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ตรงกับความสามารถของพนักงาน และมีข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานในด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกดีต่อทั้งบุคคลอื่นในองค์กรและองค์กร ตลอดจนลักษณะองค์กรที่มีความชัดเจนในเรื่องการบริหารงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร ล้วนเป็นปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพื่อทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่ต่างกัน รวมทั้งปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การนั้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การ และเป็นสิ่งที่โรงแรมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ

คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัยมาพัฒนาและสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่กลุ่มพนักงานโรงแรมเครือข่ายภายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันนั้น ผู้บริหารและองค์การควรให้ความสนใจกับกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี หรือพนักงานรุ่นใหม่ให้มาก เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ มีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่าพนักงานกลุ่มอื่นอย่างมาก โดยอาจใช้รูปแบบของการปฐมนิเทศ การฝึกอบรมและพัฒนา ที่มีการออกแบบให้เหมาะกับพนักงานแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น โดยอาจนำเอาระบบสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเลือกเข้ารับการปฐมนิเทศ ฝึกอบรม และพัฒนาได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น และจัดให้มีการใช้ระบบโค้ชและพี่เลี้ยง (Coaching and mentoring) เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้ได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องของลักษณะงาน การทำงาน และลักษณะองค์การที่ถ่องแท้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจในการเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ของโรงแรม ซึ่งอาจจะช่วยให้พนักงานกลุ่มนี้เข้าใจองค์การและมีมุมมองต่อองค์การในทางที่ดีขึ้น ตลอดจนมีข้อมูลมากขึ้นในการเปรียบเทียบกับองค์การที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งการศึกษาของ Lam, Lo, and Chan (2002, p. 228) ได้เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารโรงแรมควรมีส่วนร่วมในการให้การสนับสนุนและให้กำลังใจแก่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานใหม่ เพื่อช่วยให้พนักงานรู้สึกผูกพันและพึงพอใจกับโรงแรมได้ดียิ่งขึ้น

2. สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน Ozturk, Hancer, and Im (2014, pp. 306-308) มีผลการศึกษาที่สนับสนุนว่า งานที่ค่อนข้างมีอิสระ งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ และงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทั้งในเรื่องงานและนอกเรื่องงานนั้น ทางโรงแรมสามารถนำการจัดการความรู้ (Knowledge management) เข้ามาใช้ในองค์การเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่เป็น Talent หรือมีประสบการณ์สูง ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องการทำงานที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง (Tacit knowledge) แก่พนักงานผู้อื่น เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานของตนเอง และพัฒนามาตรฐานการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้

3. สำหรับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน องค์การอาจปรับปรุงให้พนักงานได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้นในระหว่างที่ร่วมงานกับองค์การ และ/หรือให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของตัวพนักงานเอง เช่น การให้พนักงานที่เป็น Talent ได้มีโอกาสพบปะ รับประทานอาหารหรือทำงานร่วมกับผู้บริหารของโรงแรม มีการได้รับสิทธิพิเศษในการใช้บริการโรงแรมในเครือ

ทั้งในและต่างประเทศ หรือมีการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยน โอนย้ายไปทำงานในบริษัทในเครือ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ทำงาน

4. สำหรับปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ในเรื่องของข้อบังคับในการทำงาน โครงสร้างองค์การ และคำอธิบายลักษณะงานนั้นอาจถือได้ว่ามีมาตรฐานที่ตืออยู่แล้ว แต่อาจจะต้องยกระดับในแง่ของการสื่อสาร และการนำมาปฏิบัติใช้จริง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงาน และสามารถนำวิธีการทำงานของตนเองเข้ามาใช้งานจริงได้มากขึ้น รวมถึงอาจมีการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การการเรียนรู้ (Learning organization) ซึ่งเป็นรูปแบบขององค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตัวเองของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์การสามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการในด้านต่าง ๆ แล้ว พนักงานจะมีความรู้สึกที่ดีขึ้นต่อผู้บริหารและองค์การที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น และนำไปสู่การมีความเชื่อมั่นและการยอมรับในตัวองค์การ มีความพยายามทุ่มเททำงานให้กับองค์การ และมีความรู้สึกเต็มใจที่จะอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปในอนาคต ซึ่งความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้น สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ (Ozturk et al., 2014, p. 308) ตลอดจนส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความสามารถในการแข่งขันขององค์การ (Arustei, 2013, p. 499) และสามารถมีส่วนช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานได้อีกด้วย (Kalidass & Bahron, 2015, p. 87; Yildirim et al., 2015, p. 133)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับผู้ที่จะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์หรืออ้างอิง งานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานโรงแรมเครือข่ายในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น จึงควรพิจารณาถึงความเหมาะสมในการนำผลการวิจัยไปใช้ด้วย
2. ผู้สนใจทำการวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในอุตสาหกรรมหรือพื้นที่อื่น หรือทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของคนรุ่นใหม่ เพื่อให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การในรายด้าน อาจทำให้เห็นถึงรายละเอียดและความเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การที่ลึกซึ้ง เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศ*, สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2561. https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8848.
- กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์. (2557). การสร้างความผูกพันของพนักงาน โดยแนวคิดองค์การแห่งความสุขในกลุ่มคน Gen-Y. *WMS Journal of Management*, 3(2), 1-10.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ณภัทร วุฒิวงศา, ภรภัทร ชูแซ, และปิยวุฒิ ศิริมงคล. (2558). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 7(1), 99-115.
- กิตตินันท์ นาคทอง. (2560). *บัดเจ็ทโฮเทล แข่งขันดุ ที่พักหลักร้อยละของนักท่องเที่ยว*, สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2561. <https://mgronline.com/columnist/detail/9600000082455>.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภูวดล บุญอ่ำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 8(1), 9-16.
- วรรณวิภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิตวิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์*. นนทบุรี: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2555). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC*, สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2561. cs.human.ku.ac.th/art_attachments/art55.pdf.
- Arustei, C. (2013). Employees' organizational commitment challenges-A hotel industry perspective. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 1(3), 497-520.
- Choi, K. (2006). A structural relationship analysis of hotel employees' turnover intention. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(4), 321-337.
- Hinkle, D.E, William, W., & Stephen G.J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences* (4th ed). New York: Houghton Mifflin.

- Kalidass, A., & Bahron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention. *International Journal of Business Administration*, 6(5), 82-89.
- Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). New employees' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(3), 217-234.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R. (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, CA: Academic Press.
- Ozturk, A.B., Hancer, M., & Im, J.Y. (2014). Job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment for hotel workers in Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23(3), 294-313.
- Yildirim, M., Acar, A., Bayraktar, U., & Akova, O. (2015). The effect of organizational commitment and job commitment to intention to leave of employment: a research in hotel management. *International Journal of Business and Social Science*, 6(11), 128-137.

สิทธิคนข้ามเพศ: ศึกษากรณีขั้นตอนการดำเนินคดีอาญา
และการบังคับโทษในประเทศไทย
Transgender Rights: A Study on Criminal Procedure
and Punishment in Thailand

กษมา เดชรักษา¹
Kasama Dechraksa

Received: April 1, 2020

Revised: May 24, 2020

Accepted: May 25, 2020

บทคัดย่อ

มนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับภาวะเพศ โดยมนุษย์จะถูกจำแนกได้เป็นชายและหญิง ทำให้เกิดผลตามมาทั้งในเชิงสังคมและวัฒนธรรม พระคัมภีร์ไบเบิลบัญญัติว่า พระเจ้าสร้างมนุษย์คู่แรก คือ อัดัมและเอวา เป็นคู่กัน เพื่อดำรงเผ่าพันธุ์มนุษย์ ความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิงจึงถูกมองว่าเป็นสิ่งที่คู่กัน เพราะสามารถที่จะสืบพันธุ์และให้กำเนิดมนุษย์ได้ อย่างไรก็ตาม ภายใต้กฎหมายตามธรรมชาติ มนุษย์สามารถที่จะมีรสนิยมทางเพศหรือความพึงพอใจทางเพศแตกต่างไปจากเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ทางเพศของบุคคลนั้น ซึ่งรวมถึงกลุ่มของคนข้ามเพศ

ประเทศไทยมีกฎหมายรับรองสิทธิของกลุ่มความหลากหลายทางเพศ ซึ่งรวมถึงคนข้ามเพศอยู่ แต่ยังไม่เพียงพอ แม้ว่าไทยจะเป็นรัฐภาคีของอนุสัญญาระหว่างประเทศต่างๆ เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และอนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีทุกรูปแบบ รวมถึงกฎหมายภายในประเทศ ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ที่รับรองสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชนไว้ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ฯลฯ แต่การปฏิบัติต่อผู้ต้องหาหรือผู้ต้องขังที่เป็นคนข้ามเพศ ยังคงเป็นปัญหาในขั้นตอนการดำเนินคดีทางอาญาและการบังคับโทษว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวปฏิบัติต่อบุคคลที่เป็นคนข้ามเพศอย่างไร จึงควรมีมาตรการทางกฎหมายเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งเพศ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคทางเพศอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: คนข้ามเพศ สิทธิมนุษยชน การดำเนินคดีอาญา การบังคับโทษ

Abstract

All human beings are born with a gender that is normally classified as male and female. Defining and labeling gender leads to social and cultural consequences. The Bible said that God created the first humans, Adam and Eve, paired to inherit the human

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 เบอร์โทรศัพท์ 053-851478 e-mail: dkasama@hotmail.com

race. Masculinity and femininity are defined congruently in order to reproduce and procreate the human race. However, under natural phenomenon, humans indeed are also able to possess sexual satisfaction which is different from their birth assigned gender or sexual identity. Best example is the existence of transgender.

Thailand has enacted the law that certifies a status adhering to sexual and gender diversity but it is not enough. Although Thailand is a party of multilateral treaties and related fundamental human rights such as The Universal Declaration of Human Rights 1948, International Covenant on Civil and Political Rights 1966, and Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women 1979. Thailand also has the Constitution of Thailand B.C. 2560 which itself has provisions that set out the guarantee of rights, liberty and equality of the people, the Criminal Procedure Code etc. but there was no secondary related law prescribed for the treatment of the accused or inmate who is a transgender. As a result, there is a problem in the criminal procedure and punishment about how an officer treats the accused or prisoners who are transgender lawfully. Therefore, it should be considered as an appropriate legal measure to avoid discrimination on the basis of gender, in order to achieve efficient gender equality in our country.

Keywords: Transgender, Human rights, Criminal procedure, Punishment

บทนำ

มนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับภาวะที่มีเพศ หากแบ่งตามสภาพทางชีววิทยาของมนุษย์ ซึ่งบ่งชี้โดยความแตกต่างของลักษณะรูปร่าง สรีระ และอวัยวะสืบพันธุ์นั้น มนุษย์จะถูกจำแนกได้เป็นชายและหญิง การแบ่งเพศของมนุษย์ มีผลตามมาในเชิงสังคมและวัฒนธรรม จากพระคัมภีร์ไบเบิล พระเจ้าสร้างมนุษย์คู่แรกคือ อัดัมและเอวาหรืออีฟ (Adam and Eve) เป็นคู่กัน เพื่อดำรงเผ่าพันธุ์มนุษย์ ความเป็นชายและความเป็นหญิงจึงถูกมองเป็นสิ่งที่คู่กัน เพราะเป็นคู่ที่สามารถสืบพันธุ์และให้กำเนิดมนุษย์ได้ แต่ในสังคมภายใต้ธรรมชาติที่ถูกกำหนดมาแล้วนั้น มนุษย์ยังสามารถที่จะมีรสนิยมทางเพศหรือความพึงพอใจทางเพศหรือวิถีทางเพศ (Sexual orientation) แตกต่างไปจากเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ทางเพศของบุคคลนั้น (Sexual identity) ซึ่งในปัจจุบันสามารถแบ่งย่อยออกได้เป็นหลายรูปแบบ เช่น ชายรักชาย หรือหญิงรักหญิง ซึ่งเรียกรวมกันว่า ภาวะความพึงพอใจในบุคคลเพศเดียวกัน (Homosexuality) หรือชายที่รักได้ทั้งชายทั้งหญิง หรือหญิงที่รักทั้งหญิงทั้งชาย ซึ่งเรียกรวมกันว่า ภาวะความพึงพอใจแบบสองเพศ (Bisexuality) หรือบางคนอาจจะแบ่งออกเป็น กลุ่มหญิงรักหญิง (Lesbian) กลุ่มชายรักชาย (Gay) กลุ่มรักสองเพศ (Bisexual) และกลุ่มแปลงเพศ หรือพวกที่มีความต้องการที่จะผ่าตัดเปลี่ยนแปลงอวัยวะเพศของตน ให้มีลักษณะตรงกันข้ามกับเพศโดยกำเนิดของตน (Transgender, Transsexual) รวมถึงบุคคลข้ามเพศที่มี

รสนิยมการแต่งกายเลียนแบบเพศตรงข้ามของตน (Transvestite) ซึ่งมักจะรู้จักกันในชื่อย่อว่า “LGBT” โดยปัจจัยที่กำหนดให้มนุษย์เหล่านี้มีรสนิยมหรือความพึงพอใจดังกล่าว อาจเกิดจากสภาวะทางธรรมชาติ รวมถึงสภาวะทางสังคมที่หล่อหลอม ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถควบคุมได้ ผู้ที่มีความหลากหลายของภาวะทางเพศ (Sexual diversity) หรือผู้ที่มีรสนิยมทางเพศไม่ตรงกับลักษณะชีวภาพทางเพศ จึงถูกผลักออกจากการถูกสังคมมองว่า “ปกติ” เนื่องจากไม่สามารถที่จะสืบพันธุ์ได้ รวมทั้งแนวคิด ทศนคติ ค่านิยมต่าง ๆ ในเรื่องเพศยังแทรกซึมอยู่ในระบบกฎหมายที่ใช้ปกครองสังคมของมนุษย์อีกด้วย (Juthas in law, 2556)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้คำนิยามของคำว่า เพศ ไว้ว่า เพศ (น.) รูปที่แสดงให้รู้ว่าหญิงหรือชาย (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ซึ่งหากพิจารณาความเชื่อและทัศนคติต่อคำว่าเพศและผู้รักร่วมเพศแล้ว การบันทึกไว้เป็นหลักฐานไม่ปรากฏอย่างชัดเจนว่า ผู้รักร่วมเพศในสังคมไทยเริ่มต้นเมื่อใด อย่างไรก็ตาม เชื่อว่ามีการรับรู้หรือพบเห็นปัญหาของพฤติกรรมรักร่วมเพศมาตั้งแต่ในอดีต เพราะมีบันทึกไว้ในเรื่องราวของพระพุทธศาสนา ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของนิทานและภาพพฤติกรรมรักเพศเดียวกัน ที่ปรากฏบนจิตรกรรมฝาผนังของวัดต่าง ๆ ในประเทศไทย นอกจากนี้ในพระไตรปิฎกอันประกอบด้วย พระวินัยปิฎก อภิธรรมปิฎก และสุตตันตปิฎก ได้กล่าวในเรื่องของ “กะเทย” หรือ “บันฑะกะ” โดยที่ “บันฑะกะ” ถือเป็นข้อห้ามหนึ่งที่ไม่ยินยอมให้บวชได้ ในทางพระพุทธศาสนาเชื่อว่า เพศของฆราวาสและเพศของบรรพชิตนั้นสามารถหลุดพ้นได้ และพฤติกรรมรักเพศเดียวกันได้มีการบัญญัติว่า เป็นสิ่งที่ผิดและไม่ดีงามต่อพุทธศาสนา โดยเฉพาะในพระวินัยปิฎกได้ระบุเป็นข้อห้ามข้อหนึ่งของพระสงฆ์ว่าจะกระทำมิได้ อันทำให้ไม่ใส่ใจช่วยเผยแผ่พระศาสนาอันเป็นกิจของสงฆ์ (ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ, 2554, น. 111)

ในปัจจุบัน มีการเรียกกลุ่มเพศที่สามอย่างเป็นทางการว่า “กลุ่มเพศทางเลือก” แทนการใช้คำว่า “รักร่วมเพศ” เนื่องจากคำดังกล่าวมีนัยยะในความหมายเชิงลบ และสื่อมวลชนไทยก็ได้ใช้คำว่า “กลุ่มเพศทางเลือก” แทนการเรียกบุคคลเพศที่สาม จนถือได้ว่าเป็นคำเรียกอย่างเป็นทางการของประเทศไทยแล้ว โดยศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ได้ให้ความหมายของคำว่า “กลุ่มเพศทางเลือก” ว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ ในภาษาอังกฤษจะรู้จักในอักษรย่อว่า LGBT หรือ GLBT ซึ่งอักษรย่อนี้ เกิดจากการนำอักษรตัวแรกของคำว่า Lesbian, Gay, Bisexual และ Transgender/Transsexual มาประสมกัน (ธเนศวร์ กาญจธีรานนท์, 2555, อ้างถึงใน ศุภฤกษ์ ปลั่งศรีนนท์, 2557, น. 4)

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล โดย รศ. ดร. กฤตยา อาชวนิจกุล ได้กล่าวถึง “กลุ่มเพศทางเลือก” ว่าเป็นผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ (Sexual diversities) ซึ่งหมายรวมถึงผู้มีเพศวิถีทางเลือกทุกแบบทั้ง ชายรักชาย หญิงรักหญิง เกย์คิง เกย์ควีน ทอม ดี กะเทย สาวประเภทสอง คนข้ามเพศ ฯลฯ รวมถึงผู้ที่รักต่างเพศด้วย แต่ภายหลังมีแนวโน้มว่าหมายถึงบุคคล 5 กลุ่มนี้ ที่เป็นผู้มีความหลากหลายทางเพศ คือ LGBTI (lesbian, gay, bisexual, transgender, intersex) (ศุภฤกษ์ ปลั่งศรีนนท์, 2557, น. 4-5)

ในช่วงปลายทศวรรษ 2540 ถึงต้นทศวรรษ 2550 คำว่า “ความหลากหลายทางเพศ” เป็นคำใหม่ที่สังคมไทยนำมาใช้เพื่อที่จะอธิบายกับสังคมว่า เราไม่ได้มีแค่ผู้หญิงผู้ชายเท่านั้น แต่ยังมีเพศอื่นๆ อาศัยรวมอยู่ในสังคมนี้ด้วย และสังคมควรจะปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างเท่าเทียม (นฤพนธ์ คังวิเศษ และ แจ็คสัน, 2556, น. 29-30)

ในบทความนี้จะขอลำถึง คนข้ามเพศ หรือ Transgender ซึ่งหมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึก ความชอบและการแสดงออกทางเพศ ตรงข้ามกับเพศทางชีววิทยาหรือเพศที่มีโดยกำเนิด และได้รับการรักษาโดยการผ่าตัดแปลงเพศแล้ว ในกลุ่มนี้จะรวมถึง FTM (Female to Male) หมายถึง ผู้หญิงข้ามเพศเป็นชาย หรือผู้หญิงที่เปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นชายด้วยการใช้ฮอร์โมนชาย และ MTF (Male to Female) หมายถึง ผู้ชายข้ามเพศเป็นหญิง (ศุภฤกษ์ ปลั่งศรีนนท์, 2557, น. 9) และประเด็นสิทธิของคนข้ามเพศในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในประเทศไทย แม้ว่าไทยจะเป็นรัฐภาคีของอนุสัญญาระหว่างประเทศหลายฉบับ เช่น ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และอนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีทุกรูปแบบ รวมถึงกฎหมายภายในประเทศ ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 รวมถึงระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ในปัจจุบัน ยังไม่มีกฎหมายชัดเจนเพียงพอในประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐต่อบุคคลข้ามเพศและสิทธิของคนข้ามเพศในขั้นตอนการดำเนินคดีอาญา รวมถึงการบังคับโทษเองก็ยังไม่ได้รับการคุ้มครองเท่าที่ควร

ความหมายของ สิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

สิทธิ ตามความหมายทั่วไป หมายถึง อำนาจที่กฎหมายรับรองคุ้มครองให้แก่บุคคลในอันที่จะเรียกร้องให้บุคคลอื่นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง สิทธิจึงก่อให้เกิดหน้าที่แก่บุคคลอื่นด้วย

เสรีภาพ หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลมีอิสระในการที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความประสงค์ของตน (วรพจน์ วิสสุตพิชญ์, 2538, น. 22 อ้างถึงใน บรรเจิด สิงคะเนติ, 2558, น. 53)

การที่จะพิจารณาว่า บุคคลมีสิทธิเสรีภาพในการเลือกเพศใดเพศหนึ่งหรือไม่ จำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงความหมายของคำว่า “สิทธิ” และ “เสรีภาพ” เสียก่อน โดยจะแยกพิจารณาเป็น 2 ทฤษฎี คือ สิทธิและเสรีภาพตามทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติ (Law of Nature) กับตามทฤษฎีกฎหมายฝ่ายบ้านเมือง (Positive Law) (จักรพันธ์ สอนสุภาพ, 2533, น. 20)

ที่มาของสิทธิและเสรีภาพในทางทฤษฎี (วิชญ์ เครืองาม, 2530, น. 642-643)

(1) ทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติ (Law of Nature) แนวความคิดนี้เชื่อว่า สิทธิทั้งหลายเกิดขึ้นตามธรรมชาติพร้อมๆ กับมนุษย์ และถือว่าความยุติธรรมมาก่อนตัวบทกฎหมาย นับแต่สมัยโบราณมาแล้วที่มีความคิดว่า กฎหมายตามธรรมชาติมีอยู่จริง แม้มิได้บัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นกฎหมายที่สูงส่งควรแก่การเคารพยิ่งไปกว่ากฎหมายที่ตราขึ้นโดยผู้ปกครองประเทศ สิทธิทั้งหลายแห่งมนุษยชาติเกิดมีเป็นขึ้นตามกฎหมายธรรมชาตินี้ ส่วนกฎหมายที่ตราขึ้นในภายหลังนั้น เป็นเพียงการยอมรับหรือรับรองสิทธิที่ได้มีอยู่แล้วว่ามีอยู่จริง และรัฐบังคับคุ้มครองให้เท่านั้น ไม่ได้เป็นผู้ก่อตั้งหรือประสาทสิทธิ

ในมนุษย์ แนวคิดนี้เกิดขึ้นโดย Grotius นักกฎหมายเรื่อรนามในคริสต์ศตวรรษที่ 17 และเป็นที่ยอมรับตลอดมา โดยเชื่อกันว่า Law of Nature คือ กฎธรรมชาติของความเป็นมนุษย์เท่านั้น เมื่อทฤษฎีนี้เชื่อในกฎธรรมชาติดึงเชื่อในสิทธิธรรมชาติ (Natural Rights) ด้วย และเป็นที่มาของสิทธิมนุษยชน (Human Rights) ในเวลาต่อมา

(2) ทฤษฎีกฎหมายฝ่ายบ้านเมือง (Positive Law) ทฤษฎีนี้มีความเห็นแย้งกับกฎหมายธรรมชาติข้างต้น โดยมีความเห็นว่า สิทธิเกิดขึ้นโดยกฎหมาย ถ้าไม่มีกฎหมายรับรองหรือคุ้มครองแล้วสิทธินั้น ๆ ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น สิทธิบัตรหรือสิทธิในประดิษฐ์กรรม เป็นต้น หากกฎหมายภายในของรัฐมิได้รับรองไว้ บุคคลในรัฐย่อมจะอ้างสิทธิดังกล่าวไม่ได้

แนวความคิดนี้เห็นว่า การกล่าวอ้างว่าสิทธิเกิดจากกฎหมายธรรมชาตินั้น แท้จริงแล้ว กฎหมายธรรมชาตีก็คือ ศีลธรรม มโนธรรม และความรู้สึกที่ควรจะเป็น ซึ่งหากกฎหมายได้ยากกว่าสิทธิต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาตินั้นมีอยู่เพียงใด และภายในขอบเขตและหลักเกณฑ์อย่างไร หากยอมให้มีการอ้างกฎหมายธรรมชาติดีแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาถกเถียงไม่มีที่สิ้นสุด

หลักความเสมอภาค เป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ นอกจากสิทธิในชีวิตและร่างกายที่แสดงให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกันตามธรรมชาติ และทุกคนจะต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของกันและกัน หลักความเสมอภาคจึงหมายถึงความเสมอภาคเบื้องหน้ากฎหมาย (Equality Before the Law) ซึ่งเป็นหลักความเสมอภาคทั่วไปที่ทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน เพราะหลักความเสมอภาคเป็นรากฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มนุษย์จะดำรงอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี หากมนุษย์มีสิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกับมนุษย์คนอื่นๆ ในสังคม (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2558, น. 157)

แนวคิด ทฤษฎีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการมีกระบวนการยุติธรรมทางอาญา หากกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประเทศใดหรือที่ใดก็ตามปราศจากการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญานั้นแล้ว ย่อมไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา จะเป็นได้ก็แค่เพียงกระบวนการดำเนินคดีทางอาญาหรือกระบวนการลงโทษทางอาญาเท่านั้น (ชาติ ชัยเดชสุริยะ, 2549, น. 1)

การยอมรับแนวความคิดในเรื่องการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในหลายประเทศ ได้พัฒนาไปสู่ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ซึ่งรับรองโดยที่ประชุมสมัชชาองค์การสหประชาชาติเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม ค.ศ. 1948 (พ.ศ. 2491) อันมีข้อความที่เป็นการรับรองสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไว้หลายประการ (The Office of the High Commissioner for Human Rights, 1948, pp. 7-9) ได้แก่ ข้อ 5, 9-11 ซึ่งสรุปความได้ว่า

“จะต้องไม่มีบุคคลใดถูกจับกุมหรือคุมขังโดยอำเภอใจ บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาดีจากศาลอย่างเป็นธรรมและเปิดเผย ผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดทางอาญาพึงได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าผู้นั้นได้กระทำความผิดตามกฎหมาย

บุคคลจะมีความผิดทางอาญาก็ต่อเมื่อได้กระทำการหรือละเว้นกระทำการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในขณะที่กระทำการหรือละเว้นกระทำการนั้นว่าเป็นความผิด และโทษที่จะลงแก่ผู้นั้นจะหนักไปกว่าตามที่กฎหมายที่ใช้อยู่ในขณะที่กระทำความผิดกำหนดไว้นั้นมิได้ บุคคลใดจะถูกกระทำทรมานหรือปฏิบัติหรือถูกลงโทษที่เป็นการทารุณโหดร้าย ไร้มนุษยธรรมหรือลดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้นมิได้” (ชาติ ชัยเดชสุริยะ, 2549, น. 14)

สำหรับประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหลักเกณฑ์สากลขององค์การสหประชาชาติเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และได้ดำเนินการขึ้นมูลฐานเพื่อแสดงออกถึงการสนับสนุนหลักเกณฑ์สากลและมาตรฐานในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน โดยประเทศไทยได้เข้าร่วมลงมติในที่ประชุมสมัชชาทั่วไปขององค์การสหประชาชาติ เพื่อรับรองให้ประกาศใช้ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2491 (อิชพงษ์ วงษ์เหรียญทอง, 2558, น. 46)

ต่อมา ได้มีกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights) ซึ่งรับรองโดยที่ประชุมสมัชชาขององค์การสหประชาชาติเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม ค.ศ. 1966 (พ.ศ. 2509) และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม ค.ศ. 1976 (พ.ศ. 2519) ซึ่งมีข้อความที่เป็นการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาหลายประการ ซึ่งสอดคล้องกับปฏิญญาสากลดังกล่าว แต่มีรายละเอียดมากยิ่งขึ้น (The Office of the High Commissioner for Human Rights, 1976, pp. 5-8) ได้แก่ ข้อ 7, 9, 10, 14, 15 ซึ่งสรุปความได้ว่า (ชาติ ชัยเดชสุริยะ, 2549, น. 15-16)

“บุคคลทุกคนมีสิทธิเสรีภาพและความปลอดภัย จะต้องไม่มีใครถูกจับกุมขังโดยอำเภอใจ เว้นแต่ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ผู้ถูกจับกุมต้องได้รับแจ้งถึงเหตุผลและข้อหาในการจับกุม อีกทั้งต้องถูกนำตัวไปยังศาลหรือเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยตามกฎหมาย รวมถึงสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาในเวลาอันควรหรือได้รับการปล่อยตัว ซึ่งการคุมขังบุคคลระหว่างพิจารณามีใช้หลักที่ควรกระทำ แต่พึงปล่อยตัวผู้ถูกกล่าวหาโดยมีหลักประกันตามสมควร นอกจากนี้ผู้ที่ถูกจับกุมหรือคุมขังยังมีสิทธิได้รับการพิจารณาจากศาลโดยไม่ชักช้า รวมทั้งต้องปล่อยตัวผู้นั้นหากพบว่าการคุมขังมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งบุคคลดังกล่าวย่อมมีสิทธิได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายจากการนั้นด้วย

บุคคลย่อมได้รับความเสมอภาคจากการพิจารณาคดี และการพิจารณาคดีนั้นต้องกระทำอย่างเป็นธรรมและเปิดเผย โดยองค์กรที่เป็นกลางและเป็นอิสระที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย สาธารณชนและสื่อมวลชนอาจถูกจำกัดการเข้ารับฟังการพิจารณาคดีได้ หากกระทบกับเรื่อง ศีลธรรม ความสงบเรียบร้อยของสังคม ความมั่นคงของชาติ หรือด้วยความจำเป็นอย่างอื่น เช่น คุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของคู่ความ หรือความยุติธรรมในคดี อย่างไรก็ตาม คำพิพากษาของศาลจะต้องเปิดเผยเสมอ เว้นแต่กรณีเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของเยาวชน

บุคคลทุกคนที่ถูกดำเนินคดีอาญา พึงมีสิทธิได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จนกว่าจะมีการพิสูจน์ว่า บุคคลนั้นกระทำผิดจริงตามกฎหมาย และผู้ที่ถูกดำเนินคดีอาญา พึงได้รับการคุ้มครองไม่ต่ำกว่ามาตรฐานในเรื่องต่าง ๆ เช่น การได้รับทราบถึงรายละเอียดของข้อ

กล่าวหา การมีเวลาเตรียมตัวต่อสู้คดีหรือปรึกษากับที่ปรึกษาตามความต้องการ การมีล่ามโดย
ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือการต้องไม่ถูกบังคับให้รับสารภาพ เป็นต้น

ในคดีที่เยาวชนถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ต้องมีวิธีพิจารณาความเป็นกรณีเฉพาะ โดย
คำนึงถึงอายุและการส่งเสริมแนวทางการบำบัดฟื้นฟูเยาวชน

ผู้ที่ต้องคำพิพากษาว่ากระทำความผิดทางอาญามีสิทธิอุทธรณ์หรือได้รับการทบทวนโดย
ศาลชั้นที่สูงกว่าตามที่กฎหมายกำหนด และหากได้รับโทษไปแล้ว ต่อมาได้มีการกลับคำ
พิพากษาหรือได้รับการอภัยโทษเพราะได้รับข้อเท็จจริงใหม่ ให้ผู้นั้นมีสิทธิได้รับการชดใช้
เยียวยาความเสียหายที่ได้รับจากการต้องโทษไปแล้ว ยกเว้นแต่กรณีผู้นั้นมีส่วนบกพร่องไม่
เปิดเผยให้ศาลทราบข้อเท็จจริงตั้งแต่แรก

บุคคลต้องไม่ถูกดำเนินคดีหรือพิพากษาลงโทษซ้ำอีกสำหรับความผิดเดียวกันที่ได้มี
คำพิพากษาถึงที่สุดไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็คำพิพากษาลงโทษ หรือยกฟ้องก็ตาม

บุคคลจะมีความผิดทางอาญาก็ต่อเมื่อได้กระทำการหรือละเว้นกระทำการ ตามที่มี
กฎหมายบัญญัติไว้ในขณะที่กระทำหรือละเว้นกระทำการนั้นว่าเป็นความผิด และโทษที่จะลง
แก่ผู้นั้น จะหนักกว่าตามที่กฎหมายที่ใช้อยู่ในขณะที่กระทำความผิดกำหนดไว้นั้นมิได้

นอกจากนี้ พึงจำแนกผู้ต้องหาออกจากผู้ต้องโทษ และพึงจำแนกผู้ต้องหาและผู้
ต้องโทษที่เป็นเยาวชนออกจากผู้ใหญ่ ระบบราชทัณฑ์พึงปฏิบัติต่อนักโทษด้วยความมุ่งหมายใน
ทางแก้ไขฟื้นฟูทางสังคมให้แก่ นักโทษ

บุคคลใดจะถูกกระทำทรมานหรือถูกปฏิบัติหรือถูกลงโทษที่เป็นการทารุณโหดร้าย
ไร้มนุษยธรรม หรือลดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้นมิได้”

สำหรับประเทศไทย คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2535 ให้ประเทศไทยเข้า
เป็นภาคีกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966 โดยมีความเห็นว่
การปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นระบบที่สามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนได้ดีที่สุด (ธัชพงษ์
วงศ์เหรียญทอง, 2558, น. 48)

นอกจากนี้ ได้มีอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีทุกรูปแบบ (Convention on
the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women) ซึ่งที่ประชุมสมัชชาองค์การ
สหประชาชาติได้รับรอง เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม ค.ศ. 1979 (พ.ศ. 2522) และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่
3 กันยายน ค.ศ. 1981 (พ.ศ. 2524) ซึ่งประเทศไทยเข้าเป็นภาคีโดยการภาคยานุวัติ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม
พ.ศ. 2528 และมีผลใช้บังคับกับไทย เมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2528 หลังจากนั้น ประเทศไทยเข้าเป็นภาคี
โดยการให้สัตยาบัน เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2543 และมีผลใช้บังคับกับไทยเมื่อวันที่ 14 กันยายน
พ.ศ. 2543 ซึ่งมีข้อความบางตอนที่เป็นข้อสังเกตและยืนยันหลักการของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิ
มนุษยชนที่ว่า การเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ และประกาศว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมามีอิสระและ
เสมอภาคกันในเกียรติศักดิ์และสิทธิ และว่าทุกคนย่อมมีสิทธิและอิสรภาพ บรรดาที่ระบุไว้ในปฏิญญานี้
โดยปราศจากความแตกต่างไม่ว่าชนิดใด ๆ รวมทั้งความแตกต่างเพราะเหตุแห่งเพศ โดยมีเนื้อหาที่ระบุ

ในข้อ 1 ถึงความมุ่งประสงค์ของอนุสัญญา (The Office of the High Commissioner for Human Rights, 1981, p. 2)

คณะกรรมการว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีทุกรูปแบบ (Committee on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women) ได้มีข้อเสนอแนะหมายเลข 27 ว่าด้วยการปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของสตรีสูงอายุ (General recommendation No.27 on older women and protection of their human rights) ในเดือนตุลาคม ค.ศ. 2010 โดยได้เพิ่มคำอธิบายการเลือกปฏิบัติในย่อหน้าที่ 13 ดังนี้ “การเลือกปฏิบัตินั้นมีมิติที่หลากหลาย ทั้งการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งอายุ เพศ เพศภาวะ เชื้อชาติ ความพิการ ความยากจน วิถีทางเพศ และอัตลักษณ์ทางเพศ สถานการณ์ย้ายถิ่นฐาน สถานะทางครอบครัวและการแต่งงาน การรู้หนังสือ และเหตุผลอื่น ๆ” และในข้อเสนอแนะหมายเลข 28 ว่าด้วยพันธกรณีของรัฐภาคีภายใต้ข้อ 2 ของอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ (General recommendation No. 28 on the Core Obligation of States Parties under Article 2 of the Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women) ได้กล่าวถึง ความทับซ้อนของเหตุและปัจจัยต่าง ๆ (Intersectionality) ที่นำไปสู่การเลือกปฏิบัติต่อสตรี

“การเลือกปฏิบัติต่อสตรีด้วยเหตุแห่งเพศและเพศภาวะนั้นเชื่อมโยงกับปัจจัยอื่นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสตรี ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา ความเชื่อ สถานภาพ สุขภาพ อายุ ชนชั้นทางสังคม วรรณะ และวิถีทางเพศและอัตลักษณ์ทางเพศ การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศและเพศภาวะอาจจะส่งผลกระทบต่อสตรีในกลุ่มต่างๆ เหล่านี้แตกต่างไปจากบุรุษ รัฐภาคีมีหน้าที่รับรองและห้ามไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ อันเกิดด้วยเหตุและปัจจัยเหล่านี้ รวมถึงผลกระทบเชิงลบจากการเลือกปฏิบัติที่เกิดขึ้นต่อสตรี รัฐภาคีมีหน้าที่รับรองและดำเนินนโยบาย โครงการ หรือมีมาตรการพิเศษเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติเหล่านี้ให้หมดไป”

ถึงแม้ว่าเดิมทีอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ จะเน้นการคุ้มครองและการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีเพียงเท่านั้น แต่การตีความค่านิยมการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ ให้ครอบคลุมถึงเหตุแห่งเพศวิถี และเพศภาวะหรืออัตลักษณ์ทางเพศ ในข้อเสนอแนะ 27 และ 28 ที่เกิดในภายหลังนั้นเป็นการขยายความคุ้มครองของอนุสัญญาฯ ไปสู่ประชากรกลุ่มความหลากหลายทางเพศ และเป็นการแสดงเจตนารมณ์ในการพิทักษ์รักษาและปกป้องสิทธิมนุษยชนของบุคคลทุกหมู่เหล่าให้เป็นไปตามหลักการสากล (ชีรา ทองกระจ่าง, ม.ป.ป, น. 31)

หากพิจารณากฎหมายระหว่างประเทศที่ไทยเข้าเป็นภาคีแล้วจะเห็นว่า ประเทศไทยยอมรับมาตรการทางกฎหมายระหว่างประเทศในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในกระบวนยุติธรรมทางอาญาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องชอบธรรม โดยจัดการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งเพศวิถีและเพศภาวะหรืออัตลักษณ์ทางเพศดังกล่าว แต่หากพิจารณาในส่วนของกฎหมายภายในประเทศในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า กฎหมายที่คุ้มครองสิทธิของคนข้ามเพศในกระบวนยุติธรรมทางอาญาไม่ว่าจะเป็นในชั้นก่อนพิจารณา ได้แก่ สอบสวน ตรวจค้น จับกุม คမ်းขัง หรือขึ้นบังคับโทษในส่วนของการปฏิบัติในเรื่องจำยังไม่ชัดเจนและไม่เพียงพอ ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวถึงต่อไป

วิเคราะห์สิทธิและปัญหาคนข้ามเพศในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประเทศไทย

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 บัญญัติคุ้มครองบุคคลจากการถูกเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมในเรื่องเพศสภาพทางกาย และสถานะบุคคลไว้กว้างๆ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 4 มาตรา 27 และ มาตรา 28

(รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, น. 4, 8) ดังนี้

มาตรา 4 “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง

ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน”

มาตรา 27 “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้

มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิและเสรีภาพได้ เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการหรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ตามวรรคสาม”

มาตรา 28 “บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

การจับและการคุมขังบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

การค้นตัวบุคคลหรือการกระทำใดอันกระทบกระเทือนต่อสิทธิหรือเสรีภาพในชีวิตหรือร่างกาย จะกระทำมิได้ เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้ายหรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้”

พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ และป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ ความโดยสรุปดังนี้ การให้คำนิยามการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ ว่าคือการกระทำหรือไม่กระทำการใดอันเป็นการแบ่งแยก กีดกัน หรือจำกัดสิทธิประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากความชอบธรรม เพราะเหตุที่บุคคลนั้น เป็นเพศชายหรือเพศหญิง หรือมีการแสดงออกที่แตกต่างจากเพศกำเนิด

นอกจากนี้ กฎหมายฉบับนี้ ยังมีคณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ และคณะกรรมการวินิจฉัยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ และกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว รวมถึงให้มีการตรวจสอบการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ การขูดขุยและเยียว ความเสียหาย จากการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม และกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริม

ความเท่าเทียมระหว่างเพศและบทกำหนดโทษอีกด้วย (พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ, 2558, น. 17-27)

จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีกฎหมายรับรองสิทธิของบุคคล จากการถูกเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมในเรื่องเพศ สภาพทางกาย และสถานะบุคคล และคุ้มครองผู้ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศดังที่ปรากฏ แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาในทางปฏิบัติในเรื่องสิทธิของคนข้ามเพศในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินคดีอาญาในชั้นก่อนพิจารณา ได้แก่ สอบสวน ตรวจค้น จับกุมคุมขังและในด้านการบังคับโทษในเรือนจำ

สิทธิของคนข้ามเพศชั้นก่อนพิจารณาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในประเทศไทย

ในปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายยอมรับสถานะของผู้แปลงเพศหรือสถานะของคนข้ามเพศไม่ว่าจะเป็นกรณีของผู้หญิงข้ามเพศเป็นชาย หรือผู้ชายข้ามเพศเป็นหญิง และแนวคำวินิจฉัยของคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 157/2524 ซึ่งศาลฎีกาได้วินิจฉัยในประเด็นข้อกฎหมายไว้ว่า เพศของบุคคลนั้นกฎหมายรับรองและถือเอาตามเพศที่กำหนดมา และคำว่า หญิง ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานหมายความว่า คนที่ออกลูกได้ ผู้ร้องถือกำเนิดมาเป็นชาย ถึงหากจะมีเสรีภาพในการผ่าตัดแปลงเพศเป็นอวัยวะเพศหญิงแล้วก็ตาม แต่ผู้ร้องก็รับอยู่ว่าไม่สามารถมีบุตรได้ ฉะนั้น โดยธรรมชาติและตามที่กฎหมายรับรอง ผู้ร้องยังคงเป็นเพศชายอยู่ และไม่มีกฎหมายรับรองให้สิทธิผู้ร้องขอเปลี่ยนแปลงเพศที่ถือกำเนิดมาได้ ทั้งนี้ใช้กรณีที่ผู้ร้องจะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมาย

ความผิดเกี่ยวกับเพศในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประเทศไทยในปัจจุบัน ได้มีพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 27) (2562) บัญญัติให้เพิ่ม (18) ของมาตรา 1 แห่งประมวลกฎหมายอาญา ดังนี้

“(18) “กระทำชำเรา” หมายความว่า กระทำเพื่อสนองความใคร่ของผู้กระทำ โดยการใช้อวัยวะเพศของผู้กระทำล่วงล้ำอวัยวะเพศ ทวารหนัก หรือช่องปากของผู้อื่น”

นอกจากนั้น ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 276 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562, น. 128) บัญญัติว่า

“ผู้ใดข่มขืนกระทำชำเราผู้อื่นโดยขู่เข็ญด้วยประการใดๆ โดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยผู้อื่นนั้นอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้ หรือโดยทำให้ผู้อื่นนั้นเข้าใจผิดว่าตนเป็นบุคคลอื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สี่ปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่แปดหมื่นบาทถึงสี่แสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ได้กระทำโดยทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจว่าผู้กระทำมีอาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่เจ็ดปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถึงสี่แสนบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง ได้กระทำโดยมีอาวุธปืนหรือวัตถุระเบิด หรือโดยใช้อาวุธ หรือโดยร่วมกระทำความผิดด้วยกันอันมีลักษณะเป็นการโทรมหรึงหรือกระทำกับชายในลักษณะเดียวกัน ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สิบห้าปีถึงยี่สิบปี และปรับตั้งแต่สามแสนบาทถึงสี่แสนบาท หรือจำคุกตลอดชีวิต

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง เป็นการกระทำความผิดระหว่างคู่สมรส และคู่สมรสนั้นยังประสงค์จะอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยา ศาลจะลงโทษน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้เพียงใดก็ได้ หรือจะกำหนดเงื่อนไขเพื่อคุ้มครองความประพฤติแทนการลงโทษก็ได้ ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาให้ลงโทษจำคุกและคู่สมรสฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์จะอยู่กินด้วยกันฉันสามีภริยาต่อไป และประสงค์จะหย่า ให้คู่สมรสฝ่ายนั้นแจ้งให้ศาลทราบ และให้ศาลแจ้งพนักงานอัยการให้ดำเนินการฟ้องหย่าให้”

ถือเป็นการแก้ไขบทนิยามคำว่า “การกระทำชำเรา” ให้มีขอบเขตเฉพาะกรณีการใช้วัยวะเพศของผู้กระทำล่วงล้ำอวัยวะเพศ ทวารหนัก หรือช่องปากของผู้อื่น เพื่อให้เป็นไปตามลักษณะของการกระทำตามธรรมชาติซึ่งสอดคล้องกับแนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกา ซึ่งถือได้ว่าคุ้มครองกลุ่มคนข้ามเพศมากยิ่งขึ้นในความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา เพราะไม่ว่าจะเป็นกรณีของหญิงแปลงเพศเป็นชาย หรือชายแปลงเพศเป็นหญิง ผู้กระทำต่อบุคคลเหล่านี้ ย่อมมีความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเราตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 276

ในการดำเนินกระบวนการวิธีพิจารณาทางอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้บัญญัติถึงวิธีปฏิบัติของเจ้าพนักงานในขั้นตอนก่อนพิจารณา กรณีตรวจค้น จับกุม คุมขัง ไว้ ดังนี้ (พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ฉบับที่ 28, 2551, น. 4)

“มาตรา 85 “เจ้าพนักงานผู้จับหรือรับตัวผู้ถูกจับไว้ มีอำนาจค้นตัวผู้ต้องหาและยึดสิ่งของต่างๆ ที่อาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้

การค้นนั้นจักต้องทำโดยสุภาพ ถ้าค้นผู้หญิงต้องให้หญิงอื่นเป็นผู้ค้น

สิ่งของใดที่ยึดไว้เจ้าพนักงานมีอำนาจยึดไว้จนกว่าคดีถึงที่สุด เมื่อเสร็จคดีแล้วก็ให้คืนแก่ผู้ต้องหาหรือแก่ผู้อื่น ซึ่งมีสิทธิเรียกร้องขอคืนสิ่งของนั้น เว้นแต่ศาลจะสั่งเป็นอย่างอื่น”

มาตรา 132 “เพื่อประโยชน์แห่งการรวบรวมหลักฐาน ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจดังต่อไปนี้

(1) ตรวจตัวผู้เสียหายเมื่อผู้นั้นยินยอม หรือตรวจตัวผู้ต้องหา หรือตรวจสิ่งของหรือที่ทางอันสามารถอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ ให้รวมทั้งทำภาพถ่าย แผนที่ หรือภาพวาดจำลองหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ ลายมือหรือลายเท้า กับให้บันทึกรายละเอียดทั้งหลายซึ่งน่าจะกระทำให้เกิดแก่ความจำเป็น

ในการตรวจตัวผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาตามวรรคหนึ่ง หากผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นหญิง ให้จัดให้เจ้าพนักงานซึ่งเป็นหญิงหรือหญิงอื่นเป็นผู้ตรวจ ทั้งนี้ ในกรณีที่มิเหตุอันสมควร ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาจะขออนุญาตบุคคลใดมาอยู่ร่วมในการตรวจนั้นด้วยก็ได้

(2) ค้นเพื่อพบสิ่งของ ซึ่งมีไว้เป็นความผิด หรือได้มาโดยการกระทำความผิด หรือได้ใช้หรือสงสัยว่าได้ใช้ในการกระทำความผิด หรือซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ แต่ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ว่าด้วยการค้น

(3) หมายถึงบุคคลซึ่งครอบครองสิ่งของ ซึ่งอาจใช้เป็นพยานหลักฐานได้ แต่บุคคลที่ถูกหมายเรียกไม่จำเป็นต้องมาเอง เมื่อจัดส่งสิ่งของมาตามหมายแล้ว ให้ถือเสมือนได้ปฏิบัติตามหมาย

(4) ยึดไว้ซึ่งสิ่งของที่ค้นพบหรือส่งมามากกว่าไว้ใน อนุมาตรา (2) และ (3)”

มาตรา 133 “พนักงานสอบสวนมีอำนาจออกหมายเรียกผู้เสียหาย หรือบุคคลใดซึ่งมีเหตุอันควรเชื่อว่าถ้อยคำของเขาอาจเป็นประโยชน์แก่คดี ให้มาตามเวลาและสถานที่ในหมาย แล้วให้ถามปากคำบุคคลนั้นไว้

การถามปากคำนั้น พนักงานสอบสวนจะให้ผู้ให้ถ้อยคำสาบานหรือปฏิญาณตัวเสียก่อนก็ได้ และต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ว่าด้วยพยานบุคคล

ห้ามมิให้พนักงานสอบสวนตักเตือน พุดให้ท้อใจหรือใช้กลอุบายอื่นเพื่อป้องกันมิให้บุคคลใดให้ถ้อยคำ ซึ่งอาจจะให้ด้วยความเต็มใจ

ในคดีความผิดเกี่ยวกับเพศ การถามปากคำผู้เสียหายซึ่งเป็นหญิง ให้พนักงานสอบสวนซึ่งเป็นหญิงเป็นผู้สอบสวน เว้นแต่ผู้เสียหายนั้นยินยอมหรือมีเหตุจำเป็นอย่างอื่น และให้บันทึกความยินยอมหรือเหตุจำเป็นนั้นไว้ ทั้งนี้ ผู้เสียหายจะขอให้บุคคลใดอยู่ร่วมในการถามปากคำนั้นด้วยก็ได้

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องจัดให้ผู้เสียหายหรือพยานยืนยันตัวผู้กระทำความผิดในชั้นจับกุมหรือชี้ตัวผู้ต้องหาในคดีอาญา ให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หรือพนักงานสอบสวนจัดให้มีการยืนยันตัวผู้กระทำความผิดหรือชี้ตัวผู้ต้องหาในสถานที่ที่เหมาะสม และสามารถจะป้องกันมิให้ผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องหาเห็นตัวผู้เสียหายหรือพยาน โดยให้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เสียหายหรือพยานเท่าที่เหมาะสมแก่พฤติการณ์แห่งกรณี เว้นแต่ผู้เสียหายหรือพยานนั้นยินยอม และให้บันทึกความยินยอมนั้นไว้”

จะเห็นว่าในการดำเนินกระบวนการวิธีพิจารณาความอาญาในชั้นตรวจค้น จับกุมยังคงมีปัญหาในทางปฏิบัติ กล่าวคือ มาตรา 85 กำหนดให้การตรวจค้นหญิงต้องให้หญิงเป็นผู้ตรวจ มาตรา 132 กำหนดว่า ในการตรวจตัวผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา หากผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นหญิง ให้จัดให้เจ้าพนักงานซึ่งเป็นหญิง หรือหญิงอื่นเป็นผู้ตรวจ และตามมาตรา 133 การสอบถามปากคำหญิงซึ่งเป็นผู้เสียหายในความผิดเกี่ยวกับเพศ ต้องให้พนักงานสอบสวนหญิงเป็นผู้สอบสวน เว้นแต่ผู้เสียหายนั้นยินยอมหรือมีเหตุจำเป็นอย่างอื่น และให้บันทึกความยินยอมหรือเหตุจำเป็นนั้นไว้ ทั้งนี้ ผู้เสียหายจะขอให้บุคคลใดอยู่ร่วมในการถามปากคำนั้นด้วยก็ได้

กรณีเมื่อจะควบคุมตัวผู้ต้องหาไว้ที่สถานีตำรวจ มีประเด็นว่าจะควบคุมไว้ร่วมกับห้องควบคุมหญิงหรือชาย และเมื่อพนักงานสอบสวนหมดอำนาจควบคุมตัวแล้ว ต้องไปฝากขังผู้ต้องหา เมื่อจะฝากขังและศาลอนุญาตให้ขังไว้ เจ้าหน้าที่เรือนจำจะควบคุมบุคคลดังกล่าวไว้กับกลุ่มผู้ต้องขังใด หากพิจารณาจากคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 157/2524 การตรวจค้น การจับกุม คุมขัง การออกหมายจำคุกผู้ต้องหาเหล่านี้ต้องถือตามเพศที่กำหนดมา ซึ่งจะทำให้เป็นปัญหากับผู้ต้องขังเหล่านี้ในความเป็นจริง (วัชรินทร์ สังสีแก้ว, 2547, น. 34-35) แต่ในทางปฏิบัติ เมื่อสอบถามเจ้าพนักงานในกรณีของคนข้ามเพศในกรณี

ชายแปลงเพศเป็นหญิง หากมีการตรวจค้นก็ยังคงใช้เจ้าพนักงานหญิงเป็นผู้ตรวจ โดยยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจนแต่อย่างใด ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของไทยในกรณีดังกล่าวจึงยังคงล้าสมัยอยู่

สิทธิของคนข้ามเพศในชั้นบังคับโทษในประเทศไทย

ในขั้นตอนการพิจารณาและบังคับโทษนั้น การควบคุมตัวผู้ต้องขังที่เรือนจำตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 มาตรา 4 วรรค 2 ได้แบ่งผู้ต้องขังไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ “ผู้ต้องขัง” หมายความว่า รวมถึงนักโทษเด็ดขาด คนต้องขัง และคนฝาก โดยผู้ต้องขังมีสิทธิตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 (พระราชบัญญัติราชทัณฑ์, 2560, น. 1-24)

อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนของการคุมขังในเรือนจำ ยังไม่มีการแยกปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่เป็นคนข้ามเพศ แม้จะมีการกำหนดการจำแนกประเภทหรือชั้นของเรือนจำไว้ในมาตรา 31 ของพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 และ ข้อ 11 และ 12 ของระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังและการแยกคุมขัง การเลื่อนหรือลดชั้นนักโทษเด็ดขาด การลดวันต้องโทษจำคุก และการพักโทษ พ.ศ. 2559 (กรมราชทัณฑ์, 2559, น. 3)

ในกรณีของผู้ต้องขังที่เป็นคนข้ามเพศ (Transgender) หรือผู้ที่แปลงเพศแล้วนั้น ในปัจจุบันให้กำหนดโซนเฉพาะสำหรับผู้ต้องขังที่มีความหลากหลายทางเพศ หากเรือนจำใดมีผู้ต้องขังเพศทางเลือกจำนวนมาก ให้แยกโซนพิเศษเช่นเดียวกับเรือนจำมินบุรี เรือนจำกลางคลองเปรม และเรือนจำจังหวัดพิจิตร ข้อมูลจากกรมราชทัณฑ์ระบุว่า ปัจจุบันมีผู้ต้องขังลงทะเบียนว่าเป็นกลุ่มหลากหลายทางเพศประมาณ 4,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1 จากจำนวนผู้ต้องขังทั้งหมด 3 แสนคน โดยแบ่งเป็นกะเทย 1,800 คน เกย์ 352 คน ทอม 1,200 คน ดี 1,000 คน และกลุ่มชายแปลงเพศประมาณ 34 คน ที่ผ่านมา กรมราชทัณฑ์แบ่งกลุ่มเพศทางเลือกเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้ต้องขังชายที่แปลงเพศแล้ว ซึ่งจะมีการตรวจร่างกายและส่งตัวไปควบคุมที่แดนหญิง ส่วนชายที่มีพฤติกรรมเป็นหญิง หลังจากพิจารณาพฤติกรรมแล้ว จะส่งไปที่แดนชายเพื่อรอการพิจารณา เมื่อศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้วก็จะถูกส่งไปคุมที่แดนอื่นต่อไป ส่วนผู้ต้องขังหญิงรักหญิง จะแยกควบคุมตัวที่เรือนนอนตามมติคณะกรรมการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง ส่วนผู้ต้องขังสองเพศยังไม่มีในเรือนจำ แต่หากพบแนวทางปฏิบัติต้องยึดตามสำเนาทะเบียนราษฎรที่กำหนดเพศไว้เท่านั้น ซึ่งขั้นตอนหลังจากนี้ต้องรอคำวินิจฉัยจากแพทย์หรือคำสั่งศาลให้ผู้ต้องขังเลือกเพศเพื่อเป็นแนวปฏิบัติต่อไป (กอบเกียรติ กสิวิวัฒน์, 2560)

ในกรณีของผู้ต้องขังที่แปลงเพศในเรือนจำจังหวัดอื่นๆ นอกกรุงเทพมหานคร กรมราชทัณฑ์มีหนังสือที่ มท 0905/ว15 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2532 เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังชายที่แปลงเพศเป็นหญิง เพื่อความปลอดภัยและป้องกันความเสียหายจึงให้เรือนจำและทัณฑสถานปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ในเวลากลางคืนให้แยกคุมขังจากผู้ต้องขังชายทั่วไปโดยเด็ดขาด
2. ในเวลากลางวันให้ทำงานที่ทำการฝ่ายควบคุมหรือเรือนพยาบาล โดยให้อยู่ในความควบคุมดูแลของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด

3. หากมีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมหรือสภาพการณ์เรือนจำไม่เอื้ออำนวย ให้ขออนุญาตย้ายผู้ต้องขังที่แปลงเพศเป็นหญิงนี้ ไปคุมขังยังเรือนจำหัวหน้ากลุ่มหรือเรือนจำที่มีความมั่นคงกว่า จะเห็นได้ว่าการณของผู้ต้องขังที่แปลงเพศแล้ว หากสภาพการณ์ไม่เอื้ออำนวยและต้องย้ายผู้ต้องขังไปคุมขังยังเรือนจำหัวหน้ากลุ่มหรือเรือนจำที่มีความมั่นคงกว่า หากเป็นเรือนจำที่อยู่ห่างไกลจากภูมิลำเนาของผู้ต้องขัง โอกาสที่จะได้รับการเยี่ยมเยียนจากญาติพี่น้องเพื่อนฝูงย่อมเกิดขึ้นได้ยาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ต้องขังเป็นอย่างมาก

หากจะพิจารณาเปรียบเทียบสำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนข้ามเพศและการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในต่างประเทศนั้น ในประเทศอังกฤษและเวลส์มีกฎหมายสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะ ชื่อ The Association of Chief Police Offices (ACPO) ส่วนการค้นก็มีกฎหมายอีกฉบับหนึ่งคือ The Police and Criminal Evidence Act 1984 (PACE) โดย ACPO มีหลักให้เจ้าพนักงานตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องหาอย่างดีที่สุด โดยหลักดังกล่าวใช้ทั้งอังกฤษและเวลส์ รวมถึงไอร์แลนด์เหนือ โดย ACPO ได้วางแผนปฏิบัติไว้คือ (วัชรินทร์ สังสีแก้ว, 2547, น. 39-40)

- การปฏิบัติใดๆ ต่อผู้ต้องหา ต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม และคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เสมอ
- จะต้องไม่ตั้งข้อสงสัยในเพศของบุคคล หรือผู้ต้องหา แต่ให้ปฏิบัติตามเพศที่ปรากฏ
- ในกรณีที่สงสัยเพศของบุคคลหรือผู้ต้องหา ให้สอบถามตัวผู้นั้น ให้ปฏิบัติต่อผู้ต้องหานั้นอย่างดีที่สุด และบันทึกข้อมูลไว้เพื่อยืนยัน
- หากไม่แน่ใจในเพศของบุคคลใด ให้ดูการใช้ชีวิตประจำวันของผู้นั้นประกอบการพิจารณา
- หากไม่แน่ใจอีกจึงให้ขอคู่มือบัตร
- หากผู้ต้องหาหรือผู้ต้องสงสัยเป็นผู้ป่วย Transsexualism ต้องแยกควบคุมต่างหากจากผู้ต้องหาอื่น

สำหรับการค้นนั้น PACE กำหนดให้เจ้าพนักงานตำรวจจะทำการตรวจค้นบุคคลใด จะต้องให้ผู้ที่มิใช่เพศเดียวกันกับผู้ที่จะถูกตรวจค้นเป็นผู้ตรวจค้น และจากแนวทางของ ACPO การค้นชายแปลงเป็นหญิงจะต้องให้เจ้าพนักงานตำรวจหญิงเป็นผู้ตรวจค้น อย่างไรก็ตาม PACE ไม่ได้ถูกนำไปใช้ในสกอตแลนด์ การปฏิบัติต่อผู้แปลงเพศดังกล่าวจึงแตกต่างกัน

การจำคุกในอังกฤษและเวลส์ มีคำแนะนำสำหรับผู้ป่วย Transsexualism โดยแยกเป็น 2 กรณี คือ ก่อนการผ่าตัดแปลงเพศ และหลังการผ่าตัดแปลงเพศ ผู้ป่วย Transsexualism ที่ยังไม่ได้ผ่าตัดแปลงเพศในการจำคุกหรือการควบคุมตัว ให้แยกไว้ในสถานที่ต่างหากจากนักโทษหรือผู้ต้องหาอื่น โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมพิจารณาถึงลักษณะที่แสดงออก สภาพแวดล้อม การให้บริการด้านสุขภาพ ระยะเวลาการคุมขัง ตลอดจนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับนักโทษอื่น (anticipated reaction) ส่วนผู้ที่ได้รับการผ่าตัดแปลงเพศมาแล้ว ให้ควบคุมหรือจำคุกในเพศใหม่ ปัญหาที่พบเป็นประจำคือ ผู้ป่วย Transsexualism ที่ยังไม่ได้ผ่าตัดแปลงเพศต้องการให้จำคุกหรือควบคุมกับผู้ที่มิใช่เพศตรงกันข้ามกับเพศตน กล่าวคือ ชายที่ต้องการผ่าตัดแปลงเพศเป็นหญิงต้องการจำคุกหรือควบคุมในเรือนจำหญิง ซึ่งปัญหาที่ตามมาคือ ไม่ได้รับการยอมรับจากนักโทษหญิง โดยเฉพาะผู้ที่เคยถูกชายทำร้ายร่างกายหรือเคยถูกล่วงละเมิดทางเพศมาก่อน ส่วนผู้ที่ผ่าตัดแปลงเพศแล้วไม่เกิดปัญหาดังกล่าวแต่อย่างใด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

คนข้ามเพศ หรือ Transgender หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึก ความชอบและการแสดงออกทางเพศตรงข้ามกับเพศทางชีววิทยาหรือเพศที่มีโดยกำเนิด และได้รับการรักษาโดยการผ่าตัดแปลงเพศแล้ว แต่ในประเทศไทยยังไม่ยอมรับกฎหมายแปลงเพศ โดยยังคงรับรองสถานะทางเพศของบุคคลโดยถือตามเพศกำเนิด

ประเทศไทยยอมรับมาตรการทางกฎหมายระหว่างประเทศในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แต่หากพิจารณากฎหมายภายในประเทศแล้วจะเห็นว่า ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในชั้นก่อนพิจารณาคดีตรวจค้น จับกุม คမ်းบุคคลข้ามเพศ หรือการถามปากคำผู้เสียหายในความผิดเกี่ยวกับเพศ ในทางปฏิบัติ ไม่มีกฎหมายกำหนดชัดเจนในการปฏิบัติของเจ้าพนักงาน ซึ่งหากถือตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 157/2524 ต้องถือตามเพศกำเนิด แต่ในทางปฏิบัติ การตรวจค้นและถามปากคำบุคคลข้ามเพศกรณีชายแปลงเพศเป็นหญิง ยังคงใช้เจ้าพนักงานหญิงเป็นผู้ตรวจ รวมถึงการออกหมายจับกุม คမ်း คงถือตามเพศกำเนิดของบุคคลนั้น

ในขั้นตอนการพิจารณาและบังคับโทษ แม้จะมีวิธีการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังและการแยกคุมขังตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังและการแยกคุมขังไว้ แต่ไม่มีการกำหนดกรณีของผู้ต้องขังที่เป็นคนข้ามเพศ (Transgender) ดังนั้น ในปัจจุบันจึงกำหนดโทษเฉพาะ ให้แยกโทษพิเศษในการคุมขัง หรือต่างจังหวัดให้ใช้วิธีแยกการคุมขัง โดยยังไม่มีกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนแต่อย่างใด

จากบทสรุปดังกล่าว ผู้เขียนจึงใคร่ขอเสนอแนะให้มีนโยบายหรือมาตรการทางกฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ โดยเสนอให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือเพิ่มเติมระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนชั้นก่อนพิจารณาในกรณีการตรวจค้น จับกุม คမ်းบุคคลข้ามเพศ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานและพนักงานสอบสวนเป็นไปโดยถูกต้องและชอบด้วยกฎหมาย โดยถือตามเพศที่ปรากฏ หรือหากไม่แน่ใจ อาจพิจารณาจากการใช้ชีวิตประจำวันของผู้นั้น และในชั้นพิจารณาบังคับโทษ ควรมีกฎหมายหรือระเบียบในการจำแนกลักษณะของผู้ต้องขังซึ่งเป็นบุคคลข้ามเพศหรือหลากหลายทางเพศ โดยแยกไว้ในสถานที่ต่างหากจากนักโทษหรือผู้ต้องหาอื่น โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อจัดการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งเพศไม่ว่าจะเป็นเพศใด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปกป้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกิดความเสมอภาคทางเพศอย่างแท้จริงในกระบวนการยุติธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กรมราชทัณฑ์. (2559). ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง และการแยกคุมขัง การเลื่อนหรือลดชั้นนักโทษเด็ดขาด การลดวันต้องโทษจำคุก และการพักโทษ พ.ศ. 2559, สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563. <http://lad.correct.go.th/main/wp-content/uploads/2018/11/ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์การแยกลักษณะผู้ต้องขัง.pdf>.
- กอบเกียรติ กลีวิวัฒน์. (2560, 22 มีนาคม). คอลัมน์ข่าวการเมือง. กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2563. <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/746426>.
- จักรพันธ์ สอนสุภาพ. (2533). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการผ่าตัดแปลงเพศและบุคคลที่แปลงเพศแล้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาติ ชัยเดชสุริยะ. (2549). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- ชีรา ทองกระจาย. (ม.ป.ป.). หน่วยที่ 8 ความเท่าเทียมกันทางเพศสภาพ, สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563. <https://www.stou.ac.th/Schoolnew/polsci/UploadedFile/82427-8.pdf>.
- ธัชพงษ์ วงษ์เหรียญทอง. (2558). การดำเนินคดีฆ่า: ศึกษาผลคำพิพากษาต่างประเทศต่อการฟ้องคดีอาญาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤพนธ์ ตัววิเศษ และแจ๊คสัน, พี.เอ. (บรรณาธิการ). (2556). เพศ หลากเฉดสี: พหุวัฒนธรรมทางเพศในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).
- บรรเจิด สิงคะเนติ. (2558). หลักพื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ. (2554). คนข้ามเพศ ตัวตน วัฒนธรรมย่อย และพื้นที่ทางสังคม. วารสารบทความวิชาการดำรงวิชาการ, 10(1), 98-125.
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 28) พ.ศ. 2551. (2551). ราชกิจจานุเบกษา, 125 (ตอนที่ 30 ก), 1-15. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2562. <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2551/A/030/1.PDF>.
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 27) พ.ศ. 2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา, 136 (ตอนที่ 69 ก), 127-134. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2562. https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/law136-270562-127.pdf.
- พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558. (2558). ราชกิจจานุเบกษา, 132(ตอนที่ 18 ก), 17-27. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2562. <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/A/018/17.PDF>.
- พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, 134(ตอนที่ 21 ก), 1-24. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2562. <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/021/1.PDF>.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, 134(ตอนที่ 40 ก), 1-90. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562. <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>.

- วัชรินทร์ สังสีแก้ว. (2547). *สถานะทางกฎหมายของผู้แปลงเพศ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วิชณุ เครืองาม. (2530). *กฎหมายรัฐธรรมนูญ (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.
- ศุภฤกษ์ ปลั่งศรีนนท์. (2557). *ศึกษากฎหมายรับรองสิทธิของกลุ่มเพศทางเลือกในสังคมญี่ปุ่นกรณีศึกษา การยอมรับสิทธิในการครองคู่ของกลุ่มเพศทางเลือกปีการศึกษา. ปริญญาโท สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. *ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับ update 19/02/2562).* สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562. <http://web.krisdika.go.th/lawHeadContent.jsp?fromPage=lawHeadContent&formatFile=htm&hID=1>.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2562.* <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>.
- Juthas in law. (2556). *บทวิเคราะห์และแนวคิดการรกร่วมเพศภายใต้กฎหมาย จากอดีตถึงอนาคต.* สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2561. <http://juthas.exteen.com/20131009/entry>.
- The Office of the High Commissioner for Human Rights. (1948). *The Universal Declaration of Human Rights.* Retrieved December 25, 2019, from https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf.
- The Office of the High Commissioner for Human Rights. (1976). *The International Covenant on Civil and Political Rights.* Retrieved January 19, 2020, from <https://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>.
- The Office of the High Commissioner for Human Rights. (1981). *The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women.* Retrieved January 19, 2020, from <https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/cedaw.pdf>.

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้ไทยแลนด์ 4.0

Environmental Responsibility under Thailand 4.0

วิริยา จงรักษ์สัตย์¹

Wiriya Chongruksut

Received: April 29, 2020

Revised: May 26, 2020

Accepted: May 27, 2020

บทคัดย่อ

ถึงแม้ว่า ในทศวรรษที่ผ่านมา การรับรู้เรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของกิจการในประเทศไทย ไม่ว่าในภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งภาคบริการจะเพิ่มขึ้น แต่บริษัทไทยส่วนใหญ่มีเพียงแต่นโยบายทางสิ่งแวดล้อมและเน้นการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อม เพียงเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานของรัฐ และเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร โดยปราศจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง และการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมในลักษณะดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรธุรกิจ และแนวทางในการส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 อย่างจริงจัง

การจัดทำรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI) ยังเป็นอีกแนวทางหนึ่ง ที่จะส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยผลักดันให้บริษัทไทยทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างจริงจัง รวมทั้งช่วยสร้างความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะสร้างคุณค่าให้กับกิจการในบริบทของความยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของสภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หากการจัดทำรายงานตามกรอบของ GRI ได้กลายเป็นข้อบังคับสำหรับบริษัทไทย อาจจะช่วยส่งเสริมให้กลไกการขับเคลื่อนโมเดลไทยแลนด์ 4.0 บรรลุเป้าหมาย ในส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม ไทยแลนด์ 4.0 การรายงานสากล (GRI)

Abstract

Although the recognition of environmental responsibility of enterprises in Thailand, in the agricultural sector and industry sector, as well as the service sector, in the recent decade

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดอกเตอร์ สาขาการบัญชี คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ, e-mail: wiwiya@yahoo.com

has increased, the majority of Thai enterprises have environment policies and report environmental information just for complying with the state's regulations and for reinforcing the corporate image without conducting serious environmental responsibility activities. Moreover, reporting environmental information in the aforementioned feature cannot meet the needs of all stakeholder groups.

This article's objectives are to provide the concept of corporate sustainable development and the guideline to promote the corporate environmental responsibility under Thailand 4.0 earnestly.

The reporting based on the Global Reporting Initiative (GRI) reporting framework is another guideline that will promote the corporate environmental responsibility and help push Thai enterprises doing environmental responsibility activities seriously. In addition, it will also help create the balance among three perspectives: economic, social, and environmental. GRI will create values for firms in the sustainable context, which is consistent with the sustainable development concept of World Business Council on Sustainable Development (WBCSD). If GRI guideline becomes mandatory for all Thai enterprises, it may promote the Growth Engine in Thailand 4.0 model's goal, which enhances green production and consumption, to achieve.

Keywords: Responsibility, Environment, Thailand 4.0, Global Reporting Initiative (GRI)

บทนำ

จากแนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ 2555-2559) ส่งผลให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้น เศรษฐกิจไทยที่มีขนาดใหญ่ขึ้น มีฐานการผลิตและบริการที่เข้มแข็ง ตลอดจนโอกาสด้านการค้าและการลงทุนเพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) การขยายตัวอย่างรุนแรงของธุรกิจทั้งภาคการเกษตรและภาคอุตสาหกรรม โดยปราศจากการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมากและมีการปลดปล่อยมลพิษและกากของเสียต่าง ๆ ออกสู่สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชน (สุภัทวธร ทวีจันทร์, 2556, น. 136; ศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2560, น. 30) ในขณะเดียวกัน ปัญหาสิ่งแวดล้อม ยังเกิดจากการเพิ่มขึ้นของประชากร การขยายตัวของชุมชนเมือง และพฤติกรรมบริโภคของประชาชน ตลอดจนการท่องเที่ยวที่มีการขยายตัวมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งในปี 2558 ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีขยะทะเลมากเป็นอันดับ 6 จาก 192 ประเทศทั่วโลก สาเหตุมาจากการทิ้งขยะจากชุมชน นักท่องเที่ยว การประกอบอาชีพทางทะเล โรงงานอุตสาหกรรม และการลักลอบทิ้งขยะลงทะเล ทำให้มีสารตกค้างและมีผลกระทบต่อธรรมชาติ เนื่องมาจากการย่อยสลายยากของขยะทะเล (กรมควบคุม

มลพิษ, 2560) ถึงแม้ว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 ได้ผลักดันการกำจัดขยะมูลฝอยให้เป็นวาระแห่งชาติ ส่งเสริมให้มีการคัดแยกขยะมูลฝอย มีการนำของเสียอันตรายมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และสนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการของภาครัฐยังขาดประสิทธิภาพและกฎระเบียบต่าง ๆ ไม่ทันสมัยต่อเหตุการณ์และขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้ ประกอบกับประเทศไทยที่เผชิญปัญหาคุณภาพคนและคุณภาพการศึกษาต่ำ รวมทั้งองค์กรและธุรกิจส่วนใหญ่ ยังไม่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจนำไปสู่วิกฤตปัญหาสิ่งแวดล้อมในอนาคตได้

ดังนั้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) จึงเน้นแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน การรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ เร่งแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม เพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการผลิต การบริโภค ส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

รัฐบาลไทยเอง ได้หันมาให้ความสำคัญกับสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยสร้างโมเดลการพัฒนา “ไทยแลนด์ 4.0” ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ซึ่งเน้นกลไกการขับเคลื่อน 3 ด้าน และกลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นหนึ่งในกลไกดังกล่าวที่จะทำให้ประเทศไทยมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

สำหรับธุรกิจ แม้ว่ากำไรจะเป็นส่วนสำคัญสำหรับการทำธุรกิจ แต่การดำเนินธุรกิจในทศวรรษที่ผ่านมา องค์กรไม่สามารถมุ่งหวังกำไรเพียงอย่างเดียวได้ เนื่องจากการดำเนินการต่างๆขององค์กรก่อให้เกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กัน (Mohd Ghazali, 2007, p. 251) การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรนั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบที่จะเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พนักงานบริษัท ชุมชน หรือองค์กรอิสระต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน (วรทัต วิจิตร, 2559, น. 19) แต่ดูเหมือนว่าองค์กรส่วนใหญ่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อม เพียงเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร หรือใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเท่านั้น (Gray, Owen, & Adam, 1996, p. 93; Prayukvong & Olsen, 2009, p. 6) ซึ่งลักษณะของรายงานดังกล่าว ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในข้างต้นได้

ดังนั้น บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร และแนวทางในการส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 อย่างจริงจัง เพื่อส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

โมเดลไทยแลนด์ 4.0

ในโมเดลไทยแลนด์ 3.0 ประเทศไทยติดอยู่กับ “กับดักประเทศรายได้ปานกลาง” ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันกับประเทศคู่แข่งที่ขับเคลื่อนด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม รวมทั้งคู่แข่งที่ขับเคลื่อนด้วยการผลิตสินค้าต้นทุนต่ำ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังเผชิญกับ “กับดักความเหลื่อมล้ำ” หรือช่องว่างของรายได้และโอกาสของคนจนและคนรวย และ “กับดักความไม่สมดุล” ระหว่างเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ในอดีต ประเทศไทยเน้นแต่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ โดยละเลยการดูแลสิ่งแวดล้อมและการสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข ซึ่งกับดักทั้งสาม เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจในแนวทางที่ยั่งยืนได้

รัฐบาลไทยจึงสร้างโมเดลในการพัฒนาประเทศที่เรียกว่า “โมเดลไทยแลนด์ 4.0” ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยอยู่บนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน” ตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โมเดลนี้ เน้นการพัฒนาที่สมดุลใน 4 มิติ อันประกอบด้วย (1) ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ (2) ความอยู่ดีมีสุขของคนในสังคม (3) การรักษาสภาพแวดล้อม และ (4) การยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ โดยกลไกที่จะขับเคลื่อนให้ประเทศไทยหลุดพ้นจาก 3 กับดักดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ (1) กลไกการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Productive growth engine) (2) กลไกการขับเคลื่อนด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม (Inclusive growth engine) และ (3) กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green growth engine)

กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การมุ่งเน้นธุรกิจการผลิตและการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การมุ่งเน้นการใช้พลังงานทดแทน การปรับแนวคิดจากเดิมที่คำนึงถึงความได้เปรียบเรื่องต้นทุน (Cost advantage) เป็นหลัก มาสู่การคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้จากการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นทั้งระบบ (Lost advantage) โดยมีหัวใจสำคัญอยู่ที่การพัฒนากระบวนการผลิตให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด นอกจากนี้ ยังเน้นการรักษาและฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ สนับสนุนการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชน เร่งแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมเพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการผลิตและการบริโภค พัฒนาระบบบริหารจัดการที่โปร่งใสเป็นธรรม ส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เร่งเตรียมความพร้อมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ดังนั้น กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จึงเป็นกลไกสำคัญอันหนึ่ง ที่จะทำให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักความไม่สมดุล ไปสู่การพัฒนาที่สมดุล และส่งผลให้ประเทศไทยมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

การพัฒนาอย่างยั่งยืน

มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2556, น. 47) กล่าวว่า “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (Sustainable development) หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่สร้างความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความมั่นคงให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

แนวคิดของการพัฒนาอย่างยั่งยืน สามารถให้คำอธิบายได้หลายมุมมองแตกต่างกัน สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (World Business Council on Sustainable Development: WBCSD) ได้พัฒนาแผนภาพเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังที่แสดงใน Figure 1

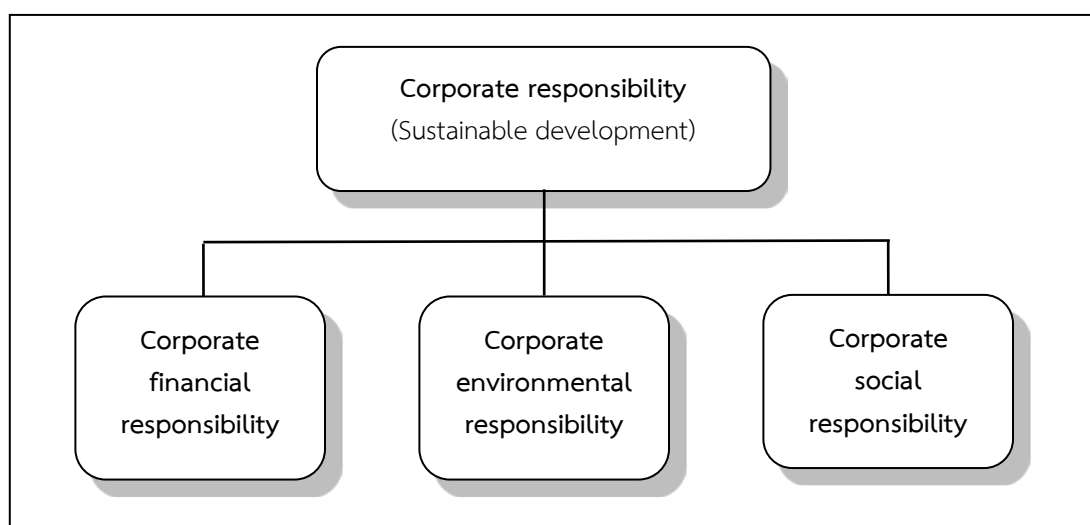


Figure 1 CSR’s relationship with Sustainable development
ที่มา : WBCSD (1999, p.3)

สภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (World Business Council on Sustainable Development) (1999) ชี้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ เป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน เนื่องจากธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ไม่สามารถแยกจากกันได้ และการที่กิจการจะมั่นคงและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน กิจการจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ไม่ได้มีเพียงความรับผิดชอบต่อทางการเงินที่มีต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะเมื่อกิจการมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จะส่งผลดีให้กับชุมชนและสังคมด้วย สุดท้ายจะส่งผลดีต่อยอดขายหรือรายได้ของกิจการ และการทำกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าว จะส่งผลให้กิจการสามารถอยู่ในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ตัวอย่างเช่น กลุ่มมิตรผลซึ่งเป็นผู้ผลิตน้ำตาล ได้นำกากตะกอนหม้อกรองและน้ำกากส่า ซึ่งเป็นของเหลือทิ้งจากกระบวนการผลิตน้ำตาล มาทำปุ๋ยอินทรีย์ในไร่อ้อยของบริษัทและเกษตรกร ซึ่งช่วยลดขยะของเสีย ในขณะเดียวกัน ปุ๋ยอินทรีย์ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพของเกษตรกรและผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อของกลุ่มมิตรผลต่อสิ่งแวดล้อม และส่งผลดีให้กับชุมชนและสังคม (กลุ่มมิตรผล, 2561) ซึ่งการกระทำดังกล่าว ได้สร้างภาพพจน์และความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับให้กับกลุ่มมิตรผลในระยะยาว (ถือเป็นการรับผิดชอบต่อด้านการเงินขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกิจการ) ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกิจการ และเป็นตัวผลักดันให้กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในโมเดลไทยแลนด์ 4.0 บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะนำประเทศไทยไปสู่การหลุดพ้นจากกับดักความไม่สมดุล

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ

การขยายตัวอย่างรุนแรงของธุรกิจทั้งในภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ รวมไปถึงขยะมีพิษทั้งของแข็งและของเหลว ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility: CSR) ได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และกระตุ้นให้กิจการต่าง ๆ ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

หน่วยงานหลายแห่งได้กำหนดค่านิยมของ “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” ไว้ โดยมีเนื้อหาความหมายที่คล้ายคลึงกัน เช่น European Commission Green Paper ได้ให้ความหมายของ “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” ว่า “เป็นแนวคิดที่บริษัทจะบูรณาการงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในกิจการและการปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียโดยสมัครใจ” (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555ก, น. 178)

ทำนองเดียวกัน มาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) กำหนดค่านิยมของ “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” ว่า “เป็นเรื่องของการที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็นเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับคน ชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจ และสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555ก, น. 178; วาริน ลิ้มวัฒนา, 2008, น. 37) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในขณะที่คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้ค่านิยมของ “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “บรรษัทภิบาล” ว่าเป็นการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและการดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555ก, น. 177)

โดยสรุปแล้ว ความหมายของ "ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ" หรือ "ซีเอสอาร์" จึงหมายถึง การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ จะต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและทางสังคมควบคู่กับความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ จึงจะทำให้กิจการอยู่ได้อย่างยั่งยืน ตามหลักแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นองค์กรหนึ่งภายใต้การควบคุมของภาครัฐ ที่กังวลเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในเดือนสิงหาคม ปี 2550 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้จัดตั้งสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute: CSRI) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมแนวคิดและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น และได้วางกรอบการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหรือซีเอสอาร์ โดยสถาบันธุรกิจเพื่อสังคมได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานด้านซีเอสอาร์ที่เรียกว่า "เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม" สำหรับบริษัทภายใต้การควบคุมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยอยู่บนพื้นฐานแนวปฏิบัติ 8 หัวข้อ ได้แก่ (1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (2) การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม (3) การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม (4) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (5) การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม (6) การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (7) นวัตกรรมและการเผยแพร่ข่าวสารจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม และ (8) การจัดรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555, น. 176)

ในขณะที่องค์กรระหว่างประเทศหลายแห่งที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล มีความกังวลอย่างมากเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กำลังเพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์กรระหว่างประเทศดังกล่าว จึงได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสนับสนุนให้องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากปัญหาสิ่งแวดล้อมดังกล่าว (กิตติมา อัครนพงศ์, 2558, น. 74)

ตัวอย่างเช่น องค์กรสหประชาชาติ ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานด้านซีเอสอาร์ (UN Global Compact) ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นหลัก 4 เรื่อง คือ สิทธิมนุษยชน แรงงาน สิ่งแวดล้อม และการทุจริต จะเห็นว่าประเด็นสิ่งแวดล้อม เป็นหัวข้อหนึ่งที่องค์กรแห่งสหประชาชาติให้ความสำคัญ

องค์กรระหว่างประเทศอีกองค์กรหนึ่ง คือ องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้พัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับบริษัทข้ามชาติ ที่สามารถยึดถือปฏิบัติโดยสมัครใจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้การสนับสนุนของรัฐบาลในประเทศต่างๆ โดยกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการจ้างงานและอุตสาหกรรมสัมพันธ์ สิ่งแวดล้อม การต่อสู้กับการรับสินบน ผลประโยชน์ของผู้บริโภค วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การแข่งขัน และภาษี ซึ่งจะเห็นว่าแนวปฏิบัติ OECD ยังคงให้ความสำคัญกับประเด็นสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันมิให้บริษัทข้ามชาติ กอบโกยผลประโยชน์จากประเทศที่บริษัทข้ามชาติไปลงทุน และละเลยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศที่ไปลงทุน

นอกจากนี้ ในปี 2553 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (The International Organization for Standardization: ISO) ได้ประกาศแนวปฏิบัติว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่เรียกว่า “มาตรฐาน ISO 26000: Social Responsibility” เป็นมาตรฐานสากลที่แสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบของสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนทางธุรกิจ (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553, น. 26) มาตรฐาน ISO 26000 ได้เสนอแนวทางให้ดำเนินการในทุกกระบวนการ ด้วยรูปแบบที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น อย่างครอบคลุมผลกระทบของกิจการที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยประกอบด้วย 7 หัวข้อหลัก ได้แก่ (1) ธรรมาภิบาล (2) สิทธิมนุษยชน (3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (4) สิ่งแวดล้อม (5) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (6) ด้านผู้บริโภค และ (7) การพัฒนาและการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับประเด็นสิ่งแวดล้อม ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553, น. 28; วาริน ลิ้มะวัฒนา, 2008, น. 37)

นอกจากนี้ ในระดับสากล ได้เกิดองค์กรอิสระที่เรียกว่าองค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) ได้พัฒนากรอบและแนวปฏิบัติในการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้การจัดทำรายงานเกิดความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสีย หัวใจของการจัดทำรายงานตามกรอบของ GRI มีได้อยู่ที่การจัดทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นรูปเล่มเท่านั้น แต่เป็นการใช้กระบวนการของการจัดทำรายงานมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในบริบทของความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของกิจการ ซึ่งหมายถึงผู้ที่มีอิทธิพล หรือผู้ได้รับอิทธิพล หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น จึงไม่ได้จำกัดเฉพาะการสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุน แต่รวมถึงลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวม (Sherman, 2009, p. 9) GRI ได้พัฒนาแนวปฏิบัติการจัดทำรายงานตามหลักไตรภาคปิยะ (Triple Bottom Line: TBL) โดยจำแนกเป็น 3 มุมมอง คือ มุมมองด้านเศรษฐกิจ มุมมองด้านสังคม และมุมมองด้านสิ่งแวดล้อม (มัทนชัย สุทธิพันธ์, 2556, น. 44) ซึ่ง GRI จะมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและสามารถประเมินผลลัพธ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม (อรุณี ตันติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2560) โดย GRI ระบุตัวชี้วัดออกเป็น ตัวชี้วัดประเภทข้อมูลมาตรฐานทั่วไป และตัวชี้วัดประเภทข้อมูลมาตรฐานเฉพาะด้าน ซึ่งตัวชี้วัดประเภทข้อมูลมาตรฐานทั่วไป จะประกอบด้วยตัวชี้วัดประเด็นกลยุทธ์และผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ประเด็นการกำกับดูแล และประเด็นจริยธรรมขององค์กร ส่วนตัวชี้วัดประเภทข้อมูลมาตรฐานเฉพาะด้าน แบ่งเป็นหัวข้อหลักดังต่อไปนี้ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและงานที่มีคุณค่า ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ (สถาบันไทยพัฒน์, 2555) โดยตัวชี้วัดแต่ละประเภท จะครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการจัดการ และสะท้อนถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ที่เกิดจากกิจการอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555ข)

จากแนวปฏิบัติการดำเนินงานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมดังที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่า ประเด็นสิ่งแวดล้อม เป็นประเด็นหนึ่งที่ทุกแนวปฏิบัติและทุกองค์กรให้ความสำคัญในการแสดง

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ ดัง Table 1 ที่แสดงการเปรียบเทียบหลักการ นโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

Table 1 Comparison of CSR's principles, policies and practices

Principles	GRI	ISO 26000	OECD 2000	UN Global Compact	เข็มทิศธุรกิจ
Environment	✓	✓	✓	✓	✓
Labor practices	✓	✓	✓	✓	✓
Human Rights	✓	✓	✓	✓	✓
Society/Fair Operating Practices	✓	✓	✓		✓
Product Responsibility/ Consumer issues	✓	✓	✓		✓
Community involvement and Development	✓	✓	✓		✓
Governance	✓	✓	✓	✓	✓
CSR Innovation	-	-	-	-	✓
CSR Report	✓	-	-	-	✓

ที่มา: สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2555ก, น. 176)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรอบและแนวปฏิบัติในการจัดทำรายงานของ GRI ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก (สถาบันไทยพัฒน์, 2554, น. 6; Joshi & Krishnan, 2010, p. 23) และเป็นแนวปฏิบัติที่แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรในการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม (Costa Tavares, 2018) เนื่องจากกรอบของ GRI มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน อรุณี ตันติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบุลย์ (2560) และ Mosnja and Grzinic (2019, p. 657) กล่าวว่า กรอบของ GRI เป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานรายงานอื่น โดยเฉพาะ UN Global Compact และ ISO 26000 และแนวปฏิบัติของ GRI จะทำให้รายงานขององค์กรมีคุณภาพสูง น่าเชื่อถือและสามารถแสดงถึงความตั้งใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างแท้จริง ยิ่งไปกว่านั้น Mosnja & Grzinic (2019, p. 681) และ Lynch (2010, p. 40) แนะนำว่า กรอบการจัดทำรายงานของ

GRI ควรจะออกเป็นข้อบังคับสำหรับทุกองค์กร (ไม่ควรยกเว้น แม้กระทั่งองค์กรขนาดเล็ก) มากกว่าการจัดทำด้วยความสมัครใจ

การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย

การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมสะท้อนให้ผู้มีส่วนได้เสียเห็นถึงระบบจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร และผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร ในขณะเดียวกัน ข้อมูลสิ่งแวดล้อมจะช่วยองค์กรในการหาแนวทางจัดการปัญหาให้ตรงจุด และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยลง

ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน ประเทศไทยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าในอดีต แต่การเปิดเผยข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยยังคงทำด้วยความสมัครใจ (Ratanajongkol, Davey, & Low, 2006, p. 75) และยังไม่มีกฎหมายรับรองการเปิดเผยข้อมูล ดังนั้นการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยจึงพบว่ามีน้อยมาก (มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2555, น. 49)

Kuasirikun and Sherer (2004, p. 637) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยในปี 2536 (44%) และ ปี 2542 (45%) ไม่แตกต่างกันมากนัก การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่จะรายงานในรูปแบบข้อมูลเชิงบรรยายและรายงานในรูปแบบที่เป็นตัวเงินน้อยมาก ขณะที่ Ratanajongkol, Davey, and Low (2006, p. 71) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับต่ำ โดยมีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยน้อยกว่าหนึ่งหน้ากระดาษ และการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในปี 2540 ปี 2542 และปี 2544 มีแนวโน้มลดลง

ในปี 2549 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ปรับปรุงหลักการการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ (Principles of good corporate governance) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใหม่ โดยให้เริ่มใช้ในปี 2550 หลักการใหม่นี้ กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับประเด็นสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ชัดเจน ถ้าบริษัทไม่มีการรายงานนโยบายดังกล่าว บริษัทจะต้องเขียนคำอธิบายเหตุผลให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทราบ (กิตติมา อัครนุพงศ์, 2558, น. 74; มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2555, น. 5)

อย่างไรก็ตาม บริษัทไทยยังมีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ โดยเฉพาะในปี 2553 มีระดับการเปิดเผยต่ำกว่า 10% (ฐิติมา กิ่งแก้ว และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2555, น. 14) บริษัทส่วนใหญ่จะเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นตัวเงินมากกว่าข้อมูลสิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวเงิน และอยู่ในรูปแบบข้อมูลเชิงบรรยายมากกว่าข้อมูลเชิงปริมาณ (Suttipun & Stanton, 2012, p. 74; กิตติมา อัครนุพงศ์, 2558, น. 93) เสาวรส กรรณจิต และมัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2557, น. 75) พบว่า แนวโน้มการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นระหว่างปี 2549 และ ปี 2554 ทั้งนี้ เนื่องมาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดให้เปิดเผยประเด็นสิ่งแวดล้อมไว้ในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ นอกจากนี้ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม มักจะถูกเปิดเผยภายใต้หัวข้อความรับผิดชอบต่อสังคม รายงานผู้บริหารหรือสารสนเทศจากประธานกรรมการบริษัท (มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2555, น. 58; กิตติมา อัครนุพงศ์, 2558, น. 86) ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การรายงานข้อมูลในรูปแบบดังกล่าว เป็นการรายงานข้อมูลที่ขาดรายละเอียด

ที่สำคัญและเป็นวิธีการรายงานที่ยังไม่มีมาตรฐาน (Non-standard approach) (Kuasirikun & Sherer, 2004, p. 642)

ผลการวิจัยของ วิภา จงรักษ์สัตย์ (2559, น. 139) พบว่า บริษัทไทยมีการเปิดเผยข้อมูลตาม ISO 26000 ด้านสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำกว่าหัวข้ออื่น ๆ และในทำนองเดียวกัน ผลการศึกษาของ Wuttichindanon (2017, p. 160) ชี้ว่า ปี 2557 บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานความยั่งยืนเพียง 19.51% ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่มีการเปิดเผยน้อยที่สุด คือ ข้อมูลด้านการเงินเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะรายการสินทรัพย์และหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม (จิตติมา กิ่งแก้ว และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2555, น. 21; จันทนา ธนสารบริสุทธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, น. 33, 2558; กิตติมา อัครนพวงศ์, 2558, น. 85 ; นริศรา อยู่จรรยา และสุชาดา เจียมสกุล, 2561, น. 83) ทั้ง ๆ ที่รายการดังกล่าวค่อนข้างสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งของการวัดระดับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการนำเอามาตรฐานการบัญชีสิ่งแวดล้อมมาใช้ (จิตติมา กิ่งแก้ว และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2555, น. 21) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทเกรงว่า หากมีการเปิดเผยข้อมูล อาจจะมีผลด้านลบต่อบริษัท และที่สำคัญประเทศไทยยังไม่มีข้อกำหนดให้เปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในหัวข้อดังกล่าว (นริศรา อยู่จรรยา และสุชาดา เจียมสกุล, 2561, น. 98)

ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่มีการเปิดเผยมากที่สุด คือ หัวข้อนโยบายทางสิ่งแวดล้อม และหัวข้อระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (จิตติมา กิ่งแก้ว และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2555, น. 21; เสาวรส กรรณขจิต และมัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2557, น. 75; นริศรา อยู่จรรยา และสุชาดา เจียมสกุล, 2561, น. 83) เช่น ความหลากหลายทางชีวภาพ การปล่อยก๊าซ น้ำทิ้ง ของเสีย เป็นต้น (สิรินาฏ นาคเลิศ และมัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2559, น. 2) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ออกข้อกำหนดบังคับให้บริษัทต่าง ๆ เปิดเผยหัวข้อดังกล่าว แต่ข้อมูลดังกล่าว ปราศจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน โดยเฉพาะดัชนีเชิงปริมาณ จึงทำให้ไม่สามารถนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาประยุกต์ใช้ให้ได้ประสิทธิภาพจริง จะเห็นได้จากผลการวิจัยของวิริยา จงรักษ์สัตย์ (2561, น. 14) ซึ่งศึกษาการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ของบริษัทในกลุ่มดัชนีเซท 100 พบว่า บริษัทดังกล่าวมีการรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับต่ำเฉลี่ยเพียง 15.88% (โดยอยู่ในช่วง 0-94.1%) และมีเพียงบริษัทเดียวที่มีการรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในระดับ 94.1% นอกจากนี้ บริษัทในกลุ่มดัชนีเซท 100 ส่วนใหญ่ (ประมาณ 75%) ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเลย โดยเฉพาะบางประเด็นที่ต้องรายงานในลักษณะข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น ยอดรวมของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปริมาณการรั่วไหลของเสีย ร้อยละของวัสดุที่สามารถรีไซเคิลได้ เป็นต้น ซึ่งมีบริษัทที่มีการรายงานข้อมูลประเด็นนี้เพียง 10% (วิริยา จงรักษ์สัตย์, 2560, น. 56-59) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI เป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูลแนวทางการจัดการ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้าและผลผลิต รวมทั้งความหลากหลายทางชีวภาพ นอกจากนี้ GRI เน้นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ โดยเฉพาะตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าว แสดงให้เห็นการใช้กระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมมาสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและสังคมได้

อย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง และชี้ให้เห็นถึงข้อมูลที่สะท้อนถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจการอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555ก, น. 160) ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่า บริษัทไทยได้รับแรงกดดันจากหน่วยงานของรัฐและผู้มีส่วนได้เสีย ในการจัดทำรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI น้อย จึงส่งผลให้บริษัทไทยจัดทำรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีส่วนได้เสีย (Stakeholder theory) ที่ Deegan (2002, p. 294) อธิบายว่า ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย เป็นทฤษฎีที่ยอมรับว่า ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนสำคัญในการสร้างความอยู่รอดของกิจการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานและนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของกิจการ

จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า บริษัทไทยจำนวนมากมีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ และนิยมเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมภายใต้หัวข้อนโยบายทางสิ่งแวดล้อม เหตุผลที่บริษัทส่วนใหญ่เปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม เนื่องจากกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับกำหนดให้เปิดเผยข้อมูล และ/หรือ ต้องการเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรต่อสาธารณชนและหน่วยงานของรัฐ หรือสร้างค่านิยมให้กับกิจการ หรือเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Gray, Owen, & Adam, 1996, p. 93; Prayukvong & Olsen, 2009, p. 6; มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2556, น. 38; นริศรา อยู่จรรยา และสุชาดา เจียมสกุล, 2561, น. 85) เช่น กิจกรรมปลูกป่า หรือจัดทำโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น บางกิจการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม เพื่อต้องการลดความเสี่ยงการต่อต้านจากสังคม อันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของกิจการที่มีความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง (Gray, Owen, & Adam, 1996, p. 96) และถูกจับตามองจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ และกลุ่มพลังงานและสาธารณูปโภค เป็นต้น (วิริยา จงรักภักดี, 2561, น. 16) ในทางตรงกันข้าม บริษัทจำนวนมากเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมน้อยมาก หรือไม่เปิดเผยเลย เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเปิดเผยข้อมูลทางสิ่งแวดล้อม บางกิจการเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลทางสิ่งแวดล้อมเป็นความลับของกิจการ และนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ (Gray, Owen, and Adam, 1996, p. 103) ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว กำไรของกิจการอาจจะลดลงในระยะสั้น แต่ในระยะยาว กิจการจะมีกำไรเพิ่มขึ้น (มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2556, น. 48)

บทสรุป

บทความนี้ได้นำเสนอแนวคิดของการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดที่ชี้ให้เห็นว่าธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และการที่กิจการจะมั่งคั่งและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน กิจการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อทั้ง 3 ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 ประสบความสำเร็จ เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจเป็นหัวใจสำคัญของกลไกการขับเคลื่อนที่

เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญอันหนึ่ง ที่จะทำให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักความไม่สมดุลไปสู่การพัฒนาที่สมดุล และส่งผลให้ประเทศไทยมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

จากงานวิจัยในบทความนี้ ชี้ให้เห็นว่า บริษัทไทยมีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมในระดับต่ำ และนิยมเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเฉพาะนโยบายทางสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เปิดเผยนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการ แต่อย่างไรก็ตาม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่ได้กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับการเปิดเผยรายละเอียดของข้อมูลทางสิ่งแวดล้อม และให้บริษัทดังกล่าวจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจ ดังนั้น บริษัทไทยจำนวนมากจึงเปิดเผยเพียงนโยบายทางสิ่งแวดล้อมและรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมอย่างไร้คุณภาพ เพียงเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานของรัฐ และเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยปราศจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง (Prachyakorn, 2010 อ้างถึงใน Rajanakorn, 2012, p. 152) การเปิดเผยข้อมูลอย่างมีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริหาร ผู้ใช้งบการเงิน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ช่วยลดต้นทุนของเงินทุนและลดค่าใช้จ่ายของกิจการ รวมทั้งเพิ่มกำไรในระยะยาว

บทความนี้จึงมุ่งเสนอแนวทางในการส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 อย่างจริงจัง โดยการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบของ GRI เนื่องจากรายงานตามกรอบของ GRI ไม่ได้เป็นรายงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลขององค์กรเท่านั้น แต่กรอบการจัดทำรายงานดังกล่าว เน้นกระบวนการได้มาของข้อมูลและยังมีแบบตรวจรายการ (Checklist) ที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในระยะยาวได้อีกด้วย (อรุณี ดันติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2560)

หากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานของรัฐ ออกข้อกำหนดบังคับให้บริษัทไทยจัดทำรายงานตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI เหมือนเช่นประเทศอื่น เช่น เนเธอร์แลนด์ ฝรั่งเศส เป็นต้น (Mosnja & Grzinic, 2019, p. 682) อาจส่งผลให้บริษัทไทยตื่นตัวในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งต่อสังคมอย่างจริงจัง เนื่องจากกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ประกอบด้วยเนื้อหาที่ชี้ให้เห็นถึงวิธีการวางแผนและกระบวนการจัดทำกิจกรรม มากกว่าเพียงแค่เป็นโครงการเท่านั้น (มัทนชัย สุทธิพันธุ์, 2556, น. 44) นอกจากนี้ กรอบการจัดทำรายงานของ GRI ยังครอบคลุมการเปิดเผยข้อมูล แนวทางการจัดการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม (Sherman, 2009, p. 10) ซึ่งกรอบของ GRI จะสร้างคุณค่าให้กับองค์กรในบริบทของความยั่งยืน เนื่องจากให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (สถาบันไทยพัฒน์, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่กล่าวว่า ธุรกิจอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนจะต้องสร้างความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตัวอย่างเช่น บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (มหาชน) จำกัด หรือ SCG ซึ่งเป็นบริษัทหนึ่งในประเทศไทยที่มีการดำเนินธุรกิจด้วยการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (เอสซีจี, 2561) และเป็นบริษัทเดียวในกลุ่มดัชนีเซท 100 ในปี 2557 ที่มีการรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ในระดับมากที่สุด (97.92% ซึ่งเป็นหนึ่งใน 10 บริษัทในกลุ่มดัชนีเซท 100 ที่มี

การรายงานข้อมูลตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI ในระดับเกิน 50%) (วิริยา จงรักษ์สัตย์, 2561, น. 12) ส่งผลให้บริษัทฯ ที่เคยประสบผลขาดทุนในอดีต กลายเป็นบริษัทในระดับแนวหน้าของเอเชียในปัจจุบัน

การผลักดันให้บริษัทไทยจัดทำรายงานดังกล่าว จะส่งเสริมให้กลไกการขับเคลื่อนโมเดลไทยแลนด์ 4.0 บรรลุเป้าหมาย แต่หากหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่นำกรอบการจัดทำรายงานของ GRI มาบังคับใช้อย่างจริงจังแทนการจัดทำรายงานด้วยความสมัครใจ ก็อาจส่งผลให้โมเดลไทยแลนด์ 4.0 ประสบความสำเร็จได้ยาก

สุดท้ายนี้ ขอน้อมนำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ได้พระราชทานเพื่อเชิญลงพิมพ์ในหนังสือที่ระลึกในพิธีรับมอบเรือขจัดคราบน้ำมัน ซึ่งรัฐบาลเดนมาร์กน้อมเกล้าฯถวายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2539 (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2539) ความตอนหนึ่งว่า

“...ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อม อันเนื่องมาจากมลพิษ หรือความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในที่หนึ่งใดก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องไปถึงที่อื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ ทุกคน ทุกประเทศในโลก จึงย่อมมีส่วนรับผิดชอบอยู่ด้วยกัน ทั้งในการแก้ไขลดปัญหาและปรับปรุงเสริมสร้างเสริมสภาวะให้กลับคืนมาสู่สภาพ อันจะเอื้อต่อการมีชีวิตรอยู่อย่างมีความสุขของตนเองและเพื่อนมนุษย์...”

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ. (2560). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2560, สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2561. <http://infofile.pcd.go.th/pcd/DraftPollutionReport2017.pdf?CFID=2263903&CFTOKEN=37416219>.
- กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2539). พระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2561. <http://www.dmcr.go.th/detailAll/2442/pc/23/>.
- กลุ่มมิตรผล. (2561). รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561, สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2562. <https://www.mitrphol.com/pdf/Sustainability-Report-Executive-Summary-2018-TH.pdf>.
- กิตติมา อัครนพงศ์. (2558). การศึกษาการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย. วารสารวิชาชีพบัญชี, 11(32), 73-98.
- จันทนา ธนสารบริสุทธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2558). คุณลักษณะของบริษัทกับการเปิดเผยข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. วารสารวิชาชีพบัญชี, 11(30), 25-40.

- ฐิติมา กิ่งแก้ว และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสนใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ใน *การประชุมวิชาการ บัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 2* (น. 1-22). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริศรา อยู่จรรยา และสุชาดา เจียมสกุล. (2561). ดัชนีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานของบริษัท. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 15(1), 83-102.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน*. นนทบุรี: อิงค์ ปิยอนด์ บัค.
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2555). การเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีของบริษัท: กรณีศึกษาบริษัทขนาดใหญ่ 50 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 34(132), 47-67.
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2556). ทางออกของธุรกิจไทยสู่หนทางแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 36(137), 38-50.
- วิภา จงรักภักดี. (2559). การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในประเทศไทย. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(5), 128-144.
- วิริยา จงรักภักดี. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างรายงานข้อมูลสังคมและสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มดัชนีเซท 100*. รายงานวิจัยฉบับที่ 371.เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.
- วิริยา จงรักภักดี. (2561). การเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มดัชนีเซท 100. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 12(7), 1-22.
- วาริน สิมะวัฒนา. (2008). ISO 26000 มาตรฐานใหม่ สังคมไทย. *วารสาร For Quality*, 15(131), 36-40.
- วรัท วินิจ. (2559). ระดับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 39(149), 1-22.
- ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2560). การบัญชีตามความรับผิดชอบต่อ. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 6(1), 25-32.
- สถาบันไทยพัฒน์. (2554). *รายงานเพื่อความยั่งยืน: Reporting Your CSR*, สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2557. <https://thaicrs.sharefile.com/requireduserinfo.aspx?id=s128465f54404bad8&type=send>.
- สถาบันไทยพัฒน์. (2555). *ไขปัญหาเขียน SD Report ยึดกรอบ GRI สร้างความยั่งยืน*, สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2562. <http://www.thaicrs.com/2012/11/sd-report.gri.html>.
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555ก). *แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ*. กรุงเทพฯ: เมจิกเพรส.
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555ข). *วิธีการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนตามกรอบของ GRI Version 3.1*, สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2562 <http://www.csri.or.th/index.php/2012-03-19-10-53-35/2012-03-19-10-57-06/item/2247>.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*, สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2562. www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- สิรีนาฏ นาคเลิศ และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2559). อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 38(149), 1-37.
- สุภัทวธร ทวีจันทร์. (2556). การบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม: ความสำเร็จจูงใจหรืออย่างยั่งยืน. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(1), 136-141.
- เสาวรส กรรณจิต และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทในในประเทศไทย: กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง และอุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 37(144), 67-71.
- อรุณี ตันติมังกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์. (2560). *GRI Standards: จากการรายงานสู่เครื่องมือการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน*, สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2560 จาก <https://www.setsustainability.com/libraries/628/item/315-gri-standards>.
- เอสซีจี. (2561). *รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2561*, สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2562. https://scc.listedcompany.com/misc/sustainability_report/20190530-scc-sdr-2018-th-02.pdf.
- Costa Tavares, M.C. (2018). *Digital communication management*, Retrieved January 20, 2020, from <http://dx.doi.org/105772/intechopen.76221>.
- Deegan, C. (2002). The legitimising effect of social and environmental disclosures-a theoretical foundation. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 15(3), 282-298.
- Gray, R., Owen, D., & Adams, C. (1996). *Accounting and accountability: Changes and challenges in corporate social and environmental reporting*. London: Prentice Hall.
- Joshi, S., & Krishnan, R. (2010). Sustainability accounting: System with a managerial decision focus. *Cost Management*, 24(6), 20-30.
- Kuasirikun, N., & Sherer, M. (2004). Corporate social accounting disclosure in Thailand. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 17(4), 629-660.
- Lynch, B. (2010). An examination of environmental reporting by Australian state government departments. *Accounting Forum*, 34, 32-45.
- Mohd Ghazali, N.A. (2007). Ownership structure and corporate social responsibility disclosure: Some Malaysian evidence. *Corporate Governance*, 7(3), 251-266.

- Mosnja, L. & Grzinic, J. (2019). Environmental accounting in function of sustainable development of highly touristic region of Istria. *International Journal of Accounting and Financial Management*, 34, 650-689.
- Prayukvong, P., & Olsen, M. (2009). *Research paper on promoting corporate social responsibility in Thailand and the role of volunteerism. The Network of NGO and Business Partnerships for Sustainable Development*. Retrieved December 13, 2015, from http://www.undp.or.th/UNV/documents/ResearchontheCSRDevelopmentinThailand_000.pdf.
- Rajanakorn, N. (2012). *Examining corporate social responsibility in Thailand: A view from Thai companies*. Doctoral dissertation, University of Tennessee Knoxville, United State of America.
- Ratanajongkol, S., Davey, H., & Low, M. (2006). Corporate social reporting in Thailand: The news is all good and increasing. *Qualitative. Research in Accounting & Management*, 3(1), 67-83.
- Sherman, W.R. (2009). The global reporting initiative: What value is added?. *International Business & Economics Research Journal*, 8(5), 9-12.
- Suttipun, M., & Stanton, P. (2012). The differences in corporate environmental disclosures on websites and in annual reports: A case study of companies listed in Thailand. *International Journal of Business and Management*, 7(14), 18-31.
- World Business Council on Sustainable Development. (1999). *Corporate social responsibility: meeting changing expectation*. Geneva: Author.
- Wuttichindanon, S. (2017). Corporate Social Responsibility Disclosure- Choice of Report and its Determinants: Empirical Evidence from Firms Listed on the Stock Exchange of Thailand. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(2), 156-162.

ปัจจัยที่ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

The Factors to Enhance the Performance Efficiency of Local Guides in Ecotourism Attractions

วาสนา อังศุนิตย์ลาภา¹

Watsana Angsunitlapa

Received: September 30, 2019

Revised: February 24, 2020

Accepted: February 25, 2020

บทคัดย่อ

การปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างมาตรฐานด้านการบริการให้เป็นที่ยอมรับ และทำให้การท่องเที่ยวได้มีส่วนช่วยดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีความสมดุลและความยั่งยืน บทความเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้นำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สำหรับผู้นำเที่ยวท้องถิ่นที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำเป็นต้องมีการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และรักษาวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น โดยตระหนักถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผ่านผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดระหว่างนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่มากที่สุด

นอกจากนี้ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ คุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากกิจกรรมนำเที่ยว ดังนั้น จึงมีปัจจัยหลายประการ ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ 2) การให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ 3) คุณลักษณะพื้นฐานและจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น 4) การเป็นผู้นำให้เกิดการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง 5) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย และ 6) การรวมกลุ่มบริหารจัดการผู้นำเที่ยวท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมและการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ การนำปัจจัยดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ยังช่วยให้ทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมีการรับมือกับปัญหาในแหล่งท่องเที่ยวอย่างถูกวิธีอีกด้วย

คำสำคัญ: ปัจจัยยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

¹ อาจารย์ประจำ ภาควิชาสังคมศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ e-mail : watsana_sae@hotmail.com

Abstract

The performances of local guides have been playing crucial roles in ecotourism to improve more acceptable service standards and tourism which helps to maintain ecotourism attractions to become continually balanced and sustainable. This article aims to present the key factors that can improve the performance efficiency of the tour operation in ecotourism for local guides after their training. The factors that can be used to enhance the local guides' performance efficiency in tour operations will also be presented. In ecotourism, building balance between conservation and preservation of the local communities' ways of life is necessary. In order to do so, the environmental sustainability, society, and culture need to be concerned along with the ecotourism through local tour guides who are usually closely associated with tourists and local tourist attractions.

In addition, the most considerable factors are the quality of the tourist attractions and the quality of the tourist experiences from the tour activities. Therefore, there are key factors to enhance the local tour guides to become more effective and successful in local tour operations: 1) duties and responsibilities, 2) knowledge providing and awareness of conservation raising, 3) basic characteristics and ethics of local tour guides, 4) achievement-oriented leadership, 5) welfare and safety and, 6) the collaboration of local tour agents and fair distribution of benefits in local communities. Furthermore, the application of these factors in performance monitoring can lead to the understanding not only in the impacts on ecotourism but also in possible ways for dealing with problems in tourist attractions accurately.

Keywords: Factors to enhance the performance efficiency, Local guides, Ecotourism attractions

บทนำ

ปัจจุบัน ภาครัฐได้มีนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในท้องถิ่น พัฒนาภาคการท่องเที่ยวไทยให้กระจายตัวสู่เมืองรอง และเน้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มากขึ้น ซึ่งแต่ละเมืองมีเรื่องราวที่เป็นอัตลักษณ์ของพื้นที่นั้น ๆ และยังมีการสนับสนุนของรัฐบาลให้มีการจัดการการท่องเที่ยวในทุก ๆ พื้นที่ หลายชุมชนจึงได้จัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้นในชุมชนของตน การท่องเที่ยวนอกจากจะช่วยในเรื่องเศรษฐกิจแล้ว ยังส่งผลดีทางด้านสังคมด้วย นั่นก็คือ ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างคนในชุมชน และมีส่วนช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ ฟื้นฟู

เกิดความหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น เกิดกระบวนการเรียนรู้พัฒนาตนเอง และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นและประเทศไทยได้เป็นอย่างดี โดยผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจต่าง ๆ ในท้องถิ่นเหล่านั้น คือ ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งการที่จะให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว นั้น จำเป็นจะต้องมีการยกระดับและพัฒนาทักษะของบุคลากรการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บทความนี้ เป็นการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอปัจจัยที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ให้สามารถดำเนินการด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานด้านการบริการให้เป็นที่ยอมรับ และทำให้การท่องเที่ยวได้มีส่วนช่วยดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีศักยภาพ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและวิถีชีวิต อันจะนำไปสู่การจัดการด้านการท่องเที่ยวที่มีความสมดุลในทุกมิติ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืนสืบไป

แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Mager and Beach (1967, p. 45-51) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้อง และอันใดที่ไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้ จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการ และสาเหตุที่จะเกิดขึ้น ตลอดแนวทางการแก้ไข
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพ และความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูด เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน โดย อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539, น. 71) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเอง ปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ และนิมมนว ทองเสน (2557, น. 23)

ให้ความหมายของประสิทธิภาพของการทำงานว่า การปฏิบัติงานเกิดจากหลาย ๆ ปัจจัยที่รวมกันขึ้น เพื่อกระทำการสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรของคนทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด ได้มาตรฐาน และใช้ต้นทุนในการปฏิบัติที่น้อยมากแต่ได้ผลมากกว่า ดังที่ทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีอย่างเดียวกัน

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถ ความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ โดยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุด

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ เพื่อให้ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน และมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างดี รวมถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, น. 14) และประชิด สกฤษณ์พัฒน์, วิมล จิโรจพันธุ์, และอุดม เขยกิจวงศ์ (2554, น. 68) ได้อธิบายความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ว่า เป็นการเที่ยวในรูปแบบของการไปแหล่งที่เป็นธรรมชาติหรือท้องถิ่น ที่มีความบริสุทธิ์ของชีวิตดั้งเดิม โดยผู้เดินทางไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ทำลาย รบกวน แต่อย่างใด แต่มีจุดประสงค์เพื่อชื่นชมความงาม เพื่อความเพลิดเพลินหรือเพื่อศึกษาหาความรู้ในธรรมชาติเหล่านั้นด้วยความรู้สึกที่ดี นอกจากนี้ ดร.ชนิ เอ็มพันธ์ (2555, น. 43-44) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ลักษณะเฉพาะประการหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การมุ่งเน้นในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เพื่อประสานการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในการเรียนรู้ และสัมผัสกับระบบนิเวศ (Ecosystem) ซึ่งมีความแตกต่างอย่างชัดเจนกับความสนใจในประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และการพัฒนาอารยธรรมของมนุษย์ในการเอาชนะธรรมชาติ ที่รวมเอาลักษณะวัฒนธรรมที่มีวิถีชีวิตแบบธรรมชาติ หรือเป็นส่วนหนึ่งในระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ไว้ ลักษณะเฉพาะนี้ ทำให้การท่องเที่ยว Ecotourism ไม่ใช่วิธีการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural tourism และ Historical tourism) แม้ว่ามีความคาบเกี่ยวกันในพื้นที่ก็ตาม ในทำนองเดียวกัน การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural tourism) ก็ไม่ใช่ Ecotourism ทั้งหมด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และการจัดการท่องเที่ยวนั้น ๆ ด้วย ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่ง ๆ อาจมีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน (Community Based Eco-Tourism, CBE) เป็นการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์ และวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น พร้อมกับการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ทำให้ความยากจนในชนบทลดลง และเป็นการบรรลุเป้าหมายทั้งสองด้านของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน นั่นก็คือ ดำเนินการโดยคนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ การตัดสินใจด้านบริหารงานท่องเที่ยวและผลกำไร (Khanal & Babar, 2007, p. 2) ความมีประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และพอใจกับมาตรฐานการครองชีพที่สูง และผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นจะถูกแบ่งปันอย่างเท่าเทียมกันในกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ความเสมอภาคทางสังคม หมายถึงกลุ่มผู้ที่เข้า

ร่วมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทุกคน ต้องมีโอกาสนและการเข้าถึงทรัพยากร รวมถึงการแบ่งรายได้อย่างเป็นธรรม มีสิทธิในการมีส่วนร่วม ในกระบวนการตัดสินใจ และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Muhammad, Abdullah, Abdelmohsen, & Mohammad, 2017, p. 106) จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ระหว่าง กิจกรรมการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์พื้นที่ธรรมชาติ โดยตระหนักถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม และคุณภาพประสบการณ์ของผู้มาเยือน นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังเป็นส่วนสนับสนุนในการเสริมสร้างพลังอำนาจความเป็นเจ้าของของชุมชน และชุมชนต้องได้รับประโยชน์อย่างเป็นธรรมจากการท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งอุซาวดี พูลพิพัฒน์ (2544, น. 5) ได้สรุปหลักการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน โดยแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังนี้

1. มิติทางด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม ในการเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยว มากกว่า การปรับเปลี่ยนพื้นที่ เพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ถ้าหากชุมชนไม่ได้เป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยว ควรได้รับความเห็นชอบจากเจ้าของหรือผู้ดูแลรับผิดชอบทรัพยากรท่องเที่ยวเสียก่อน

2. มิติทางด้านชุมชน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น จะต้องมาจากความต้องการของชุมชนท้องถิ่นที่ไม่ใช่ต้องการเพียงแค่ว่าจะได้จากการท่องเที่ยว แต่เป็นความต้องการที่จะให้มีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นในชุมชน ชุมชนต้องมีความพร้อมในการบริหารจัดการ มีแผนงาน มาตรการ ที่นำไปสู่การปฏิบัติ คนในชุมชนมีทักษะในการจัดการการท่องเที่ยว รวมถึงมาตรการในการประเมินผล ป้องกันผลกระทบ และกฎระเบียบที่ชุมชนให้การยอมรับ โดยเน้นการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง สุดท้ายควรมีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม และคืนส่วนหนึ่งให้กับการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว

3. มิติทางการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวควรได้รับประสบการณ์จากการเรียนรู้ธรรมชาติและวัฒนธรรม การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ดีเยี่ยมส่งผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวควรได้รับการบริการที่เหมาะสม มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องครอบคลุมลักษณะพื้นฐานขององค์ประกอบ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ (ประชิด และคนอื่นๆ, 2554, น. 70-71)

1. องค์ประกอบด้านพื้นที่ พื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และเกี่ยวเนื่องกับธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น รวมถึงแหล่งวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศในพื้นที่นั้น ๆ เป็นการท่องเที่ยวที่มีพื้นฐานอยู่กับธรรมชาติ

2. องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการเรียนรู้ โดยศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มประสบการณ์ ความประทับใจ เพื่อปลูกจิตสำนึกที่ดีและถูกต้องต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวสิ่งแวดล้อมศึกษา

3. องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม มีการจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม ป้องกันและกำจัดมลพิษ อีกทั้งควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขตและยั่งยืน ให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อ โดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

4. องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม เป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน และประชาชนท้องถิ่น ร่วมคิด ร่วมวางแผน ปฏิบัติตาม ได้รับประโยชน์ ติดตามตรวจสอบ ร่วมบำรุงรักษาทรัพยากร อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ในท้องถิ่น เช่น การกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต และการได้รับผลตอบแทน เพื่อกลับมาบำรุงรักษาและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ เป็นการร่วมมือจากระดับล่างไปจนถึงการปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงผู้เกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนากระบวนการให้เกิดผลทางเศรษฐกิจ และทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยการนำผลตอบแทนที่ได้รับ กลับมาจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดลักษณะของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนขึ้นในพื้นที่อีกด้วย

ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 (2551, น. 2) ได้กำหนดความหมายของ “มัคคุเทศก์” ใน ม.4 ไว้ว่า “ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว” และให้ความหมายของ “ผู้นำเที่ยว” ไว้ในมาตราเดียวกันว่า “ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ” สำหรับประเทศไทยนั้น มีการแบ่งผู้นำเที่ยวออกเป็นหลายประเภท ซึ่งมีการกำหนดลักษณะของมัคคุเทศก์ตามลักษณะของการนำเที่ยว และการบังคับใช้ตามกฎหมาย นอกจากนี้คำว่ามัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวแล้ว ในประเทศไทย ยังมีการเรียกรูปแบบการนำเที่ยวด้วยชาวบ้านท้องถิ่นหลายรูปแบบ เช่น ไกด์ท้องถิ่น ยุวมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอีกด้วย ซึ่งดร.ชนิเอมพันธุ์ และวัชร ราชรัตน์ (2551, น. 57) กล่าวว่า สำหรับประเทศไทยนั้น “มัคคุเทศก์” หมายถึง ผู้นำเที่ยว ซึ่งจัดเป็นอาชีพหนึ่ง ที่ต้องมีการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ และสอบผ่านเพื่อให้ได้รับใบประกอบอาชีพที่เรียกว่า ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ หากผู้ใดที่ใช้ชื่อหรือแอบอ้างว่าเป็นมัคคุเทศก์ แต่ไม่มีบัตรดังกล่าวจะมีโทษตามกฎหมาย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ประยุกต์ให้เหมาะสมกับพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านท้องถิ่นที่ยังไม่ได้ใบประกอบอาชีพหรือ “ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์” และใช้คำว่า “ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น”

โดยสรุปแล้ว ผู้นำเที่ยวท้องถิ่น หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ให้นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นคนท้องถิ่นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นอย่างดี มีเทคนิคในการสื่อความหมาย สามารถถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญา เอกลักษณ์ที่โดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวได้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ พร้อม

กับอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวตลอดการประกอบกิจกรรม เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย จึงมีผู้นำเที่ยวท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานนำเที่ยวที่แตกต่างกันออกไปตามตำแหน่งที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตัวอย่างเช่น ผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในชุมชนเกาะยวน้อย จังหวัดพังงา ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวประกอบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน หรือผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ที่นำนักท่องเที่ยวชมเส้นทางศึกษาธรรมชาติกิวแม่ปาน ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ เป็นต้น

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2550, น. 28) ได้กล่าวถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่นในท้องถิ่น จึงมีโอกาสสร้างความประทับใจและความไม่พอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ดังนั้น ความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น จึงขึ้นอยู่กับบทบาทของมัคคุเทศก์ ซึ่งมัคคุเทศก์มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

1. ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว
 - 1.1 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ย่อมมีความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงต้องให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างดี
 - 1.2 การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ต้องการพักผ่อนหาความสุขสนุกสนานเพลิดเพลิน สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่มัคคุเทศก์มีต่อนักท่องเที่ยวคือ การทำให้มีชีวิตผ่อนคลายจากความเบื่อหน่าย เช่น การร้องเพลง เล่าเรื่องสนุก ๆ นั่งเล่นเกม เป็นต้น
 - 1.3 โดยธรรมชาติของนักท่องเที่ยว มักต้องการความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางด้วย
 - 1.4 สวัสดิภาพ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่มัคคุเทศก์จะต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องคอยตักเตือนนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ควรระมัดระวัง

2. ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ให้ความรู้รวมทั้งคอยตักเตือนนักท่องเที่ยว ประกอบกับทรัพยากรท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน ศาสนาหรือศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ต้องถนอมรักษาไว้ เพราะหากทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์ก็ย่อมสูญสลายไปด้วย ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ในการชักชวนให้นักท่องเที่ยวร่วมอนุรักษ์ ไม่ทำลายทรัพยากรท่องเที่ยว นั้น ๆ รวมทั้งไม่กระทำการสิ่งผิดกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อประเทศชาติ มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อประเทศชาติ ในด้านการสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศให้นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศของเรา และเดินทางมาเยือนซ้ำ หรือช่วยเผยแพร่ภาพพจน์ที่ดีนั้นแก่เพื่อนฝูงญาติมิตรของเขาให้ทราบ

ต่อไป นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังสามารถสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่าง ๆ ของชาติ ได้อย่างถูกต้องด้วย

คุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

กุลวรา สุวรรณพิมล (2556, น. 81-84) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีต่อนักท่องเที่ยว และมีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ ซึ่งควรมีคุณสมบัติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความประทับใจ และควรผูกมิตรกับผู้อื่น
2. บุคลิกภาพดี บุคลิกภาพทั่วไปประกอบด้วย บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายใน
บุคลิกภาพภายนอกสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์ ได้แก่ ร่างกาย การแต่งกาย การพูดจา กิริยามารยาท

บุคลิกภาพภายในสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่มัคคุเทศก์แสดงออกจากความรู้สึกภายใน หรือที่เรียกกันว่า “จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์” ซึ่งบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549, น. 58-60) อธิบายเพิ่มเติมว่า จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่สำคัญมีดังนี้ 1) ความประพฤติและกิริยามารยาทดีงาม 2) ความซื่อสัตย์สุจริต 3) ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ความรู้จักประมาณตน 5) ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ 6) ความเมตตากรุณาปรารณาให้ผู้อื่นมีความสุข 7) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 8) การตรงต่อเวลา 9) การไม่กล่าวคำหยาบหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น 10) การมีศีลธรรมอันดีงาม

3. มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดี จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และได้รับประโยชน์คุ้มกับเงินที่เสียไป บุคคลที่มีความรู้ดีมีลักษณะดังนี้ 1) สนใจสิ่งรอบตัว 2) ช่างสังเกต 3) รักการค้นคว้า 4) เป็นนักอ่าน นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรจะมีคุณลักษณะที่สำคัญอื่น ๆ อีก 4 ประการ ดังนี้ 1) ควรมีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศในขั้นที่ใช้การได้ดี 2) มีอารมณ์มั่นคง มีสติและไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาได้ และมีความรอบคอบ 3) มีศิลปะในการพูด รู้จังหวะ และรู้ว่าควรพูดอธิบายเวลาใด เรื่องอะไรก่อนหลัง

นอกจากนี้ Weiler and Davis (อ้างถึงใน วรณพร วณิชานุกร, 2540, น. 66-67) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทต่าง ๆ ที่มัคคุเทศก์ทางธรรมชาติในประเทศออสเตรเลียควรปฏิบัติ เพื่อให้การนำเที่ยวนั้นดำเนินไปอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ในการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมนั้น ผู้นำเที่ยวควรจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดต่อสภาพแวดล้อม และไม่ใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศจนเกินความสามารถที่ระบบนิเวศจะรับได้ นั่นหมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวให้มีความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ในเรื่องระบบนิเวศและหลักการอนุรักษ์

2. มีทักษะในการอธิบายเรื่องของสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิต และทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มัคคุเทศก์จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยว

3. บทบาทของมัคคุเทศก์จากการประชาสัมพันธ์ในเอกสารแผ่นพับหรือของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ในแผ่นพับควรมีคำอธิบาย เช่น “จะช่วยให้คุณเข้าใจในโลกของธรรมชาติ” “ให้ความรู้

ทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ลึกซึ้งแก่คุณ” และ“มุ่งหวังที่จะสร้างความสุข และความซาบซึ้งจากธรรมชาติให้แก่คุณ” เป็นต้น

4. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่คาดหวังว่า มัคคุเทศก์จะมีคุณสมบัติจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย และมีประกาศนียบัตรการปฐมพยาบาล และเน้นว่าถ้าไม่จบการศึกษาในระบบการศึกษา ก็ควรจะมีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี มีทัศนคติ และทักษะในการสื่อสารที่ดีด้วย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541, อ้างถึงใน หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์, 2545, น. 37) ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้มัคคุเทศก์มีแนวทางในการปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกัน ดังนี้

1. แนวทางปฏิบัติขั้นเตรียมการนำเที่ยวประกอบไปด้วย การร่วมกันวางแผนวิธีปฏิบัติและการประเมินผลกับนักท่องเที่ยว เป็นศูนย์กลางข้อมูล/สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและเตรียมความพร้อมในด้านข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่จะนำเที่ยว หากมีมัคคุเทศก์เฉพาะรองรับ ต้องเตรียมการประสานงานที่ดี

2. แนวทางปฏิบัติในขั้นตอนการท่องเที่ยวนั้น ต้องคำนึงถึงการควบคุม และส่งเสริมพฤติกรรม การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยว ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการในแหล่งท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง

3. แนวทางปฏิบัติของบุคคล คือการศึกษารวบรวมข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวเฉพาะแหล่ง ฝึกทักษะกับบางกลุ่ม และให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีบทบาทในกลุ่มหรือองค์กร นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามพฤติกรรม และยกระดับคุณภาพตนเองให้เป็นผู้ให้บริการ ผู้กำกับควบคุมในกลุ่มท่องเที่ยว ไม่เป็นผู้ฝ่าฝืน แต่คอยตักเตือนนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ

4. แนวทางปฏิบัติในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล โดยการประเมินผลจากนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริการนำเที่ยว ที่พัก การสื่อความหมาย การเรียนรู้ และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งพื้นที่

สำหรับการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ บทบาทของมัคคุเทศก์จะต้องเพิ่มมากขึ้น คือ เป็นผู้ปลูกจิตสำนึกนักท่องเที่ยว ให้รู้สึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมขณะที่ท่องเที่ยว และเป็นผู้อธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติได้ดี จนนักท่องเที่ยวเกิดความซาบซึ้งและเปลี่ยนทัศนคติมาร่วมอนุรักษ์ธรรมชาติในระยะยาว เพื่อแก้ปัญหาเรื่องช่องว่างของความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้มัคคุเทศก์มีทักษะทั้งในด้านการนำเที่ยว และมีความรู้เรื่องธรรมชาติเป็นอย่างดี ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2555, น. 20-21) ในส่วนของบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในด้านความปลอดภัยที่ควรตระหนักถึง มีดังนี้ 1) เนื่องจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนั้นมีความเคยชินกับสภาพท้องถิ่น จึงมองไม่เห็นอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ มัคคุเทศก์ต้องประเมินความเสี่ยงทั้งหมดที่สามารถเป็นไปได้ และหาทางที่จะลดความเสี่ยงเหล่านั้นให้มากที่สุด 2) ในกรณีที่ต้องจัดประสบการณ์ที่สนุกแปลกใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว ตัวมัคคุเทศก์เองอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสี่ยงโดยปราศจากการวิเคราะห์ที่ถี่ถ้วน เช่น ตัดสินใจจะเล่นเรือต่อไปหรือเดินป่าต่อ แม้ว่าสภาวะอากาศจะดูไม่ตึงเครียด 3) มัคคุเทศก์ท้องถิ่นควรเรียนรู้ “ประเด็นความปลอดภัย” อย่างเป็นรูปธรรม เกี่ยวกับสถานการณ์และเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ 4) นักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมักมีมุมมองเกี่ยวกับคำว่า “ปลอดภัย” หรือ “อันตราย” ที่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้น การกระทำที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยจึงเป็นเรื่อง

สำคัญ มัคคุเทศก์ต้องแสดงให้เห็นว่ามีการเตรียมการด้านความปลอดภัยที่ดี รวมถึงการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและมีความเป็นมืออาชีพ เช่น การใส่เสื้อชูชีพในการเดินทางโดยเรือ ไม่ว่าจะเป็นในทะเลหรือในลำคลองก็ตาม

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นหัวข้อที่มีขอบเขตนี้อากว้างขวาง และเกี่ยวพันกับองค์ประกอบหลายส่วนในระบบการท่องเที่ยวทั้งชุมชน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Luck, 2002, p. 372) การท่องเที่ยวนั้น เปรียบเสมือนดาบสองคม การเตรียมความพร้อมของชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญ และถ้าสามารถดำเนินงานไปได้อย่างถูกต้อง คมด้านที่สองก็จะช่วยสร้างรายได้ที่น่าพอใจ หากขาดการบริหารจัดการ หรือบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมศึกษาธรรมชาติ โดยเฉพาะผู้นำเที่ยวท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวมากที่สุด ก็อาจส่งผลกระทบต่อคนในพื้นที่ จากการใช้เส้นทางศึกษาธรรมชาติ รวมถึงการได้รับประโยชน์ของคนในพื้นที่ เช่น ความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์กับธรรมชาติ สุขภาพ และการใช้ชีวิตประจำวัน (Fan, Das, & Chen, 2011, p. 1203) อีกทั้งอาจเกิดการรบกวนพรรณไม้ การขยายขนาดเส้นทางจากการเดินออกนอกเส้นทาง และการพังทลายของหน้าดินจากผู้ที่มาใช้เส้นทาง (Lynn & Brown, 2003, p. 78) ทั้งนี้ ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในท้องถิ่นนั้น หากมีผู้นำเที่ยวที่ดี มีจรรยาบรรณ มีมารยาท และมีคุณธรรม กิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ก็ย่อมดีด้วย

ปัจจัยที่ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น

รูปแบบการปฏิบัติงานนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะมีความแตกต่างกับมัคคุเทศก์ทั่วไป เนื่องจากการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในชุมชน รวมถึงการปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่าง ๆ ของอนุชนรุ่นหลัง ในขณะที่สามารถรักษาลักษณะทางวัฒนธรรม และระบบนิเวศด้วย ตามที่อัจฉรา นิยมและพิชาภพ พันธุ์แพ (2559, น. 258) กล่าวถึงความสำคัญของการปรับตัวและการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่อง ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้และความสามารถ โดยเฉพาะด้านภาษาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก รวมถึงจริยธรรมในการบริการและความซื่อสัตย์ หากมีการฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถทางอาชีพให้แก่มัคคุเทศก์ จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงควรมีปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนำเที่ยว ผ่านการพัฒนาหลักสูตรอบรมหรือเกณฑ์การประเมินเฉพาะ สำหรับผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งผู้เขียนสามารถสรุปได้ 6 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นซึ่งแสดงออกโดยมีความสนใจ เอาใจใส่ ตั้งใจจริง เป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะของผู้นำเที่ยวที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพากเพียรพยายามตามความคาดหวัง ตามตำแหน่งในหน้าที่นำเที่ยว

อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ดังนั้น การปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ จะประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อย ดังนี้ 1) การกล่าวต้อนรับแนะนำตนเองก่อนประกอบกิจกรรม 2) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ของใช้ส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสมในการประกอบกิจกรรม 3) การสอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมที่มีความสนใจพิเศษ 4) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของเส้นทางศึกษาธรรมชาติ 5) การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี 6) การนำเที่ยวครบถ้วนตามรายการท่องเที่ยวที่ได้ตกลงกับนักท่องเที่ยว 7) การบรรยายสรุปให้นักท่องเที่ยว เมื่อถึงจุดสุดท้ายของการประกอบกิจกรรม และ 8) การกล่าวคำอำลาและขอบคุณนักท่องเที่ยวเมื่อสิ้นสุดกิจกรรม

2. การให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ เป็นอีกส่วนประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เป็นพื้นฐาน และได้ระบุอยู่ในองค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการ (สุรเชษฐ์ เชษฐมาส และคนอื่นๆ, 2545, น. 19) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมจะไม่สามารถประสบผลสำเร็จไปได้ หากประชาชนไม่ได้รับการเสริมสร้างและปลูกฝังค่านิยมให้เกิดความตระหนักและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การสื่อสารจึงมีความสำคัญ เพราะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีและตระหนักถึงคุณค่าของการรักษาสิ่งแวดล้อม (เกศิณี จุฑาวิจิตร, 2542, น. 106) ดังนั้น การแบ่งปันข้อมูลความรู้ การเผยแพร่ภูมิปัญญาด้านทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมผ่านการท่องเที่ยว ระหว่างผู้นำเที่ยวท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประสบการณ์ และเกิดจิตสำนึกในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจความหมายและคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ โดยการสอดแทรกความรู้ที่มีอยู่จริงในธรรมชาติมาเป็นแหล่งเรียนรู้ ช่วยให้นักท่องเที่ยวเพลิดเพลิน และเข้าใจความสัมพันธ์ รวมถึงความสำคัญของระบบนิเวศ นำไปสู่ความตระหนักและรู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ ประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อยดังนี้ 1) การให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2) การให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะภูมิประเทศ ระบบนิเวศพืชพรรณ สัตว์ป่า 3) การแจ้งกฎระเบียบ ข้อห้าม หรือการปฏิบัติตนที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวก่อนประกอบกิจกรรม 4) การอธิบายถึงผลเสีย หากนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ 5) การพูดคุยเตือนใจให้นักท่องเที่ยวมีจิตสำนึกที่ดี เห็นประโยชน์คุณค่าความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

3. คุณลักษณะพื้นฐานและจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น มรรยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ คือ กิริยา วาจา ท่าทาง การแสดงออก ข้อควรประพฤติและไม่ควรประพฤติของมัคคุเทศก์ เพื่อดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ การประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ต้องมีความสมบัติพิเศษหลายประการ ประกอบด้วย การมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความอดทนอดกลั้น มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ มีจิตใจในการให้บริการ มีความภูมิใจในอาชีพของตน การวางตัวให้เป็นกลาง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์, 2551, น. 38) ฉะนั้น ผู้นำเที่ยวต้องมีบุคลิกภาพทั่วไปที่ดี ประกอบด้วย บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายในหรือจรรยาบรรณ ผู้นำเที่ยวต้องให้ความสำคัญต่อการอยู่ในที่สาธารณะชนให้มาก โดยเฉพาะระหว่างการเดินทาง

ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น คุณลักษณะพื้นฐานและจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น ประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อยดังนี้ 1) การมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจบริการ 2) การสร้างบรรยากาศในการนำเที่ยวให้เกิดความสนุกสนาน ทำให้การศึกษารัชมชาติของนักท่องเที่ยวไม่เกิดความน่าเบื่อหน่าย 3) การมีกิจกรรมรายการที่ดีขณะนำเที่ยว 4) การให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ 5) การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 6) การควบคุมอารมณ์หรือเก็บอาการให้เป็นปกติในขณะที่นำเที่ยว 7) การใช้น้ำเสียงในการบรรยายขณะนำเที่ยวได้อย่างชัดเจนและน่าฟัง 8) การสื่อความหมายเรียบเรียงเป็นเรื่องราว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจง่าย และ 9) การควบคุมดูแลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวให้อยู่ในความเหมาะสม หรือปฏิบัติตามกฎระเบียบของพื้นที่

4. การเป็นผู้นำให้เกิดการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง ผู้นำเที่ยวควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการนำ หรือเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คอยกระตุ้น ชี้แนะ ผลักดัน ตักเตือน ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ให้ปรากฏแก่นักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากทรัพยากรท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ หรือศิลปวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ต้องถนอมรักษาไว้ เพราะหากทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไป การท่องเที่ยวรวมถึงผู้นำเที่ยวท้องถิ่นก็ย่อมสูญสลายไปด้วย เนื่องจากมีบุคคลที่เป็นผู้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว มีบุคคลเป็นอย่างไร นักท่องเที่ยวก็จะจดจำเอาลักษณะเช่นนั้นไปเป็นภาพตัวแทนของคนในชุมชนนั้นในช่วงเวลาอันสั้น ดังนั้น บุคคลที่นักท่องเที่ยวพบและติดต่อกันที่สุดในขณะท่องเที่ยว คือ มีบุคคล ข้อมูลภาพพจน์ที่ได้รับอาจถูกหรือผิด ดีหรือเลว นักท่องเที่ยวไม่มีโอกาสจะตรวจสอบสิ่งที่มีบุคคลเล่า อธิบาย หรือแสดงออก มีบุคคลจึงเปรียบเสมือนภาพสะท้อนของคนและชุมชนนั้น ดังนั้น การเป็นผู้นำให้เกิดการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง ควรประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อยดังนี้ 1) ผู้นำเที่ยวไม่ทำลาย หัก เด้ด ตัดฟันพืชพรรณ หรือเหยียบย่ำพืชพรรณ 2) นำเที่ยวในเส้นทางศึกษารัชมชาติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และ 3) ไม่รบกวนพืชพรรณสัตว์ป่า โดยการเก็บหรือนำตัวอย่างจากสภาพธรรมชาติออกมาเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

5. การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย ผู้นำเที่ยวต้องมีการเตรียมความพร้อม การคาดการณ์ ความเสี่ยงที่แม่นยำ และมีการจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อลดหรือป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการเตรียมความพร้อม ทั้งความรู้ในการปฐมพยาบาล การบริหารจัดการกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความปลอดภัย และอบอุ่นใจในการใช้บริการ เนื่องจากผู้นำเที่ยวอาจต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าขณะปฏิบัติงานในพื้นที่ธรรมชาติที่คาดไม่ถึงมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2550, น. 73) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของมีบุคคลต่อนักท่องเที่ยวในเรื่องของความพอใจ ความสะดวกสบาย ตลอดจนความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ว่าเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมีบุคคลจะต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว มีบุคคลจะต้องคอยตักเตือนนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ควรระมัดระวัง ดังนั้น การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย จึงประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อยดังนี้ 1) การตรวจรายชื่อหรือตรวจนับจำนวนนักท่องเที่ยวก่อนและเมื่อถึงจุดสุดท้ายของการประกอบกิจกรรม 2) การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัว หรือข้อจำกัดทางด้านร่างกายของนักท่องเที่ยว ก่อนประกอบกิจกรรม 3) การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น 4) การแจ้งเตือนในบริเวณที่อาจ

เสี่ยงต่ออันตรายเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ และ 5) การบำรุงรักษาเส้นทางและกิจกรรมท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัย

6. การรวมกลุ่มบริหารจัดการผู้นำเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมและการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เป็นพื้นฐาน ได้ระบอบองค์ประกอบด้านองค์กร ซึ่งหมายถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนไว้ด้วย ซึ่งการรวมกลุ่มผู้นำเที่ยวท้องถิ่นให้มีการทำงานร่วมกัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ สามารถช่วยสร้างศักยภาพที่มีอยู่ภายในชุมชนให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดรายได้จากการรวมกลุ่มผลิต จำหน่าย หรือให้บริการ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ใกล้ชิด ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตชุมชนมากนัก อีกทั้งสมาชิกในกลุ่มทุกคนต้องได้รับผลประโยชน์จากการนำเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการกระจายรายได้ และโอกาสในการได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐ เอกชน เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและนำผลตอบแทนกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย ซึ่งในที่สุดชุมชนท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ (อำนาจ รักษาพล, 2549, น. 17-18) ดังนั้นการรวมกลุ่มบริหารจัดการผู้นำเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม และการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ย่อย ดังนี้ 1) สมาชิกในกลุ่มผู้นำเที่ยวท้องถิ่นมีส่วนร่วมนับตั้งแต่การวางแผนการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล 2) การแบ่งภาระงานและหน้าที่ 3) การจัดสรรรายได้มีประสิทธิภาพ 4) การกระจายผลประโยชน์มีความโปร่งใส และเป็นธรรม และ 5) การจัดสรรรายได้บางส่วนจากการท่องเที่ยวมาส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม และ/หรือสวัสดิการแก่สมาชิกในชุมชน

บทสรุป

ปัจจัยที่ยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบไปด้วย 1) การปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ 2) การให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ 3) คุณลักษณะพื้นฐานและจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น 4) การเป็นผู้นำให้เกิดการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง 5) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย และ 6) การรวมกลุ่มบริหารจัดการผู้นำเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมและการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ปัจจัยดังกล่าวนี้ กลุ่มชมรมผู้นำเที่ยวท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรผู้นำเที่ยว สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ในด้านการนำเที่ยวเชิงนิเวศ เนื่องจากที่ผ่านมา ยังไม่มีหลักสูตรเฉพาะสำหรับใช้ฝึกอบรมผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสามารถนำไปปัจจัยดังกล่าวมาดัดแปลงเป็นหลักสูตรผู้นำเที่ยวท้องถิ่น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการนำเที่ยวที่ครบถ้วน อีกทั้งสามารถนำตัวชี้วัดไปใช้ในการประเมินติดตามตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวท้องถิ่น หลังจากที่มีการใช้หลักสูตรผู้นำเที่ยวท้องถิ่นในการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพของผู้นำเที่ยวและหลักสูตรจากการนำไปปฏิบัติจริงของผู้นำเที่ยว นอกจากนี้ ข้อดีของการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยวท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร และการบริการให้เหมาะสมกับ

สถานการณ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่า สร้างความประทับใจ และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ในท้ายที่สุดก็จะทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มในการกลับมาเยือนพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดผลกระทบจากกิจกรรมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทำให้เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2556). *หลักการมัคคุเทศก์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). *การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น = Communication in rural development* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.
- ดรธรณี เอมพันธุ์. (2555). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. ใน *เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ* (น. 1-50). กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดรธรณี เอมพันธุ์ และวัชร วรรณ. (2551). *เปิดโลกใบใหม่ คู่มือประกอบการฝึกอบรม “เยาวชนอาสาสมัครนำเที่ยว”*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- นันทน ทอแสง. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2549). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ประชิด สกฤษพัฒน์, วิมล จิโรจน์พันธุ์, และอุดม เขยกิจวงศ์. (2554). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *ประสิทธิภาพ*, สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2563. <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์. (2551). *มัคคุเทศก์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. (2551). *ราชกิจจานุเบกษา*, 125 (ตอนที่ 29 ก), 1-27.
- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2550). *มัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรรณพร วณิชชานุกร. (2540). *นิเวศน์การท่องเที่ยว: การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (2555). บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน 27-29 มิถุนายน 2555* (น. 19-23).

- สุรเชษฐ์ เชษฐมาส, นววรรณ ฐานะกาญจน์, วันชัย อรุณประภารัตน์, สมเกียรติ สิงหรวุฒิ, พิมพ์ลภัส ชันหลวง, รติกร น่วมภักดี...วันเพ็ญ คำน้อย. (2545). *แผนปฏิบัติการการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: รายงานสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์. (2545). *ความรู้ความเข้าใจของมัคคุเทศก์เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการนำไปเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2539). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- อัจฉรา นิยม และพิชาภพ พันธุ์แพ. (2559). การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 26(1), 255-276.
- อำนาจ รักษาพล. (2549). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยชุมชนเกาะยาวน้อย ตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษาวดี พูลพิพัฒน์. (2544). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนในประเทศไทย. ใน *การสัมมนาทางวิชาการครั้งที่ 1 (สาขาอุทยานและนันทนาการ)* (น. 1-15). กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Fan, Y., Das, K.V., and Chen, Q. (2011). Neighborhood green, social support, physical activity, and stress: Assessing the cumulative impact. *Health & Place*, 17(6), 1202-1211.
- Khanal, B.R. and Babar, J.T., (2007). Community based ecotourism for sustainable tourism development in the Mekong region. *Policy Brief*, 25(1), 1-8.
- Luck, M. (2002). Looking into the Future of Ecotourism and Sustainable Tourism. *Current Issues in Tourism*, 5(3), 371-385.
- Lynn, N.A., & Brown, R.D. (2003). Effects of recreational use impacts on hiking experiences in natural areas. *Landscape and Urban Planning*, 64(1-2), 77-93.
- Mager, R.F. & Beach, K.M. (1967). *Developing Vocational Instruction*. Belmont: Fearon Publishing.
- Muhammad, M.M., Abdullah. M.A, Abdelmohsen A.N., and Mohammad. N.A. (2017). Community-based ecotourism management for sustainable development of marine protected areas in Malaysia. *Ocean & Coastal Management*, 136, 104-112.

การวิเคราะห์และเปรียบเทียบการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/
ในคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน
An Analysis and Comparison of the Use of /l/ and /r/
Phonetic Alphabets in English Loan Words in Chinese

รัชตพล ชัยเกียรติธรรม¹
Rathchataphol Chaikiattitham

Received: March 20, 2020

Revised: March 12, 2020

Accepted: March 13, 2020

บทคัดย่อ

การใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ในคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน สามารถวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับคำภาษาอังกฤษ ซึ่งมีทั้งเหมือนกันและแตกต่างกัน โดยคำภาษาอังกฤษที่มีอักษร /r/ ใช้เป็นคำยืมในภาษาจีน จะใช้สัทอักษร /l/ ทั้งในพยัญชนะต้น พยัญชนะท้าย รวมถึงพยัญชนะต้นและพยัญชนะท้าย นอกจากนี้ คำภาษาอังกฤษที่มีพยัญชนะท้าย /-l/ หรือ /-r/ คำยืมในภาษาจีนบางคำใช้สระ /er/ อย่างไรก็ตาม คำภาษาอังกฤษที่ปรากฏพยัญชนะต้น /l/ ภาษาจีนได้ใช้สัทอักษรพยัญชนะต้น /l/ ในคำยืมเช่นกัน ดังนั้น คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน จึงมีการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ทั้งเหมือนกันและแตกต่างกันกับคำภาษาอังกฤษ แต่ไม่มีผลต่อความหมายของคำ ด้วยเหตุนี้ ผู้ใช้ภาษาจีนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้การใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ในคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน รวมทั้งการใช้พยัญชนะดังกล่าวในคำภาษาอังกฤษด้วย เพื่อช่วยให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: สัทอักษร คำยืมภาษาอังกฤษ ภาษาจีน

Abstract

There are similarities and differences of the use of /l/ and /r/ phonetic alphabets in English loan words in Chinese while analyzing and comparing with English words. English words with /r/ consonant are used with /l/ phonetic alphabet in Chinese as either initial or final consonant and also used in both initial and final positions. Moreover, English words with /-l/ or /-r/ as final consonant can be used with the /er/ vowel for the loan words in Chinese. Whereas, English words with initial /l/ remain being used with /l/ phonetic alphabet in the loan words in Chinese. However, the similarities and differences in the use of /l/ and /r/ in English loan words and the English words do not make any

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
หมายเลขโทรศัพท์ 0-5385-1478 ต่อ 481 e-mail: meebearxiong@gmail.com

change in the meanings of the words. Therefore, Chinese language users should learn about the use of /l/ and /r/ phonetic alphabets in both English loan words in Chinese and English words aiming to achieve effective communication.

Keywords: Phonetic alphabets, English loan words, Chinese

บทนำ

ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาสากลที่ผู้คนนิยมใช้กันทั่วโลก จึงทำให้เกิดการใช้คำยืมภาษาอังกฤษปรากฏอยู่ในภาษาใดภาษาหนึ่งจำนวนมาก และพบในภาษาจีนเช่นกัน ตามที่ เหยิน จิ่งเหวิน (2551, น. 139) กล่าวว่า ภาษาจีน นิยมนำคำยืมภาษาต่างประเทศ คือ ภาษาอังกฤษ มาใช้ในภาษาจีนมากที่สุด รองลงมา คือ ภาษาญี่ปุ่น รัสเซีย และฝรั่งเศส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang Zhonglian (黄忠廉, 2009) ที่พบว่า ภาษาอังกฤษในภาษาจีน ปรากฏในพจนานุกรมภาษาจีนสมัยปัจจุบัน และยังนิยมใช้ทับศัพท์เป็นจำนวนมาก เช่น 吉他 (jítā) (กีตาร์) 罗曼蒂克 (luómàndìkè) (โรแมนติก) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Li Yuan และ Liu Hongyan (李园、刘鸿雁, 2006, pp. 75-76) พบว่า คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน มีการทับศัพท์ เช่น 沙发 (shāfā) (โซฟา) หรือใช้คำยืมตัวอักษร เช่น CD (ซีดี) VCD (วีซีดี) เป็นต้น ดังนั้น ภาษาอังกฤษ จึงเป็นภาษาต่างประเทศที่ปรากฏอยู่ในภาษาจีนเป็นจำนวนมาก และนับว่าเป็นคำยืมภาษาต่างประเทศภาษาหนึ่ง ที่มีบทบาทต่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันของผู้ใช้ภาษาจีนได้เป็นอย่างดี

ถึงแม้ว่าภาษาจีนได้นำคำยืมภาษาอังกฤษมาใช้สื่อสารอยู่บ่อยครั้ง แต่คำยืมภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ ไม่ได้ใช้ทับศัพท์ตามภาษาอังกฤษเดิม เนื่องจากภาษาจีนเป็นอักษรภาพ จึงทำให้การใช้คำยืมภาษาอังกฤษแบบทับศัพท์ทั้งหมดในภาษาจีนเป็นไปได้ยาก นอกจากนี้ ภาษาอังกฤษยังเป็นภาษาที่ใช้ระบบอักษรวิธี ดังที่เหยิน จิ่งเหวิน (2551, น. 138) กล่าวว่า ระบบการเขียนภาษาจีนไม่สะดวกสำหรับการทับศัพท์ เนื่องจากต้องใช้ตัวหนังสือที่มีอยู่มาถอดเสียง โดยไม่สามารถใช้พยัญชนะผสมกับสระได้อย่างอิสระเหมือนในภาษาไทยหรืออีกหลายภาษาที่ใช้ระบบอักษรแบบอักษรวิธี เมื่อเป็นเช่นนี้ เสียงของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน จึงมักผิดเพี้ยนไปจากเสียงเดิมมาก

ดังนั้น ลักษณะการใช้คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน จึงมีระบบหน่วยเสียงที่ไม่ตรงกันกับภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาจีนเป็นอักษรภาพดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาหน่วยเสียงในภาษาจีนจากสัทอักษรที่ใช้อักษรโรมันแทนเสียงอักษรจีนแต่ละตัว สามารถนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบด้านระบบหน่วยเสียงของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนกับคำภาษาอังกฤษเดิมได้ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร โดยเฉพาะการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน ที่มีทั้งความเหมือนหรือแตกต่างจากภาษาอังกฤษเดิมอย่างไร โดยคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนส่วนใหญ่ที่ปรากฏในบทความนี้ ผู้เขียนได้รวบรวมจากพจนานุกรมภาษาจีน 《现代汉语词典》(中国社会科学院语言研究所, 2016) และพจนานุกรมจีน-ไทย ฉบับใหม่ (เจียร์ชัย เอี่ยมวรเมธ, 2560) โดยเทียบเคียงกับคำภาษาอังกฤษที่ปรากฏในพจนานุกรม Advanced American Dictionary (Oxford,

2011) โดยผลการศึกษาพบว่า คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน มีระบบหน่วยเสียงและระบบการเขียนคำสัทอักษร /l/ และ /r/ ที่ทั้งเหมือนกันและแตกต่างกันกับคำภาษาอังกฤษเดิม ได้แก่ 1) พยัญชนะต้น 2) พยัญชนะท้าย และ 3) พยัญชนะต้นและพยัญชนะท้าย ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนที่ผู้สอนควรเปรียบเทียบให้ผู้เรียนได้เห็นถึงระบบหน่วยเสียงและระบบการเขียนที่เหมือนและแตกต่างจากภาษาอังกฤษอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนรวมถึงผู้ใช้ภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ สามารถนำไปใช้สื่อสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

ลักษณะการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน

การใช้คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน มีลักษณะแตกต่างจากระบบหน่วยเสียงภาษาอังกฤษเดิมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะระบบหน่วยเสียง /r/ ซึ่งคำภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร /r/ ในขณะที่ภาษาจีนใช้คำจีนที่มีสัทอักษร /l/ โดยคำยืมภาษาอังกฤษแทนระบบหน่วยเสียง /r/ ของคำภาษาอังกฤษเดิม ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งได้ดังนี้ (รัชพล ชัยเกียรติธรรม, 2556)

1. พยัญชนะต้นอักษรเดียว ถึงแม้ว่าสัทอักษร /l-/ และ /r-/ ต่างเป็นพยัญชนะต้นอักษรเดียวในภาษาอังกฤษ (นันทนา รณเกียรติ, 2555, น. 29, 134) และเป็นสัทอักษรที่ใช้อักษรโรมันแทนเสียงอักษรจีน (ประพิน มโนมัยวิบูลย์, 2555, น. 6) แต่เมื่อภาษาจีนนำมาใช้เป็นคำยืมภาษาอังกฤษ ตัวอักษร /r-/ ในภาษาอังกฤษเปลี่ยนเป็นคำจีนที่มีสัทอักษร /l-/ ในพยางค์ต่าง ๆ แบ่งได้ดังนี้

1.1 พยัญชนะต้นในพยางค์แรกของคำภาษาอังกฤษใช้ /r-/ แต่ภาษาจีนใช้คำจีนที่มีสัทอักษร /l-/ ได้แก่

“rayon” - 螺萦 (léiyíng) (เรยอง)²

“Roman” - 罗马 (Luómǎ) (โรมัน)

“romantic” - 罗曼蒂克 (luómàndìkè) (โรแมนติก) เป็นต้น

1.2 พยัญชนะต้นในพยางค์ที่สองของคำภาษาอังกฤษใช้ /r-/ แต่ภาษาจีนใช้คำจีนที่มีสัทอักษร /l-/ ได้แก่

“Eureka” - 尤里卡 (Yóulǐkǎ) (ยูเรก้า)

“heroin” - 海洛因 (hǎiluòyīn) (เฮโรอีน)

“marathon” - 马拉松 (mǎlāsōng) (มาราธอน) เป็นต้น

1.3 พยัญชนะต้นในพยางค์สุดท้ายของคำภาษาอังกฤษใช้ /r-/ แต่ภาษาจีนใช้คำจีนที่มีสัทอักษร /l-/ ได้แก่

“aspirin” - 阿司匹林 (ā'sīpílín) (แอสไพริน)

“cabaret” - 卡巴莱 (kǎbālái) (คาบาเรต์)

² คำตัวอย่างที่ปรากฏเป็นอักษรไทยในเครื่องหมายวงเล็บทั้งหมดคือ คำยืมภาษาอังกฤษที่ปรากฏในภาษาไทย ซึ่งส่วนใหญ่ปรากฏในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) และพจนานุกรมคำใหม่ เล่ม ๑-๒ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2557)

“calorie” - 卡路里 (kǎlùlǐ) (แคลอรี) เป็นต้น

2. พยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำ โครงสร้างของภาษาอังกฤษนั้น มีเสียงพยัญชนะควบกล้ำต้นพยางค์ได้ถึง 3 เสียง (นันทนา รณเกียรติ, 2555, น. 138) ส่วนภาษาจีน มีพยัญชนะต้นที่มีสัทอักษรแทนพยัญชนะ 24 เสียง (ประพิน มโนมัยวิบูลย์, 2555, น. 5) ซึ่งสัทอักษรในภาษาจีนไม่ปรากฏพยัญชนะต้นที่มีระบบหน่วยเสียงอักษรควบกล้ำ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้พยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำที่มีระบบหน่วยเสียง /r/ ควบกล้ำในภาษาอังกฤษ เปลี่ยนเป็นคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนในลักษณะต่าง ๆ แบ่งได้ดังนี้

2.1 คำควบกล้ำภาษาอังกฤษในตัวอักษร /r-/ เปลี่ยนเป็นคำจีนที่มีสัทอักษร /l-/ ในพยางค์ถัดไป กล่าวคือ ภาษาอังกฤษมีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำต่าง ๆ เช่น /br-/ /gr-/ /tr-/ เป็นต้น แต่ภาษาจีนใช้เพียงระบบหน่วยเสียงแรกของพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำ ภาษาอังกฤษคือ /b-/ /g-/ /t-/ ตามลำดับ และตัดระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำ /r-/ เนื่องจากภาษาจีนไม่มีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำดังเช่นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม ภาษาก่อนได้เปลี่ยนระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบ /r-/ ในภาษาอังกฤษ โดยใช้ตัวอักษรจีนที่มีสัทอักษร /l-/ เป็นหน่วยเสียงพยัญชนะต้นเดียวในพยางค์ถัดไป ได้แก่

“brandy” - 白兰地 (báilándì) (บรันดี)

“grain” - 格冷 (gélěng) (เกรน)

“trust” - 托拉斯 (tuōlāsī) (ทรัสต์) เป็นต้น

2.2 คำควบกล้ำภาษาอังกฤษในตัวอักษร /r-/ เปลี่ยนเป็นคำจีนด้วยการตัดระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำ /r-/ กล่าวคือ ภาษาอังกฤษมีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำ /r-/ แต่ภาษาจีนตัดระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำ /r-/ ของภาษาอังกฤษดังกล่าว โดยใช้เพียงระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรควบกล้ำตัวแรกในภาษาอังกฤษ เป็นระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรเดียวในคำยืม ซึ่งมีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้นอักษรเดียวใกล้เคียงกับคำภาษาอังกฤษเดิม ได้แก่

“gram” - 克 (kè) (กรัม)

“krypton” - 氪 (kè) (คริปทอน)

“strychnine” - 士的宁 (shìdíníng) (สตริกนิน) เป็นต้น

3. พยัญชนะท้าย ตัวอักษร /-r/ ที่เป็นพยัญชนะท้ายในภาษาอังกฤษ เปลี่ยนเป็นคำจีนด้วยการตัดระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้าย /-r/ กล่าวคือ ภาษาอังกฤษมีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้าย /-r/ แต่ภาษาจีนใช้คำจีนใช้โดยไร้สัทอักษร /r/ เนื่องจากภาษาจีนไม่มีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้าย /r/ ได้แก่

“cartoon” - 卡通 (kǎtōng) (การ์ตูน)

“laser” - 镭射 (léishè) (เลเซอร์)

“motor” - 马达 (mǎdá) (มอเตอร์) เป็นต้น

4. พยัญชนะต้นและพยัญชนะท้าย ตัวอักษร /r/ ในภาษาอังกฤษทั้งพยัญชนะต้นและพยัญชนะท้ายเปลี่ยนเป็นคำจีน โดยพยัญชนะต้นในพยางค์แรกของคำภาษาอังกฤษใช้ /r-/ แต่ภาษาจีนใช้คำจีนที่มีสัทอักษร /l-/ ส่วนพยัญชนะท้ายในพยางค์ที่สอง /-r/ ถูกตัดระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้ายปรากฏเพียง 1 คำ คือ “radar” - 雷达 (lédá) (เรดาร์)

สาเหตุที่ทำให้คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนใช้สัทอักษร /l/ แทน /r/ ในคำภาษาอังกฤษ

จากลักษณะการใช้คำยืมภาษาอังกฤษที่ปรากฏในภาษาจีนดังกล่าวจะทำให้เห็นได้ว่า ตัวอักษร /r/ ที่ใช้ในภาษาอังกฤษ ไม่ได้ถูกนำมาใช้แทนระบบหน่วยเสียงเป็นคำยืมอังกฤษในภาษาจีนแต่ประการใด ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เป็นตัวอักษรจีนที่มีสัทอักษร /l/ แทนคำภาษาอังกฤษที่มีตัวอักษร /r/ ทั้ง ๆ ที่ในภาษาจีนมีระบบหน่วยเสียง /r/ และระบบการเขียนสัทอักษร /r/ เช่นเดียวกับภาษาอังกฤษ แต่กลับไม่ใช้สัทอักษร /r/ เป็นคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน สันนิษฐานว่า อาจเกิดจากสาเหตุบางประการในเรื่องของระบบหน่วยเสียง /r/ ในภาษาอังกฤษและภาษาจีนที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระบบหน่วยเสียง /r/ ในภาษาอังกฤษ ออกเสียงยกปลายลิ้นไปยังส่วนหลังของปุ่มเหงือก แล้วให้กระแสมลเคลื่อนออกไปสบาย ๆ โดยไม่มีเสียงเสียดแทรกตามลักษณะของเสียงเปิด (Approximant) (นันทนา รณเกียรติ, 2555, น. 134) ในขณะที่ภาษาจีน เสียง /r/ กระดกปลายลิ้นขึ้น วางใกล้เพดานแข็งเพื่อกั้นลมหายใจ จากนั้นปล่อยลมออกมา (ไต้เอปี้ซี, 2553, น. 23)

ในฐานะที่ผู้เขียนมีประสบการณ์การสอนภาษาจีนมีความเห็นว่า แม้ภาษาจีนมีสัทอักษร /r/ เช่นเดียวกับคำยืมภาษาอังกฤษที่มีพยัญชนะ /r/ เหมือนกัน แต่เสียง /r/ ในภาษาจีนกับภาษาอังกฤษมีฐานที่เกิดเสียงแตกต่างกันดังกล่าว จึงทำให้ภาษาอังกฤษที่มีพยัญชนะ /r/ กลายเป็นสัทอักษร /l/ ที่ปรากฏเป็นคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนแทบทั้งสิ้น เนื่องจากฐานที่เกิดเสียง /l/ ในภาษาจีนเกิดจากปลายลิ้นแตะที่ด้านหลังของฟันบน ปล่อยลมออกมาทั้งสองข้างของลิ้น (ไต้เอปี้ซี, 2553, น. 21) ซึ่งมีลักษณะการออกเสียงใกล้เคียงกับ /r/ ในภาษาอังกฤษข้างต้น มากกว่าที่จะใช้ระบบหน่วยเสียง /r/ ในภาษาจีน จึงสรุปได้ว่า ลักษณะการใช้คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน ที่เกิดจากการแปรระบบหน่วยเสียงจากภาษาอังกฤษเดิม /r/ เป็น /l/ ในคำยืมภาษาจีน เกิดจากระบบหน่วยเสียงที่ใกล้เคียงกัน มากกว่าที่จะคำนึงถึงระบบการเขียนสัทอักษรของภาษาอังกฤษและภาษาจีนที่เหมือนกัน

นอกจากนี้ สัทอักษรพยัญชนะต้น /l/ ในภาษาจีน ประสมกับสระได้มากกว่าสัทอักษรพยัญชนะต้น /r/ กล่าวคือ ระบบหน่วยเสียง /l/ มี 25 เสียง ส่วนระบบหน่วยเสียง /r/ มี 15 เสียง เปรียบเทียบดังนี้

- ระบบหน่วยเสียง /l/ และ /r/ ใช้ระบบหน่วยเสียงสระเดียวกันมี 11 คู่ ได้แก่ /le/ - /re/, /lao/ - /rao/, /lou/ - /rou/, /lan/ - /ran/, /lang/ - /rang/, /leng/ - /reng/, /long/ - /rong/, /lu/ - /ru/, /luo/ - /ruo/, /luan/ - /ruan/ และ /lun/ - /run/

- ระบบหน่วยเสียง /l/ มี 14 เสียงที่ไม่ปรากฏระบบหน่วยเสียง /r/ ได้แก่ /la/, /lai/, /lei/, /li/, /lia/, /liao/, /lie/, /liu/, /lian/, /lin/, /liang/, /ling/, /lü/ และ /lüe/

● ระบบหน่วยเสียง /r/ มี 4 เสียงที่ไม่ปรากฏระบบหน่วยเสียง /l/ ได้แก่ /ri/, /ren/, /rua/ และ /rui/

จากลักษณะการใช้สัทอักษร /l/ ในภาษาจีน จึงมีฐานที่เกิดเสียงใกล้เคียงกับ /r/ ในภาษาอังกฤษดังกล่าว ประกอบกับสัทอักษรพยัญชนะต้น /l/ มีระบบหน่วยเสียงประสมกับสระมากกว่าสัทอักษรพยัญชนะต้น /r/ ในภาษาจีน จึงทำให้คำที่มีพยัญชนะต้นทั้งอักษรเดี่ยวและอักษรควบ /r/ ในภาษาอังกฤษ ในขณะที่ภาษาจีนนิยมใช้เป็นระบบหน่วยเสียงสัทอักษรพยัญชนะต้น /l/ แทนเสียงคำยืมภาษาอังกฤษ มากกว่าระบบหน่วยเสียงพยัญชนะต้น /r/ ตามตัวอย่างข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนที่ว่า สัทอักษร /l/ ในภาษาจีนทั้งหมด 25 เสียง ได้ปรากฏการใช้เป็นคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนถึง 19 เสียง โดยไม่ปรากฏการใช้สัทอักษรในคำยืมภาษาอังกฤษ 6 เสียง คือ /le/, /leng/, /lou/, /luan/, /lia/ และ /liang/ ในขณะที่สัทอักษร /r/ ไม่ปรากฏตัวอักษรจีนในคำยืมภาษาอังกฤษทั้งสิ้น ยกเว้นระบบหน่วยเสียง /ru/ ที่ปรากฏเพียงคำเดียวคือ 铷 (rú) ซึ่งหมายถึง สารรูบิเดียม (rubidium) (รัชตพล ชัยเกียรติธรรม, 2556, น. 990-991)

นอกจากนี้ คำที่เป็นชื่อเฉพาะต่าง ๆ ที่มาจากภาษาอังกฤษ ภาษาจีนจะนิยมใช้สัทอักษร /l/ แทนอักษร /r/ ในภาษาอังกฤษเช่นกัน ได้แก่

“Burberry” – 巴宝莉 (Bābǎoli) (เบอร์เบอร์รี่: ชื่อตราผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าแพชชั่น)

“Harry Potter” – 哈利珀特 (Hālìbōtè) (แฮร์รี่ พอร์เตอร์: ชื่อวรรณกรรมและตัวละคร)

“Marlboro” – 万宝路 (Wànbǎolù) (มาร์โบโร: ชื่อตราผลิตภัณฑ์บุหรี่) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม คำภาษาอังกฤษที่ปรากฏพยัญชนะต้น /l/ ในภาษาจีนได้มีการใช้ระบบหน่วยเสียงสัทอักษรพยัญชนะต้น /l/ ในคำยืมภาษาอังกฤษเช่นกัน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. พยัญชนะต้นในพยางค์แรกของคำ ได้แก่

“laser” – 镭射 (léishè) (เลเซอร์)

“limbo rock” – 林拨舞 (lín pōwǔ) (ลิมโบ้ร็อก)

“logic” – 逻辑 (luójí) (ลอจิก) เป็นต้น

2. พยัญชนะต้นพยางค์ที่สองของคำ ได้แก่

“ballet” – 芭蕾舞 (bā lěi wǔ) (บัลเลต์)

“bowling” – 保龄球 (bǎo líng qiú) (โบว์ลิง)

“Olympic” – 奥林匹克 (ào lín pǐ kè) (โอลิมปิก) เป็นต้น

3. พยัญชนะต้นในพยางค์สุดท้ายของคำ ได้แก่

“chocolate” – 巧克力 (qiǎo kè lì) (ช็อกโกแลต)

“mandolin” – 曼陀林 (màn tuó lín) (แมนโดลิน)

“salad” – 色拉 (sè lā) 沙拉 (shā lā) (สลัด) เป็นต้น

4. พยัญชนะต้นในสองพยางค์สุดท้ายของคำ ปรากฏเพียง 1 คำ คือ “celluloid” – 赛

璐珞 (sài lù luò) (เซลลูลอยด์)

นอกจากนี้ ภาษาอังกฤษยังปรากฏคำที่มีระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้าย /-l/ และ /-r/ แต่คำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนได้ใช้สระ /er/ โดยปรากฏเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษ ปรากฏระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้าย /l/ แต่ภาษาจีน ใช้สระ /er/ เป็นพยัญชนะต้นตัวถัดมา ได้แก่

“alpha” - 阿耳法 (ā'ěrfǎ) (อัลฟา)

“e-mail” - 伊妹儿 (yīmèir) (อีเมล)

“golf” - 高尔夫 (gāo'ěrfū) (กอล์ฟ) เป็นต้น

2. ภาษาอังกฤษ ปรากฏระบบหน่วยเสียงพยัญชนะท้าย /-r/ แต่ภาษาจีน ใช้สระ /er/ เป็นพยัญชนะต้นตัวถัดมา ได้แก่

“formalin” - 福尔马林 (fú'ěrmǎlín) (ฟอร์มาลิน)

“hormone” - 荷尔蒙 (hé'ěrměng) (ฮอร์โมน)

“Morse code” - 摩尔斯电码 (Mó'ěrsīdiànmǎ) (รหัสมอร์ส) เป็นต้น

การใช้สระ /er/ ของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนดังกล่าว สามารถนำมาเทียบเสียงทั้งคำภาษาอังกฤษที่มีระบบหน่วยเสียง /l/ หรือ /r/ ซึ่งส่วนใหญ่ปรากฏเป็นพยัญชนะท้าย โดยระบบหน่วยเสียงสระ /er/ ในภาษาจีนคล้ายกับระบบหน่วยเสียง “เออ” แต่ปลายลิ้นต้องม้วนงอและเพดานแข็ง (ประพิน มโนมัยวิบูลย์, 2555, น. 8-9) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับระบบหน่วยเสียง /r/ ในภาษาอังกฤษที่มีฐานหลังปุ่มเหงือก เสียงเปิด โฆชะ (นันทนา รณเกียรติ, 2555, น. 133) ดังนั้นระบบหน่วยเสียงสระ /er/ ในภาษาจีน จึงใกล้เคียงกับระบบหน่วยเสียง /r/ ในภาษาอังกฤษดังกล่าว ซึ่งปรากฏเป็นคำยืมจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับคำยืมที่ใช้สัทอักษร /l/ ในภาษาจีน

จากลักษณะการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนจะเห็นได้ว่า มีลักษณะที่แตกต่างกันเป็นอย่างมาก โดยคำภาษาอังกฤษที่มีอักษร /r/ ภาษาจีนได้นำมาใช้เป็นคำยืมโดยส่วนใหญ่ใช้คำอักษรจีนที่มีสัทอักษร /l/ ซึ่งหากเทียบเคียงกับคำยืมภาษาอังกฤษ

สำหรับในภาษาไทย การใช้คำภาษาอังกฤษที่มีอักษร /r/ ภาษาไทยได้นำมาใช้เป็นคำยืมถอดอักษรไทยเป็น “ร” ในระบบการเขียนทุกคำ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2535, น. 22) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดกว่าคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน ที่ใช้ทั้งสัทอักษรพยัญชนะ /l/ และ /r/ รวมถึงการใช้สระ /er/ ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนที่ใช้สัทอักษร /l/ ส่วนใหญ่จะแตกต่างจากภาษาอังกฤษเดิมที่ใช้ /r/ แต่หากพิจารณาจากความหมายแล้ว กลับใช้ความหมายเช่นเดียวกับภาษาอังกฤษเดิม ดังนั้น ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของการใช้สัทอักษร /l/ ในคำยืมภาษาจีนกับคำภาษาอังกฤษที่บางพยางค์ในคำมี /r/ จึงมีระบบหน่วยเสียงและระบบการเขียนที่แตกต่างกันเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ใช้ภาษาจีนโดยเฉพาะผู้ใช้ภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงระบบหน่วยเสียง และระบบการเขียนของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีนและคำภาษาอังกฤษเดิมเช่นกัน เพื่อให้มีทักษะการใช้ภาษาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และเกิดสัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสารได้เป็นอย่างดี

บทสรุป

จากลักษณะการใช้สัทอักษร /l/ และ /r/ ของคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน แสดงให้เห็นว่าภาษาจีนได้ใช้คำยืมภาษาอังกฤษแปรเสียงสัทอักษร /l/ และ /r/ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากเสียงพยัญชนะต้นและพยัญชนะท้าย และยังแตกต่างจากระบบเสียงในภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก จึงอาจทำให้ผู้ใช้ภาษาจีนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ที่ใช้ภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศเมื่อได้ยินแล้ว อาจไม่สามารถทราบได้อย่างแน่ชัดว่า คำภาษาจีนคำนั้นเป็นคำยืมมาจากภาษาอังกฤษ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เรียนภาษาจีนจะต้องศึกษาคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน โดยเฉพาะคำยืมที่เกิดจากการเปลี่ยนคำภาษาอังกฤษที่มีอักษร /r/ เป็นคำอักษรจีนที่มีสัทอักษร /l/ ดังนั้น ผู้สอนควรเน้นหรือให้ความสำคัญกับคำยืมภาษาอังกฤษในภาษาจีน โดยเฉพาะคำศัพท์ในบทเรียนที่ใช้สัทอักษร /l/ ในขณะที่คำภาษาอังกฤษใช้อักษร /r/ ปรากฏในตำแหน่งที่แตกต่างกัน ดังตำแหน่งพยัญชนะต้นในพยางค์แรกของคำ เช่น “Roman” - 罗马 (Luómǎ) (โรมัน) หรือตำแหน่งพยัญชนะต้นในพยางค์สุดท้ายของคำ เช่น “aspirin” - 阿司匹林 (ā'sīpílin) (แอสไพริน) ฯลฯ ดังตัวอย่างข้างต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นถึงระบบหน่วยเสียงและระบบการเขียนที่แตกต่างจากภาษาอังกฤษ แม้ว่าจะมีระบบความหมายเหมือนกันก็ตาม ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนและผู้ใช้ภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ สามารถนำไปใช้สื่อสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เจียรชัย เอี่ยมวรเมธ. (2560). *พจนานุกรมจีน-ไทย ฉบับใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 34). กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- นันทนา ธนเกียรติ. (2555). *สัทศาสตร์เพื่อการสอนการออกเสียงภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพิน มโนมัยวิบูลย์. (2555). *ภาษาจีนกลางขั้นพื้นฐาน 1* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชตพล ชัยเกียรติธรรม. (2556). *รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์และเปรียบเทียบคำยืมภาษาอังกฤษที่ปรากฏในภาษาไทยและภาษาจีน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2535). *หลักเกณฑ์การทับศัพท์*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2557). *พจนานุกรมคำใหม่ เล่ม ๑-๒*. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ไลฟ์เอปซี. (2553). *สวัสดีหนีห่าว เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- เหวิน จิ่งเหวิน. (2551). *รอบรู้ภาษาจีน (จูกิจักจวจิน) เล่ม 1* (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- Oxford. (2011). *Advanced American Dictionary*. New York: Oxford University Press.
- 李园、刘鸿雁. (2006). 《浅析现代汉语中的英语借词》, 河北: 保定职业技术学院.
- 黄忠廉. (2009). 《现代汉语词典》, 中的外来词研究, 2019 年 9 月 9 日. http://www.lw23.com/lunwen_466575597/.
- 中国社会科学院语言研究所. (2016). 《现代汉语词典》第7版, 北京: 商务印书馆.

บรรณนิทัศน์*
โลกเปลี่ยน คนปรับ หลุดจากกับดัก ขยับสู่ความยั่งยืน



สุวิทย์ เมษินทรีย์.(2563). *โลกเปลี่ยน คนปรับ หลุดจากกับดัก ขยับสู่ความยั่งยืน*, สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2563. <https://www.mhesi.go.th/home/index.php/pr/news/1612-e-book>.

จากสถานการณ์การแพร่กระจายของโรคระบาดโควิด-19 ที่สั่นสะเทือนไปทั่วโลก ทำให้เกิดวิกฤติต่าง ๆ ตามมาอย่างไม่ทันตั้งตัว ไม่ว่าจะเป็นจำนวนผู้คนเจ็บป่วยและเสียชีวิต ราวกับอยู่ในสงคราม สภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำลงเหมือนในยุคต้มยำกุ้ง ที่กิจการต่าง ๆ ล้มละลายหายไป ไม่เพียงแต่ผู้ที่เสียชีวิตด้วยโรคระบาดเท่านั้น แต่ยังเสียชีวิตด้วยการฆ่าตัวตายด้วยพิษเศรษฐกิจ แต่เมื่อมีอะไรเข้ามาเปลี่ยนแปลงโลก ผู้คนก็ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตไปตามสถานการณ์เพื่อเป็นผู้ที่อยู่รอด ทุกการปรับเปลี่ยนย่อมก่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้น และสิ่งเก่า ๆ ก็เริ่มทยอยหายไป ภาพการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนที่สุดคือ การศึกษา การเกิดโรคระบาดโควิด-19 ทำให้ผู้คนต้องเว้นระยะห่างระหว่างกัน การเรียนในชั้นเรียนเป็นสิ่งต้องหลีกเลี่ยง สถานศึกษาต่าง ๆ ต้องปรับการเรียนการสอนให้เป็นแบบออนไลน์อย่างเร่งด่วนเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด และนอกจากนี้ยังเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า New normal หรือความปกติในวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19

* วิไลรัตน์ เขตะวัน บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ e-mail: wilairat_c@payap.ac.th

หนังสือ “โลกเปลี่ยน คนปรับ : หลุดจากกับดัก ขยับสู่ความยั่งยืน” ที่แต่งโดย ดร. สุวิทย์ เมษินทรีย์ ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้นำเอาวิกฤติครั้งนี้มาคิด วิเคราะห์ และนำเสนอ เพื่อเป็นแนวทางทางความคิด และแนวปฏิบัติหลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ว่าเราจะดำเนินชีวิตกันต่อไปอย่างไร ในวิถีเช่นไร ผู้แต่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ ความพอเพียงในโลกหลังวิกฤติ เตรียมคนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ในโลกหลังโควิด และสังคมของพวกเราในโลกหลังโควิด

ส่วนที่ 1 “ความพอเพียงในโลกหลังวิกฤติ” ผู้เขียนได้ฉายภาพของโลกก่อนที่จะเกิดวิกฤติว่ามีสภาพเป็นโลกที่ไร้สมดุล ไร้เสถียรภาพ และไม่มีความมั่นคงปลอดภัย จนเมื่อวิกฤติครั้งนี้เกิดขึ้น แม้จะเป็นเรื่องที่น่ากลัว แต่อีกมุมหนึ่ง ก็เป็นโอกาสให้มนุษย์ได้ปรับเปลี่ยนความคิดและมุมมอง รวมทั้งยกระดับจิตวิญญาณให้สูงขึ้น เป็นมนุษย์ที่รู้เท่าทัน พอเพียง พอประมาณ ซึ่งแนวคิดเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นเรื่องที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงพระราชทานแนวคิดและอธิบายไว้ในรูปแบบของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เขียนจึงน้อมนำเรื่องดังกล่าวมาปรับใช้กับชีวิตหลังวิกฤติ ในแนวคิด 7 ขยับเปลี่ยนโลก ขยับที่ 1 จาก โมเดลตลาดเสรี (Free Market Model) สู่โมเดลร่วมรังสรรค์ (Co-Creative Model) ขยับที่ 2 การผนึกกำลังในการผลิตและการบริโภค (Collaborative Mode of Production & Consumption) ขยับที่ 3 การขับเคลื่อนที่สมดุล (Thriving in Balance) ขยับที่ 4 สร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการเติบโตของมนุษย์ (Growth for People) ขยับที่ 5 ชีวิตที่รุ่งรวยความสุข เมื่อขาดต้องรู้จักเติม เมื่อพอต้องรู้จักหยุด และเมื่อเกินต้องรู้จักปัน ขยับที่ 6 เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และ ขยับที่ 7 การฟื้นฟู เยียวยา รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม (Remedy of the Commons) สุขด้วยกัน ทุกข์ด้วยกัน

ส่วนที่ 2 “เตรียมคนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ในโลกหลังโควิด” ผู้เขียนวิเคราะห์จุดอ่อนของคนไทยในยุคก่อนโควิด เพื่อหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ในโลกหลังโควิด และเสนอว่า การจะพัฒนามนุษย์ให้สมบูรณ์พร้อมนั้นต้องเริ่มจากรากฐานที่ดี คือ การศึกษา และการจะได้รับการศึกษาที่ดีต้องมีระบบการศึกษาที่ดีเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ระบบการศึกษาในประเทศไทยถูกปล่อยปละละเลยมานาน เมื่อเกิดวิกฤติโควิดขึ้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่ทำลายสถาบันการศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ หรือการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของครู/อาจารย์ เป็นต้น ซึ่งผู้เขียนได้นำเสนอโมเดลการศึกษาในรูปแบบการผสมผสาน Learning, Living และ Loving ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ในหลักสูตรตามความต้องการของตนเอง เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในโลกแห่งความเป็นจริง และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

ส่วนที่ 3 “สังคมของพวกเรา ในโลกหลังโควิด” ผู้เขียนเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพลวัตของโลกเป็นเหมือนกับการเปลี่ยนจากตัวหนอนเป็นผีเสื้อ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “การปรับโครงสร้างโลก” (Global Metamorphosis) ผู้เขียนได้เชื่อมโยงถึงการเปลี่ยนแปลงในยุคต่าง ๆ ตั้งแต่ สังคมเกษตรกรรม สังคมอุตสาหกรรม สังคมฐานดิจิทัล และสังคมในยุคหลังโควิด ทำให้คนในสังคมต้องปรับเปลี่ยนจากพฤติกรรมเดิม ๆ สังคมเดิม ๆ ไปสู่สังคมที่สัมพันธ์ภาพของผู้คนแผ่ขยาย

ออกไปจาก “Many2Many” สู่ “Mind2Mind” จาก “สังคมเสมือนจริง” กลับมาเป็น “สังคมที่แท้จริง” จาก “สังคมของพวกรู” เป็น “สังคมของพวกเรา” สังคมหลังโควิด จึงเป็นสังคมที่เน้น “กัลยาณมิตร” มิใช่เพียงแค่ “พันธมิตร” เป็นสังคมที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของผู้คน จาก “ต่างคนต่างปิด” ไปสู่ “ต่างคนต่างเปิด” เป็นสังคมที่ก้าวผ่านความคิดของ “การแข่งขัน” ไปสู่ “การร่วมรังสรรค์” ที่สำคัญ เป็น “การร่วมรังสรรค์ทางสังคม” ควบคู่ไปกับ “การร่วมรังสรรค์ในเศรษฐกิจ” เป็นสังคมที่ภูมิปัญญามนุษย์ได้พัฒนาก้าวข้ามปริมณฑลของ “ทรัพย์สินทางปัญญา” สู่ “ภูมิปัญญามหาชน”

จริยธรรมในการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารมหาวิทยาลัย พยายามที่ตนรับผิดชอบ และต้องคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความถูกต้องของระเบียบวิธีวิจัย ความน่าเชื่อถือ และความชัดเจนของบทความ ตลอดจนความสอดคล้องกับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
2. บรรณาธิการจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียนบทความ และผู้ประเมินบทความแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาของการประเมินบทความ
3. บรรณาธิการจะต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว โดยต้องมีการตรวจสอบการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง เพื่อให้แน่ใจว่า บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น และหากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความหลักทันที เพื่อขอคำชี้แจง เพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ
4. บรรณาธิการต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียนบทความ และผู้ประเมินบทความ
5. บรรณาธิการต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง
6. หากบรรณาธิการตรวจพบว่า บทความมีการลอกเลียนบทความอื่นโดยมิชอบ หรือมีการปลอมแปลงข้อมูล ซึ่งสมควรถูกถอดถอน แต่ผู้เขียนปฏิเสธที่จะถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอนบทความได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เขียน ซึ่งถือเป็นสิทธิและความรับผิดชอบต่อบทความของบรรณาธิการ
7. บรรณาธิการไม่ควรเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจในการตอบรับบทความที่ถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ไปแล้ว ยกเว้นมีปัญหาร้ายแรงเกิดขึ้นในระหว่างการส่งบทความเพื่อรับการพิจารณา
8. บรรณาธิการควรจัดพิมพ์คำแนะนำแก่ผู้เขียนบทความ ผู้ประเมินบทความ และควรปรับปรุงคำแนะนำให้ทันสมัยอยู่เสมอ
9. บรรณาธิการควรทำให้เกิดความมั่นใจว่ารายละเอียดทุกส่วนในบทความที่มีการตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรมที่ได้รับการยอมรับ

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียนบทความ

1. ผู้เขียนบทความจะต้องรับรองว่าบทความไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น
2. ผู้เขียนบทความจะต้องไม่ละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่น
3. ผู้เขียนบทความจะต้องปรับแก้ข้อความให้ถูกต้องตามรูปแบบของวารสาร
4. ผู้เขียนบทความที่มีชื่อในบทความ จะต้องเป็นผู้มีส่วนในการจัดทำบทความหรือมีส่วนในการดำเนินการวิจัย

5. ผู้เขียนบทความจะต้องอ้างอิงผลงาน ภาพ หรือตาราง หากมีการนำมาใช้ในบทความของตนเอง โดยให้ระบุ “ที่มา” เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ (หากมีการฟ้องร้องจะเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ทางวารสารจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น)

6. ผู้เขียนจะตรวจสอบความถูกต้องของรายการเอกสารอ้างอิง ทั้งในแง่ของรูปแบบและเนื้อหา และไม่นำเอกสารที่ไม่ได้อ้างอิงในเนื้อหา มาใส่ไว้ในรายการเอกสารอ้างอิง รวมถึงควรอ้างอิงเอกสารเท่าที่จำเป็นอย่างเหมาะสม

7. ผู้เขียนบทความจะต้องปรับแก้ไขบทความตามผลประเมินจากผู้ประเมินบทความและกองบรรณาธิการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

8. ผู้เขียนบทความจะต้องระบุชื่อแหล่งทุนที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัย (ถ้ามี) และจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (ถ้ามี)

9. ผู้เขียนบทความจะต้องไม่รายงานข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลเท็จ หรือการปลอมแปลง บิดเบือน รวมไปถึงการตกแต่ง หรือเลือกแสดงข้อมูลเฉพาะที่สอดคล้องกับข้อสรุป

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

2. ผู้ประเมินบทความต้องตรวจสอบก่อนว่าตนเองมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับบทความที่ประเมินหรือไม่ หากพบว่าตนเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียนที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ

3. ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่มีต่อสาขานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์ และความเข้มข้นของผลงาน หรือระบุผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้เขียนบทความไม่ได้อ้างอิงเข้าไปในการประเมินบทความด้วย ผู้ประเมินไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความ

4. ผู้ประเมินบทความต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง

5. เมื่อผู้ประเมินบทความพบว่า มีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนกัน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ

หลักเกณฑ์ในการเตรียมต้นฉบับ วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ PAYAP UNIVERSITY JOURNAL

วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ เป็นวารสารวิชาการที่เปิดโอกาสให้เป็นแหล่งเสนอผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ รวมทั้งผลงานจากนักวิชาการและผู้สนใจภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ มีกำหนดการพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ คือ ฉบับที่หนึ่ง (มกราคม – มิถุนายน) และฉบับที่สอง (กรกฎาคม – ธันวาคม)

1. ประเภทของผลงานที่จะนำเสนอเพื่อขอรับการตีพิมพ์

1.1 บทความวิจัย (Research Article) ได้แก่ บทความที่เป็นผลงานต่อเนื่องสัปดาห์มาจากงานวิจัยที่ผู้เขียนหรือกลุ่มของผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบตามศาสตร์ของตน

1.2 บทความทางวิชาการ (Academic Article) ได้แก่ งานเขียนทางวิชาการซึ่งมีการกำหนดประเด็นที่ต้องการอธิบายหรือวิเคราะห์อย่างชัดเจนตามหลักวิชาการ โดยมีการสำรวจวรรณกรรมที่น่าเชื่อถือเพื่อสนับสนุน จนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นนั้นได้ อาจเป็นการนำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยผู้เขียนต้องแสดงทัศนะทางวิชาการของตนไว้อย่างชัดเจนด้วย

2. การเตรียมต้นฉบับ

2.1 ต้นฉบับพิมพ์เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ครอบคลุมความยาว 10 - 15 หน้า (รวมบทคัดย่อและบรรณานุกรมแล้ว) ทั้งนี้ให้จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word ตามแบบ (Template) ที่กำหนดให้

2.2 รูปแบบตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ คือ TH SarabunPSK โดยชื่อเรื่องบทความให้ใช้ขนาดตัวอักษร 20 Point (หนา) อยู่กึ่งกลางกระดาษ หัวข้อหลักต่าง ๆ จัดพิมพ์ให้อยู่ชิดซ้ายสุดของกระดาษ ใช้ขนาดตัวอักษร 18 Point (หนา) ส่วนเนื้อเรื่อง/เนื้อหา ใช้ขนาดตัวอักษร 16 Point สำหรับตัวเลขในบทความให้ใช้เลขอารบิกอย่างเดียวโดยตลอด

2.3 บทความวิจัย และบทความทางวิชาการต้องมีบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Abstract) พร้อมทั้งคำสำคัญ (Keywords)

2.4 ตาราง แผนภูมิ รูป กราฟ ภาพประกอบ (ถ้ามี) ให้ผู้เขียนแทรกอยู่ในเนื้อเรื่อง โดยชื่อตารางอยู่ด้านบนของตาราง ส่วนชื่อแผนภูมิ รูป กราฟ ภาพประกอบให้อยู่ด้านล่าง ทั้งนี้ ข้อความที่ปรากฏทั้งหมดให้นำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ

2.5 การอ้างอิง ใช้ตามแบบที่วารสารมหาวิทยาลัยพายัพกำหนด ทั้งนี้เอกสารอ้างอิงให้แยกเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (เรียงตามลำดับตัวอักษร)

3. คำแนะนำในการเขียนบทความ

3.1 บทความวิจัย ประกอบด้วย

3.1.1 ส่วนต้น ได้แก่

- (1) ชื่อเรื่อง (Title): ใช้เป็นภาษาไทยก่อน จากนั้นเป็นภาษาอังกฤษอยู่ใต้ชื่อภาษาไทย
- (2) ชื่อผู้เขียน (Author) และผู้เขียนร่วม (Co-author) (ถ้ามี): ระบุเฉพาะชื่อและชื่อสกุล ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่วนใน Footnote ให้ระบุตำแหน่งทางวิชาการ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งอีเมล (e-mail) ด้วย (ถ้ามี) กรณีเป็นนักศึกษา ให้ระบุหลักสูตร และสถาบันการศึกษา
- (3) บทคัดย่อภาษาไทยความยาวไม่เกิน 250 คำ และบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) ความยาวไม่เกิน 200 คำ
- (4) คำสำคัญ (Keywords): ให้ระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ถัดจากบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรมี 3-4 คำ

3.1.2 ส่วนเนื้อหา ควรประกอบไปด้วย

- (1) ความเป็นมา/บทนำ (Background/Introduction): ได้แก่ ประเด็นที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย
- (2) วัตถุประสงค์ (Objectives): รวมถึงกรอบแนวคิด สมมติฐาน ขอบเขตการวิจัย เป็นต้น
- (3) วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology): ได้แก่ การอธิบายถึงกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น
- (4) ผลการวิจัย (Research Results) และการอภิปรายผล (Discussion of Results) (ถ้ามี)
- (5) บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion and Suggestion)
- (6) เอกสารอ้างอิง (References): ได้แก่ รายชื่อเอกสารที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย เรียงตามลำดับตัวอักษร เริ่มจากเอกสารภาษาไทย เอกสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น และเอกสารจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.2 บทความทางวิชาการ ประกอบด้วย

3.2.1 ส่วนต้น ได้แก่

- (1) ชื่อเรื่อง (Title)
- (2) ชื่อผู้เขียน (Author) และผู้เขียนร่วม (Co-author) (ถ้ามี)
- (3) บทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Abstract)
- (4) คำสำคัญ (Keywords)

(รายละเอียดส่วนต้นในข้อ 3.2.1 เป็นไปเช่นเดียวกับการเขียนบทความวิจัยในข้อ 3.1.1)

3.2.2 ส่วนเนื้อหา ควรประกอบไปด้วย

- (1) ความเป็นมา/บทนำ (Background/Introduction): ได้แก่ ประเด็นที่มาและความสำคัญของประเด็นที่ต้องการนำเสนอ

(2) เนื้อหา (Content): นำเสนอประเด็นของเรื่องที่นำเสนอในวงวิชาการ และ/หรือ ในสังคม มีการวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เนื้อหา ตามแต่ละสาขาที่ตนถนัดหรือชำนาญ

(3) บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion and Suggestion)

(4) เอกสารอ้างอิง (References): ได้แก่ รายชื่อเอกสารที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย เรียงตามลำดับตัวอักษร เริ่มจากเอกสารภาษาไทย เอกสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น และเอกสารจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. การเขียนเอกสารอ้างอิง

4.1 การอ้างอิง

การอ้างอิง คือ การระบุแหล่งที่มาของข้อความในบทความหรือในตัวเนื้อเรื่อง ให้ใช้การอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา โดยใช้ระบบนาม-ปี หรือระบบ APA (American Psychological Association) โดยทุกรายการอ้างอิงที่ปรากฏในเนื้อหา ต้องระบุรายละเอียดที่สมบูรณ์ในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความด้วย

รูปแบบการเขียนอ้างอิงในระบบ APA ต้องระบุชื่อผู้แต่ง ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่พิมพ์ เครื่องหมายจุลภาค (,) และเลขหน้าที่อ้างอิงจากเอกสารนั้น โดยพิมพ์ไว้ในวงเล็บต่อท้ายข้อความในเนื้อหา

(ผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, เลขหน้า)

4.1.1 กรณีผู้แต่งคนเดียว

ถ้าผู้แต่งเป็นชาวไทย ไม่ใส่คำนำหน้านาม (นาย นาง นางสาว) ตลอดจนตำแหน่งทางวิชาการ (ผศ. รศ. ศ.) หรือดอกเตอร์ (ดร.) และยศทางทหาร ตำรวจ หากผู้แต่งเป็นชาวต่างชาติ ให้ใส่เฉพาะชื่อสกุล การลงปีที่พิมพ์ ให้ลงเฉพาะตัวเลข โดยไม่ต้องใส่ พ.ศ. หรือ ค.ศ. เช่น

(ดิเรก ธรรมาคม, 2554, น. 31) (สุนีย์ มัลลิกะมาลย์, 2549, น. 200-205)

(Watson, 2002, p. 79) (Murphy, 1999, pp. 85-87)

4.1.2 กรณีผู้แต่งสองคน

ให้ใส่ชื่อทั้ง 2 คน โดยใช้คำว่า “และ” สำหรับภาษาไทย หรือ “&” สำหรับภาษาต่างประเทศ คั่นระหว่างชื่อทั้งสอง เช่น

(ดวงเดือน พันธมนาวิน และจรรยา สุวรรณทัต, 2520, น. 38)

(Jacobson & Watson, 1999, p. 43) (Harlow & Simpson, 2004, pp. 25-28)

4.1.3 กรณีผู้แต่งสามคนถึงห้าคน

ในการอ้างอิงครั้งแรก ให้ใส่ชื่อทุกคน เช่น

(โสธร ประเสริฐ, ปรีชา อารีกุล และอุทัย เกตุนิติ, 2524, น. 39-44)

(Wella, Burnett, and Moriarty, 1989, p. 154)

เมื่ออ้างอิงต่อ ๆ มา ให้ใส่เฉพาะคนแรก หากผู้แต่งเป็นชาวต่างชาติที่นิยมเรียกชื่อสกุล ให้ลงเฉพาะชื่อสกุล ตามด้วยคำว่า “et al.” หรือ “และคนอื่น ๆ” เช่น

(โสธร ประเสริฐ และคนอื่น ๆ, 2524, น. 46)

(Wella et al., 1989, p. 155)

กรณีไม่มีเลขหน้า ให้ใส่เฉพาะชื่อผู้แต่งและปี พ.ศ. หรือ ค.ศ. เช่น

(Kisangau et al., 2007)

4.1.4 กรณีผู้แต่งมากกว่าห้าคน

ให้ลงเฉพาะคนแรก ตามด้วยคำว่า “และคนอื่น ๆ” หรือ “et al.” เช่น

(ปุระชัย เอี่ยมสมบูรณ์ และคนอื่น ๆ, 2528, น. 33-35)

(Rose et al., 2006, p. 232)

4.1.5 กรณีผู้แต่งที่เป็นหน่วยงาน สถาบัน และหน่วยงานย่อย (ถ้ามี)

การอ้างอิงครั้งแรกให้ระบุชื่อเต็ม ครั้งต่อมา จึงลงเป็นชื่อย่อ เช่น

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559, น. 35)

(กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ, 2557, น. 97)

(สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2553, น. 5)

(The National Health Security Office, 2553, p. 5) (NHSO, 2553, p. 8)

4.1.6 กรณีไม่มีชื่อผู้แต่ง

การอ้างอิงทำได้โดยให้ใส่ชื่อเรื่อง หรือชื่อบทความแทน ตามด้วยปีที่พิมพ์ ภาษาอังกฤษให้ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่กับอักษรตัวแรกของแต่ละคำ ถ้าเป็นบทความ ให้ใส่เครื่องหมาย “ ” เช่น

(สารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2499, น. 125)

(ประมวลกฎหมายอาญา, 2553, น. 25)

(The World Book Encyclopedia, 1982, p. 127)

(“อนาคตของแรงงานไทย”, 2555, น. 3)

4.1.7 กรณีที่มีบรรณาธิการ หรือผู้รวบรวม

ให้ลงชื่อบุคคลดังกล่าวแทนชื่อผู้แต่ง ตามด้วยคำว่า บรรณาธิการ หรือผู้รวบรวม หรือ eds. หรือ comp. เช่น

(เอนก ชิตเกษร, บรรณาธิการ, 2555, น. 60-68)

(Vasey, comp., 1988, p. 45)

4.1.8 กรณีอ้างอิงที่เป็นการสัมภาษณ์

ให้ระบุชื่อตัวหรือชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และชื่อสกุล ตามด้วยคำว่า “สัมภาษณ์” หรือ “personal interview” และวันเดือนปีที่มีการติดต่อหรือสัมภาษณ์ เช่น

(ชวน หลีกภัย, สัมภาษณ์, 6 มกราคม 2550)

(G.Hamon, personal interview, April 2, 2007)

4.1.9 การอ้างอิงที่ปรากฏในเอกสารอื่น

เป็นกรณีที่การอ้างอิงดังกล่าวไม่ได้เป็นการอ้างอิงจากงานชิ้นนั้นโดยตรง ต้องอ้างผู้แต่ง และปีที่พิมพ์ของเอกสารอันดับแรกก่อน ตามด้วยคำว่า อ้างถึงใน หรือ as cited in ต่อด้วยเอกสารอันดับสอง เช่น

(สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์, 2534, น. 103 อ้างถึงใน คมสัน ฤทธิชัย, 2537, น. 3)

(Dubey & Harvey, 1970, pp. 60-62, as cited in Rogers, 1983, p. 255)

4.2 เอกสารอ้างอิง

รูปแบบการอ้างอิงท้ายเล่ม ใช้แบบ APA (American Psychological Association) โดยให้เรียงเอกสารที่ใช้อ้างอิงทั้งหมดตามลำดับตัวอักษร และขึ้นด้วยเอกสารภาษาไทยก่อน จึงค่อยตามด้วยเอกสารภาษาต่างประเทศ การใส่ชื่อสำนักพิมพ์ ให้ใส่เฉพาะชื่อสำนักพิมพ์โดยไม่ต้องระบุคำว่า สำนักพิมพ์ แต่หากเป็นกรณีอื่น ๆ เช่น โรงพิมพ์ หรือบริษัท ให้ระบุตามที่ปรากฏ

4.2.1 หนังสือ

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ดิเรก ควรสมาคม. (2556). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สุรักษ์ บุณนาค และวณี ฉ่อยเกียรติกุล. (2526). *การเงินและการธนาคาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

Dunleavy, P. (1991). *Democracy Bureaucracy and Public Choice*. New York: Harvester.

Mill, G.H., & Walter, J.A. (1978). *Technical writing* (4th ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.

4.2.2 หนังสือแปล

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. แปลโดย ชื่อผู้แปล. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ตัวอย่าง :

สเตราส์, ลีโอ และครีบซี, โจเซฟ. (2551). *ประวัติปรัชญาการเมือง เล่มที่สาม*. แปลโดย สมบัติ จันทรวงศ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คบไฟ.

Camus, A. (1982). *The Rebel*. Translated by Anthony Bower. New York: Penguin.

4.2.3 บทความวารสาร

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.
ตัวอย่าง :

ดิเรก ควรสมาคม. (2554). สมานฉันท์ : ทบทวน ความหมาย หลักการ ขั้นตอนทางพุทธศาสนากับ การระงับข้อพิพาทในกฎหมาย. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 4 (1), 25-48.

ขวัญฤทัย คำขาว และเตือนใจ สามห้วย. (2530). สัทธิธรรมชาติ. *วารสารคหเศรษฐศาสตร์*, 30 (2), 29-36.

Hopson, J.L. (1998). Fetal Psychology. *Psychology Today*, 31, 44-48.

Acton, G.J., Irvin, B.L., and Hopkins, B.A. (1991). Theory-testing research : building the science. *Advance in Nursing Science*, 14 (1), 52 - 61.

4.2.4 บทความจากหนังสือพิมพ์

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่พิมพ์, วันที่ เดือน). ชื่อเรื่อง. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้าที่น่าสนใจ.
ตัวอย่าง :

สายใจ ดวงมาลี. (2548, 7 มิถุนายน). มาลาเรียลาม 3 จว.ได้ตอนบน สธ.เร่งคุมเข้มกันเชื้อแพร่หนัก. *คม-ชัด-ลึก*, 25.

Di Rado, A. (1995, March 15). Trekking through college: Classes explore modern society using the world of Star Trek. *Los Angeles Time*, A3.

4.2.5 วิทยานิพนธ์

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์ (สาขาวิชา) (ถ้ามี) คณะ มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง :

ธีระพันธ์ ชนาพรณ. (2548). การจัดการการสื่อสารของคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารการสื่อสาร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Boroughs, B.S. (2010). *Social networking websites and voter turnout*. Master's thesis. Faculty of the Graduate School of Arts and Sciences, Georgetown University.

4.2.6 รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม, (หน้าของเรื่องดังกล่าว) วัน เดือน ปี สถานที่จัด. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง :

สมประวิณ มันประเสริฐ. (2550). การศึกษาผลกระทบจากข้อตกลงเขตการค้าเสรีต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจรายพื้นที่ของประเทศไทย. ใน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, *ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน: การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ครั้งที่ 3*, (น. 207-239). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง

Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. In R. Dienstbier (ed.), *Nebraska Symposium on Motivation: Vol. 38. Perspectives on Motivation*, (pp. 237-288). Lincoln: University of Nebraska Press.

4.2.7 แหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง, วันที่ทำการสืบค้น. ชื่อฐานข้อมูล. URL.

ตัวอย่าง :

อรุณ จันทวานิช และคนอื่น ๆ. (2545). *โรงเรียนสมบูรณ์แบบ*, สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2548. http://www.moe.go.th/main2/article/Perfect_school1.html.

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม. (2545). *ประเพณีใส่กระจาดชาวไทยพวนสอนให้รู้จักแบ่งปัน มีน้ำใจ*, สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2548. http://www.m-culture.go.th/culture01/highlight/highlightdetail.php?highlight_id=114&lang=th.

มรกต เจริญจินดา. (2536). *ภาพลักษณ์ปรีดี พนมยงค์ กับการเมืองไทย พ.ศ. 2475 – 2526*, [ซีดีรอม]. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2548. จากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Daniel, R.T. (1995). *The History of Western Music*, Retrieved June 14, 2000. from <http://www.ed.com:180/cgi-bin/g:DocF=macro/5004/45/0.html>.

4.2.8) การสัมภาษณ์

รูปแบบ: ชื่อ-ชื่อสกุลผู้ให้สัมภาษณ์. (ตำแหน่ง) (ถ้ามี). (ปี). สัมภาษณ์, วันที่ เดือน.

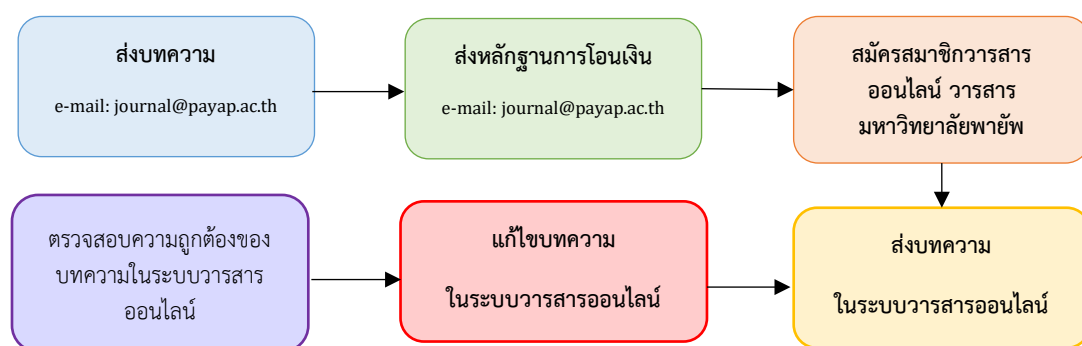
ตัวอย่าง:

ปนัดดา ดิศกุล, ม.ล. (รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี). (2557). สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม.

Pardee, H. N. (Professor of Economics and Political Science). (2006). Interview, 8 November.

5. ขั้นตอนการส่งบทความ

วารสารมหาวิทยาลัยพายัพได้รับการรับรองจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) โดยจัดให้อยู่ในกลุ่ม 2 ดังนั้น เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพของวารสารต่อไป จึงขอความร่วมมือผู้เขียนให้ส่งบทความทั้งในระบบวารสารออนไลน์ (Thai Journals Online 2 - ThaiJo2) และทาง e-mail ตามขั้นตอนต่อไปนี้



1. ผู้เขียนส่งบทความเป็นไฟล์ Word ตามแบบ (Template) ที่กำหนดให้ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลแบบเสนอบทความ (Download ได้ที่เว็บไซต์วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ <http://journal.payap.ac.th/> เมนู “Download Template”) และส่งไฟล์มายัง e-mail: journal@payap.ac.th

2. เมื่อกองบรรณาธิการได้รับแล้ว จะตอบกลับท่านเพื่อแจ้งข้อมูลช่องทางการชำระเงิน ทั้งนี้วารสารมหาวิทยาลัยพายัพขอสงวนสิทธิ์สำหรับบทความทุกบทความที่ส่งและโอนเงินค่าตีพิมพ์มาแล้วไม่สามารถขอรับเงินคืนได้ไม่ว่ากรณีใด ๆ

3. กรณีผู้เขียนที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกของระบบวารสารออนไลน์ (Thai Journals Online 2 - ThaiJo2) ให้สมัครเป็นสมาชิกได้ที่เว็บไซต์ของระบบวารสารออนไลน์ หรือสมัครผ่านทางเว็บไซต์วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ที่ <http://journal.payap.ac.th/> เมนู “Online Submissions” -> “Register”

4. ภายหลังเป็นสมาชิกในระบบวารสารออนไลน์แล้ว ให้ผู้เขียน Login เข้าสู่ระบบวารสารออนไลน์ หรือ URL: <https://tci-thaijo.org/index.php/pyu/login> และขอความร่วมมือให้ส่งบทความ (Submissions) ในระบบวารสารออนไลน์อีกครั้ง

5. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความของท่านแล้ว ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งผลกลับไปยังผู้เขียนบทความในระบบวารสารออนไลน์ และทาง e-mail ของท่าน กรณีมีข้อเสนอแนะให้แก้ไข ขอให้ท่านดำเนินการตามข้อเสนอแนะภายในเวลาที่กำหนด โดยส่งผ่านระบบวารสารออนไลน์

6. ผู้เขียนบทความสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบทความในระบบวารสารออนไลน์

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่

สำนักงานวิชาการและวิจัย อาคารปัญญาจารย์ มหาวิทยาลัยพายัพ เขตแม่คาว

โทรศัพท์ 053 241255, 053 851478 – 86 ต่อ 338, 344 โทรสาร 053 241983

e-mail: journal@payap.ac.th

แบบเสนอบทความเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ

1. ข้าพเจ้า นาย/ นาง/ นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....

Mr./Mrs./Miss First NameSurname.....

ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี).....

2. สถานที่ทำงาน ; หน่วยงาน

คุณวุฒิการศึกษา.....

ที่อยู่ (ที่ติดต่อได้สะดวก).....

โทรศัพท์/โทรสารโทรศัพท์มือถือ

e-mail

3. ขอส่งบทความ (โปรดระบุ)

☐ บทความวิจัย

☐ บทความทางวิชาการ

ชื่อบทความ

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

4. บทความนี้ ☐ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญาตามหลักสูตร.....

ในสาขา..... ของสถาบันการศึกษา.....

☐ ไม่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา

ข้าพเจ้าขอให้คำรับรองว่า บทความที่นำเสนอมานี้ ยังไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน รวมทั้งไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น

กรุณาส่งแบบนำเสนอนี้มายัง

บรรณาธิการวารสารมหาวิทยาลัยพายัพ

สำนักงานวิชาการและวิจัย อาคารปัญญาจารย์

มหาวิทยาลัยพายัพ เขตแม่คาว

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000

e-mail : journal@payap.ac.th

(.....)

ผู้เขียนบทความ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อบทความภาษาไทย (ฟอนต์ TH SarabunPSK 20 point)

Article Name in English (Font TH SarabunPSK 20 point)

ชื่อ-ชื่อสกุลผู้แต่งคนที่ 1 (ภาษาไทย)¹ และ ชื่อ-ชื่อสกุลผู้แต่งคนที่ 2 (ภาษาไทย)²

First author Name and Surname (Eng) and Second author Name and Surname (Eng)

บทคัดย่อ

ภาษาไทย ความยาวไม่เกิน 250 คำ.....

ข้อกำหนดของวารสารพายัพ

- ตั้งค่าน้ำกระดาษ ขนาดกระดาษ กว้าง 7.5” x 10.5” หรือ 19.05 cm. x 26.67 cm. และขอบกระดาษทุกด้านให้เว้นระยะห่าง 0.8” หรือ 2.03 cm. จากขอบกระดาษ
- ชื่อบทความ กำหนดให้ใช้ฟอนต์ TH SarabunPSK 20 point (หนา) ชื่อผู้แต่ง TH SarabunPSK 16 point โดยมีรายละเอียดของผู้แต่งอยู่ที่เชิงอรรถท้ายหน้ากระดาษ ระบุที่อยู่และ E-Mail ใช้ฟอนต์ TH SarabunPSK 14 point
- หัวข้อกำหนดให้ใช้ฟอนต์ TH SarabunPSK 18 point (หนา)
- เนื้อหา กำหนดให้ใช้ฟอนต์ TH SarabunPSK 16 point

คำสำคัญ: คำที่ 1 คำที่ 2 คำที่ 3 คำที่ 4 (ควรมี 3-4 คำ)

Abstract

ภาษาอังกฤษ ความยาวไม่เกิน 200 คำ.....

Keywords: Word 1, Word 2, Word 3, Word 4

¹ ตำแหน่งทางวิชาการ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และ e-mail address ของผู้เขียนคนที่ 1 เช่น รองศาสตราจารย์ ดอกเตอร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 เบอร์โทรศัพท์ 053-xxxxxx e-mail: xxxx@hotmail.com (กรณีเป็นนักศึกษา ให้ระบุหลักสูตรและสถาบันการศึกษา เช่น นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ เบอร์โทรศัพท์ 053-xxxxxx e-mail: xxx@hotmail.com)

² ตำแหน่งทางวิชาการ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และ e-mail address ของผู้เขียนคนที่ 2 (กรณีเป็นบทความที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ส่วนนี้ให้ระบุข้อมูลของอาจารย์ที่ปรึกษา)

ตัวอย่างรูปแบบบทความวิจัย

บทนำ (Introduction)

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research objectives)

.....

.....

.....

ปัญหานำการวิจัย / คำถามการวิจัย/ สมมติฐานการวิจัย (Researchable problems / Questions / Hypothesis)

.....

.....

.....

ขอบเขตการวิจัย (Research scope)

.....

.....

.....

การทบทวนวรรณกรรม (Literature review)

.....

.....

.....

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual framework)

.....

.....

.....

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Samples) (ควรระบุการเลือกกลุ่มตัวอย่าง)

.....

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection instruments) (ควรระบุการตรวจสอบเครื่องมือ)

.....

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล (Data analysis and interpretation)

.....

ผลการวิจัย (Research results)

.....

.....

อภิปรายผล (Discussion of results)

.....

.....

บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion and Suggestions)

.....

.....

เอกสารอ้างอิง (References)

.....

.....

.....

ตัวอย่างรูปแบบบทความวิชาการ

บทนำ (Introduction)

.....

.....

.....

เนื้อหา (Content)

.....

.....

.....

.....

.....

บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion and Suggestion)

.....

.....

.....

.....

เอกสารอ้างอิง (References)

.....

.....

.....

.....