



วารสาร

ISSN 2774-129X (Print)
ISSN 2774-1443 (Online)

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ Doctor of Philosophy in Social Sciences Journal ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2567



เจ้าของวารสาร

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Doctor of Philosophy Programs in Social Sciences Ramkhamhaeng University
Website : <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/dpssj>
E-Mail : phdjournal.ru@gmail.com





วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2567)



วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ Doctor of Philosophy in Social Sciences Journal

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในรูปแบบของบทความวิจัย บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือและ
เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทางด้านสังคมศาสตร์

การจัดพิมพ์

จัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน) ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) ฉบับที่ 3
(กันยายน – ธันวาคม)

เจ้าของวารสาร

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดี ลาภเจริญทรัพย์	รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศาสตราจารย์พิเศษปัญญา สุทธิบัติ	กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณทลบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒนกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกควบคุมคุณภาพวารสาร

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล ชันธไชย	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
---------------------------------	-----------------------

บทความหรือข้อคิดเห็นในวารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์
เป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของคณะผู้จัดทำวารสาร
จึงไม่ถือเป็นความรับผิดชอบของโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์



บรรณาธิการบริหาร

รองศาสตราจารย์สุขสมัย สุทธิบัติ

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.จำเนียร ชุณหโสภาค

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชเนตติ พิพัฒนางกูร
ดร.สิทธิชัย จันทรานนท์

มหาวิทยาลัยเกริก
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ
อาจารย์ ดร.ปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิชย์
อาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์
อาจารย์ ดร.เสาวนีย์ สมันต์ดีพร
อาจารย์ ดร.วีรวัฒน์ จันทระณะ
อาจารย์ ดร.พิทักษ์ เผือกมี
ดร.ทิพนาด ชาริรักษ์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผู้จัดการ นางสาวศิตารินทร์ ภัทรนันทศักดิ์

ฝ่ายศิลป์ นายอภิเชษฐ์ ตะกรุดแก้ว

ประจำกองการจัดการ นางสาววิรุบล จันตา

เหรียญกษาปณ์ นางสาวศิริรัตน์ อันจิตร

สถานที่ติดต่อ โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ อาคารท่าชัย ชั้น 4 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 โทรศัพท์ 0-2310-8566

สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง



สารจากผู้อำนวยการโครงการปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

บทความวิชาการและบทความวิจัย เป็นองค์ความรู้ที่มีความสำคัญ โดยเกิดมาจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และตั้งขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีของผู้มีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีประโยชน์ในแวดวงวิชาการ และการวิจัย การเขียนบทความเกิดผลดีทั้งผู้เขียนและผู้อ่านที่จะได้แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกิดขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ รวมทั้งมีส่วนช่วยต่อยอดในการทำให้เกิดผลงานทางวิชาการอื่น ๆ

วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมสังคมศาสตร์ เปรียบเสมือนสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของนักวิชาการและนักวิจัย ที่จะได้นำข้อมูลอันเป็นประโยชน์ไปใช้และแบ่งปันในสายอาชีพของตนเอง อีกทั้ง สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ง่ายต่อการสืบค้นและนำไปใช้ประโยชน์ การเขียนบทความ มีส่วนช่วยเสริมทักษะการคิดอย่างวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นการสร้างสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น จึงขอ สนับสนุนและส่งเสริมการเขียนบทความอันเป็นประโยชน์เพื่อนำมาเผยแพร่ให้ผู้สนใจได้ศึกษาเรียนรู้ต่อไป

รองศาสตราจารย์สุชสมัย สุทธิบดี

ผู้อำนวยการโครงการปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง



บทบรรณาธิการ

วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ฉบับนี้เป็น ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 บทความที่น่าสนใจ เป็นบทความวิชาการและบทความวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยบทความในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1) เส้นทางสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนในการพัฒนานักเรียน 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันและประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO 3) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งานของพนักงานบริษัท 4) คุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล 5) ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยววิถีไทย และ 6) ปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารจะได้รับการตรวจประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้คงไว้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางวารสารกำหนด ซึ่งมีขอบเขตสาขาวิชาในการตีพิมพ์ ได้แก่ นิติศาสตร์ บริหารธุรกิจ รัฐศาสตร์ การจัดการโลจิสติกส์ สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ โดยเผยแพร่ฉบับ Online และฉบับพิมพ์เป็นเอกสาร (Hard Copy) ทั้งนี้กองบรรณาธิการ จึงใคร่ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาพิจารณาบทความให้กับวารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

อาจารย์ ดร.จำเนียร ชุณหโสภาค

บรรณาธิการวารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์



สารบัญ

บทความวิชาการ

PILLARS of Excellence: เส้นทางสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนในการพัฒนานักเรียน.....	1
--	---

วรพล ศรีเทพ, ดนัย ศรีเกตุสุข

บทความวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันและประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย: การศึกษากลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง....	18
--	----

เจนจิรา บัวอูไร, สุรสิทธิ์ บุญชนนธ์

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งานของพนักงานบริษัท เอปซี (ประเทศไทย) จำกัด.....	31
---	----

ก้องณพัฒน์ อินทร์วงศ์, สุรสิทธิ์ บุญชนนธ์

ปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี.....	47
--	----

ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล, สุขสมัย สุทธิบัติ

คุณภาพการให้บริการของบังกะเบตไฮสเทิล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.....	60
--	----

ศิวาวุธ วันสูงเนิน, อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ, รังสรรค์ ประเสริฐศรี

ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยววิถีไทยเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	78
--	----

อัญมณา บุญปาลิต, เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร



PILLARS of Excellence: เส้นทางสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนในการพัฒนานักเรียน

วันที่รับบทความ: 21 ตุลาคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 10 ธันวาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ: 23 ธันวาคม 2567

วรพล ศรีเทพ¹

दनัย ศรีเกตุสุข²

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอแนวคิด "PILLARS of Excellence" ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนานักเรียนสู่ความสำเร็จและความยั่งยืน ในยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน การศึกษาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนสามารถรับมือกับความท้าทายในอนาคต แนวคิด PILLARS ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การมีส่วนร่วม (Participation) นวัตกรรม (Innovation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การเรียนรู้ (Learning) ความรับผิดชอบ (Accountability) ความยืดหยุ่น (Resilience) และความยั่งยืน (Sustainability) บทความนี้อธิบายถึงที่มาและความสำคัญของแนวคิด PILLARS พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาผ่านการบูรณาการในหลักสูตร กิจกรรมเสริมหลักสูตร การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังทั้งในระดับผู้เรียน สถานศึกษา และสังคม รวมถึงความท้าทายและข้อเสนอแนะในการนำแนวคิดไปใช้ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า แนวคิด PILLARS of Excellence มีศักยภาพในการยกระดับคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาผู้เรียนแบบองค์รวม โดยมุ่งเน้นการสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 ควบคู่ไปกับการปลูกฝังคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม อันจะนำไปสู่การสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืนในระยะยาว

คำสำคัญ: PILLARS of Excellence, การพัฒนานักเรียน, ความเป็นเลิศทางการศึกษา, การศึกษาเพื่อความยั่งยืน

ประเภท: บทความวิชาการ

¹ ผู้อำนวยการโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๑๐๒ (บ้านเกาะเต่า) 249 ต.ในเตา อ.หัวย้อย จ.ตรัง 92130

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: worapol.sri@hotmail.com

² ผู้อำนวยการโรงเรียนอุทุมพรพิสัย 68 ต. โคกช้าง อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี 72120



PILLARS of Excellence: The Path to Success and Sustainability in Student Development

Received:	23 October 2024
Revised:	10 December 2024
Accepted:	23 December 2024

Worapol Srithep¹Danai Sriketsook²

Abstract

This academic article presents the concept of "PILLARS of Excellence," a framework for developing students towards success and sustainability in an era of rapid and complex global changes. Education must adapt to prepare learners to meet future challenges effectively. The PILLARS framework consists of seven key components: Participation, Innovation, Leadership, Learning, Accountability, Resilience, and Sustainability. This article explains the origins and significance of the PILLARS concept while offering practical guidelines for its application in educational settings. These include integrating the framework into curricula, co-curricular activities, professional development for educators, and creating learning environments conducive to growth. Additionally, the article discusses expected outcomes at the student, institutional, and societal levels, as well as challenges and recommendations for implementation. The findings indicate that the PILLARS of Excellence concept holds great potential for enhancing the quality of education and promoting holistic student development. It focuses on fostering essential 21st-century skills alongside instilling moral values and social responsibility, ultimately contributing to the cultivation of high-quality citizens and long-term sustainable development.

Keywords: PILLARS of Excellence, Student Development, Educational excellence, Sustainable education.

Type of Article: Academic Article

¹ Director of Thairath Wittaya School 102 (Ban Koh Tao) 249 Nai Tao Subdistrict, Huai Yot District, Trang Province, 92130
Corresponding author Email: worapol.sri@hotmail.com

² Director of U-Thong Suksa Lai School, 68 Khok Chang Sub-district, Doem Bang Nang Buat District, Suphan Buri Province, 72120.

บทนำ

การศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและพร้อมต่อการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ปัจจุบันสถานการณ์การศึกษาของโลกรวมถึงประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายอย่างต่อเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนั้น การจัดการศึกษาในปัจจุบันจึงต้องการการปรับตัวที่มีความยืดหยุ่นและทันสมัย โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วยทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ การแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล การทำงานร่วมกับผู้อื่นและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนในการเผชิญหน้ากับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2562)

ท่ามกลางความท้าทายนี้ แนวคิดการพัฒนาผู้เรียนแบบองค์รวม (Holistic Development) ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางที่มีความสำคัญ เนื่องจากการพัฒนาในศตวรรษที่ 21 ไม่ได้เน้นเพียงความสำเร็จทางวิชาการเท่านั้น แต่ยังต้องการให้ผู้เรียนพัฒนาในด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อชีวิตในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ จริยธรรม และทักษะทางสังคม (บึงปอนด์ รักอำนวยกิจ, 2561) แนวคิดการพัฒนาแบบองค์รวมจะทำให้ผู้เรียนเติบโตอย่างสมดุล มีความสามารถในการคิดและตัดสินใจบนพื้นฐานของจริยธรรม และมีความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

แนวคิด PILLARS to Success ที่นำเสนอในบทความนี้ เป็นกรอบการพัฒนาผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศ โดยเป็นการผสมผสานระหว่างทฤษฎีทางการศึกษาสมัยใหม่และแนวปฏิบัติที่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งนี้ แนวคิดนี้ได้รับแรงบันดาลใจจากการศึกษาปัญหาและความต้องการของระบบการศึกษาในปัจจุบัน โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองไปพร้อมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals - SDGs) ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาระดับโลกที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการศึกษาที่เท่าเทียมและมีคุณภาพ (สุรพงษ์ มาลี, 2561)

วัตถุประสงค์หลักของบทความนี้คือการนำเสนอแนวคิด PILLARS of Excellence พร้อมทั้งอธิบายถึงองค์ประกอบและแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถที่เหมาะสมกับความต้องการของสังคมในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังจะมีการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการนำแนวคิดนี้ไปใช้ เช่น การพัฒนาทักษะที่ครอบคลุมทั้งด้านวิชาการและทักษะชีวิต รวมถึงการเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในการนำแนวคิดนี้ไปปรับใช้ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่มีความหลากหลาย

สภาพปัจจุบันของนักเรียนในระบบการศึกษาไทย

สภาพปัจจุบันของนักเรียนในระบบการศึกษาไทยสามารถแบ่งออกเป็นหลายด้าน โดยแต่ละด้านสะท้อนปัญหาและความท้าทายที่สำคัญ (พิชิตภรณ์ สิงคราช, 2560) ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการศึกษาของนักเรียนดังนี้



1. ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา

ความเหลื่อมล้ำเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษาไทย นักเรียนที่อยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลหรือพื้นที่ที่ขาดแคลนทรัพยากรมักมีโอกาสนในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพน้อยกว่าเด็กในเมืองหรือพื้นที่ที่มีทรัพยากรพร้อม ผลกระทบนี้เห็นได้ชัดจากการขาดแคลนครูผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญ การขาดอุปกรณ์และสื่อการเรียนที่ทันสมัย และปัญหาทางเศรษฐกิจของครอบครัวที่ทำให้เด็กขาดโอกาสในการศึกษาเต็มที่

2. ภาวะการเรียนรู้ถดถอย (Learning Loss)

ปัญหาการเรียนรู้ถดถอยหลังจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 มีผลทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาลดลงอย่างมาก การเรียนออนไลน์ที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ การขาดเครื่องมือและสื่อการเรียนรู้ทางดิจิทัล ตลอดจนความไม่พร้อมของครูและผู้ปกครองในช่วงเวลานั้น ทำให้นักเรียนจำนวนมากไม่ได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ ส่งผลให้มีช่องว่างของการเรียนรู้มากขึ้น

3. ทักษะที่ไม่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

นักเรียนจำนวนมากในระบบการศึกษาไทยยังขาดทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อโลกยุคดิจิทัล เช่น ทักษะด้านการคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา ทักษะดิจิทัล และการสื่อสารหลายภาษา ระบบการศึกษาที่เน้นการจดจำเนื้อหาและการท่องจำยังคงมีอยู่มากในหลายโรงเรียน ทำให้นักเรียนไม่สามารถพัฒนาให้พร้อมรับมือกับความท้าทายในโลกอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สุขภาวะทางกายและจิตใจของนักเรียน

ปัญหาด้านสุขภาวะของนักเรียน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ยังคงเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ นักเรียนหลายคนต้องเผชิญกับปัญหาความเครียดจากแรงกดดันในการเรียน การสอบแข่งขัน และการใช้ชีวิตในสังคมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว นักเรียนบางกลุ่มยังประสบปัญหาทางโภชนาการและการขาดแคลนการดูแลสุขภาพที่ดี ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้

5. การเตรียมความพร้อมสู่ตลาดแรงงาน

ระบบการศึกษาไทยในปัจจุบันยังมีช่องว่างในการเตรียมความพร้อมของนักเรียนสู่ตลาดแรงงาน นักเรียนที่จบการศึกษามักพบว่าไม่มีทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพตามที่ตลาดแรงงานต้องการ เช่น ทักษะการคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหาเชิงปฏิบัติ ส่งผลให้มีอัตราการว่างงานสูงในกลุ่มนักเรียนที่จบใหม่ และเกิดภาวะขาดแรงงานที่มีทักษะในหลายสาขา

6. การพัฒนาศักยภาพนักเรียนในศตวรรษที่ 21

การพัฒนาศักยภาพนักเรียนให้สอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ยังคงเป็นประเด็นท้าทายที่ต้องเร่งแก้ไข การเรียนรู้ในศตวรรษนี้ต้องการทักษะที่หลากหลาย ไม่เพียงแต่ความรู้ในห้องเรียน แต่ยังรวมถึงทักษะการทำงาน การคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการปรับตัว ระบบการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้แบบเดิมยังไม่สามารถรองรับและพัฒนานักเรียนได้อย่างครอบคลุม

7. การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ครูยังคงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา แต่การพัฒนาครูในระบบการศึกษาไทยยังมีข้อจำกัดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการขาดการอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับยุคดิจิทัล หรือภาระงานที่มากเกินไปจนทำให้ครูไม่มีเวลาพอในการเตรียมการสอนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาขาดแคลนครูในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท

การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่ครอบคลุมและการร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักเรียน

ในการพัฒนานักเรียนเพื่อผลลัพธ์ที่ความสำเร็จและยั่งยืน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบการศึกษาและกิจกรรมที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในส่วนนี้จะอธิบายความหมาย หลักการ และแนวทางที่สามารถนำไปใช้จริงในการพัฒนานักเรียนในมิติต่าง ๆ (กาญจนา ศรีภาพสินธุ์ (2565), สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2565), สุภาพร รัชชราภรณ์ (2560) ดังนี้

1. ทฤษฎีพหุปัญญา (Theory of Multiple Intelligences) ของ Howard Gardner

ทฤษฎีพหุปัญญาของ Howard Gardner เน้นว่ามนุษย์มีความสามารถหลากหลาย โดยได้แบ่งความสามารถของมนุษย์ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ปัญญาด้านภาษา ปัญญาด้านตรรกะ-คณิตศาสตร์ ปัญญาด้านดนตรี ปัญญาด้านการเคลื่อนไหว ปัญญาด้านสังคม ปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง ปัญญาด้านธรรมชาติ และปัญญาด้านศิลปะ-พื้นที่ (Spatial Intelligence) ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนมีความถนัดในด้านที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนจึงควรมีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความถนัดของนักเรียนแต่ละคน เพื่อให้พวกเขาได้พัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่

แนวทางการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในทางปฏิบัติสามารถเริ่มจากการออกแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย เช่น การใช้กิจกรรมที่เน้นความคิดสร้างสรรค์ (Innovation) และการใช้กิจกรรมที่กระตุ้นความสนใจของนักเรียนในด้านที่พวกเขามีความถนัด (Passion) เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ควรจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น การประกวดนวัตกรรม การจัดแสดงงานศิลปะ หรืองานดนตรี เพื่อให้นักเรียนได้มีโอกาสฝึกฝนและแสดงความสามารถในด้านที่ตนเองถนัด

2. ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) ของ David Kolb

ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ David Kolb มุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง โดยผู้เรียนจะพัฒนาทักษะผ่านการปฏิบัติ การสะท้อนผล และการนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในสถานการณ์จริง โดยการเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้เรียนได้สัมผัสประสบการณ์โดยตรงและลงมือทำด้วยตนเอง ทฤษฎีนี้เชื่อว่านักเรียนจะสามารถเรียนรู้และจดจำเนื้อหาได้ดีขึ้นเมื่อตนเองมีส่วนร่วมในการกระทำ



ในการนำทฤษฎีนี้ไปปรับใช้ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ "Project-Based Learning" หรือ "Inquiry-Based Learning" ถือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพ นักเรียนจะได้ลงมือทำกิจกรรมและสะท้อนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง กิจกรรมดังกล่าวยังส่งเสริมทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) อีกด้วย นอกจากนี้ กิจกรรมภาคสนามหรือการทดลองทางวิทยาศาสตร์ยังช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้จากปัญหาและพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริง

3. แนวคิดการพัฒนานักเรียนแบบองค์รวม (Holistic Student Development)

การพัฒนานักเรียนแบบองค์รวมมุ่งเน้นการพัฒนาในทุกมิติของนักเรียน ซึ่งรวมถึงด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรม แนวคิดนี้เชื่อว่าการพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่สมดุลและมีคุณภาพในทุกด้าน จะช่วยให้พวกเขามีชีวิตที่ประสบความสำเร็จและมีคุณค่าในสังคม การพัฒนาที่เน้นความเป็นองค์รวมจะสร้างนักเรียนที่มีความพร้อมในทุกด้านของชีวิต

การนำแนวคิดนี้ไปใช้ในทางปฏิบัติสามารถทำได้โดยการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านจริยธรรม และจิตใจ เช่น กิจกรรมจิตอาสา หรือการเรียนรู้เรื่องคุณธรรมเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะทางอารมณ์และสังคมก็เป็นสิ่งสำคัญ การทำกิจกรรมกลุ่มที่สร้างการทำงานร่วมกันและการเข้าใจผู้อื่นจะช่วยให้นักเรียนพัฒนาทักษะเหล่านี้และเติบโตเป็นบุคคลที่มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความสามารถและจิตใจ

4. แนวคิดการเสริมพลังอำนาจให้นักเรียน (Student Empowerment)

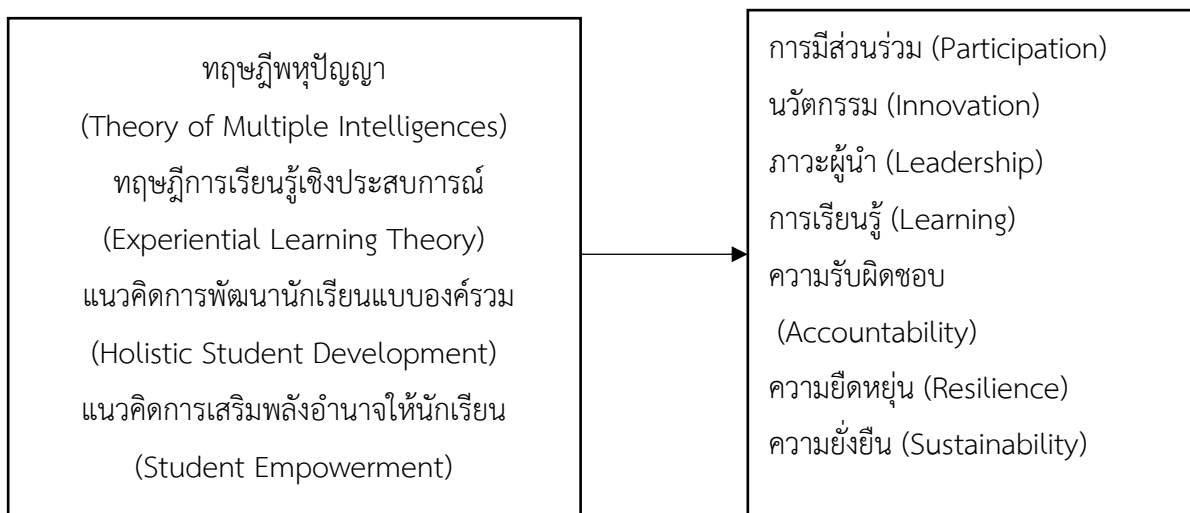
แนวคิดการเสริมพลังอำนาจให้นักเรียนมุ่งเน้นการส่งเสริมให้นักเรียนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบ และสามารถกำกับการเรียนรู้ของตนเองได้ นักเรียนที่ได้รับการเสริมพลังจะมีความสามารถในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง พวกเขาจะมีความพร้อมในการเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ และมีความมั่นใจในการดำเนินชีวิต

แนวทางในการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในทางปฏิบัติสามารถทำได้โดยการจัดกิจกรรมที่ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ เช่น โครงการพัฒนาโรงเรียนที่นักเรียนเป็นผู้กำหนดทิศทางและวิธีการดำเนินงานเอง กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้นักเรียนได้ฝึกฝนทักษะการตัดสินใจและการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ นอกจากนี้ การเรียนรู้ที่เน้นการสร้างเสริมความรับผิดชอบต่อตนเอง เช่น การทำโครงการที่ต้องวิเคราะห์และประเมินผลด้วยตนเอง ยังช่วยพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของนักเรียน

กล่าวสรุป คือ การเสริมพลังอำนาจให้นักเรียน (Student Empowerment) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการส่งเสริมให้นักเรียนมีความเป็นตัวของตัวเอง รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ และสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง กิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ เช่น โครงการพัฒนาโรงเรียน หรือโครงการที่นักเรียนวิเคราะห์และประเมินผลด้วยตนเอง จะช่วยพัฒนาทักษะการตัดสินใจ การรับผิดชอบต่อตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้จะช่วยให้นักเรียนมีความพร้อมในการเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตและเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์

แนวทางและกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 โดยได้รับแรงบันดาลใจจากทฤษฎีและแนวคิดที่มีอยู่ ได้แก่ ทฤษฎีพหุปัญญา (Theory of Multiple Intelligences) ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) แนวคิดการพัฒนานักเรียนแบบองค์รวม (Holistic Student Development) และแนวคิดการเสริมพลังอำนาจให้นักเรียน (Student Empowerment)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์

องค์ความรู้ใหม่

PILLARS of Excellence: เส้นทางสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนในการพัฒนานักเรียน เป็นกรอบแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของนักเรียนผ่านการบริหารจัดการที่เป็นระบบ โดย PILLARS Model สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบหลัก โดยผู้เขียนด้านสังเคราะห์จากทฤษฎีพหุปัญญา (Theory of Multiple Intelligences) ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) แนวคิดการพัฒนานักเรียนแบบองค์รวม (Holistic Student Development) แนวคิดการเสริมพลังอำนาจให้นักเรียน (Student Empowerment) (กาญจนา ศรีกาฬสินธุ์ (2565) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2565) สุภาพร ธีรชาภรณ์ (2560) ดังนี้



ภาพ 2 องค์ประกอบของ PILLARS of Excellence

ที่มา ผู้เขียนบทความ (2567)

แนวคิด PILLARS of Excellence เป็นกรอบการพัฒนาบุคลากรและองค์กรที่เน้นเสาหลัก (Pillars) ทั้ง 7 ด้าน ที่จำเป็นต่อความสำเร็จในยุคปัจจุบัน คำว่า "PILLARS" มาจากการผสมผสานระหว่างคำภาษาอังกฤษที่เป็นตัวแทนของคุณสมบัติหรือทักษะสำคัญที่บุคคลและองค์กรควรมี ได้แก่ Participation – (การมีส่วนร่วม) Innovation (นวัตกรรม) Leadership (ภาวะผู้นำ) Learning (การเรียนรู้) Attitude (ทัศนคติ) Resilience (ความยืดหยุ่นทางจิตใจ) และ Social Responsibility (ความรับผิดชอบต่อสังคม) แนวคิดนี้ได้รับแรงบันดาลใจจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ซึ่งต้องการคุณสมบัติที่หลากหลายในการเผชิญกับความท้าทาย การเสริมสร้างทักษะในทั้ง 7 ด้านเหล่านี้จะทำให้บุคคลและองค์กรมีความพร้อมที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตในระยะยาว

ตาราง 1

คำอธิบายและกิจกรรมของ PILLARS of Excellence

ลำดับ	องค์ประกอบ	คำอธิบาย	กิจกรรม
1.	P - Participation (การมีส่วนร่วม)	การสร้างโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ กิจกรรมต่าง ๆ และการแสดงความคิดเห็น ซึ่งช่วยส่งเสริมให้นักเรียนรู้สึกมีส่วนร่วมในโรงเรียน มีบทบาทในการพัฒนาตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมรอบตัว	1.1 กิจกรรม "นักเรียนเป็นผู้สอน" ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการนำเสนอความรู้หรือทักษะบางอย่างให้เพื่อนร่วมชั้น เช่น การเรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ ผ่านการสอนเพื่อน 1.2 กิจกรรม "สภานักเรียน" เปิดโอกาสให้นักเรียนมีบทบาทในสภานักเรียน เพื่อฝึกทักษะการแสดงความคิดเห็น การรับฟังผู้อื่นและการร่วมตัดสินใจเพื่อพัฒนาโรงเรียน 1.3 กิจกรรม "ร่วมคิด ร่วมทำ" ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมหรือโครงการภายในโรงเรียนที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาท้องถิ่นหรือสิ่งแวดล้อม
2.	I - Innovation (นวัตกรรม)	นวัตกรรม (Innovation) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การคิดเชิงนวัตกรรมช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ และเพิ่มความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว	2.1 กิจกรรม "โครงงานนวัตกรรมน้อย" ให้นักเรียนพัฒนาโครงการหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือโรงเรียน 2.2 กิจกรรม "Hackathon" ส่งเสริมนักเรียนร่วมทีมเพื่อคิดค้นแนวทางแก้ไขปัญหภายในเวลาจำกัด 2.3 กิจกรรม "นวัตกรรมการเรียนรู้" ใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนใหม่ ๆ เพื่อให้การเรียนรู้มีความสนุกสนานและน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การใช้ VR หรือ AR ในการเรียนรู้
3.	L - Leadership (ภาวะผู้นำ)	ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรหรือกลุ่มคนให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำที่ดีต้องมีความสามารถใน	3.1 กิจกรรม "ผู้นำแห่งอนาคต" ส่งเสริมให้นักเรียนรับผิดชอบในการเป็นหัวหน้าทีมในโครงการหรือกิจกรรมที่มีการประสานงานร่วมกับเพื่อน ๆ หรือครู



ลำดับ	องค์ประกอบ	คำอธิบาย	กิจกรรม
4.	L – Learning (การเรียนรู้) (การเรียนรู้)	การนำทางคนอื่น ให้ คำแนะนำ และสร้างแรงบันดาลใจให้กับทีม นอกจากนี้ ผู้นำยังต้องสามารถรับฟัง ความคิดเห็นและนำมาปรับ ใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.2 กิจกรรม "นักเรียนผู้จัดการกิจกรรม" มอบหมายให้นักเรียนดูแลการจัดงานใน โรงเรียน เช่น การจัดนิทรรศการหรือการจัด แข่งขันกีฬา เป็นต้น
		การเรียนรู้ (Learning) เป็น สิ่งที่ไม่สิ้นสุดและเป็นกุญแจ สำคัญในการพัฒนาตนเองใน ระยะยาว การเรียนรู้ทำให้ เราสามารถปรับตัวเข้ากับการ เปลี่ยนแปลงและพัฒนา ความสามารถของเราอย่าง ต่อเนื่อง ความสามารถในการ เรียนรู้จากประสบการณ์และ ข้อมูลใหม่ ๆ ทำให้สามารถ เติบโตและประสบความสำเร็จ ได้อย่างยั่งยืน	3.3 กิจกรรม "ค่ายภาวะผู้นำ" จัดค่ายอบรม เกี่ยวกับทักษะการเป็นผู้นำ การสื่อสาร และ การตัดสินใจ
5.	A – Attitude (ทัศนคติ)	ทัศนคติ (Attitude) เป็น ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนา ตนเองและความสำเร็จ ทัศนคติที่ดีช่วยให้เรามองเห็น โอกาสในทุกสถานการณ์ และ มีความยืดหยุ่นในการเผชิญ กับความท้าทาย ทัศนคติที่ เป็นบวกยังส่งผลต่อการสร้าง แรงจูงใจและความมุ่งมั่นใน การทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.1 กิจกรรม "ห้องเรียนเปิดกว้าง" สร้าง พื้นที่ให้นักเรียนได้ทดลองและเรียนรู้จาก ประสบการณ์นอกห้องเรียน เช่น การทำ กิจกรรมในชุมชนหรือการศึกษาออกสถานที่
			4.2 กิจกรรม "บทเรียนจากชีวิตจริง" ให้ นักเรียนสัมภาษณ์บุคคลที่ประสบความสำเร็จ ในด้านต่าง ๆ และเรียนรู้จากประสบการณ์จริง
			4.3 กิจกรรม "อ่านเพื่อรู้ เรียนเพื่อเติบโต" ส่งเสริมให้นักเรียนอ่านหนังสือทุกสัปดาห์และ แบ่งปันสิ่งที่ได้เรียนรู้กับเพื่อน ๆ
			5.1 กิจกรรม "เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก" จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการที่มุ่งเน้นการพัฒนา ทัศนคติเชิงบวกผ่านการเรียนรู้การแก้ปัญหา และการเผชิญหน้ากับความท้าทาย
			5.2 กิจกรรม "ทัศนคติสร้างสรรค์" ส่งเสริม นักเรียนให้แสดงทัศนคติเชิงบวกในสถานการณ์ ต่าง ๆ ผ่านการเล่าเรื่องหรือการแสดงละคร
			5.3 กิจกรรม "ทัศนคติผู้นำเพื่อการ เปลี่ยนแปลง" สร้างโอกาสให้นักเรียนมี บทบาทในการเป็นผู้นำกลุ่ม และฝึกทัศนคติ เชิงสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา

ลำดับ	องค์ประกอบ	คำอธิบาย	กิจกรรม
6.	R - Resilience (ความยืดหยุ่นทางจิตใจ)	ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) เป็นความสามารถในการฟื้นฟูและกลับมาแข็งแรงหลังจากเผชิญกับความล้มเหลวหรือความท้าทาย การมี Resilience ทำให้เราสามารถรับมือกับความยากลำบาก และเรียนรู้จากความผิดพลาดเพื่อพัฒนาตนเองต่อไป การมีความยืดหยุ่นนี้ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจในระยะยาว	6.1 กิจกรรม "ฟื้นฟูใจในยามวิกฤต" จัดเวิร์กช็อปเกี่ยวกับการจัดการความเครียดและการปรับตัวเมื่อเผชิญกับความยากลำบาก เช่น การทำสมาธิหรือการสอนเทคนิคการผ่อนคลาย เป็นต้น 6.2 กิจกรรม "ฟื้นฟูพลังในชุมชน" สร้างเครือข่ายการสนับสนุนภายในโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนรู้สึกมีความเข้มแข็งและมีกำลังใจในการฟื้นตัวหลังจากความล้มเหลว 6.3 กิจกรรม "นักสู้ไม่ถอย" ให้อาสาสมัครหรือการยกย่องนักเรียนที่สามารถฟื้นตัวจากความยากลำบากและมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ต่อไป
7.	S - Social Responsibility (ความรับผิดชอบต่อสังคม)	ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เน้นการทำงานและการใช้ชีวิตที่มีคุณค่าและมีจริยธรรม การรับผิดชอบต่อสังคมไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการดูแลสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอก แต่ยังเกี่ยวข้องกับการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รอบข้างและการสร้างสังคมที่ดีและมีคุณภาพ	7.1 กิจกรรม "โรงเรียนเพื่อสังคม" จัดกิจกรรมให้นักเรียนออกไปทำงานจิตอาสาช่วยเหลือชุมชน เช่น การปลูกต้นไม้หรือทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น 7.2 กิจกรรม "สังคมดี เริ่มที่ตัวเรา" ให้นักเรียนสร้างโครงการที่เน้นการแก้ไขปัญหาทางสังคม เช่น การลดขยะหรือการส่งเสริมสุขอนามัยในโรงเรียน 7.3 กิจกรรม "ทำดีเพื่อโลก" จัดนิทรรศการหรือโครงการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

กล่าวสรุป คือ PILLARS of Excellence เป็นกรอบการบริหารที่เชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาทักษะทางวิชาการกับทักษะชีวิต สร้างเส้นทางสู่ความเป็นเลิศทั้งในด้านการเรียนรู้และการเป็นผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสามารถปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความยั่งยืนและคงอยู่ต่อไปในระยะยาว



แนวทางการนำแนวคิด PILLARS of Excellence สู่อสถานศึกษา

แนวทางการนำแนวคิด PILLARS of Excellence ไปปรับใช้ในสถานศึกษา เพื่อพัฒนานักเรียน ครู และบุคลากร ควรเริ่มต้นจากการสร้างระบบที่มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน โดยมีแนวทางในแต่ละด้านของ PILLARS ดังนี้

1. *P (Participation) – การมีส่วนร่วม* การสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนานักเรียน ครูและบุคลากร การเปิดโอกาสให้นักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เช่น การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร การประเมินผล และการพัฒนานโยบายโรงเรียน จะช่วยให้เกิดการบูรณาการความคิดจากหลายฝ่าย ทำให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

2. *I (Innovation) – นวัตกรรม* การส่งเสริมนวัตกรรมในสถานศึกษาช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่น่าสนใจและทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ เช่น การใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ แพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์ หรือการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ซึ่งช่วยให้การเรียนรู้ของนักเรียนมีความหลากหลาย และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

3. *L (Leadership) – ภาวะผู้นำ* การพัฒนาภาวะผู้นำในนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบและการตัดสินใจที่ดี นักเรียนควรได้รับโอกาสในการฝึกภาวะผู้นำผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การเป็นผู้นำกลุ่มในโครงการ การจัดกิจกรรมของโรงเรียน หรือการตั้งสโมสรนักเรียน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พวกเขาเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องมีในฐานะผู้นำ

4. *L (Learning) – การเรียนรู้* สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนานักเรียน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการเรียนรู้เชิงลึกและเชิงปฏิบัติจะช่วยให้นักเรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการวิทยาศาสตร์หรือกิจกรรมฝึกทักษะชีวิต เป็นตัวอย่างที่ดีในการเชื่อมโยงทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติ

5. *A (Accountability) – ความรับผิดชอบ* การปลูกฝังความรับผิดชอบในตัวนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ การสร้างระบบที่เน้นให้นักเรียนมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง เช่น การตั้งเป้าหมายในการเรียนและการประเมินตนเอง จะช่วยให้พวกเขามีวินัยและพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

6. *R (Resilience) – ความยืดหยุ่น* ความยืดหยุ่นเป็นทักษะสำคัญในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดกิจกรรมที่ท้าทายความสามารถของนักเรียน เช่น กิจกรรมแก้ปัญหาที่ซับซ้อนหรือการทำงานกลุ่มภายใต้เวลาจำกัด จะช่วยพัฒนาทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่นในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก

7. *S (Sustainability) – ความยั่งยืน* การส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อความยั่งยืนในสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การจัดโครงการรักษ์โลก หรือโครงการรีไซเคิลภายในโรงเรียนจะช่วยปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในนักเรียน นอกจากนี้ การสร้างวิสัยทัศน์ระยะยาวสำหรับโรงเรียน โดยกำหนดนโยบายที่คำนึงถึงความยั่งยืนในทุกมิติ ทั้ง

การพัฒนาบุคลากร การจัดการทรัพยากรและการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของนักเรียน จะทำให้สถานศึกษามีความมั่นคงและยั่งยืนในอนาคต

แนวทางการนำแนวคิด PILLARS of Excellence ไปใช้ในสถานศึกษาครอบคลุมทั้งการส่งเสริมการมีส่วนร่วม การใช้นวัตกรรม การพัฒนาภาวะผู้นำ การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ การปลูกฝังความรับผิดชอบ การพัฒนาความยืดหยุ่น และการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อความยั่งยืน ทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนานักเรียน ครู และบุคลากรอย่างครบถ้วนและนำไปสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนในระยะยาว

การนำแนวคิด PILLARS of Excellence ไปปรับใช้ในสถานศึกษา จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะชีวิต และการเตรียมความพร้อมของนักเรียนสำหรับอนาคต การพัฒนานี้ควรครอบคลุมทุกภาคส่วนในโรงเรียน ทั้งนักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชน

กิจกรรมและโครงการที่สนับสนุนแนวคิด PILLARS

ตัวอย่างโครงการที่สามารถสนับสนุนการพัฒนา PILLARS ในโรงเรียน ได้แก่

1. โครงการนวัตกรรมรุ่นเยาว์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Young Innovators for Sustainability Project)

โครงการนี้มุ่งเน้นให้นักเรียนได้พัฒนาทักษะนวัตกรรม (Innovation) ผ่านการคิดค้นและนำเสนอวิธีแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนหรือชุมชน เช่น การออกแบบระบบจัดการขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงานในโรงเรียน หรือการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลที่เป็นประโยชน์ นักเรียนจะได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม ฝึกฝนทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership) และพัฒนาความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ผ่านกระบวนการแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

2. โครงการหัวใจจิตอาสาเพื่อชุมชน (Heart for Community Service Program)

โครงการนี้ส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ผ่านการให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสาที่มีความหมาย เช่น การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ การปลูกต้นไม้เพื่อฟื้นฟูป่า หรือการเยี่ยมเยียนและดูแลผู้สูงอายุในชุมชน กิจกรรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่ฝึกฝนทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น แต่ยังช่วยเสริมสร้าง ทักษะที่ดี (Attitude) ในการรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่ง

3. ค่ายฝึกความเข้มแข็งทางจิตใจ (Mental Toughness Bootcamp)

ค่ายนี้ออกแบบมาเพื่อพัฒนาความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) โดยนักเรียนจะได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ท้าทายความสามารถและการคิดวิเคราะห์ในสถานการณ์ที่กดดัน เช่น การจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องใช้การตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นักเรียนจะได้ฝึกวิธีการรับมือกับความเครียด การฟื้นตัวจากความล้มเหลว และการสร้างทักษะการจัดการกับอารมณ์ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยเตรียมความพร้อมสำหรับการเผชิญกับความท้าทายในชีวิตจริง



4. กีฬาเพื่อทัศนคติบวกและภาวะผู้นำ (Sports for Positive Attitude and Leadership Program)

กิจกรรมกีฬานี้มุ่งเน้นการส่งเสริมทัศนคติที่ดี (Attitude) ในการทำงานเป็นทีม การเคารพกฎระเบียบ และการยอมรับผลการแข่งขัน นักเรียนจะได้ฝึกฝนภาวะผู้นำ (Leadership) ผ่านการเป็นกัปตันทีมและการร่วมวางแผนกลยุทธ์ในเกมการแข่งขัน นอกจากนี้ การเผชิญกับความท้าทายในการแข่งขันยังช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) โดยนักเรียนจะได้เรียนรู้การปรับตัวและพัฒนาตนเองจากทั้งชัยชนะและความพ่ายแพ้

การนำ PILLARS มาใช้ในการพัฒนานักเรียนผ่านกลยุทธ์ต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลายและน่าสนใจ จะช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถในทุกมิติให้นักเรียน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะการแก้ปัญหา การเป็นผู้นำ และการเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการใช้แนวคิด PILLARS

การนำแนวคิด PILLARS to Success มาใช้ในการพัฒนานักเรียนจะนำไปสู่การพัฒนาในหลากหลายมิติ ทั้งในด้านการเรียนรู้ ทักษะชีวิต การทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

แนวคิด PILLARS เน้นการพัฒนานักเรียนให้เรียนรู้ในแบบที่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้

1.1 นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น เนื่องจาก Passion (ความหลงใหล) ในการเรียนรู้และการสำรวจสิ่งใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจของพวกเขา

1.2 นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ผ่าน Innovation (นวัตกรรม) ซึ่งส่งผลให้พวกเขามีทักษะในการแก้ไขปัญหาเชิงวิพากษ์และพัฒนาผลการเรียนที่ดีขึ้น

1.3 การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนยังเกิดขึ้นจาก Learning (การเรียนรู้) ที่ไม่สิ้นสุด นักเรียนจะเรียนรู้ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์

2. ด้านทักษะชีวิตและการทำงาน

การใช้ PILLARS ยังมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะชีวิตและการทำงานที่จำเป็นในโลกยุคปัจจุบัน

2.1 นักเรียนจะมี ภาวะผู้นำ (Leadership) ที่แข็งแกร่ง สามารถรับมือกับความท้าทายในการทำงานเป็นทีมและสามารถจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในสถานการณ์ทั้งการศึกษาและการทำงานในอนาคต

2.2 Attitude (ทัศนคติ) ที่ดีช่วยให้นักเรียนมองโลกในแง่บวก และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างราบรื่น พวกเขาจะมีความอดทนและยืดหยุ่นในการทำงานภายใต้สภาวะกดดัน

2.3 ทักษะด้าน Resilience (ความยืดหยุ่นทางจิตใจ) จะช่วยให้นักเรียนมีความเข้มแข็ง สามารถฟื้นตัวจากความล้มเหลวได้เร็ว และเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในการทำงานที่มีการแข่งขันสูง

3. ด้านความเป็นพลเมืองโลก

หนึ่งในเป้าหมายสำคัญของแนวคิด PILLARS คือการพัฒนานักเรียนให้เป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อโลกและสังคม

3.1 นักเรียนจะมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นผ่าน Social Responsibility (ความรับผิดชอบต่อสังคม) พวกเขาจะตระหนักถึงบทบาทของตนในการสร้างสังคมที่ดีขึ้น ทั้งในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในชุมชน และการช่วยเหลือผู้อื่น

3.2 นักเรียนที่เติบโตภายใต้แนวคิดนี้จะมีความสามารถในการรับมือกับปัญหาของโลกยุคใหม่ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความเหลื่อมล้ำทางสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยพวกเขาจะพร้อมที่จะเป็นผู้นำและผู้แก้ไขปัญหาระดับโลก

3.3 ทักษะในด้าน Innovation (นวัตกรรม) และ Leadership (ภาวะผู้นำ) ที่พัฒนาผ่าน PILLARS จะช่วยให้นักเรียนสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายต่อสังคมในวงกว้าง ทำให้พวกเขาไม่เพียงเป็นผู้บริโภคความรู้ แต่ยังเป็นผู้สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในสังคมระดับโลก

การใช้แนวคิด PILLARS ในการพัฒนานักเรียนจะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งในด้านการเรียนรู้ ทักษะการใช้ชีวิต การทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งเผชิญกับความท้าทายในอนาคต

บทสรุป

แนวคิด PILLARS of Excellence เป็นกรอบการพัฒนาทักษะสำคัญที่ครอบคลุมทุกด้านของนักเรียนทั้งในชีวิตและการเรียนรู้ โดยเน้นเสาหลัก 7 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนในการแสวงหาความรู้และความสำเร็จ นวัตกรรม (Innovation) ที่กระตุ้นให้คิดสร้างสรรค์และพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาระดับโลก ภาวะผู้นำ (Leadership) ที่ช่วยให้นักเรียนสามารถบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Learning) เพื่อให้พร้อมสำหรับการปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทักษะทัศนคติที่ดี (Attitude) ที่ช่วยเสริมความคิดเชิงบวกในการเผชิญปัญหา ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) เพื่อความแข็งแกร่งในการฟื้นตัวจากอุปสรรค และ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ที่ปลูกฝังให้นักเรียนเป็นพลเมืองที่ดี การพัฒนาภายใต้แนวคิดนี้ไม่เพียงช่วยให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น แต่ยังเติบโตเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในโลกยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ข้อเสนอแนะ

1. การออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมที่ครอบคลุมทุกมิติของ PILLARS ควรมีการออกแบบหลักสูตรที่เน้นความหลากหลายและยืดหยุ่น โดยบูรณาการทักษะต่าง ๆ ของ PILLARS เข้ากับวิชาเรียน เช่น การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในวิชาวิทยาศาสตร์ การพัฒนาภาวะผู้นำผ่านการทำงานกลุ่ม และการฝึกฝนความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านกิจกรรมจิตอาสา นอกจากนี้ ควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ให้นักเรียนได้มีโอกาสสำรวจและพัฒนาความถนัดของตนเอง

2. การพัฒนาวิชาชีพครูเพื่อสนับสนุนแนวคิด PILLARS ครูเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนแนวคิดนี้ การจัดอบรมพัฒนาวิชาชีพครูอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างทักษะการสอนที่สอดคล้องกับแนวคิด PILLARS จะทำให้ครูสามารถปรับตัวและนำเทคนิคการสอนที่เน้นนวัตกรรมและการพัฒนาทักษะชีวิตมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักเรียนได้รับการเรียนรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ

3. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการสร้างความร่วมมือในชุมชน การนำแนวคิด PILLARS มาใช้ให้ได้ผลดีควรพิจารณาถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลในการเสริมการเรียนรู้ และการสร้างความร่วมมือกับชุมชนและภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับชุมชนจะช่วยพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและการเป็นพลเมืองที่ดี

4. การสร้างความเข้าใจและสนับสนุนจากผู้ปกครองและชุมชน การประสานงานและสร้างความเข้าใจกับผู้ปกครองและชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการนำแนวคิด PILLARS ไปใช้ให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืน โรงเรียนควรจัดประชุมหรือเวิร์กช็อปเพื่ออธิบายถึงประโยชน์และความสำคัญของการพัฒนาทักษะชีวิตและทักษะการเรียนรู้ตามแนวคิดนี้ เพื่อให้ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างเต็มที่

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา ศรีภาพสินธุ์. (2565). การบริหารกิจการนักเรียน เล่ม 2 (พิมพ์ครั้งที่ 5).

ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปึงปอนด์ รักอำนวยกิจ. (2561). Policy Brief ข้อเสนอแนะต่อการปฏิรูปการศึกษา, แนวแนะวิธีการเลี้ยงดูดูแล และพัฒนาเด็กปฐมวัย ตามสมรรถนะเพื่อเพิ่มคุณภาพเด็กตามวัย 0-5 ปี (น.37-43).

พริกหวานกราฟฟิค.

พิตติภรณ์ สิงคราช. (2560). การศึกษาไทยในยุคปัจจุบัน. <http://pittiporn-ja-o.blogspot.com/2010/05/ek.html>.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2565). แนวทางการพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนการศึกษา

ภาคบังคับโดยใช้พื้นที่เป็นฐาน. โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *สภาวะการศึกษาไทย 2560/2561* ฐานข้อมูลกับการบรรลุตามเป้าหมายแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ.

สุภาพร ธีรชาภรณ์. (2560). *การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อสร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมของโรงเรียนเครือข่ายที่ 25 ในการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมเกมออนไลน์ของเยาวชน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุรพงษ์ มาลี. (2561). *รู้จักสังคมผู้สูงอายุและสถานการณ์ผู้สูงอายุ (ในประเทศไทย)*. *วารสารข้าราชการปี 2561*, 60(4), 6-8.



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันและประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของพนักงาน บริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย: การศึกษากลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง

วันที่รับบทความ:	21 กันยายน 2567
วันแก้ไขบทความ:	24 กันยายน 2567
วันตอบรับบทความ:	5 ตุลาคม 2567

เจนจิรา บัวอุไร ¹

สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์ ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันและประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงานและองค์กรที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ การตอบสนองของพนักงานต่อคำสั่งซื้อ และมีความยืดหยุ่นเมื่อมีการเพิ่มหรือลดคำสั่งซื้อในกระบวนการ ของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐานเออีโอในประเทศไทย การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น และการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ หากองค์กรมีการบูรณาการด้านกลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่งก็จะไปเพิ่มพูนประสิทธิภาพการขนส่งให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถเป็นประโยชน์ต่อการอ้างอิงให้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย และผู้นำเข้าส่งออก ผู้ทำธุรกิจด้านการขนส่ง

คำสำคัญ: การทำงานร่วมกัน; ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์; กลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: 6524971204@rumail.ru.ac.th

² อาจารย์ ดร., โครงการปริญญาโทบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 E-mail: surasidh.b@rumail.ru.ac.th



Factors Influencing Collaboration and Logistics Performance of Operator in AEO-Certified Import-Export Companies in Thailand: A Study of Transportation Logistics Strategy

Received: 21 September 2024

Revised: 24 September 2024

Accepted: 5 October 2024

Jenjira Baurai ¹

Surasidh Boonchunone ²

Abstract

This research aims to study the factors influencing collaboration and logistics performance, namely reliability, responsiveness, and flexibility of employees in import and export companies certified under the Authorized Economic Operator (AEO). The study employs quantitative research analysis and utilizes a simple random sampling method with a sample size of 270 participants. The research findings indicate that reliability, flexibility, and collaboration positively influence logistics performance. These findings can serve as a valuable reference for academics, researchers, companies, organizations, as well as employees and related agencies.

Keywords: Collaboration; Logistics Performance; Transport Logistics Strategies

¹ Student, Master of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management, Ramkhamhaeng University
282 Ramkhamhaeng Road, Huamark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand

Corresponding Author Email: 6524971204@ru.mail.ru.ac.th

² Lecturer Dr., Doctor of Philosophy Program in Social Sciences, Ramkhamhaeng University. Email: surasidh.b@ru.mail.ru.ac.th



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งสินค้าถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักที่สำคัญของโลจิสติกส์ (Anwer Al-Shboul, 2022) ที่ทำให้เกิดการไหลของสินค้า วัตถุดิบและทรัพยากร การบริหารจัดการการขนส่งที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการโลจิสติกส์ ความสำเร็จในการบริหารจัดการการขนส่งจะส่งผลให้เกิดบริการลูกค้าที่ดีขึ้น เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดธุรกรรมด้านการวางแผนพัฒนาธุรกิจขององค์กรตลอดจนการควบคุมดูแลที่ดีขึ้นตามลำดับ (Abideen et al., 2023; กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2560)

ในปี พุทธศักราช 2565 ปริมาณการขนส่งสินค้าของประเทศไทยภาพรวมมีการชะลอตัวลงจากปี พ.ศ. 2564 ร้อยละ 4.38 แต่ในการขนส่งที่ยังได้รับความนิยมสูงสุดยังคงเป็นการขนส่งทางถนน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79.48 รองลงมาได้แก่ การขนส่งสินค้าทางน้ำ ทางรางและทางอากาศตามลำดับ การเติบโตของการขนส่งสินค้าทางถนนในปัจจุบันเพิ่มสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาร้อยละ 0.76 (กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2565) อันเนื่องมาจากรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เช่น เศรษฐกิจกฎระเบียบทางการค้า ประชากรศาสตร์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพราะ นวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจทางค้าและพัฒนาประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจด้าน e-Commerce ที่เน้นการให้บริการการขนส่งที่สะดวกสบายในการสั่งซื้อสินค้าของผู้บริโภค รวมถึงผลการดำเนินการด้านต้นทุนการทำธุรกรรม (Boonchunone et al., 2021; Idrissi et al., 2024; Xu et al., 2015) ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ทำให้เกิดรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ขึ้นมา ในขณะเดียวกันการขนส่งสินค้าทางน้ำกลับมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากอัตราค่าระวางเรือ ค่าเชื้อเพลิงที่สูงมากขึ้น รวมถึงการขาดแคลนของตู้สินค้า เมื่อภาคธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้น รวมถึงเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้นจากอดีต ในปัจจุบันหลายองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวในหลาย ๆ อย่าง เช่นการทำงานร่วมกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันทรัพยากรทางข้อมูล ซึ่งจะก่อให้เกิดความได้เปรียบของการแข่งขันด้านธุรกิจ ส่วนแบ่งทางการตลาด หรือแม้กระทั่งผลประโยชน์ในด้านการเงินและอื่น ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดร่วมกันในการทำธุรกิจการขนส่งและโลจิสติกส์ (Abideen et al., 2023; Aloui et al., 2021)

อย่างไรก็ตามในภาคการขนส่งสินค้า ลูกค้ามักจะให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือ และความเร็วของการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ (Anwer Al-Shboul, 2022; Irfani et al., 2019) มีความยืดหยุ่นในกระบวนการ สามารถปรับลดหรือเพิ่มคำสั่งซื้อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า (Tsvetkova & Gammelgaard, 2018; Tuan, 2017; Wang et al., 2022) แสดงถึงควมมีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์หลายองค์กรจึงมีการกำหนดบทบาท หรือกิจกรรมผ่านกลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง (Coşkun & Erturgut, 2022; Ke et al., 2015; Qaia Cana Daeng et al., 2023) ก่อให้เกิดประโยชน์ได้จากการทำงานร่วมกันของการขนส่งสินค้า ซึ่งจะสามารถบูรณาการกลยุทธ์การขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของงานวิจัยฉบับนี้ที่เป็นเรื่องของการศึกษากลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่งด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกัน

และประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของพนักงานบริษัทนำเข้าส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงมุมมองพนักงานที่มีต่อกลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ด้านกลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความยืดหยุ่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ด้านกลยุทธ์โลจิสติกส์การขนส่ง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความยืดหยุ่น และด้านการทำงานร่วมกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้กระบวนการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการสร้างความน่าเชื่อถือ มีความยืดหยุ่นในกระบวนการ และมีการตอบสนองคำสั่งซื้อที่สมบูรณ์ มีอัตราค่าบริการที่มีความยุติธรรม สมเหตุสมผลสำหรับทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการ (Prabhu Gaonkar et al., 2011; Yu et al., 2012)

ความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือเป็นการทำให้กิจกรรมการขนส่งบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์ตรงตามเวลา และมีความพร้อมความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจเมื่อมีเปลี่ยนแปลง เพราะสินค้าบางชนิดมีอายุการจัดเก็บค่อนข้างสั้น และสิ่งที่จะทำให้ความน่าเชื่อถือลดลง คือ การที่ไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลาซึ่งบางครั้งอาจเกิดจากปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมได้ ความน่าเชื่อถือสามารถวัดได้จากการที่ให้บริการแล้วลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Prabhu Gaonkar et al., 2011; Shams et al., 2017)

การตอบสนอง

การตอบสนองเป็นการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า มิได้สามารถเพิ่ม/ลดจำนวนตามคำขอ และชะลอ/เร่งกำลังการผลิต เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงเวลา สามารถปรับตัวต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันท่วงที ในการตอบสนองมีอยู่ด้วยกัน 3 มิติ คือ การตอบสนองต่อระบบการปฏิบัติการ การตอบสนองต่อกระบวนการโลจิสติกส์ การตอบสนองในกระบวนการจะอยู่ที่ความเป็นผู้นำของผู้บริหารผ่านการกำหนดกลยุทธ์กับวัฒนธรรมองค์กร เช่น รูปแบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า การรับฟัง การให้รางวัลชมเชย และการดูแลสวัสดิการของพนักงาน คະແນນປະເມີນການทำงาน ที่เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (Fawcett & Cooper, 1998;



Pieter van Donk & van der Vaart, 2007; Qrunfleh & Tarafdar, 2013; Tsvetkova & Gammelgaard, 2018)

ความยืดหยุ่น

ความยืดหยุ่นเป็นความสามารถในการจัดซื้อ จัดหา ผลิต ขนส่ง เมื่อมีคำสั่งซื้อพิเศษ โดยมีแผนรองรับเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน มีทักษะในการจัดการกระบวนการทำให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น และตอบสนองได้ตรงเวลาตามความต้องการของลูกค้า (Kathuria, 1998; Naim et al., 2006; Stockton & Bateman, 1995; Yu et al., 2012)

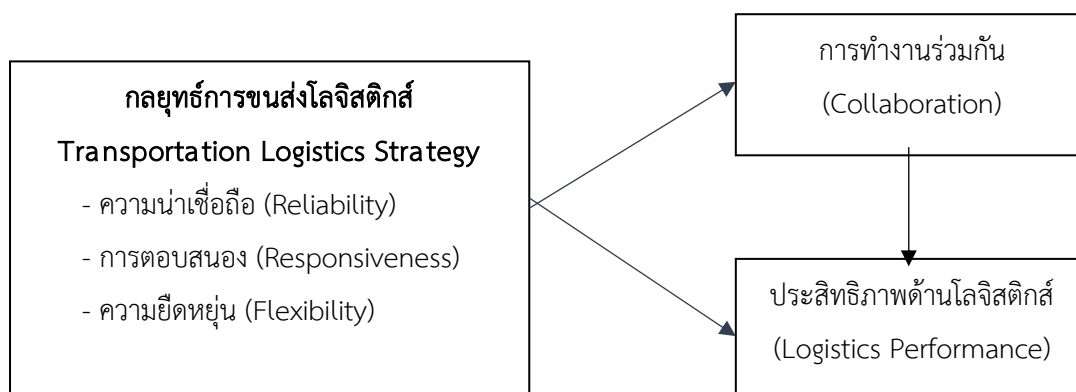
การทำงานร่วมกัน

การทำงานร่วมกันเป็นการร่วมมือกันระหว่างองค์กร ความร่วมมือกับซัพพลายเออร์ในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูล บุคลากรระหว่างห่วงโซ่อุปทาน โดยมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน ภายใต้ความตกลงร่วมกัน (Barratt, 2004; HARTMANN & DE GRAHL, 2011; LugoSantiago, 2018)

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ คือ ความสามารถในการจัดการหรือกระบวนการด้านโลจิสติกส์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จของคำสั่งซื้อได้ตรงตามที่ต้องการ ทั้งด้านคุณภาพ เวลาและการตอบสนอง อีกทั้งในกระบวนการองค์กรยังสามารถควบคุมต้นทุนการดำเนินการได้เป็นอย่างดี แม้บางครั้งมีคำสั่งซื้อพิเศษที่เพิ่มขึ้นหรือเป็นคำสั่งซื้อพิเศษที่อยู่นอกเวลาจัดส่งก็ยังสามารถมีแผนรองรับเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Aharonovitz et al., 2018; Green et al., 2008; Tuan, 2017)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H1: กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือมีผลต่อการทำงานร่วมกัน

H2: กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านการตอบสนองมีผลต่อการทำงานร่วมกัน

- H3: กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความยืดหยุ่นมีผลต่อการทำงานร่วมกัน
- H4: กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์
- H5: กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านการตอบสนองมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์
- H6: กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความยืดหยุ่นมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์
- H7: การทำงานร่วมกันมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 199 บริษัท โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นพนักงานในบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ในการศึกษาจะใช้สถิติวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กำหนดขนาดตัวอย่างตามรูปแบบของ Hair et al. (2014) ที่เสนอไว้ว่าขนาดตัวอย่างอย่างน้อย โดยใช้สัดส่วนของตัวแปรสังเกตได้ต่อชุดแบบสอบถาม คือ 1:10 ในการศึกษานี้มีตัวแปรสังเกตได้ 27 ตัว ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ควรอยู่ประมาณ 270 ชุด ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษาตัวแปรต้น ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองและความยืดหยุ่นโดยมีการทำงานร่วมกันเป็นตัวแปรตาม และ (2) ตัวแปรต้น ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความยืดหยุ่น และการทำงานร่วมกันโดยมีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เป็นตัวแปรตาม (3) ตัวแปรต้น ได้แก่ การทำงานร่วมกันโดยมีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เป็นตัวแปรตาม

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย (1) ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นตามกรอบแนวคิด ด้วยมาตรวัดประเมินค่าแบบ Likert Type Scale ที่มีระดับการวัด 6 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด (เท่ากับ 1) น้อย (เท่ากับ 2) ค่อนข้างน้อย (เท่ากับ 3) ค่อนข้างมาก (เท่ากับ 4) มาก (เท่ากับ 5) มากที่สุด (เท่ากับ 6) ตามลำดับ การใช้มาตรวัด 6 ระดับจะทำให้มีค่าความเชื่อมั่น และค่าความเที่ยงตรงที่แม่นยำมากกว่า 4 ระดับ (Chang, 1993) และ (2) ข้อคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4. ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความตรงเชิงเนื้อหาประกอบด้วย (1) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผลทดสอบพบว่าค่า IOC ผ่าน ทุกข้อคำถามสามารถใช้ได้ (2) ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคจากแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ (Try-out) จำนวน 35 ชุด ผลการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ มีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาระหว่าง 0.769 ถึง 0.940 ($n=35$) และจากการเก็บข้อมูลจริงและมีความสมบูรณ์จำนวน 263 ชุดพบว่าตัวแปรทุกตัวมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง 0.745 ถึง 0.927 ($n=263$)



ตาราง 1

ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

มิติหรือตัวแปร	Corrected	ค่า	Corrected	ค่า
	Item-Total	สัมประสิทธิ์	Item-Total	สัมประสิทธิ์
	Correlation	แอลฟา	Correlation	แอลฟา
	n=35		n=263	
ความน่าเชื่อถือ (REL)	.799	.926	.864	.919
การตอบสนอง (REP)	.720	.903	.566	.880
ความยืดหยุ่น (FLX)	.869	.890	.773	.869
การทำงานร่วมกัน (CLB)	.697	.769	.503	.745
ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (LPM)	.802	.940	.817	.927

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD) สำหรับวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) ใช้สถิติการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis-MRA) เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 2

สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน ($n = 263$)

ตัวแปรอิสระ	โมเดล	
	CLB	LPM
REL	.247***	.304***
REP	.023	.229***
FLX	.631***	.273***
CLB	-	.152**
LPM	-	-
Constant	.351	.346
n	263	263
R^2	.739	.783
df	3	4
F	243.951	232.215
Sig	.000	.000

จากตาราง 2 สามารถกำหนดโมเดลสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ 2 โมเดลสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\text{สมการที่ 1 } CLB = \beta_1 REL + \beta_2 REP + \beta_3 FLX$$

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .736 โดยตัวแปรต้น REL, REP และ FLX สามารถอธิบายกลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ได้ร้อยละ 73.60 จากแบบทดลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1 และ 3 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) ส่วนสมมติฐานที่ 2 ไม่ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

$$\text{สมการที่ 2 } LPM = \beta_4 REL + \beta_5 REP + \beta_6 FLX + \beta_7 CLB$$

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .783 โดยตัวแปรต้น REL, REP, FLX และ CLB สามารถอธิบายกลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของพนักงานบริษัทนำเข้าและส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ได้ร้อยละ 78.30 จากแบบทดลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 4, 5 และ 6 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) และสมมติฐานที่ 7 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01$)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

สมการที่ 1 สมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 3 สมมติฐาน มีผลการทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 และ 3 สมมติฐานที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 1 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 2

สมการที่ 2 สมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 4 สมมติฐาน มีผลการทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 4, 5, 6 และ 7

การอภิปรายผล

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความยืดหยุ่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) (H3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .631 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ghoshal and Moran (1996); Carvalho et al. (2021) ถ้าเพิ่มวิธีการหรือแนวทางที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งโลจิสติกส์ ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการมีทักษะในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ก็จะไปเพิ่มพูนการพัฒนาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ทำให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรภายนอก หน่วยงานรัฐ หน่วยงานวิจัยพัฒนา รวมไปถึงลูกค้าเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจสูงสุดร่วมกันมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย



กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) (H4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .304 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Anwer Al-Shboul (2022); Irfani et al. (2019) ถ้าเพิ่มวิธีการหรือแนวทางที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งโลจิสติกส์ ด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งองค์ความรู้ที่พร้อมในการตอบข้อคำถามให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานผ่านการอบรมและได้รับการรับรองที่เป็นมาตรฐาน ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ จะไปเพิ่มพูนทักษะการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ให้เป็นตามมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความยืดหยุ่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) (H6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .273 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Coşkun and Ertugut (2022); Tuan (2017) ถ้าเพิ่มวิธีการหรือแนวทางที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งโลจิสติกส์ ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการมีทักษะในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลากำหนดไว้ จะไปเพิ่มพูนทักษะการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ให้เป็นตามมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) (H1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .247 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Anwer Al-Shboul (2022); Diaz et al. (2022); Wang et al. (2022) ถ้าหากเพิ่มวิธีการหรือแนวทางที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านการจัดการขนส่งโลจิสติกส์ ด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งองค์ความรู้ที่พร้อมในการตอบข้อคำถามให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานผ่านการอบรมและได้รับการรับรองที่เป็นมาตรฐานให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ก็จะไปเพิ่มพูนการพัฒนาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ทำให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรภายนอก หน่วยงานรัฐ หน่วยงานวิจัยพัฒนา รวมไปถึงลูกค้าเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจสูงสุดร่วมกันมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านการตอบสนองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) (H5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .229 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Irfani et al. (2019) ถ้าเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำตามความต้องการของลูกค้า ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และมีความพร้อมในการให้บริการ จะไปเพิ่มพูนการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ การกำหนดกลยุทธ์การขนส่ง พัฒนาขั้นตอนและกระบวนการการทำงานให้เป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01$) (H7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .152 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Aharonovitz et al. (2018); Qaia Cana Daeng et al. (2023) ถ้าเพิ่มการการพัฒนาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรภายนอก หน่วยงานรัฐ หน่วยงานวิจัยพัฒนา รวมไปถึงลูกค้า เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจสูงสุดร่วมกัน จะไปเพิ่มพูนการบริหารจัดการด้าน

โลจิสติกส์ การกำหนดกลยุทธ์การขนส่ง พัฒนาขั้นตอนและกระบวนการการทำงานให้เป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

กลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ด้านการตอบสนองไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการการทำงานร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p > .05$) (H2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .023 จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านการตอบสนอง ความรวดเร็วในการจัดทำใบเสนอราคา และมีหน่วยบริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับที่ค่อนข้างน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Shams et al. (2017); Wang et al. (2022) ที่ว่าถ้าเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำตามความต้องการของลูกค้า ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และมีความพร้อมในการให้บริการ จะไปเพิ่มพูนการพัฒนาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจสูงสุดร่วมกันมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้กับพนักงานบริษัทนำเข้าส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ในปัจจัยกลยุทธ์การขนส่งโลจิสติกส์ มิติด้านการตอบสนอง ที่มีต่อการทำงานร่วมกันบริษัทนำเข้าส่งออกที่ได้รับการรับรองระดับมาตรฐาน AEO ในประเทศไทย ควรมุ่งเน้นให้พนักงานปรับปรุงความตระหนักในการตอบสนองต่อการทำงานร่วมกัน เพื่อการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพตามความต้องการของลูกค้า และเพื่อผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาโดยใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดนี้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยในมุมมองเพิ่มเติมจากการวิเคราะห์ด้วย
2. ควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดกับตัวแปรส่งผ่านด้านอื่น ๆ เช่น คุณค่าที่ได้รับจากการทำงานร่วมกัน เพื่อเป็นการพัฒนาต่อยอดกรอบแนวคิดที่ศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2565). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2565.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

<https://www.nesdc.go.th/download/logistics/report/LogisticsReportTH.pdf>



กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2560). *คู่มือการประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพ การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.*

https://dol.dip.go.th/uploadcontent/DOL/Pert/ILPI_Handbook_2560.pdf

Abideen, A. Z., Sorooshian, S., Sundram, V. P. K., & Mohammed, A. (2023). Collaborative insights on horizontal logistics to integrate supply chain planning and transportation logistics planning – A systematic review and thematic mapping. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 100066.

Aharonovitz, M. C. S., Vidal Vieira, J. G., & Suyama, S. S. (2018). How logistics performance is affected by supply chain relationships. *The International Journal of Logistics Management*, 29(1), 284-307.

Aloui, A., Hamani, N., Derrouiche, R., & Delahoche, L. (2021). Systematic literature review on collaborative sustainable transportation: overview, analysis and perspectives. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 9, 100291.

Anwer Al-Shboul, M. d. (2022). An investigation of transportation logistics strategy on manufacturing supply chain responsiveness in developing countries: the mediating role of delivery reliability and delivery speed. *Heliyon*, 8(11), e11283.

Barratt, M. (2004). Understanding the meaning of collaboration in the supply chain. *Supply Chain Management: An International Journal*, 9(1), 30-42.

Boonchunone, S., Nami, M., Pongthavornvich, J., & Suwunnamek, O. (2021). Impact of airport service quality, image, and perceived value on loyalty of passengers in Suvarnabhumi airport service of Thailand. *Acta Logistica*, 8(3), 237-257.

Carvalho, N. L., Mendes, J. V., Akim, E. K., Mergulhão, R. C., & Vidal Vieira, J. G. (2021). Supply chain collaboration: differing perspectives of Brazilian companies. *The International Journal of Logistics Management*, 32(1), 118-137.

Chang, L. (1993). Using Confirmatory Factor Analysis of Multitrait-Multimethod Data To Assess the Psychometrical Equivalence of 4-Point and 6-Point Likert-Type Scales.

Coşkun, A. E., & Erturgut, R. (2022). An empirical research on developing a logistics performance scale. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(7), 2605-2629.

Diaz, R., Phan, C., Golenbock, D., & Sanford, B. (2022). A prescriptive framework to support express delivery supply chain expansions in highly urbanized environments. *Industrial Management & Data Systems*, 122(7), 1707-1737.

- Fawcett, S. E., & Cooper, M. B. (1998). Logistics Performance Measurement and Customer Success. *Industrial Marketing Management*, 27(4), 341-357.
- Ghoshal, S., & Moran, P. (1996). Bad for Practice: A Critique of the Transaction Cost Theory. *The Academy of Management Review*, 21(1), 13-47.
- Green, K. W., Whitten, D., & Inman, R. A. (2008). The impact of logistics performance on organizational performance in a supply chain context. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(4), 317-327.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (Seventh edition, Pearson new international edition ed.). Pearson Education Limited.
- HARTMANN, E., & DE GRAHL, A. (2011). THE FLEXIBILITY OF LOGISTICS SERVICE PROVIDERS AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY: AN EMPIRICAL STUDY. *Journal of Supply Chain Management*, 47(3), 63-85.
- Idrissi, Z. K., Lachgar, M., & Hrimech, H. (2024). Blockchain, IoT and AI in logistics and transportation: A systematic review. *Transport Economics and Management*, 2, 275-285.
- Irfani, D. P., Wibisono, D., & Basri, M. H. (2019). Design of a logistics performance management system based on the system dynamics model. *Measuring Business Excellence*, 23(3), 269-291.
- Kathuria, R. (1998). Managing for flexibility: a manufacturing perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 98(6), 246-252.
- Ke, J.-y. F., Windle, R. J., Han, C., & Britto, R. (2015). Aligning supply chain transportation strategy with industry characteristics. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 45(9/10), 837-860.
- LugoSantiago, J. A. (2018). Roadmap to collaboration: journey from silos to enterprise. *Journal of Business Strategy*, 39(3), 17-25.
- Naim, M. M., Potter, A. T., Mason, R. J., & Bateman, N. (2006). The role of transport flexibility in logistics provision. *The International Journal of Logistics Management*, 17(3), 297-311.
- Pieter van Donk, D., & van der Vaart, T. (2007). Responsiveness through buyer-focused cells: exploring a new supply strategy. *International Journal of Operations & Production Management*, 27(12), 1362-1379.



- Prabhu Gaonkar, R. S., Xie, M., Ng, K. M., & Habibullah, M. S. (2011). Subjective operational reliability assessment of maritime transportation system. *Expert Systems with Applications*, 38(11), 13835-13846.
- Qaia Cana Daeng, M., Santosa, W., & Triwulandari, S. D. (2023). The Effect of Logistics Collaboration on Logistics Performance in the Mro Industry in Indonesia. *Journal of International Trade, Logistics and Law*, 9(1), 88-97.
- Qrunfleh, S., & Tarafdar, M. (2013). Lean and agile supply chain strategies and supply chain responsiveness: the role of strategic supplier partnership and postponement. *Supply Chain Management: An International Journal*, 18(6), 571-582.
- Shams, K., Asgari, H., & Jin, X. (2017). Valuation of travel time reliability in freight transportation: A review and meta-analysis of stated preference studies. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 102, 228-243.
- Stockton, D., & Bateman, N. (1995). Measuring the production range flexibility of a FMS. *Integrated Manufacturing Systems*, 6(2), 27-34.
- Tsvetkova, A., & Gammelgaard, B. (2018). The idea of transport independence in the Russian Arctic. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(9), 913-930.
- Tuan, L. T. (2017). Under entrepreneurial orientation, how does logistics performance activate customer value co-creation behavior? *The International Journal of Logistics Management*, 28(2), 600-633.
- Wang, M., Wood, L. C., & Wang, B. (2022). Transportation capacity shortage influence on logistics performance: evidence from the driver shortage. *Heliyon*, 8(5), e09423.
- Xu, S. X., Cheng, M., & Huang, G. Q. (2015). Efficient intermodal transportation auctions for B2B e-commerce logistics with transaction costs. *Transportation Research Part B: Methodological*, 80, 322-337.
- Yu, K., Cadeaux, J., & Song, H. (2012). Alternative forms of fit in distribution flexibility strategies. *International Journal of Operations & Production Management*, 32(10), 1199-1227.

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งาน ของพนักงาน บริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด

วันที่รับบทความ: 21 กันยายน 2567

วันแก้ไขบทความ: 24 กันยายน 2567

วันที่ตอบรับบทความ: 5 ตุลาคม 2567

ก้องณพัฒน์ อินทร์วงษ์¹

สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความพึงพอใจ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ขนาดตัวอย่าง จำนวน 283 คน การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรด้วยสถิติวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ ความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษานี้สามารถให้ข้อมูลอ้างอิงที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร บริษัท นักวิจัย นักวิชาการและบุคคลที่ทำงานในองค์กรตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: อิทธิพลของคุณภาพของสารสนเทศ; คุณภาพของระบบ; และคุณภาพการบริการ; ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ; ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: 6524971205@rumail.ru.ac.th

² อาจารย์ ดร., โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 E-mail: surasidh.b@rumail.ru.ac.th



A study of factors affecting enterprise resource planning (ERP) systems adoption among employees at ABC Company (Thailand) Limited

Received:	21 September 2024
Revised:	24 September 2024
Accepted:	5 October 2024

Kongnapat Intawong ¹Surasidh Boonchunone ²

Abstract

This research aims to study (1) the factors affecting the intention to use Enterprise Resource Planning (ERP) systems, The factors include information quality, system quality, and service quality; (2) the factors affecting user satisfaction with ERP systems The factors include information quality, system quality and service quality; and (3) the factors affecting work performance resulting from the use of ERP systems. The factors include the intention to use the system and user satisfaction. The research utilizes a quantitative approach, with the population consisting of ERP system users. The sampling follows the probability sampling method through simple random sampling, with a sample size of 283 questions. The data is measured by using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The finding shows that information quality, system quality, service quality, intention to use, and user satisfaction significantly influence work performance. These findings can provide useful references for organizations, companies, researchers, academic and organizational personnel as well as related institutions.

Keywords: Influence of information quality; System quality; Service quality; Intention to use; User satisfaction of the ERP system

Type of Article: Research Article

¹ Student, Master of Business Administration program in Logistics and Supply Chain Management, Ramkhamhaeng University 282 Ramkhamhaeng Road, Hua-mark, Bangkapi, Bangkok 10240. Corresponding author Email: 6524971205@rumail.ru.ac.th

² Lecture Dr., Doctor of Philosophy Program in Social Sciences (Business Administration), Ramkhamhaeng University 282 Ramkhamhaeng Road, Hua-mark, Bangkapi, Bangkok 10240. E-mail: surasidh.b@rumail.ru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบ ERP มีใช้นานหลายปีแต่มีนัยออกมาแบบมาสำหรับองค์กรหรือภาคธุรกิจขนาดใหญ่ จากการวิจัยของ (Morris, 2011; Parthasarathy & Padmapriya, 2023; Robert Jacobs & ‘Ted’ Weston Jr, 2007) แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจ SMEs แต่ก็มีอุปสรรคและข้อจำกัดมากมายจึงทำให้มีความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร เทียบกันระหว่างวิสาหกิจขนาดใหญ่และธุรกิจ SMEs ปัจจัยที่เห็นชัดเจนที่สุด เช่น ต้นทุนที่สูง การฝึกอบรมที่ยุ่งยากซับซ้อนและการไม่เต็มใจที่จะนำไปใช้งาน (Battleson & Mathiassen, 2020; Hidalgo Nuchera et al., 2011; Momoh et al., 2010) เมื่อนำมาใช้กับภาคธุรกิจ SMEs ก็มีโอกาสนำไปสู่ความล้มเหลวอัตราสูง ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าไปให้ความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจและความคุ้มค่ากับการลงทุน (Katu, 2021)

รัฐบาลเองก็มีความพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาและนำระบบ ERP มาใช้งานเช่นกัน ด้วยเหตุผลที่ว่าจำเป็นต้องการปรับปรุงการให้บริการกับประชาชน เพิ่มความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลให้กับองค์กร อีกทั้งยังทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความราบรื่นยิ่งขึ้น นอกจากนี้ระบบ ERP ยังผสมผสานได้กับทุกข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งานระบบ ERP ของภาครัฐของไทยส่วนใหญ่จะเป็นของต่างประเทศ ซึ่งปัญหาของการใช้ซอฟต์แวร์เหล่านี้ คือ ไม่มีความยืดหยุ่นหรือแก้ไขให้เป็นตามระเบียบของกฎหมายไทยได้ยาก ดังนั้นหน่วยงานรัฐที่นำเอา ERP ของต่างประเทศมาใช้งานจะต้องใช้เงินลงทุนสูงเพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม (Customize) และยุ่งยากกับระเบียบ ระบบ ข้อบังคับในแต่ละหน่วยงานของราชการไทย การนำเอา Software ที่เป็นระบบ ERP เอามาใช้ในประเทศไทยจึงไม่ค่อยประสบความสำเร็จ

NEXTGOV เป็นบริษัท Software ซึ่งเกิดจากงานวิจัย และมีความพยายามจะนำไปใช้ในหน่วยงานราชการ ซึ่งในการพัฒนาและการนำไปใช้นั้นไม่ง่ายอย่างที่คิด เมื่อพูดถึงระบบบริหารจัดการองค์กรเรามักเห็นซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีของต่างประเทศที่หลายองค์กรใช้งานอยู่ แต่ถ้าไม่ใช่องค์กรแต่เป็นระบบของภาครัฐก็จะมี ความซับซ้อนมากขึ้นไปอีก ซึ่งการใช้งานระบบของต่างประเทศ ก็จะมีค่าใช้จ่ายที่สูง และอาจจะยังไม่ตรงใจ จึงเป็นที่มาของความร่วมมือครั้งสำคัญของ NEXTGOV ที่ถูกพัฒนาโดย KPIS บริษัทที่ปรึกษาชั้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง และ AIS ในการสร้างระบบบริหารจัดการภาครัฐ หรือที่เราอาจเรียกว่า ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายได้มาก

ปัจจุบันเศรษฐกิจของโลกได้รับผลกระทบจากความเป็นพลวัตทางนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย การเชื่อมโยงเครือข่ายกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีคุณค่าจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก (สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธินม, 2562) และได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการทางด้านกลยุทธ์การตัดสินใจการยอมรับการนำไปปรับใช้ในองค์กร (Rainer et al., 2019) เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและผลลัพธ์จากคุณภาพของระบบเทคโนโลยี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนหลักให้ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้งานมุมมองของผู้ใช้บริการผู้วิจัย



คาดหวังว่าผลงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การให้กับผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้งานระบบและเกิดความพึงพอใจเชิงบวก อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัทและสร้างความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) สำหรับองค์กรอื่นที่มีความสนใจในอนาคตต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มาใช้งานของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่สาขา จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดชลบุรี มีจำนวน พนักงานรวม 1,117 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2567) ดังตาราง 1

ตาราง 1

แสดงข้อมูลจำนวนประชากร สัดส่วน จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออก-ตอบกลับ แบบสอบถามของ บริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ประชากร	จำนวนประชากร	สัดส่วน	ตัวอย่างแบบสอบถาม	จำนวนที่ส่งออก	จำนวนที่ตอบกลับ	จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์
สาขาสมุทรปราการ	781	0.70	210	300	300	283
สาขาชลบุรี	336	0.30	90	200	126	0
รวม	1117	1.00	300	500	426	283

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เพื่อป้องกันข้อมูลคลาดเคลื่อนโดยผู้วิจัยได้ทำการจัดส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด จำนวน 500 ชุด ส่งคืนกลับ 426 ชุด และมีครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 283 ชุด โดยมีอัตราส่วนตอบกลับที่สมบูรณ์ (Return Rate) คิดเป็นร้อยละ 66.43 และมีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 143 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.56

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประสิทธิภาพของงาน (Job Performance)

3. ขอบเขตด้านเวลา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2567 ถึงวันที่ 16 สิงหาคม 2567

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจัดการห่วงโซ่อุปทานของ Bansal et al. (2020) ได้เสนอว่า เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคเพื่อให้การส่งมอบสินค้าและข้อมูลรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นที่การพัฒนาข้อมูลโลจิสติกส์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Big Data และการรวมระบบ AI กับ SCM และ ERP เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานหรือหัวข้อใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Ross, 1998)



ทฤษฎีคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ของ DeLone and McLean (1992, 2003) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ERP ที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก คุณภาพข้อมูลสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง ความแม่นยำ ความทันสมัย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการใช้งาน และความง่ายในใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน จากทฤษฎีชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลมีบทบาทสำคัญในความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ทฤษฎีคุณภาพของระบบ (DeLone & McLean, 1992, 2003) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของข้อมูลทางเทคนิคและการใช้งานระบบสารสนเทศซึ่งต้องครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ความทันเวลา ความน่าเชื่อถือ และความง่ายในการใช้งาน "คุณภาพของระบบ" มีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

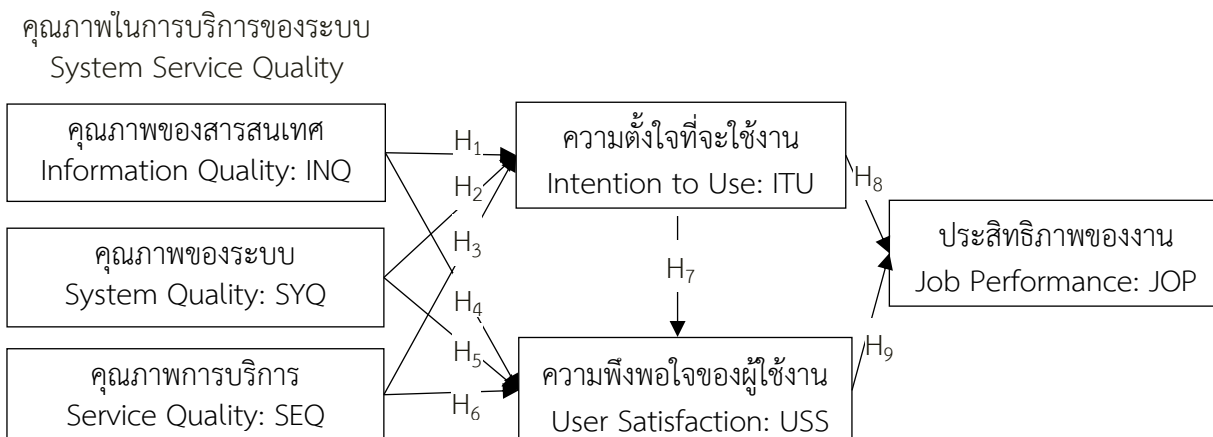
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ ของ Grönroos et al. (1983); (Parasuraman et al., 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่มอบให้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อทั้งความตั้งใจและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จะส่งผลทั้งเชิงบวก เชิงลบ และมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประสิทธิภาพของเป็นอย่างมาก การมอบความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญ

ทฤษฎีความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต นักวิชาการระบุว่าความตั้งใจนี้เชื่อมโยงกับการรับรู้ถึงความสะดวกและประโยชน์ของเทคโนโลยี หากผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยี (DeLone & McLean, 1992, 2003) ก็จะมีแนวโน้มใช้ต่อเนื่อง ความตั้งใจยังเป็นตัวบ่งชี้การใช้งานจริงในองค์กร โดยคุณภาพของข้อมูลในระบบสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ (Davis, 1989)

ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ของ Oliver (1980) หมายถึง ทัศนคติด้านอารมณ์ของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศโดยตรง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ว่าตรงตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของผู้ใช้งาน ข้อจำกัดของระบบ ERP ที่ถูกนำมาใช้นั้นมีความเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่มีผลต่อระบบข้อมูลสารสนเทศรวมถึงระบบ “ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน” เป็นผลที่มาจากทัศนคติทางอารมณ์ต่อระบบสารสนเทศหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน (Kettinger & Lee, 1994)

ทฤษฎีประสิทธิภาพของงานของ Henry and Stone (1995) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในที่ทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สิ่งใดก็ตามสิ่งประดิษฐ์ที่มีฐานเทคโนโลยีพื้นฐานประกอบด้วยคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์การสื่อสาร (Cooper & Zmud, 1990) ต่อมาก็ประสบความสำเร็จ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจะกลายเป็นเรื่องหลักวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อประสิทธิภาพการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา Davis et al. (1989); DeLone and McLean (1992); (2003)

สมมติฐานงานวิจัย

- H1 คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ
- H2 คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ
- H3 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ
- H4 คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H5 คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H6 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H7 ความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H8 ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพของงาน
- H9 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพของงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ของบริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดชลบุรี มีจำนวน พนักงาน 1,117 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2567) ดังตาราง 1 ผู้วิจัยได้ใช้หลักสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ (Hair et al., 2014) ที่เสนอไว้ว่าขนาดตัวอย่างอย่างน้อย โดยใช้สัดส่วนของตัวแปรสังเกตได้ต่อชุดแบบสอบถาม คือ 1:10 ในการศึกษาที่มีตัวแปรสังเกตได้ 30 ตัว ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างมีอย่างน้อย 300 ชุด การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง



โดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ (1) คุณภาพของสารสนเทศ (2) คุณภาพของระบบ (3) คุณภาพการบริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (3) ประสิทธิภาพของงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย (1) ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และ (2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการวัด 6 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (=1) ไม่เห็นด้วย (=2) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (=3) ค่อนข้างเห็นด้วย (=4) เห็นด้วย (=5) และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (=6) ตามลำดับ

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence index-IOC) ของแบบสอบถามที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการทดสอบพบว่าค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงได้ว่า ข้อคำถามทุกข้อสามารถใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1976) และการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Hair et al., 2014) จากแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ (Try-out) จำนวน 35 ชุด (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเที่ยงของแต่ละตัวแปรผ่านเกณฑ์ และจากการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 283 ชุด พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาระหว่าง 0.916 ถึง 0.973 ($n = 35$) และ 0.926 ถึง 0.959 ($n = 283$) ซึ่งมีความมากกว่า 0.7 หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรมีความเที่ยงในการวัดที่น่าเชื่อถือในระดับสูง ดังตาราง 2

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

มิติหรือตัวแปร	ค่าอำนาจแจก	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าอำนาจแจก	ค่าสัมประสิทธิ์
	แจกรายข้อ	อัลฟา	แจกรายข้อ	อัลฟา
		$n = 35$		$n = 283$
คุณภาพของสารสนเทศ INQ	0.866-0.954	0.973	0.869-0.901	0.958
คุณภาพของระบบ SYQ	0.730 - 0.876	0.931	0.756-0.856	0.947
คุณภาพของการบริการ SEQ	0.777-0.927	0.946	0.756-0.856	0.926
ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ITU	0.861- 0.944	0.966	0.788-0.855	0.937
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน USS	0.836 - 0.943	0.964	0.862-0.913	0.959
ประสิทธิภาพของงาน JOP	0.718 - 0.885	0.916	0.854-0.909	0.959

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) สำหรับวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis-MRA) เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า (1) สมมติฐานที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานของผู้ใช้งาน โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ และ SEQ สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การของผู้ใช้งาน ได้ร้อยละ 69.40 (2) สมมติฐานที่ 4 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < .01$) ในขณะที่ สมมติฐานที่ 5, 6 และ 7 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ, SEQ และ ITU สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้ร้อยละ 73.40 และ (3) สมมติฐานที่ 8 และ 9 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ITU และ USS สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานของผู้ใช้งาน ได้ร้อยละ 78.60

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าสมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 9 สมมติฐาน มีผลการทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด จำนวน 9 สมมติฐาน

ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้งานระบบการจัดการทรัพยากรองค์การ พบว่าส่วนใหญ่เป็น (1) เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.59 ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) มีอายุระหว่าง 30-38 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 (3) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 64.31 (4) มีประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัทระหว่าง 4-13 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 65.37 (5) มีประสบการณ์ในการทำงานด้านไอทีต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 86.93 (6) ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงาน มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 85.16 (7) สังกัด แผนก/ฝ่ายผลิต มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 (8) เป็นบริษัทที่มีเจ้าของเป็นคนไทย คิดเป็นร้อยละ 100 (9) มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป และ (10) จังหวัด/สาขา สมุทรปราการ มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 98.23



ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardize Coefficients, Beta) ของปัจจัยที่การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (n=283)

ตัวแปรและสถิติวิเคราะห์	โมเดล		
	ITU	USS	JOP
INQ	.364***	.169**	-
SYQ	.235***	.230***	-
SEQ	.344***	.211***	-
ITU	-	.353***	-
USS	-	-	.404***
JOP	-	-	.530***
Constant	.184	.157	.135
n	283	283	283
R ²	.694	.734	.786
df	3	4	2
F	211.198	191.939	515.240
Sig	.000	.000	.000

จากตาราง 3 สามารถกำหนดโมเดลสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ 3 สมการ ดังนี้

โมเดลสมการที่ 1 ITU = .364INQ +.235SYQ+.344SEQ

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R² มีค่าเท่ากับ .694 โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ และ SEQ สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การของผู้ใช้งาน บริษัท เอปซี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 69.40 จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1,2 และ 3 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p<.001$)

โมเดลสมการที่ 2 USS = .169INQ + .230SYQ +.211SEQ +.353ITU

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R² มีค่าเท่ากับ .734 โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ, SEQ และ ITU สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน บริษัท เอปซี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 73.40 จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 2, 3 และ 7 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p<.001$) ในขณะที่ สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p<.01$)

โมเดลสมการที่ 3 $JOP = .404ITU + .530USS$

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .786 โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ITU และ USS สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานของผู้ใช้งาน บริษัท เอปซี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 78.60 จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 8 และ 9 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$)

การอภิปรายผล

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ในด้านคุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุเท่ากับ .364 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Davis et al. (1989) และ Lewis (1993) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahayu and Chadhiq (2021) ถ้าเพิ่มการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศคาดการณ์ว่าจะนำพาความเปลี่ยนแปลงของโลกไปหลาย ๆ ด้านรวมถึงการบริหารจัดการธุรกิจก็จะไปเพิ่มพูนการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ในด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุเท่ากับ .235 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Davis et al. (1989) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahayu and Chadhiq (2021) ถ้าเพิ่มคุณลักษณะของระบบซึ่งรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ การตอบสนอง และความสามารถในการปรับตัวหรือการประยุกต์ใช้งานก็จะไปเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้าและความนิยมชมชอบ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ในด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุเท่ากับ .344 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1991) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussain and Yousuf (2024) ถ้าเพิ่มคุณภาพของการบริการที่มอบให้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อทั้งความตั้งใจและความพึงพอใจของผู้ใช้ การสนับสนุนจากผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการระบบข้อมูล รวมถึงแง่มุมต่าง ๆ เช่น การตอบสนอง ความเห็นอกเห็นใจ และการรับประกัน ก็จะไปเพิ่มพูนระดับความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และความจงรักภักดีต่อสินค้า มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) (H4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .169 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Purwati et al. (2021) และ Rahayu and Chadhiq (2021) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gunawan and Nengzih (2023) ถ้าเพิ่มคุณภาพข้อมูลสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการใช้งาน และความง่ายในใช้งาน ก็จะไปเพิ่มพูนความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย



คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .230 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Gunawan and Nengzih (2023) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussain and Yousuf (2024) ถ้าเพิ่มคุณภาพของระบบได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความง่ายในการใช้งาน ก็จะไปเพิ่มพูนความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และเวลาตอบสนอง มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .211 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Oliver (1980) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zheng and Kim (2023) ถ้าเพิ่มคุณภาพการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าก็จะไปเพิ่มพูนการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในด้านความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .353 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Thong and Yap (1996) Gunawan and Nengzih (2023) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถ้าเพิ่มความพึงพอใจก็จะไปเพิ่มพูนสภาวะทางอารมณ์หรือระดับความพึงพอใจส่วนที่มีให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในด้านความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H8) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .404 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Henry and Stone (1995) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Isnaeningsih et al. (2021) ถ้าเพิ่มความตั้งใจนั้นเข้าใจว่าเป็นความปรารถนาที่จะไปเพิ่มพูนความตั้งใจที่จะใช้งาน มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มิติด้านความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .530 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Beselga and Alturas (2019) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Deng et al. (2023) ถ้าเพิ่มปฏิกิริยาของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อระบบสารสนเทศ ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็จะไปเพิ่มพูนทัศนคติทางอารมณ์ มากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. บริษัท ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมุ่งเน้นใน ด้านคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ ความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดนี้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยในมุมมองเพิ่มเติมจากการวิเคราะห์ด้วยเป็นการพัฒนาต่อยอดกรอบแนวคิดที่ศึกษา/วิจัย
2. อารมณ์ในการตอบจะเป็นตัวแปรสำคัญในการตอบแบบสอบถามมากกว่าความรู้ด้านไอที ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้กับซ้ำอีกครั้ง หรือเก็บข้อมูลบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจใกล้เคียงในช่วงภาวะปกติ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้งานที่กว้างขวางขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์, และกรวิษ เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพ ข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งานการรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรมศุลกากรประเทศไทย. วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 14(1), 73-90.
- Automotive S. P., & Homecare, S. P. (2024). บริษัท S.P. Automotive.
<https://spm-amp.com/auto-parts/>
- Bansal, P., Gualandris, J., & Kim, N. (2020). Theorizing supply chains with qualitative big data and topic modeling. *Journal of Supply Chain Management*, 56(2), 7-18.
- Battleson, D. A., & Mathiassen, L. (2020). How to turn around a failing ERP implementation: Project management routines as boundary objects. *Engaged Management Review*, 4(1), 1-12.
- Beselga, D., & Alturas, B. (2019). Using the technology acceptance model (TAM) in SAP Fiori. *New Knowledge in Information Systems and Technologies: Volume 1*, 576-584.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information technology implementation research: a technological diffusion approach. *Management science*, 36(2), 123-139.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). Technology acceptance model. *J Manag Sci*, 35(8), 982-1003. file:///C:/Users/Admin/Downloads/14927137-MIT.pdf
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.



- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Deng, H., Duan, S. X., & Wibowo, S. (2023). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 404-425.
- Grönroos, C., Bernhardt, K. L., & Shostack, G. L. (1983). Comments on Christian Grönroos' Strategic management and marketing in the service sector. (No Title).
- Gunawan, S., & Nengzih, N. (2023). The Influence of Accounting Information System Quality, Accounting Information Quality and Accounting Information System Security on End User Satisfaction of S4/Hana System Application Product (SAP) with Perceived Usefulness as a Moderating Variable at PT Hakaaston. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7(1), 22-32.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2014). Pearson new international edition: Multivariate data analysis. Pearson Higher Ed.
- Henry, J. W., & Stone, R. W. (1995). A structural equation model of job performance using a computer-based order entry system. *Behaviour & Information Technology*, 14(3), 163-173.
- Hidalgo Nuchera, A., Albors Garrigós, J., & Gómez, L. (2011). ERP software selection processes: a case study in the metal transformation sector. *Intelligent Information Management*, 3(1), 1-16.
- Hussain, G., & Yousaf, A. (2023). *Head teachers' perspectives on human resource management information system (HRMIS) in Punjab*. [Master's thesis, University of Management and Technology, Lahore]. ResearchGate.
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, P., & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 266-281.
- Katuu, S. (2021). Trends in the enterprise resource planning market landscape. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 45(1), 55-75.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision sciences*, 25(5-6), 737-766.
- Lewis, B. R. (1993). Service Quality Measurement. *Marketing Intelligence & Planning*, 11(4), 4-12.

- Momoh, A., Roy, R., & Shehab, E. (2010). Challenges in enterprise resource planning implementation: State-of-the-art. *Business Process Management Journal*, 16(4), 537-565.
- Morris, J. J. (2011). Measuring the impact of enterprise resource planning (ERP) systems on shareholder value. *Review of Business Information Systems (RBIS)*, 15(1), 31-40.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parthasarathy, S., & Padmapriya, S. (2023). Understanding algorithm bias in artificial intelligence-enabled ERP software customization. *Journal of Ethics in Entrepreneurship and Technology*, 3(2), 79-93.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70-77.
- Rahayu, U. D., & Chadhiq, U. (2021). The Effect SAP Application System Quality and the Quality of Information on Individual Performance Dimediate User Satisfaction (At PT. PLN (Persero) Central Java And DI Yogyakarta Distribution Main Units). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(2), 553-566
- Robert Jacobs, F., & 'Ted' Weston Jr, F. (2007). Enterprise resource planning (ERP)—A brief history. *Journal of Operations Management*, 25(2), 357-363.
- Ross, D. F. (1998). Meeting the challenge of supply chain management. In *Competing Through Supply Chain Management: Creating Market-Winning Strategies through Supply Chain Partnerships* (pp. 1-35). Springer.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Laboratory of Psychometric and Evaluative Research Report (24). Amherst, Mass: The University of Massachusetts.
- Thong, J. Y., & Yap, C.-S. (1996). Information systems effectiveness: A user satisfaction approach. *Information Processing & Management*, 32(5), 601-610.



Zheng, C., & Kim, S. (2023). The Influence of Enterprise Resource Planning (ERP) System on Customer Satisfaction. *AU eJournal of Interdisciplinary Research* (ISSN: 2408-1906), 8(2), 1-11.

ปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

วันที่รับบทความ: 23 กรกฎาคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 1 ธันวาคม 2567

วันตอบรับบทความ: 19 ธันวาคม 2567

ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล¹

สุขสมัย สุทธิบัติ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และ 3) แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตการณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ กลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านการวางแผนการดำเนินงานเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวน 5 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวน 3 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวน 4 คน รวม 12 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยที่สำคัญ คือ ประชาชนยังไม่ได้มีการคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือน เช่น ไม่มีการคัดแยกขยะมูลฝอยเปียก ขยะมูลฝอยอันตราย ขยะมูลฝอยแห้ง ก่อนจะนำไปทิ้ง ขยะที่มีการคัดแยกอยู่บ้างจะเป็นกระดาษ ขวดน้ำพลาสติก ส่วนขยะประเภทอื่นยังทิ้งรวมกันในถุงพลาสติก ถุงดำหรือถัง ซึ่งเป็นภาชนะเหลือใช้ในบ้านมาเป็นถังขยะสำหรับปัญหาในการจัดการขยะ พบว่า หลายพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา ยังไม่ได้ดำเนินการในเรื่องการจัดการขยะตามนโยบายของเทศบาล เนื่องจากผู้นำชุมชนยังไม่ได้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ชุมชนยังไม่ให้ความร่วมมือประชาชนในชุมชนขาดความตระหนัก ไม่มีงบประมาณในการดำเนินการปัญหาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ขยะและยังไม่มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชน อีกทั้งยังมองไม่เห็นปัญหาที่เกิดจากขยะจึงไม่ได้ดำเนินการจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม การจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา จะแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ครัวเรือน/หมู่บ้าน และเทศบาล ฝ่ายครัวเรือนจะจัดให้มีถังรองรับขยะหรือถุงดำ ทุกครัวเรือน เพื่อแยกขยะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้และขยะที่ต้องการทิ้งฝ่ายเทศบาลจัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสมและถังรองรับขยะที่เป็นประโยชน์ประจำทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกาและสนับสนุน รมรงค์ ส่งเสริม ให้ความรู้แก่ชุมชนในการบริหารจัดการขยะต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการขยะมูลฝอย; อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจและกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย

รามคำแหง, 282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: beer.saksit@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา, โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจและกฎหมาย มหาวิทยาลัยรามคำแหง



Problems in household waste management in Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province

Received:	23 August 2024
Revised:	1 December 2024
Accepted:	19 December 2024

Saksit Sapcharoenkul ¹Suksmai Sutthibodee ²

Abstract

This qualitative research aims to study (1) the household waste management in Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province (2) the problems in household waste management in Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province (3) the direction for household waste management in Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. The instruments used for data collection are a questionnaire and observation form. The key informants are the 5 administrators and staff responsible for the management planning, 3 staff responsible for waste collection and elimination and 4 residential citizen of the Lam Luk Ka Subdistrict Municipality. The result finds that the key problem of the household waste management is the waste separation from wet, dry, dangerous wastes before waste throwing away. There is some waste separation for paper and water bottles. Other wastes are still let together in plastic bags, black bags or bins which are adapted from used household containers. For the problems of waste management, it is found that the different areas of Lam Luk Ka Subdistrict has not followed the waste management policy of the Lam Luk Ka Subdistrict Municipality due to the community leaders do not implement the policy strictly, lack of cooperation and realization by community members, lack or insufficiency of budgets, acknowledgment of information of waste management, lack of opportunity to participate in waste management program and lack of knowledge on waste problems. The waste management should be divided into 2 main activities; home/village and municipality. For home/village, the waste bin or bag should be prepared for each home for separation and reuse of waste. For municipality, suitable places and waste bins should be prepared and promote, support for the waste management including the knowledge information to the community for the waste management.

Keywords: Waste management; Municipality

Type of Article: Research Article

¹ Student, Master of Political Science Program, Public Administration and Law, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, 282 Ramkhamhaeng Road, Hua-mark, Bangkok, Bangkok 10240

Corresponding author Email: beer.saksit@gmail.com

² Advisor, Master of Public Administration Program in Public Administration and Law, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้นทั่วประเทศ ใน พ.ศ. 2564 พบว่า มีปริมาณ 24.98 ล้านตัน ลดลงร้อยละ 1.54 จาก พ.ศ. 2563 ที่มีปริมาณ 25.37 ล้านตัน มีสาเหตุมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมาประเทศไทยน้อยลงในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีอัตราการเกิดขยะมูลฝอย 1.03 กิโลกรัม/คน/วัน ลดลงจาก พ.ศ. 2563 ที่มีอัตราการเกิดขยะมูลฝอย 1.05 กิโลกรัม/คน/วัน และคิดเป็นขยะพลาสติกหลังการใช้งานประมาณ 2.76 ล้านตัน หรือประมาณร้อยละ 11 ของปริมาณขยะทั้งหมด (ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน กรมควบคุมมลพิษ, 2564)

การจัดการขยะมูลฝอย ใน พ.ศ. 2564 พบว่า มีปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง 9.28 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 37 ของปริมาณขยะมูลฝอยทั้งหมด เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.04 จาก พ.ศ. 2563 ที่มีปริมาณ 8.67 ล้านตัน ส่วนที่เหลือเป็นขยะมูลฝอยที่ถูกกำจัดอย่างไม่ถูกต้อง 7.81 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 31 ของปริมาณขยะมูลฝอยทั้งหมด ลดลงร้อยละ 6.35 จาก พ.ศ. 2563 ที่มีปริมาณ 8.34 ล้านตัน ส่วนขยะมูลฝอยที่ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ 7.89 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 32 ของปริมาณขยะมูลฝอยทั้งหมด ลดลงร้อยละ 5.62 จาก พ.ศ. 2563 ที่มีปริมาณ 8.36 ล้านตัน ทั้งนี้ ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้องมีปริมาณเพิ่มขึ้น แต่ปริมาณขยะมูลฝอยถูกกำจัดอย่างไม่ถูกต้องและขยะมูลฝอยที่ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่มีปริมาณลดลง และเมื่อพิจารณาในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วง พ.ศ. 2555-2562 และมีแนวโน้มลดลงใน พ.ศ. 2563-2564 (กรมควบคุมมลพิษ, 2565)

ปัจจุบันปัญหาขยะมูลฝอย เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมและปัญหาโลกร้อน ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ของเราทุกคน อาทิ ขยะที่เกิดจากการบริโภค การส่งเสริมท่องเที่ยว การเติบโตของธุรกิจไรต์เดออร์หรือบริการส่งอาหาร/สินค้า บริการ นโยบายส่งเสริมการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม ฯลฯ แม้ว่าขยะบรรจุภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติก เช่น กล่องใส่อาหาร กล่องโฟม ถุงหิ้ว หลอดดูด แก้วน้ำ ฯลฯ ซึ่งเป็นขยะประเภทใช้ครั้งเดียวที่สามารถนำมารีไซเคิลได้จะมีแนวโน้มลดลงในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 แต่สัดส่วนของขยะที่กำจัดไม่ถูกต้องกลับมีจำนวนเพิ่มขึ้นในด้านการจัดการขยะหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีมาตรการกำจัดขยะมูลฝอย แต่กลับพบว่ากระบวนการในการจัดการขยะส่วนใหญ่ยังไม่ถูกวิธี รวมทั้งขั้นตอนและวิธีการกำจัดขยะก็ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด การแก้ปัญหาขยะที่ต้นทางและการกำจัดขยะของภาครัฐและเอกชนที่ไม่ถูกต้องส่งผลให้เกิดการสะสมของขยะมูลฝอย ขยะสารเคมีที่เป็นอันตราย ขยะพลาสติกทั้งถุงหิ้ว ขวดน้ำ แก้วพลาสติก กล่องโฟม เศษอาหารและอื่น ๆ กระจายอยู่ในพื้นที่บ่อขยะ พื้นที่ฝังกลบ พื้นที่ที่มีการนำขยะไปเทกองรวมกัน รวมทั้งแม่น้ำลำคลอง ชายหาด พื้นที่ทะเล พื้นที่ป่าไม้ ชุมชนและพื้นที่เมือง และการลักลอบปล่อยของเสียหรือกากอุตสาหกรรมของโรงงานอุตสาหกรรมก็ส่งผลให้เกิดมลพิษที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนอีกด้วย (สฤณี บุตรเนียร์, 2566)

จังหวัดปทุมธานีในฐานะที่เป็นจังหวัดติดกับกรุงเทพฯ และติดเป็น 1 ใน 6 จังหวัดที่ต้องบริหารจัดการขยะมูลฝอยและปัญหาการจัดการและกำจัดขยะมูลฝอยเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกำลังประสบอยู่ โดยปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่สะสมมานานและมีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เช่น



การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ของปริมาณขยะมูลฝอยซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นทำให้ประชาชนมีการใช้จ่ายใช้สอยสินค้ามาใช้มากขึ้น ทำให้เป็นการเพิ่มปริมาณการผลิตขยะมูลฝอยส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหลายพื้นที่ได้ประสบปัญหาไม่สามารถจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขาดการบริหารจัดการที่ดี ขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดการที่เหมาะสม และเกิดความขัดแย้งในการดำเนินการปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำเป็นจะต้องได้รับการจัดการที่เหมาะสม จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้เทศบาลตำบลลำลูกกาต้องหาวิธีรับมือและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น แหล่งกำเนิดขยะส่วนใหญ่จึงมาจากครัวเรือน แต่เนื่องจากครัวเรือนจำนวนไม่น้อย ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการแยกประเภทขยะมูลฝอย จึงยังคงทิ้งขยะมูลฝอยที่สามารถนำไปใช้ได้อีกปะปนมากับขยะมูลฝอยอื่น ๆ อยู่เป็นจำนวนมาก

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชากรคนหนึ่งของเทศบาลตำบลลำลูกกา มีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา และเป็นแนวทางในการนำข้อเสนอต่าง ๆ ไปพัฒนางานด้านการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลำลูกกาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อหาแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 12 คน ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

จำนวน 3 คน และ 3) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวน 4 คน โดยมีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept interview)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567

5. ขอบเขตด้านวิธีการดำเนินการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept interview) โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยมีเนื้อหา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขยะมูลฝอย

พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของคำว่า ขยะมูลฝอย หมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ภาชนะที่ใส่อาหาร เศษมูลสัตว์หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่น



ประเภทของขยะมูลฝอย

1. ขยะมูลฝอยเปียก ได้แก่ พวกเศษอาหาร เศษพืชผัก เปลือกผลไม้อินทรีย์วัตถุ ที่สามารถย่อยสลายเน่าเปื่อยง่ายมีความชื้นสูง

2. ขยะมูลฝอยแห้ง ได้แก่ พวกเศษกระดาษ เศษหญ้า แก้ว โลหะ ไม้ยาง พลาสติก ฯลฯ ขยะมูลฝอยชนิดนี้จะมีทั้งที่เผาไหม้ไม่ได้ขยะแห้งเป็นมูลฝอยที่สามารถเลือกวัสดุที่ยังมีประโยชน์กลับมาใช้ได้ อีก โดยทำการคัดแยกมูลฝอยก่อนนำทิ้ง ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดปริมาณมูลฝอยที่จะต้องนำไปทำลายลงได้และถ้านำส่วนที่ใช้ประโยชน์ได้นี้ไปขายก็จะทำให้มีรายได้กลับมา

3. ขยะมูลฝอยอันตราย ได้แก่ ของเสียที่เป็นพิษมีฤทธิ์กัดกร่อนและระเบิดได้ง่ายต้องให้กรรมวิธีในการทำลายเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นวัสดุที่เป็นอันตราย เช่น สารฆ่าแมลง ถ่านไฟฉายแบตเตอรี่รถยนต์ หลอดไฟหลอดฟลูออเรสเซนต์สเปรย์ฉีดผม ฯลฯ กระบวนการกำจัดมูลฝอยนั้น จุดเริ่มต้นที่สำคัญ คือ การผลิต หรือ การทิ้งมูลฝอย ดังนั้น กิจกรรมการทิ้งขยะมูลฝอยจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จึงขึ้นอยู่กับบุคคลผู้ใช้วัสดุนั้น ซึ่งการกำจัดมูลฝอยในครัวเรือนจึงเป็นความรับผิดชอบของผู้ที่อยู่อาศัยเอง

การจัดการขยะมูลฝอย

กรมควบคุมมลพิษ (2563) ได้กำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอย ตามหลัก 5 Rs ดังนี้

1. การลด ปริมาณขยะ (Reduce) เป็นการลดปริมาณมูลฝอยที่อาจเกิดขึ้น เช่น ใช้ตะกร้าใส่ของแทนถุงพลาสติก การลดปริมาณวัสดุ (Reduce material volume) เป็นการพยายามเลือกใช้สินค้าที่บรรจุในบรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่แทนบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเล็ก เพื่อลดปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่จะกลายเป็นขยะมูลฝอย การลดความเป็นพิษ (Reduced toxicity) เป็นการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

2. การนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) เป็นการนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่อีกครั้ง หรือเป็นการใช้ซ้ำ ใช้แล้วใช้อีก เช่น ขวดน้ำหวาน นำมาบรรจุน้ำดื่ม ขวดกาแฟที่หมดแล้วนำมาใส่น้ำตาล การนำผลิตภัณฑ์กลับมาใช้ใหม่ (Product reuse) เป็นการพยายามใช้สิ่งของต่าง ๆ หลาย ๆ ครั้งก่อนที่จะทิ้งหรือเลือกใช้ของใหม่

3. การนำวัสดุที่ชำรุดมาซ่อมแซมใช้ใหม่ (Repair) เป็นการนำมาแก้ไข นำวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายที่จะทิ้งเป็นมูลฝอยมาซ่อมแซมใช้ใหม่ เช่น แก้ว เป็นต้น

4. การนำวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เป็นการหมุนเวียนกลับมาใช้ นำขยะมาแปรรูปตามกระบวนการของแต่ละประเภท เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่หรือเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมแล้ว นำมาใช้ใหม่ เช่น พลาสติก กระดาษ ขวด โลหะต่าง ๆ เป็นต้น นำมาหลอมใหม่หรือนำยางรถยนต์ที่ใช้ไม่ได้แล้วมาทำรองเท้า หรือนำแก้วแตกมาหลอมผลิตเป็นแก้วหรือกระจกใหม่ การนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Material recycling) เป็นการนำวัสดุมาผ่านกระบวนการเพื่อผลิตเป็นสินค้าใหม่

5. การหลีกเลี่ยงวัสดุที่จะสร้างปัญหาขยะ (Reject) เป็นการหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ทำลายยากหรือวัสดุที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น ปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก หลีกเลี่ยงการใช้ที่ผลิตวัตถุประสงค์ เป็นต้น

แนวคิดการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล

การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องดำเนินการโดยวิธีที่ถูกต้อง และจริงจัง ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดมลภาวะอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยทั่วไป กระทรวงมหาดไทยจึงได้สั่งการให้เทศบาลพิจารณา ดำเนินการโดยสรุป ดังนี้

1. ให้เทศบาลสำรวจหาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ประเภทรกร้างว่างเปล่าที่อยู่ในเขตเทศบาลหรือเขตติดต่อกับเทศบาล เพื่อใช้เป็นพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอย โดยดำเนินการขอใช้ประโยชน์ในราชการ ตามมาตรา 3 ทวิ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน หากไม่มีที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ก็ให้เทศบาลหาพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอยโดยวิธีอื่น เช่น จัดซื้อจากเอกชน เป็นต้น และในเรื่องการซื้อที่ดิน เพื่อเป็นพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลนั้น ก็ได้เคยสั่งให้หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อจัดสร้างแหล่งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกระบบ

2. การวางนโยบายเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอย ได้วางนโยบายเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอย เช่น ต้องให้ห่างจากถนน 100 เมตร และให้ปลูกไม้ยืนต้นโตเร็วบริเวณด้าน หน้าพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอย เพื่อป้องกันสายตาคูคูลที่สัญจรไปมาและป้องกันลมพัดพามูลฝอยปลิวเกลื่อนกลาด

ในเรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยนั้น ส่วนกลางหรือกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่แต่เพียง ควบคุมให้เทศบาลได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบังคับไว้ รวมทั้งควบคุมดูแลผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชนอันเนื่องมาจากการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เช่น กองขยะมูลฝอยส่งกลิ่นเหม็นรบกวนประชาชน เป็นต้น อาจจะสั่งการให้เทศบาลรีบดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง สุกขาภิบาลต่อไปนอกจากนี้ก็จะแนะนำทางด้านวิชาการที่เหมาะสมกับเทศบาลเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติด้วย สำหรับวิธีกำจัดการบริหารงานกำจัดมูลฝอยและงบประมาณ อัตราค่าจ้าง เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเรื่องที่เทศบาลแต่ละแห่งมีอำนาจอิสระพอควรที่จะบริหารตามที่มิขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ

มาตรการที่จะส่งเสริมให้สามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

1. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยใช้ร่วมกันหลายชุมชน

2. ส่งเสริมการลงทุนร่วมจากภาคเอกชนในการกำจัดขยะมูลฝอยและนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์

3. สนับสนุนภาคเอกชนดำเนินธุรกิจการจัดการขยะมูลฝอย การติดตาม การตรวจสอบ

4. ใช้หลักการผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่ายอย่างยุติธรรมและเสมอภาค

5. ปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการขนส่งและกำจัดให้สอดคล้องกับค่าดำเนินการ

6. ปลูกฝังทัศนคติที่ถูกต้องแก่เยาวชน โดยให้ศึกษาและรณรงค์ให้เกิดความร่วมมือปฏิบัติ รวมทั้งให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น



7. ฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและเอกชน

8. สนับสนุนการศึกษา วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีระบบ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวนรวม 12 คน ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านการวางแผนการดำเนินงานเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 คน และ 3) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวน 4 คน

2. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษาได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะทำการจัดข้อมูล เป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสาร ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วจำแนกกลุ่มข้อมูลตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ก่อนนำข้อมูลทั้ง 3 ส่วนที่จัดกลุ่ม แล้วมาทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีเพื่ออธิบายและหาคำตอบให้กับการศึกษานี้

ผลการวิจัย

1) การจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

จากการสัมภาษณ์ปัญหาในการจัดการขยะ พบว่า หลายหมู่บ้านยัง ไม่ได้ดำเนินการในเรื่องการจัดการขยะตามนโยบายของเทศบาล เนื่องจากผู้นำชุมชนยังไม่ได้รื้อนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ชุมชนยังไม่ให้ความร่วมมือ ประชาชนในชุมชนขาดความตระหนัก ไม่มีงบประมาณในการดำเนินการปัญหาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ขยะและยังไม่มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะชุมชน อีกทั้งยังมองไม่เห็นปัญหาที่เกิดจากขยะจึงไม่ได้ดำเนินการจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทางเทศบาลตำบลลำลูกกาได้มีแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนโดยการจัดให้มีถังรองรับขยะหรือถุงดำทุกครัวเรือน เพื่อแยกขยะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้และขยะที่ต้องการทิ้ง รวมไปถึงเทศบาลยังจัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสมและถังรองรับขยะที่เป็นประโยชน์ประจำทุกหมู่บ้านและสนับสนุน รมณรงค์ ส่งเสริม ให้ความรู้แก่ชุมชนในการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน

2) ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

1. สภาพการจัดการขยะมูลฝอยปัจจุบัน พบว่า 1) มีระบบการจัดการขยะ 3 วิธี ได้แก่ การฝังกลบตามหลักสุขาภิบาล การฝังกลบอย่างปลอดภัยและการผลิตเชื้อเพลิงขยะ 2) การจัดการขยะที่อยู่ในตัวเมืองจัดเก็บโดยรถขนขยะ เป็นช่วงเวลา แบ่งเป็นทีมเก็บขยะเคลื่อนที่เร็ว (กรณีมีขยะตกค้าง) และทีมกำจัดขยะบนท้องถนน 3) มีขยะจากบ้านเรือนจำนวนมาก ปัญหาที่พบ ได้แก่ 1) การใช้เครื่องคัดแยกขยะของเอกชน RDF ไม่สนับสนุนการจัดการขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีดินปนขยะ 2) ไม่มีการคัดแยกขยะจากต้นทาง 3) ประชาชนส่วนใหญ่ขาดการตื่นตัว 4) ขาดการกระตุ้นเรื่องการคัดแยกขยะ 5) ไม่มีระบบเรื่องการคัดแยกขยะ และ 6) ติดยะเบียของกระทรวงมหาดไทย

2. การจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่า มีการจัดการเก็บขยะทุกวันและมีการเรียกเก็บค่าจัดเก็บขยะเป็นรายเดือน ๆ ละ 30 บาท ต่อครัวเรือน ปัญหาที่พบ ได้แก่ 1) ไม่มีการคัดแยกขยะ 2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บได้รับบาดเจ็บจากการเก็บขยะ เช่น เศษแก้ว เศษขวด บาดมือ เป็นต้น 3) ประชาชนไม่ทิ้งขยะให้ตรงเวลาทำให้เกิดการตกค้างของขยะ 4) ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเรื่องการคัดแยกขยะ 5) ปัญหาการคุ้มภัยของสุนัขและคนเก็บของเก่าแล้วไม่มัดปากถุงขยะไว้เช่นเดิมส่งผลให้ขยะกระจัดกระจาย 6) ปัญหาการวางถังขยะ และ 7) นโยบายการไม่มีถังขยะหรือถังขยะที่เป็นไปได้ยาก

3. การปฏิบัติหน้าที่ พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บทุกวัน โดยจะเก็บเป็นช่วงเวลา ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีการจัดเก็บขยะที่นำมาทิ้งอย่างเป็นระเบียบแต่ไม่มีการคัดแยกขยะและการจัดเก็บขยะจากบ้านเรือนของประชาชนสามารถจัดเก็บได้ดีแต่นำมาวางทิ้งไม่ตรงเวลาทำให้เกิดการตกค้างของขยะ ปัญหาที่พบ ได้แก่ 1) ประชาชนไม่มีการคัดแยกขยะ 2) นำขยะมาวางทิ้งไม่ตรงเวลา 3) ผู้เก็บขยะเกิดการบาดเจ็บจากการเก็บขยะเนื่องจากประชาชนไม่มีการห่อหุ้มขยะที่เป็นเศษแก้วแตก 4) ไม่มีครัวเรือนใดต้องการให้วางขยะไว้หน้าบ้านของตนเอง และ 5) ประชาชนไม่มีองค์ความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกตั้งแต่ระดับครัวเรือน

4. การดูแลเรื่องการจัดขยะ พบว่า ที่ฝ่ายจัดเก็บทำการจัดเก็บมาอย่างเดียว โดยมีการจัดการแบบคัดแยกและแบบฝังกลบ ซึ่งขยะปริมาณขยะที่ต้องกำจัดในแต่ละวันประมาณ 300 ตันต่อวัน ซึ่งมีปริมาณที่มากเกินไปกว่าจะทำการกำจัดได้หมด ทั้งนี้ทางเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีการบำบัดขยะโดยวิธีทางกลและชีวภาพ รวมทั้งมีการใช้เครื่องสับย่อยขยะ (RDF Shredder) และชุดเครนพลิกกลับกอง (MBT) มาใช้ ปัญหาที่พบ ได้แก่ 1) ขยะมีปริมาณมากเกินไปทำการฝังกลบไม่ทัน 2) ปัญหาการขนขยะข้ามถิ่น 3) โครงสร้างที่ออกแบบไว้รับปริมาณขยะได้จำนวนจำกัด 6) พื้นที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีไม่เพียงพอทำให้เกิดการปลิวของขยะ

5. การกำจัดขยะเพียงอย่างเดียว โดยมีการกำจัดแบบคัดแยกและแบบฝังกลบ ซึ่งมีปริมาณที่มากเกินไปกว่าจะทำการกำจัดได้หมด ทางเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีการบำบัดขยะโดยวิธีทางกลและชีวภาพ รวมทั้งมีการใช้เครื่องสับย่อยขยะ (RDF Shredder) และชุดเครนพลิกกลับกอง



(MBT) มาใช้ทั้งนี้ขยะที่คัดแยกไว้และสามารถนำกลับไปรีไซเคิลได้ จะมีบริษัทเอกชนมารับซื้อ ปัญหาที่พบได้แก่ 1) ขยะมีปริมาณมากเกินไปทำการฝังกลบไม่ทัน 2) ปัญหาการขนขยะข้ามถิ่น 3) โครงสร้างที่ออกแบบไว้รับปริมาณขยะได้จำนวนจำกัด 6) พื้นที่จัดเก็บขยะมูลฝอยมีไม่เพียงพอทำให้เกิดการปนเปื้อนของขยะ

3) แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

1. การจัดให้มีการอบรมโดยหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ด้านวิชาการเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. การจัดให้มีแผนในการจัดซื้อรถเก็บขยะเพื่อใช้สำหรับเก็บขยะที่เป็นขยะทั่วไปของโรงพยาบาลและรถเก็บขยะสำหรับจัดเก็บขยะที่เป็นอันตราย
3. การให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะแก่ประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์เรื่องการคัดแยกขยะ แลและวัน เวลาในการเก็บขยะแก่ประชาชนให้ทราบอย่างทั่วถึง
4. การปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความตระหนักและเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
5. การเพิ่มแรงจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมกระบวนการคัดแยกขยะให้ถูกต้อง และการกำหนดเป้าหมายสำหรับพื้นที่ในอนาคตเป็น “Zero Waste” ขยะเป็นศูนย์หรือปลอดขยะ
6. การขุดบ่อเพื่อทำการสูบน้ำที่บำบัดแล้ว การจัดซื้อเครื่องอัดขยะ การจ้างบริษัทเอกชนกำจัดขยะ และการของบประมาณเพิ่มเติมเพื่อสร้างบ่อฝังกลบแห่งต่อไป

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่สำคัญเกิดจากฝ่ายบริหาร มีนโยบายอยากให้ขยะเป็นศูนย์ตามหลักการของแนวคิดสังคมปลอดขยะ แต่ทางปฏิบัติแล้วเป็นไปได้ยากมากเนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และความตระหนักในเรื่องของการคัดแยกขยะ การทิ้งขยะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยกัญญธณิศา วัฒนพานิชกุล (2563, หน้า 56) ทำการศึกษาพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนในเขตเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประชาชนยังขาดความรู้และมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนยังไม่ถูกต้อง ขาดความร่วมมือในการคัดแยกขยะมูลฝอย ไม่ให้ความสำคัญและไม่เล็งเห็นถึงประโยชน์จากการคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือนตั้งแต่ต้นทาง รวมไปถึงจำนวนของถังขยะที่รองรับขยะมูลฝอยภายในชุมชนมีไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น และไม่มีถังขยะสำหรับแยกประเภทขยะมูลฝอย และรถเก็บขยะของเทศบาลมาเก็บขยะมูลฝอยไม่ตรงเวลา

แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการวางแผนการดำเนินงานเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการกำจัดขยะมูลฝอยของ

เทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 คน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 คนรวมทั้งหมดจำนวน 12 คน สรุปได้ว่าควรมีแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนดังนี้ 1) การจัดให้มีการอบรมโดยหน่วยงานที่มีองค์ความรู้ด้านวิชาการเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 2) การจัดให้มีแผนในการจัดซื้อรถเก็บขยะเพื่อใช้สำหรับเก็บขยะที่เป็นขยะทั่วไปของโรงพยาบาล และรถเก็บขยะสำหรับจัดเก็บขยะที่เป็นอันตราย 3) การให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะแก่ประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์เรื่องการคัดแยกขยะและวัน เวลาในการเก็บขยะแก่ประชาชนให้ทราบอย่างทั่วถึง 4) การปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความตระหนักและเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นในอนาคต 5) การเพิ่มแรงจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมกระบวนการคัดแยกขยะให้ถูกต้อง และการกำหนดเป้าหมายสำหรับพื้นที่ในอนาคตเป็น “Zero Waste” ขยะเป็นศูนย์หรือปลอดขยะ 6) การชดเชยเพื่อทำการสูบน้ำที่บำบัดแล้ว การจัดซื้อเครื่องอัดขยะ การจ้างบริษัทเอกชนกำจัดขยะและการของบประมาณเพิ่มเติมเพื่อสร้างบ่อฝังกลบแห่งต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด ยอดสารและสุวรรณี แลสันกลาง (2560) เรื่องแนวทางการบริหารจัดการขยะชุมชนแบบมีส่วนร่วมของบ้านปงพร้าว องค์การบริหารส่วนตำบลร่องกาศ อำเภอสว่างเม่น จังหวัดแพร่ พบว่า ควรส่งเสริมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยบ้านปงพร้าว โดยใช้หลักการแบบมีส่วนร่วมที่ทุกฝ่ายร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจและรับผลประโยชน์ร่วมกัน และควรเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการจัดการขยะมูลฝอยรับรู้และเรียนรู้วิธีการย่อยสลายขยะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ชุมชนมีการตระหนักถึงปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ (2560) เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาต้องสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างจิตสำนึกรักบ้านเกิด ทำให้หมู่บ้านปลอดมลพิษ จัดตั้งธนาคารขยะและกลุ่มเลี้ยงไส้เดือนดินทุกหมู่บ้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรวิทย์ วรชัยพงษ์ (2560, หน้า 154-155) เรื่องรูปแบบการจัดการขยะชุมชนในเทศบาลตำบลดงมะดะอำเภอมะลาว จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้นำชุมชนควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมแผนงานหรือโครงการที่มีจุดประสงค์เพื่อลดปริมาณขยะ เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ทั้งร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมประเมินผลยึดหลักการพึ่งตนเองโดยมุ่งใช้ทรัพยากรที่มีแต่ละชุมชนเป็นต้นทุนสำหรับกิจกรรมการจัดการขยะ เช่น การตั้งกลุ่มคัดแยกประเภทขยะ ธนาคารขยะชุมชน กลุ่มปุ๋ยหมัก และกลุ่มปุ๋ยชีวภาพ โดยเทศบาลควรมีการส่งเสริมขยายผลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อพัฒนาเป็นชุมชนปลอดขยะ ซึ่งจะทำให้ชุมชนสะอาด น่าอยู่ สร้างชุมชนเข้มแข็งเป็นการพัฒนาที่แก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน ดังที่ปิยรัตน์ วงศ์จุมมะลิ และรัตเกล้า เปรมประสิทธิ์ (2560, หน้า 916-929) เสนอไว้ว่า การก้าวเข้าสู่สังคมปลอดขยะ (Zero waste society) ในภาพรวมอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างพื้นฐาน นโยบาย วิธีการผลิตและการบริโภคที่ก่อให้เกิดการสร้างขยะในทางปฏิบัติ ประชาชนควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริโภค ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสามารถทำการรีไซเคิลขยะในพื้นที่ได้ 100 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ ผู้ผลิตต้องแสดงความรับผิดชอบต่อตลอดวงจรตั้งแต่กระบวนการผลิต การใช้งานและการ



การจัดผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตามในระดับนโยบายต้องมีการบังคับใช้กฎหมายการฝังกลบและการเผาให้เกิดผล
อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารเทศบาลควรทำการกำหนดการลดและแยกขยะที่ต้นทางอย่างสมอดันเสมอปลาย โดยการ
มีกิจกรรมร่วมกับชุมชน ในการลดและแยกขยะอยู่เสมอ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในชุมชนในการแยก
ขยะ
2. ผู้บริหารเทศบาลควรปรับปรุงกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิดขยะ โดยกำหนดให้ทุกชุมชน
ไม่ทิ้งขยะลงสู่ลำน้ำ สาธารณะหรือสิ่งแวดล้อม เพื่อร่วมกันลดและทำให้จัดการขยะมูลฝอยง่ายขึ้น
3. ผู้บริหารเทศบาลควรจัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย
และการรักษาสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันกับเทศบาล
4. รมรณรงค์ให้มีการลดปริมาณขยะมูลฝอย โดยจัดผ่านโครงการความร่วมมือกับผู้ประกอบการ ร้านค้า
งดใช้ถุงพลาสติกหรือบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำด้วยพลาสติก และเชิญชวนให้ประชาชนนำถุงผ้าไปใช้ในการ
จับจ่าย
5. เพิ่มการจัดจุดรวบรวมขยะมูลฝอย เพิ่มจำนวนภาชนะ/ถังรองรับขยะให้เพียงพอ และให้มีการ
แบ่งแยกประเภทของถังรองรับขยะมูลฝอยตามสีต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการทิ้งขยะที่
ถูกต้องตามประเภท รวมถึงการจัดให้มีถังบรรจุภายในถังเพื่อสะดวกและไม่ตกหล่นหรือแพร่กระจาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีโครงการศึกษาและสำรวจการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลอำเภอลำลูกกา จังหวัด
ปทุมธานี เพื่อขับเคลื่อนคุณภาพการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการขยะมูลฝอยภายใน
เขตเทศบาลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ประชาชนผู้ผลิตขยะมูลฝอย การจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเองว่ามีการ
จัดการได้ครอบคลุมหรือตรงเป้าหมายของปัญหาหรือไม่ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยให้ได้
เป็นการถาวรและเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญธณิศา วัฒนพานิชกุล. (2563). พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนในเขตเทศบาล
นครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสหศาสตร์*, 19(2), 55-72.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2563). *มาตรการและแนวทางปฏิบัติหลัก 5 RS*. กรมควบคุมมลพิษ กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

กรมควบคุมมลพิษ. (2565). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทยปี 2564. กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ. (2560, พฤษภาคม-สิงหาคม). การศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์. *รมยสาร*, 15(2), 273-282.

ปิยรัตน์ วงศ์จุมมะลิ และรัตเกล้า เปรมประสิทธิ์. (2560). *ของเสียเหลือศูนย์ (Zero Waste): แนวคิดและหลักการสู่สังคมปลอดขยะ*. ในการสัมมนาเครือข่ายนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ครั้งที่ 16 วันที่ 29-30 มิถุนายน พ.ศ.2560 (916-929). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน กรมควบคุมมลพิษ. (2564). *ข้อมูลสถานการณ์การจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ*. <https://thaimsw.pcd.go.th/report1.php?year=2563>

วชิรวิชัย วรชัชณพงศ์. (2560). *รูปแบบการจัดการขยะชุมชน ในเทศบาลเทศบาลตำบลดงมะเดะ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย*. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ "นเรศวรวิจัย" ครั้งที่ 13 วิจัยและนวัตกรรมขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สฤชดี บุตรเนียร. (2566). *ญาติ-แก้ไขปัญหาเรื่องการบริหารจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. <https://cdc.parliament.go.th>



คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

วันที่รับบทความ: 12 ธันวาคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 21 ธันวาคม 2567

วันตอบรับบทความ: 25 ธันวาคม 2567

ศิวาวุธ วันสูงเนิน¹

อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ²

รังสรรค์ ประเสริฐศรี³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 2. ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี สัญชาติต่างประเทศ เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อดำเนินงาน/ธุรกิจ และมีระยะเวลาเข้าพัก 2 คืน (2) คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .581) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .629) รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .631) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .707) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .714) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .650) ตามลำดับ (3) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เข้าพักที่มีเพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ และวัตถุประสงค์การเดินทางที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพ; การบริการ; โฮสเทล

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: siwawut@smarttelebiz.com

²⁻³ อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Service Quality of Bunkbed Hostel, Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration

Received: 12 December 2024

Revised: 21 December 2024

Accepted: 25 December 2024

Siwawut Wonsoongnern¹

Orapin Piyasakulkiat²

Rangsan Prasertsri³

Abstract

The objectives of this research were to study: (1) The service quality of the Bunkbed Hostel, Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration, and (2) The comparison of personal factors with the quality service of the Bunkbed Hostel, Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration. This study was a quantitative research. The sampling group comprised of guests who have stayed at Bunkbed Hostel, from which 300 subjects were selected by using the Taro Yamane method of Convenience Sampling, utilizing a questionnaire to collect the data. The statistics used in this case were descriptive statistics analysis: frequency, percentage, mean, standard deviation and concluded hypothesis by t-test, One Way Analysis of Variance, and compared tests performed by using Scheffe method.

The results of the research found that: (1) The personal factors of the guests who have stayed at Bunk Bed Hostel, most of the guests were male, 21 - 30 years old, foreign nationalities, students, earnings an average monthly income between 10,001 - 20,000 Baht, purposes of the trip were for work/business, and the duration of stay was 2 nights. (2) The service quality factors of the Bunkbed Hostel Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration in overall was at a high level ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .581). When considering each aspect ranking by the average, the tangibility of the service was at the highest level ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = .629), followed by the responsiveness to customers at the high level ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .631), the reliability at the high level ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .707), the empathy at the high level ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .714) and the confidence in accessing services at the high level ($\bar{x} = 4.05$, S. D. = .650), respectively. (3) The Comparative analysis of the difference of personal factors with the service quality of the Bunkbed Hostel such as gender, age, nationality, occupation and the purpose of this trip showed no difference. The guests with different earnings, average monthly income and duration of stay views on the service quality were statistically significantly different at .05.

Keywords: Quality; Service; Hostel

Type of Article: Research Article

¹ Master's Degree Student, Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University

Corresponding author Email: siwawut@smarttelebiz.com

²⁻³ Advisor, Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงปี พุทธศักราช 2563 – 2565 ที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโควิด-19 มีการปิดประเทศและชะลอการเดินทางส่งผลกระทบต่ออย่างมากกับการดำเนินธุรกิจหลายธุรกิจต้องหยุดชะงักลงโดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้รับผลกระทบโดยตรง รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนับเป็นจุดแข็งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงดำเนินการปรับปรุงแผนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยวางจุดหมายให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและให้การท่องเที่ยวไทยมีความเข้มแข็งและสมดุล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) นอกจากนี้ยังจัดทำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2566 – 2580 ประเด็นที่ 5 การท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ทันต่อกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม หลังจากที่รัฐบาลมีนโยบายในการผลักดันด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวส่งผลให้ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2566 เริ่มฟื้นตัว ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางในประเทศไทยมากขึ้น มีผู้เข้าพักสูงถึง 71 ล้านคน รวมถึงที่พักที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ กรุงเทพมหานคร โดยถูกจัดเป็นเมืองอันดับที่ 1 ที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก ประจำปี 2566 จากเว็บไซต์ “ทราเวลเนส” (Bessadeg, 2023) ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาทั้งหมด 22.78 ล้านคน ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มากไปกว่านั้นทางรัฐบาลได้เพิ่มปัจจัยด้านกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ซึ่งเอื้ออำนวยให้ธุรกิจสามารถนำอาคาร ตึกแถว มาใช้ประกอบกิจการโรงแรมได้ ทำให้ธุรกิจที่พักและโรงแรมกลับมาฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การแข่งขันของธุรกิจที่พักและโรงแรมในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

จากการฟื้นตัวอย่างก้าวกระโดดของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ที่เป็นผลมาจากนโยบายผลักดันเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ ผสานกับการพัฒนาเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงโรงแรมและที่พักในแต่ละระดับราคาได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ที่มีงบประมาณในการท่องเที่ยวจำกัด จึงทำให้ที่พักราคาประหยัดอย่าง “โฮสเทล” เป็นที่พักอันดับต้นๆที่นักท่องเที่ยวนิยมเลือกเข้าพัก โดยส่วนใหญ่เป็นที่พักราคาประหยัดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้แก่ผู้เข้าพัก มีห้องนอนรวม ห้องน้ำรวมและพื้นที่ส่วนกลาง มักดัดแปลงจากอาคารพาณิชย์ กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ แบ็กแพ็กเกอร์และนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการพบปะและมิตรภาพ (วัชรพงศ์ รติสุขพิมล, 2562) โดยที่พักประเภทโฮสเทลเปิดให้บริการรองรับนักท่องเที่ยวหลายแห่งทั่วกรุงเทพมหานคร แต่ช่วงหลังจากการระบาดของโควิด-19 พบว่า จำนวนผู้ประกอบการโฮสเทลมีจำนวนลดลง โดยข้อมูลจากแพลตฟอร์มด้านการท่องเที่ยวออนไลน์ (OTA) รายงานว่า ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเหลือที่พักประเภทโฮสเทลเพียง 250 - 300 แห่ง ซึ่งจากเดิมที่มีโฮสเทลสูงถึง 1,500 แห่ง (วิภาวี กิตติเชียร, 2566) ผู้ประกอบธุรกิจโฮสเทลจึงต้องปรับตัวเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งการบริการที่ดี มีคุณภาพ ถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโฮสเทล

ดังนั้น คุณภาพบริการของธุรกิจโฮสเทลจะต้องมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (กิตติศักดิ์ เพ็ชรวงษ์, 2556) โดยจะต้องทำให้เกิดความประทับใจ ความรู้สึกคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป คุณภาพการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจได้ การเสนอคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ (นิตยา พริ้วราม, 2558) จากการศึกษาของคัปรอบที่เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเครื่องมือสำหรับการประเมินระดับคุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ที่เรียกว่าเครื่องมือชี้วัดระดับคุณภาพบริการหรือ SERVQUAL โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถวัดระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ธุรกิจและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการให้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจที่พักและโรงแรม จึงสามารถนำเกณฑ์ในการประเมิน 5 ประการนี้ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยนำเครื่องมือชี้วัดระดับคุณภาพบริการ หรือ SERVQUAL 5 ด้าน มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทลแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพการให้บริการได้ตรงตามต่อความต้องการและรองรับการเข้ามาพักของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายในอนาคต รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990) ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการ



ตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผู้มาเข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 950 คน ต่อปี (คำนวณจากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้เข้าพักในปี พ.ศ. 2566 ทั้งปี)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการทำวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผลตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ บังก์เบตโฮสเทล ตั้งอยู่ที่ 11/122 ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
3. ผลวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว อันเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโฮสเทล

ธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยเริ่มขึ้นใน พ.ศ. 2514 ที่บริเวณถนนข้าวสาร เขตบางลำพู กรุงเทพมหานคร โดยเริ่มแรกมีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ นักท่องเที่ยวอายุที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวคนเดียว (ธนาวุฒิ ศุภางค์รัตน์, 2552) โดยมีผู้ให้ความหมายของโฮสเทล ไว้ดังนี้

วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ (2559) กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัด โดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกันได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น นอกจากเป็นที่พักราคาประหยัดแล้ว เมื่อมีพื้นที่ใช้งานร่วมกันจึงก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่มาพักอาศัย เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ใหม่ ๆ

ฐาปกรณ์ ทองคำนุช และคณะ (2567) กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักสำหรับนักเดินทางที่จะได้มาพักอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นในห้องนอนรวม ซึ่งผู้เข้าพักสามารถที่จะจ่ายค่าที่พักได้ในราคาที่ประหยัด เนื่องจากโฮสเทลจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและข้าวของเครื่องใช้ที่จะต้องใช้ร่วมกับผู้อื่น และสิ่งสำคัญ คือ โฮสเทลทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน

ประเภทของโฮสเทล

วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ์ (2559) ได้แบ่งประเภทของโฮสเทลไว้ ดังนี้

1. Hostelling International (HI) บ้านพักเยาวชนนานาชาติ ซึ่งโฮสเทลประเภทนี้เกิดจากเป้าหมายเพื่อที่จะสนับสนุนให้นักเดินทางมีที่พักแบบประหยัดในการเดินทาง มักขึ้นตรงกับองค์กรบ้านพักนานาชาติที่เป็นองค์กรระหว่างประเทศ บางแห่งเปิดเป็นสถานที่เฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กผู้หญิง กลุ่มพ่อแม่และเด็กนักเรียน บางแห่งเปิดขึ้นสำหรับกลุ่มคนที่ทำกิจกรรมกลางแจ้งโดยเฉพาะ เช่น เดินป่า ปีนเขา เป็นต้น

2. Independent Hostel คือ โฮสเทลประเภทที่เกิดจากความต้องการในการลงทุนทางธุรกิจเป็นหลัก โฮสเทลประเภทนี้มักจะอยู่ตามเมืองใหญ่เพื่อตอบสนองความต้องการที่พักราคาประหยัดแก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง รวมถึงผู้ที่เดินทางมาทำธุระในเมือง เช่น นักเรียนนักศึกษาที่เดินทางเข้ามาสอบ คนต่างจังหวัดที่เข้ามาทำธุระในเมือง นักธุรกิจที่ต้องการที่พักที่ราคาที่เหมาะสมระหว่างมาติดต่อดังกล่าว เป็นต้น

3. Boutique Hostel/ Design Hostel Luxury Hostel เป็นโฮสเทลที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และความต้องการของผู้ประกอบการเองที่อยากจะนำเสนอที่พักแบบใหม่ แต่ยังคงไว้ซึ่งความโดดเด่นในการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเพิ่มความสะดวกสบาย เช่น เตียงที่มีขนาดกว้างขึ้น มีอาหารพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1990) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง มาตรฐานการบริการที่มีคุณลักษณะที่สามารถจับต้องและไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการที่ดี ทั้งในความสามารถในการบริการที่ตรงกับมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง รวมถึงตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ โดยคุณภาพการบริการเกิดจากประสบการณ์ การรับรู้และความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานบริการที่ได้รับ โดยในปีนักวิจัยทั้งสามได้พัฒนาแนวคิดจนได้เครื่องมือชี้วัดระดับคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชื่อว่า SERVQUAL ประกอบด้วยเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง การให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในด้านความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสะอาดและบรรยากาศของห้องพัก ซึ่งเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสารและการติดต่อสื่อสาร ที่สามารถช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกและรับรู้ถึงความตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว



4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

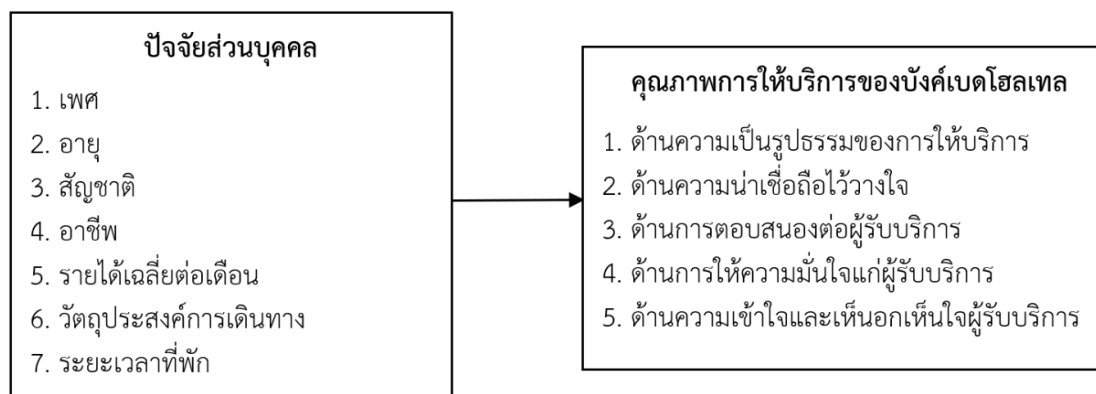
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เข้าพักที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบดโฮเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ผู้เข้าพักที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบดโฮเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. ผู้เข้าพักที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบดโฮเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

4. ผู้เข้าพักที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
6. ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
7. ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผู้มาเข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล ถนนราชปรารภ เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 950 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 760 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 20 จากจำนวนผู้เข้าพัก (ข้อมูลจากจำนวนผู้เข้าพักในปี พ.ศ. 2566) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 282 คน และเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเลือกเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ยินดีให้ข้อมูลและสะดวกในการตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยมีผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.978 ซึ่งมีความมากกว่า 0.7 ถือว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความสอดคล้องและเหมาะสมนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1970) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สัญชาติ 4) อาชีพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) วัตถุประสงค์การเดินทางครั้งนี้ และ 7) ระยะเวลาที่พัก มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สัญชาติ 4) อาชีพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) วัตถุประสงค์การเดินทางครั้งนี้ และ 7) ระยะเวลาที่พัก



ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1990)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ *t*-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, 1952)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล พบว่า ผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีสัญชาติต่างประเทศ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อดำเนินงาน/ธุรกิจ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีระยะเวลาเข้าพัก 2 คืน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ตาราง 1

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล โดยรวม

คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.21	.629	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.08	.707	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	.631	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.05	.650	มาก
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.08	.714	มาก
รวม	4.10	.581	มาก

จากตาราง 1 แสดงถึงคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .581) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = .629) รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = .631) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .707) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .714) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = .650) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t - test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการ Scheffe

ตาราง 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล			
	t -test	F -test	p -value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	1.474		.141	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1
2. อายุ		1.765	.120	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2
3. สัญชาติ	1.331		.184	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3
4. อาชีพ		.354	.880	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		13.991	.001*	ยอมรับสมมติฐานที่ 5
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง		1.539	.205	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6
7. ระยะเวลาที่พัก		9.336	.001*	ยอมรับสมมติฐานที่ 7

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตาราง 2 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้เข้าพักที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t -test = 1.474, p -value = .141 ซึ่งค่า p -value มีค่ามากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้เข้าพักที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F -test=1.765, p -value = .120 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้เข้าพักที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t -test = 1.331, p -value = .184 ซึ่งค่า p -value มีค่ามากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 4 ผู้เข้าพักที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบต โฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = .354$, $p\text{-value} = .880$ ซึ่งมีความมากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = 13.991$, $p\text{-value} = .001$ ซึ่งมีความน้อยกว่า .05) ดังนั้น เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทดสอบด้วยเทคนิค Scheffe พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

- ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท และแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท และแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = 1.539$, $p\text{-value} = .205$ ซึ่งมีความมากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = 9.336$, $p\text{-value} = .001$ ซึ่งมีความน้อยกว่า .05) ดังนั้น เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทดสอบด้วยเทคนิค Scheffe พบความแตกต่างรายคู่ พบว่าผู้เข้าพักระยะเวลา 1 คืน มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับผู้เข้าพักระยะเวลา 2 คืน และแตกต่างกับผู้เข้าพักระยะเวลามากกว่า 3 คืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการทดสอบสมมติฐาน จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้าพักที่มีเพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ และวัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล อาจมีการรับรู้เชิงประจักษ์ว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความพร้อมในการต้อนรับสามารถดูแลให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เมื่อลูกค้าประสบปัญหาพนักงานสามารถเข้ามาช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งโฮสเทลมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี สะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย จึงสามารถสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาพักในบังก์เบตโฮสเทลได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระ วีระโสภณ ฉันทซ์ วรรณณอม และบุญทา ชัยเลิศ (2564) เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร” โดยนำข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพักมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องมีปัจจัยการรักษามาตรฐานของคุณภาพการบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการกับทางโรงแรม ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้แล้วผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างองค์กรให้ดีและมีประสิทธิภาพ

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลการศึกษาเฉพาะการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้เข้าพักที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากบังก์เบตโฮสเทลมีมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกันทุกท่าน ด้วยความใส่ใจ โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศชายหรือเพศหญิง ทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศจึงอาจไม่มีผลในเรื่องคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑพร กิจสนอง และนรารัตน์ เกื้อทอง (2563) เรื่อง คุณภาพในการให้บริการโรงแรมลิฟวิ่งซิลล์ เกาะเต่า อำเภอกะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของโรงแรม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมลิฟวิ่งซิลล์ เกาะเต่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้เข้าพักที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากบังก์เบตโฮสเทลให้บริการที่ครอบคลุมและเป็นมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบาย ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และออกแบบพื้นที่ส่วนกลางที่ตอบโจทย์ผู้เข้าพักทุกช่วงวัย จึงอาจทำให้ผู้เข้าพักทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของชมสุภัค ครุฑทะ และคณะ (2564) เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ



คุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ผู้เข้าพักที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบต โฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก บังก์เบตโฮสเทลมีมาตรฐานการบริการที่เป็นสากล มุ่งเน้นการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการสื่อสารและระบบการจองห้องพักที่เข้าใจง่าย และพนักงานพยายามเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้เข้าพักจากแต่ละประเทศ รวมถึงมีความคิดเห็นหรือการให้คะแนนในเว็บไซต์ในเชิงบวก จึงอาจเป็นทางเลือกที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสนใจเลือกเข้ามาใช้บริการกันมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของวรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรรม (2559) กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน การให้เกียรติกัน ใช้เวลาอย่างมีความสุขกับเพื่อนที่มาจากต่างภาษาและต่างวัฒนธรรม และสอดคล้องกับผลการศึกษากองกรณิกา ผลเจริญ (2563) เรื่อง ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการที่พักราคาประหยัดของนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและชาวยุโรปไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ผู้เข้าพักที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าบริบทของผู้เข้าพักในแต่ละอาชีพจะแตกต่างกัน แต่ผู้เข้าพักส่วนใหญ่อาจมองหาการบริการที่ตอบโจทย์พื้นฐาน ความสะอาด ความสะดวกสบายและพนักงานที่เป็นมิตร บังก์เบตโฮสเทลซึ่งมีรูปแบบการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับนักเดินทางทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ นักศึกษาหรือคนทำงานทั่วไป ทำให้ผู้เข้าพักที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษากองกรณิกา ขมสุกค์ ครูฑกะ และคณะ (2564) เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจมาจากความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้เข้าพักที่มีรายได้ต่างกัน ซึ่งสะท้อนสถานะทางการเงินและประสบการณ์ชีวิตของแต่ละคน ผู้มีรายได้ปานกลางหรือต่ำอาจคาดหวังในการบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และอาจมีความคิดเห็น bahwa โฮสเทลเป็นทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับการประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่ผู้มีรายได้สูงอาจมีความคาดหวังที่

สูงกว่าในเรื่องของคุณภาพการบริการ และอาจต้องการความสะดวกสบายในการรับบริการระดับหนึ่งแม้ในที่พักราคาย่อมเยา รวมถึงอาจมีประสบการณ์การพักในสถานที่หลากหลาย ทำให้เกิดเปรียบเทียบการบริการกับที่พักระดับสูงกว่า อาจทำให้ผู้เข้าพักที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์ (2564) เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผลการการศึกษาถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการของบังกะเบตโฮสเทลอาจครอบคลุมและตอบโจทย์หลากหลายวัตถุประสงค์การเดินทาง ซึ่งไม่ว่าวัตถุประสงค์การเดินทางของผู้เข้าพักจะเป็นเรื่องงาน การท่องเที่ยวหรือเยี่ยมเยียนครอบครัว ผู้เข้าพักมักคาดหวังบริการพื้นฐาน เช่น ความสะดวกและความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการ และบังกะเบตโฮสเทลมีพื้นที่ส่วนกลางที่ออกแบบให้ใช้งานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นมุมสงบสำหรับทำงานหรือพื้นที่สำหรับสังสรรค์ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้เข้าพักทุกรูปแบบ จึงอาจทำให้ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตินา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ที่พักระยะสั้นอาจให้ความสำคัญกับตอบสนองการบริการพื้นฐานที่รวดเร็ว เช่น การเช็คอิน/เช็คเอาท์ ซึ่งสามารถตัดสินคุณภาพการบริการได้ในทันที ส่วนผู้ที่พักระยะยาวมีโอกาสสัมผัสการบริการในหลายแง่มุม เช่น การทำความสะอาด การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก ความสม่ำเสมอของพนักงาน และการจัดการปัญหาต่าง ๆ ระยะเวลาในการเข้าพักจึงอาจทำให้ผู้เข้าพักมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษบา อู่อรุณ (2563) เรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจีนต่อคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษากฎการการเข้าพักกับความคาดหวังในการบริการ พบว่า ระยะเวลาที่เข้าพักที่ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมากเป็นอย่างแรก ดังนั้นผู้บริหารโฮสเทลจึงควรให้ความสำคัญและรักษามาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านนี้เป็นสำคัญ โดยมอบการบริการให้ผู้เข้าพักเกิดการรับรู้เชิงประจักษ์ถึงคุณภาพการบริการที่เป็นรูปธรรมทั้งบรรยากาศ ความสะอาด ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้ภายในห้องพัก อย่างไรก็ตาม ด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ ใจกว้างใจ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการบริการและสามารถนำไปพัฒนาแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพักได้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล แสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ และวัตถุประสงค์การเดินทางไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลได้มาตรฐานและตอบโจทย์ผู้เข้าพักหลายกลุ่ม และผู้เข้าพักทุกกลุ่มมักคาดหวังบริการพื้นฐาน เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย ความสะดวกสบายและความคุ้มค่า ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเหล่านี้ ไม่มีผลโดยตรงต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่พัก มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความต้องการและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางหรือต่ำอาจให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไป และอาจมองว่าการให้บริการในโฮสเทลมีมาตรฐานดีและเพียงพอเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย ส่วนกลุ่มผู้มีรายได้สูงมักมีความคาดหวังที่สูงกว่าในคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก หรือความพิเศษของบริการมากกว่าปกติ อาจทำให้ความคิดเห็นต่างจากกลุ่มรายได้ปานกลางหรือต่ำ รวมถึงผู้เข้าพักระยะสั้นอาจให้ความสำคัญกับประสบการณ์แบบเร่งด่วน เช่น ความสะดวกในการเช็คอิน ความรวดเร็วของบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นผลทันที ส่วนผู้เข้าพักระยะยาวมีโอกาสสัมผัสในรายละเอียดการให้บริการมากขึ้น เช่น ความสม่ำเสมอของการบริการ ความสามารถของพนักงาน หรือการบำรุงรักษาสสิ่งอำนวยความสะดวก อาจส่งผลให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ ดังนั้น ความสม่ำเสมอของการให้บริการที่ได้มาตรฐานและครอบคลุมความต้องการพื้นฐานของผู้เข้าพักทุกประเภท เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เข้าพักประเมินได้ว่าบริการที่ได้รับตรงกับระดับความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการในแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเข้ามาพักของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านความเป็นรูปธรรม โฮสเทลควรจัดสถานที่และตกแต่งพื้นที่และภูมิทัศน์โดยรอบให้สวยงามและเหมาะสมกับเทศกาลต่าง ๆ เพื่อดึงดูดผู้เข้าพักและรักษามาตรฐานทั้งความสะอาด การบริการ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานควรให้ความสำคัญกับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโฮสเทลและสถานที่ใกล้เคียง เพื่อสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักได้ และโฮสเทลยังสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบจัดการจองห้องพักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถอัปเดตข้อมูลห้องพักให้ถูกต้อง เพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ทำให้ผู้เข้าพักเกิดความไว้วางใจและมีชื่อเสียงในการให้บริการที่ดี

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โฮสเทลควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดช่องทางรับความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ และควรเตรียมข้อเสนอและเงื่อนไขพิเศษเพื่อแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการ เมื่อผู้เข้าพักพึงพอใจและประทับใจในบริการ อาจส่งผลให้เกิดการบอกต่อกันปากต่อปาก ซึ่งช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้โฮสเทล

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรสร้างวิสัยทัศน์ร่วมให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมทักษะด้านภาษาและเทคโนโลยีเพื่อรองรับผู้เข้าพักอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นความพร้อมและพัฒนาคุณภาพบริการ รวมถึงร่วมมือกับผู้ประกอบการโฮสเทลอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และยกระดับมาตรฐานธุรกิจที่พัก

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โฮสเทลควรมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักที่แตกต่างกัน ให้สามารถทำความเข้าใจในผู้เข้าพักแต่ละกลุ่มและช่วยเหลือได้อย่างตรงจุด พร้อมสร้างระบบบันทึกข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์เพื่อมอบบริการที่ประทับใจและกระตุ้นการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือเชิงผสมผสาน เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดมากขึ้น ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจโฮสเทลให้มีคุณภาพการบริการและมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566- 2570).

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กรรณิกา ผลเจริญ. (2563). ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.



- กิตติศักดิ์ เพ็ชรวงษ์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อการให้บริการของบริษัทประกันภัยในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จตุพร กิจสนอง และนรารัตน์ เกื้อทอง. (2563). คุณภาพในการให้บริการโรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอกោះพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชมสุภัค ครุฑกะ และคณะ. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), 65–79.
- ชุติมา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 8(2), 2066–2079.
- ฐาปกรณ์ ทองคำนุช และคณะ. (2567). แนวทางการพัฒนาโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 5(1), 1–17.
- ธนาวุฒิ ศุภางค์รัตน์. (2552). ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเข้าพักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นิตยา พริ้วารม. (2558). แนวทางการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุษบา อู่อรุณ. (2563). ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(1), 26–36.
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ. (2559). *The Hostel Bible*. ชูเปอร์กรีนสตูดิโอ.
- วัชรพงศ์ รติสุขพิมล. (2562). การวิเคราะห์ธุรกิจโฮสเทลในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร: โครงสร้าง ตลาด และการแข่งขัน. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช, 32(1), 43–62.
- วิภาวี กิตติเชียร. (2566). โฮสเทลขึ้นแค่ 1 ใน 5 LUK Hostel ชงดิง KOL บูมเที่ยวไทย. <https://www.prachachat.net/tourism/news-1441521>.
- วีระ วีระโสภณ ฉันทซ์ วรรณณอม และบุญทา ชัยเลิศ. (2564). แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทิก ในกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 4(2), 105–119.



อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์. (2564). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Bessadeg, F. (2023). *Top 20 Most Visited Cities in the World*.

<https://travelness.com/most-visited-cities-in-the-world>.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. Harper & Row.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Scheffe, H. (1952). An Analysis of Variance for Paired Comparisons. *Journal of the American Statistical Association*, 47(259), 381–400.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Harper & Row.



ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยววิถีไทย เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่รับบทความ: 9 ธันวาคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 23 ธันวาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ: 25 ธันวาคม 2567

อัญญา บุญปาลิต¹

เสาวนีย์ สมันต์ศิริพร²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวต่างชาติและในสายตาของชาวไทยผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมและบริการในรูปแบบวิถีไทยสำหรับการท่องเที่ยวในเกาะสมุย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 400 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกชาวไทยที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทย ได้แก่ สถาปัตยกรรมและการตกแต่งภายใน การแต่งกาย ความเป็นอยู่ กิจกรรมแบบไทย บริการแบบไทย ประเพณีไทย และอาหารและขนมไทย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมและบริการในรูปแบบวิถีไทยที่นำความสุขให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คำสำคัญ: ปัจจัยทางวัฒนธรรม; วิถีไทย; การท่องเที่ยว

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

^{1,2} อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: film.phd5@gmail.com



Cultural Factors Effecting Thai-Way Tourism of Koh Samui, Surat Thani Province

Received: 9 December 2024

Revised: 23 December 2024

Accepted: 25 December 2024

Attama Boonpalit ¹

Saowanee Samantreeporn ²

Abstract

This study aimed to examine cultural factors affecting Thai-way tourism in views of international tourists visiting Koh Samui and Thai tourism industry entrepreneurs at Koh Samui, Surat Thani. Findings from the study were intended to design Thai-way activities and services for Koh Samui tourism. Data were collected by using a questionnaire for 400 international tourists and an in-depth interview of 10 tourism entrepreneurs. It was found that cultural factors affecting Thai-way tourism included architectural and interior style, dressing, ways of living, Thai activities, Thai services, Thai tradition, and Thai cuisine and dessert. These factors could be applied to design Thai-way activities and services that could bring happiness to Thai and international tourists.

Keywords: Cultural factors; Thai-way, Tourism

Type of Article: Research Article

^{1,2} Lecturer, Graduate School, Southeast Asia University, Thailand.

Corresponding author Email: Email: film.phd5@gmail.com



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิถีไทยหรือความเป็นไทยแสดงถึงวัฒนธรรม ความเป็นเอกราช ความมั่นคงเป็นปึกแผ่นและเป็นรากฐานของสังคมไทยตลอดมา อย่างไรก็ตามความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลให้กระแสวัฒนธรรมนานาชาติหลั่งไหลเข้าสู่สังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ทำให้เอกลักษณ์ไทยที่ดั้งเดิม บางประการเปลี่ยนแปลงไป แต่ปัจจุบันวัฒนธรรมไทยและวิถีไทยได้รับการยอมรับว่าเป็น “Soft Power” ในการเผยแพร่ความเป็นไทยไปสู่สากลอันเป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวประการหนึ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (มทป.) จึงนำเสนอแนวโน้มการท่องเที่ยวไทยและมุ่งเน้นการท่องเที่ยวมูลค่าสูง (High-Value Tourism) การท่องเที่ยวมูลค่าสูงเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมุ่งแสวงหาความพึงพอใจจากการได้ รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากในการท่องเที่ยว หรือการได้รับบริการที่ดีเยี่ยม มุ่งเน้นการให้ประสบการณ์ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Emotion) การท่องเที่ยวมูลค่าสูงนี้กำลังมีการเติบโตระยะยาว การท่องเที่ยวลักษณะนี้ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health and Wellness Tourism) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health-Promotion Tourism) การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) การท่องเที่ยวงานหรือมหกรรมกีฬา (Sport Event Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬา (Active Sport Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco Tourism) การท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณ (Spiritual Tourism) การเดินทางท่องเที่ยวศาสนาเพื่อ ความสบายใจหรือยกระดับจิตใจ นักท่องเที่ยวมี วัตถุประสงค์เพื่อสักการะบูชาสิ่งเคารพในสถานที่ อันศรัทธา ครอบคลุมถึงการเข้าร่วม ประเพณี วัฒนธรรมทางศาสนา เช่น เทศกาลกินเจ งานบุญ บั้งไฟพญานาค งานแห่เทียนพรรษา และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและมีประสบการณ์ร่วม นำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่

การท่องเที่ยวสัมผัสวัฒนธรรมชนบทหรือท่องเที่ยววิถีไทย ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมหลายมิติทั้งด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในชุมชน และสร้างเป้าหมายในการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะธุรกิจที่พักสัมผัสวิถีชนบทมีการฟื้นตัวด้านรายได้ปี พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2565 ถึงร้อยละ 155 หรือคิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจรวม 220 ล้านบาท ขณะที่ก่อนสถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจดังกล่าวสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้ถึง 1.9 พันล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13 ของมูลค่าทางเศรษฐกิจในธุรกิจที่พักแรมทั้งหมด เมื่อพิจารณาภาพรวมในต้นปี พ.ศ. 2566 รายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย และนักท่องเที่ยวชาวไทย (ผู้จัดการออนไลน์, 2566)

เกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากชาวไทยและชาวต่างชาติแห่งหนึ่งและการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์โควิด-19 เป็นอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา ในขณะที่ชาวบ้านในท้องถิ่นซึ่งมีวิถีชีวิตแบบไทยในท้องถิ่นที่ทำเกษตรกรรมและงานฝีมือได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์เดียวกันน้อยมากผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เกาะสมุย วิเคราะห์สภาพธุรกิจการท่องเที่ยวว่าถ้าจะอยู่รอดให้ได้ ต้องทำตลาดกับคนไทยและต่างชาติด้วยการเพิ่มหาทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นเสน่ห์ของสมุย นอกจากหาดทราย

ชายทะเลที่เป็นจุดขายเดิมให้กับตลาดต่างชาติ ชุมชนในสมัยยังมีวิถีวัฒนธรรม ประเพณี และของดีที่หลากหลาย สามารถหาช่องทางเชื่อมโยงเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจด้วยการท่องเที่ยวแนววิถีไทย นอกจากแนวคิดที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันในเรื่องของการทำตลาดการท่องเที่ยวสมัยกับนักท่องเที่ยวชาวไทย รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มใหม่ ๆ ที่มามีความต้องการในการท่องเที่ยว โดยหยิบอัตลักษณ์ดั้งเดิมของสมัยทั้งด้านอาหาร ด้านอาชีพ ด้านวิถี ประเพณี วัฒนธรรม ด้านสถาปัตยกรรม และด้านการละเล่น ขึ้นมาเป็นจุดขาย (ไทยพีบีเอส, 2563)

การวิจัยนี้ดำเนินการเพื่อหาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและในมุมมองของชาวไทยผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อออกแบบกิจกรรมและบริการในรูปแบบวิถีไทยที่ให้ความสุขแก่นักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของชาวไทยผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อออกแบบกิจกรรมและบริการในรูปแบบวิถีไทยสำหรับการท่องเที่ยวในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย จากตำราและเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย ข้อมูลด้านสถิติ ค้นคว้าจากวารสาร เอกสาร หนังสือจากห้องสมุดต่างๆ รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของชาวไทยผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยให้เลือกรูปภาพที่แสดงถึงความเป็นไทย และใช้วิธีสุ่มแบบสะดวกจากผู้ที่ยินดีให้ข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าของหรือผู้จัดการโรงแรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 10 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงและนัดหมายเพื่อให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษา การจัดทำเนื้อหาสาระสำคัญของหัวข้อวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล แปลผล และจัดทำรายงานการวิจัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 11 เดือน



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. นักวิจัย นักวิชาการ หรือผู้ที่กำลังศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของนักท่องเที่ยว สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการศึกษาและใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้
2. ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมและบริการในรูปแบบความเป็นไทยที่เหมาะสมกับโรงแรมของตนสำหรับการท่องเที่ยวในเกาะสมุย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัฒนธรรมหรือ “Culture” มีรากศัพท์มาจาก “Cultura” ในภาษาละตินหมายถึงการเพาะปลูกและบำรุงให้เจริญงอกงาม ต่อมานำมาประยุกต์ใช้กับความเจริญในด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ (ประสิทธิ์ สระทอง, 2559) คำว่าวัฒนธรรมบัญญัติขึ้นโดยพลตรีพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ จากคำภาษาบาลีมารวมกับคำภาษาสันสกฤตคือ “วทุฒน” จากภาษาบาลีแปลว่าความเจริญงอกงามและ คำว่า “ธรรม” ในภาษาสันสกฤตแปลว่าสภาพที่เป็นอยู่จริง รวมความแล้วหมายถึงสภาพที่แสดงถึงความเจริญงอกงามหรือความมีระเบียบวินัย นำมาใช้ในทางราชการครั้งแรกในพระราชบัญญัติบำรุงวัฒนธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2483 และนิยมใช้สืบต่อมา ปัจจุบันมีการนิยามคำว่าวัฒนธรรมในหลากหลายมิติขึ้นกับบริบทต่าง ๆ ตามการแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ช่วงเวลา และเงื่อนไขของผู้คนในแต่ละยุคสมัย (ฉลองรัฐ เจริญศรี, 2546) ประเทศไทยมีการติดต่อกับหลายเชื้อชาติ ทำให้มีการรับวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เข้ามา แต่คนไทยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม และปฏิบัติต่อกันมาจนกลายเป็น ส่วนหนึ่งในวิถีไทย อีกทั้งสังคมไทยเป็นสังคมเกษตรกรรมซึ่งเป็นอาชีพหลักมาแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้คนไทยมีความผูกพันกับธรรมชาติ มีความอดทน การร่วมมือร่วมใจ รู้จักบุญของธรรมชาติและบุญคุณของแผ่นดิน

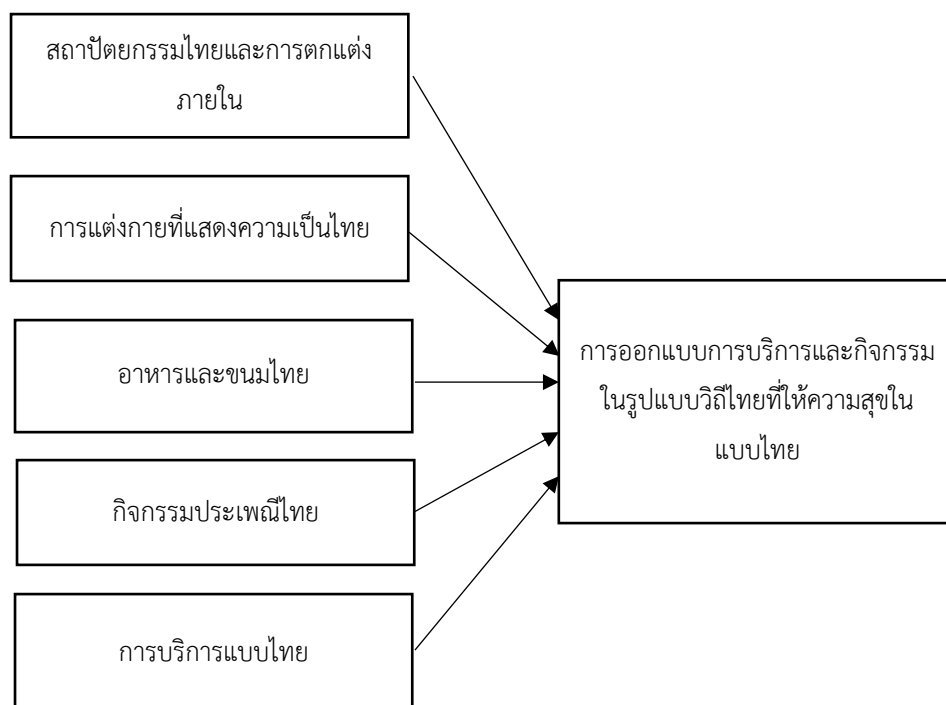
การให้บริการแบบไทยได้รับการยืนยันแล้วว่า จะนำไปสู่ความประทับใจแรกพบ (Lindgaard, Fernandes, Dudek, & Brown, 2006) และวลีที่กล่าวว่า “การให้บริการด้วยความเป็นไทย” มีความชัดเจนมากขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ในช่วงที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียนและจะต้องเร่งพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในปี พ.ศ. 2558 การท่องเที่ยววิถีไทยถูกกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ ก็เนื่องจาก “วิถีไทย” หรือ “ความเป็นไทย” คือ จุดเด่นที่ประเทศไทยมีความแตกต่างจากประเทศอื่นทำให้สามารถดำรงความได้เปรียบในการแข่งขันไว้ได้ และจะเป็นหัวใจสำคัญของการตลาดต่อไปในอนาคต นอกเหนือจากการที่ประเทศไทยจะมีรายได้เพิ่มมากขึ้นและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมแล้ว “ความเป็นไทย” ยังช่วยส่งเสริมให้คนไทยมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย และเกิดความปรองดองภายในชาติมากยิ่งขึ้นทั้งในระดับชุมชน สังคมและประเทศชาติโดยรวม

การท่องเที่ยววิถีไทยนำเสนอในลักษณะของสินค้าและบริการด้วยความเป็นไทยจึงให้ความสำคัญกับคุณค่า (Value) ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับซึ่งเน้นการให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขในแบบ

ไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ Feel Energetic, Feel Fun, Feel Creative, Feel Harmonious, Feel Sophisticated, Feel Prestigious และ Feel a Peace (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, มปป.)

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยววิถีไทยเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาสิ่ง que แสดงถึงวิถีไทยทั้งในสายตาของนักท่องเที่ยวต่างชาติและผู้ให้ข้อมูลหลักในเกาะสมุย โดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของชาวไทยในเรื่องอาหาร การแต่งกาย กิจกรรมประเพณี สถาปัตยกรรมไทย และลักษณะการให้บริการแบบไทย ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บข้อมูลไว้แล้วเช่น ตำราและเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการวิจัย ข้อมูลด้านสถิติ ค้นคว้าจากวารสาร เอกสาร หนังสือจากห้องสมุดต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ศึกษาจากการใช้ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 10 คนโดยการเลือกแบบเจาะจงและนัดหมาย



เพื่อให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถามแบบรูปภาพเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยให้เลือกรูปภาพที่แสดงถึงวิถีไทย และใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. แบบสอบถามที่ใช้รูปภาพ

1.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมความเป็นอยู่ที่แสดงถึงความเป็นไทย ได้แก่ อาหาร การแต่งกาย กิจกรรม ประเพณี ที่อยู่อาศัย และลักษณะการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงด้านรูปภาพต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมถึงรูปแบบการพิมพ์แบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสม แล้วไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 รูปภาพอาหาร แบ่งเป็น อาหารคาว 5 รูป อาหารหวาน 5 รูป และของว่าง 5 รูป

ส่วนที่ 3 รูปภาพการแต่งกายแบบเป็นทางการ 5 รูป และเครื่องแต่งกายในชีวิตประจำวัน 5 รูป

ส่วนที่ 4 รูปภาพกิจกรรม 5 รูป รูปภาพประเพณี 5 รูป

ส่วนที่ 5 รูปภาพสถาปัตยกรรมไทย 5 รูป การตกแต่งภายในที่แสดงถึงความเป็นไทย 5 รูป

ส่วนที่ 6 รูปภาพลักษณะการให้บริการแบบไทย 5 รูป

โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกรูปภาพที่คิดว่าแสดงถึงความเป็นไทยมาส่วนละ 2 รูป

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก

ศึกษาเทคนิควิธีในการสัมภาษณ์อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อคำถามที่ครอบคลุมสิ่งที่แสดงถึงความเป็นไทยและการออกแบบบริการในรูปแบบความเป็นไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลรูปภาพของสิ่งที่แสดงวิถีไทย แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ซึ่งประกอบไปด้วยภาพที่แสดงถึงวิถีไทย นำข้อมูลมาใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปค่าเป็นร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

2. วิเคราะห์ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว

ผลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือนเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายร้อยละ 54.0 และเป็นหญิงร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ร้อยละ 32.0 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปีร้อยละ 23.0

ตาราง 1

การรับรู้ความเป็นไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ความเป็นไทย	2 ภาพที่มีผู้เลือกมากที่สุด	ร้อยละ
สถาปัตยกรรมไทย		59.3
(Thai Architectural)		44.1
การตกแต่งภายใน		53.2
(Interior design)		46.4

ความเป็นไทย	2 ภาพที่มีผู้เลือกมากที่สุด	ร้อยละ
การแต่งกาย		50.0
(Thai clothing)		44.3
วัฒนธรรมความเป็นอยู่		46.6
(Cultural life style)		45.7
กิจกรรมแบบไทย		43.0

ความเป็นไทย	2 ภาพที่มีผู้เลือกมากที่สุด	ร้อยละ
(Cultural activities)		39.6
บริการแบบไทย		48.9
(Thai service)		48.9
ประเพณี		59.3
(Thai festivals)		49.1



ความเป็นไทย	2 ภาพที่มีผู้เลือกมากที่สุด	ร้อยละ
ของว่าง		51.8
(Thai appetizer)		42.3
อาหารไทย		54.3
(Thai cuisine)		46.2
ขนมไทย		75.8
(Thai dessert)		44.8

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสองภาพที่ตรงกับความคิดเห็นในเรื่องความเป็นไทย ในด้านสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายใน การแต่งกาย วัฒนธรรมความเป็นอยู่ กิจกรรมแบบไทย บริการแบบไทย ประเพณีไทย ของว่าง อาหารไทย และขนมไทย ผลการเลือกภาพมีดังนี้

สถาปัตยกรรม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นสถาปัตยกรรมไทยร่วมสมัย (Thai Contemporary Architectural Design) คิดเป็นร้อยละ 59.0 และ ร้อยละ 44.0 ตามลำดับ

การตกแต่งภายใน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นการตกแต่งห้องพักที่มีพื้นไม้เพอร์นิเจอร์ไม้ ห้องมีลักษณะโล่ง มีมุ้งที่เตียงนอน และมีระเบียง คิดเป็นร้อยละ 53.0 และร้อยละ 46.0 ตามลำดับ

การแต่งกาย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นการแต่งกายในยุคกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย ซึ่งเป็นที่รู้จักจากละครบุพเพสันนิวาส (ร้อยละ 50.0) และการแต่งกายแบบย่าหยาซึ่งเป็นการแต่งกายของสตรีภาคใต้ (ร้อยละ 44.0)

วัฒนธรรมความเป็นอยู่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นการทอดแหจับปลา (ร้อยละ 46.0) และตลาดน้ำ (ร้อยละ 45.0)

กิจกรรมแบบไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นการร้อยมาลัย (ร้อยละ 43.0) และมวยไทย (ร้อยละ 40.0)

บริการแบบไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพจำนวนเท่ากันเป็นการนวดแผนไทย (ร้อยละ 49.0) และการทำอาหารไทย (ร้อยละ 48.0)

ประเพณีไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นประเพณีสงกรานต์ (ร้อยละ 60.0) และลอยกระทง (ร้อยละ 49.0)

ของว่าง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นหมูสะเต๊ะ (ร้อยละ 52.0) และโปเปี้ยะทอด (ร้อยละ 42.0)

อาหารไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็นผัดไทย (ร้อยละ 54.0) และส้มตำ ไก่ย่าง (ร้อยละ 46.0)

ขนมไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมากที่สุดสองภาพเป็น ข้าวเหนียวมะม่วง (ร้อยละ 75.0) และกล้วยบวชชี (ร้อยละ 44.0)

2. ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสิ่งที่แสดงถึงวิถีไทยในสายตาของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักในเกาะสมุยจำนวน 10 คน มีดังนี้

1. วิถีไทยในสายตาของผู้บริหารโรงแรม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่แสดงความเป็นไทย ได้แก่ ประเพณี วัฒนธรรม ภาษา วิถีชีวิต สังคม ภูมิปัญญา ที่อยู่อาศัย การตกแต่งประดับประดา การแต่งกาย อาหารการกิน การไหว้ มารยาทและความอ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นสิ่งที่สืบทอดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน นอกจากนั้นยังมีการยกย่องเทิดทูนพระมหากษัตริย์อีกด้วย



2. การนำวิถีไทยมาใช้ในการบริหารองค์กรได้ในทุกด้าน เริ่มตั้งแต่มีนโยบายเน้นความเป็นไทย การจัดการแบบพอดูแลลูก ซึ่งเหมาะกับการบริหารจัดการของโรงแรมที่บริหารโดยคนในท้องถิ่น สื่อสารความเป็นไทยในองค์กร เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความเป็นไทยและถ่ายทอดสู่ผู้อื่นรวมถึงนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีในองค์กรและความผูกพันกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ด้วยการบริการที่มีไมตรีจิต เน้นการปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ร่วมงานกันด้วยความเข้าใจ ถ้อยทีถ้อยอาศัย

3. ความเป็นไทยสามารถนำมาพัฒนาเพื่อให้เกิดคุณค่าแก่โรงแรมได้ โดย

- อบรมพนักงานให้มีการบริการแบบไทย และถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่ผู้อื่นได้
- ให้พนักงานใส่เครื่องแบบที่เป็นการแต่งกายแบบไทย
- จัดกิจกรรมที่เน้นความเป็นไทยทั้งภายใน และกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก อย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีแบบไทย ทั้งประเพณีของท้องถิ่น และประเพณีไทยในเทศกาลต่างๆ เช่น

สงกรานต์ ลอยกระทง และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรม

4. การนำความเป็นไทยมาใช้ในการบริการ และสร้างอัตลักษณ์ให้กับโรงแรม ได้ดังนี้

- นำสถาปัตยกรรมและการตกแต่งแบบไทยมาใช้ เพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นไทย
- พนักงานทักทายแขกทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติด้วยการไหว้
- ให้บริการอาหารไทยดั้งเดิม และอาหารไทยที่เป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ
- จัดแสดงอาหารไทย และจัดอบรมการทำอาหารไทยแก่นักท่องเที่ยว
- อนุรักษ์กิจกรรมประเพณีไทยอันดีงาม โดยมีการจัดกิจกรรมประเพณีในเทศกาลต่างๆอย่างต่อเนื่อง ให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสเรียนรู้ประเพณีอันดีงาม และมีส่วนร่วมในประเพณีต่างๆด้วย
- จัดการละเล่นและกิจกรรมต่างๆแก่แขกที่มาใช้บริการ เช่น มวยไทย
- จัดมุมแสดงการแต่งกายแบบไทยในยุคสมัยต่างๆ เพื่อการศึกษา และเป็นมุมให้ถ่ายรูปได้
- จัดแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น ดนตรีไทย โขน เป็นต้น

การอภิปรายผลการวิจัยและออกแบบกิจกรรมและบริการวิถีไทยที่ให้ความสุขแก่นักท่องเที่ยว

การอภิปรายผล

นักท่องเที่ยวรับรู้ความเป็นไทยจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการมาเยือนประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสถาปัตยกรรมไทยร่วมสมัยที่โรงแรมต่างๆหลายแห่งได้นำมาประยุกต์ใช้ การตกแต่งภายใน เครื่องแต่งกาย อาหารไทยที่เป็นที่นิยม วัฒนธรรมความเป็นอยู่ ขณะที่ผู้บริหารโรงแรมเองก็มีมุมมองในการนำความเป็นไทยมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการให้แก่แขกเพื่อสร้างความประทับใจ สอดคล้องกับ Lindgaard et al. (2006) ที่เห็นว่า การให้บริการแบบไทยได้รับการยืนยันแล้วว่านำไปสู่ความประทับใจ

แรกพบ

ออกแบบกิจกรรมและบริการวิถีไทยที่ความสุขแก่นักท่องเที่ยว

เนื่องจากการท่องเที่ยววิถีไทยนำเสนอในลักษณะของสินค้าและบริการด้วยความเป็นไทยที่ให้ความสำคัญกับคุณค่า (Value) ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับซึ่งเน้นการให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขในแบบไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ Feel Energetic, Feel Fun, Feel Creative, Feel Harmonious, Feel Sophisticated, Feel Prestigious และ Feel a Peace การออกแบบกิจกรรมและบริการนอกจากจะอยู่บนพื้นฐานปัจจัยที่แสดงถึงวิถีไทยแล้วควรต้องคำนึงถึงความสุขในแบบไทย 7 ประการนี้ด้วย กิจกรรมและบริการที่ได้แนวคิดจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

สถาปัตยกรรม ควรออกแบบเป็นสถาปัตยกรรมไทยร่วมสมัย ซึ่งให้ประโยชน์การใช้สอยสูงสุด ก่อสร้างสะดวก หาวัดได้ไม่ยาก ราคาไม่สูงเท่าบ้านที่เป็นสถาปัตยกรรมแบบไทย และดูแลรักษาง่าย เนื่องจากในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะชื่นชอบสถาปัตยกรรมไทยร่วมสมัยมากกว่าสถาปัตยกรรมไทยพื้นบ้าน การตกแต่งภายในห้องพักที่โปร่งโล่งและยังคงความเป็นไทย ใกล้เคียงกับรูปแบบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก และมีมุ้งตมแต่งที่เตียงนอน การตกแต่งห้องน้ำภายในห้องพักใช้กระจกอลูมิเนียมไทยแต่ยังคงความสะดวกสบายและการใช้งานง่าย

วัฒนธรรมความเป็นอยู่ จัดตลาดน้ำและผักตบชวาตลิ่งน้อยๆ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้บรรยากาศในการจับจ่ายซื้อของวิถีไทยพื้นบ้าน ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมความรู้ประกอบเกี่ยวกับตลาดน้ำ ว่าเป็นตลาดนัดประเภทหนึ่งของชาวบ้านที่มีการนัดในวันที่กำหนดในแต่ละที่ เพื่อแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าในแต่ละชุมชน เนื่องจากในสมัยก่อนเมืองไทยใช้การสัญจรทางน้ำเป็นหลัก จึงมีตลาดน้ำแทบจะทุกพื้นที่ของประเทศไทย

กิจกรรมวิถีไทย เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพักในชุมชนเป็นเวลาหลายวันมีกิจกรรมต่าง ๆ ทำการร้อยมาลัยเป็นกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจมากที่สุด ควรจัดให้นักท่องเที่ยวเข้าพักได้เรียนรู้และสามารถร้อยมาลัยอย่างง่าย ๆ ได้ โดยให้จ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์เช่น เชือก และดอกไม้ และร้อยมาลัยเป็นของตนเอง นอกจากร้อยมาลัยกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสนใจคือมวยไทย ชุมชนน่าจะจัดโซนออกกำลังกายที่มีส่วนของมวยไทย ที่มีการโชว์การชกมวย และสอนมวยไทยพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยวที่สนใจ ทั้งนี้ กิจกรรมเหล่านี้เป็นการเผยแพร่ความเป็นไทย

บริการวิถีไทย การบริการแบบไทยที่ผู้ตอบแบบสอบถามชื่นชอบมากที่สุดคือการนวดแผนไทย โรงครัวจัดสถานที่นวดที่มีเอกลักษณ์ให้ได้บรรยากาศที่สงบและผ่อนคลาย เสริมด้วยสปาแบบต่าง ๆ ที่ใช้สมุนไพรพื้นบ้าน ซึ่งช่วยให้ร่างกายสดชื่น สำหรับผู้ที่ต้องการอยู่กับธรรมชาติมีที่นวดภายนอกบ้านที่อากาศถ่ายเท มองเห็นต้นไม้โดยรอบ ผู้ที่ต้องการความสงบและการพักผ่อนอาจเลือกห้องนวดแบบถ้ำที่สามารถปรับอุณหภูมิและแสงสว่างได้

การให้บริการอาหาร ควรเป็นอาหารไทยในท้องถิ่นและอาหารที่ชาวต่างชาติชื่นชอบและรู้จักดี เช่น ผัดไทย ส้มตำ อาหารว่าง เช่น หมูสะเต๊ะ และปอเปี๊ยะทอด ขนมไทย ได้แก่ ข้าวเหนียวมะม่วงและกล้วยบวชชี เป็นต้น



นอกจากการให้บริการอาหารไทยแล้วควรมีการสาธิตและสอนทำอาหารไทยพื้นฐาน เป็นการประชาสัมพันธ์การสาธิตและการทำอาหารไทย อาจเปิดเป็นคอร์สสอนทำอาหารไทยระยะสั้น ๆ ทำอาหารที่ชาวต่างชาตินิยมรับประทาน เช่น ผัดไทย และส้มตำ เมื่อเรียนแล้วสามารถนำไปทำรับประทานเองได้

ประเพณีไทย ชุมชนควรจัดกิจกรรมประเพณีไทยตามเทศกาลต่างๆและเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม เช่น ประเพณีสงกรานต์ นอกจากการเล่นสาดน้ำแล้วยังมีการสงฆ์พระพุทธรูปและรดน้ำดำหัวขอพรจากผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นประเพณีอันดีงามของไทย ประเพณีลอยกระทงเป็นกิจกรรมอีกประการหนึ่งที่ชาวต่างชาติสนใจและต้องการมีส่วนร่วม ชุมชนอาจจัดประกวดกระทง และลอยกระทง เผาเทียนเล่นไฟ และอธิบายการเกิดประเพณีลอยกระทงขึ้นในประเทศไทย

การบริการแบบไทยที่เสนอแนะนี้ แหล่งท่องเที่ยวชุมชนเกาะสมุยและที่อื่น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้บริการที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการออกแบบกิจกรรมและบริการที่สะท้อนความเป็นไทย เช่น การตกแต่งสถาปัตยกรรม การแต่งกายของพนักงาน และการจัดกิจกรรมเชิงวัฒนธรรม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยวไทยและชาวต่างชาติ อันจะช่วยเพิ่มศักยภาพทางการตลาดและการดึงดูดนักท่องเที่ยวในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวจากหลากหลายภูมิภาคเกี่ยวกับความเป็นไทย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความสนใจเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้การออกแบบบริการและกิจกรรมวิถีไทยสามารถตอบโจทย์นักท่องเที่ยวในกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยนี้คือการระบุปัจจัยทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยววิถีไทยในเกาะสมุย ซึ่งสะท้อนความเป็นไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ สถาปัตยกรรมไทยร่วมสมัย การตกแต่งภายในห้องพักที่โปร่งโล่งและยังคงความเป็นไทย การแต่งกายที่ยังคงมีความเป็นไทย การโชว์วัฒนธรรมความเป็นอยู่ที่มีตลาดน้ำพร้อมความรู้ประกอบเกี่ยวกับตลาดน้ำ การโชว์กิจกรรมแบบไทย เช่น การร้อยมาลัย การบริการแบบไทย เช่น การนวดแผนไทย ประเพณีไทยเช่น ประเพณีสงกรานต์ อาหาร และขนมไทย เช่น ผัดไทย ส้มตำ อาหารว่าง เช่น หมูสะเต๊ะ ปอเปี๊ยะทอด ข้าวเหนียวมะม่วง และกล้วยบัวชี่ เป็นต้น

ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมและบริการในรูปแบบวิถีไทยที่ไม่เพียงเพิ่มความสุขให้นักท่องเที่ยว แต่ยังสร้างจุดขายเฉพาะตัวให้แก่เกาะสมุย อีกทั้งยังเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้ความเป็นไทยในเชิงธุรกิจเพื่อเพิ่มคุณค่าและการดึงดูดนักท่องเที่ยวในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (มปป). 9 แนวโน้มใหม่ในอนาคตการท่องเที่ยว. 60 Anniversary-Amazing Thailand. Bangkok
- ฉลองรัฐ เจริญศรี. (2546). บทบาทของพลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ ประพันธ์ในการต่างประเทศของ ไทยระหว่าง ปี พ.ศ. 2460-2501. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยพีบีเอส.(2563). สมุยเตรียมปรับทิศท่องเที่ยว บุกลาดไทย - ชิม ซ้อป ชุมชน. เผยแพร่วันที่ 8 ตุลาคม 2563. ไทยพีบีเอส.
- ประสิทธิ์ สระทอง. (2559). บทบาทของวัดที่มีต่อสังคมใน การก้าวเดินในศตวรรษ ที่ 21. *Veridian e-Journal* ฉบับ ภาษาไทย สาขา มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ และฉบับ *International Humanities, Social Sciences and arts*, 10(1), 936-951.
- ผู้จัดการออนไลน์.(2566). สสว.เผยเทรนด์ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีชุมชนมาแรงหลังโควิด. เผยแพร่วันที่ 25 กรกฎาคม 2566. ผู้จัดการออนไลน์.
- Lindgaard, G, Fernandes, G, Dudek, C, & Brown, J. (2006). Attention web designers: you have 50 milliseconds to make a good first impression! *Behavior & information technology*, 25(2), 115-126.



จริยธรรมการเขียนบทความตีพิมพ์ วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

บทบาทหน้าที่ของผู้พิมพ์ (Duties of Authors)

1. ผู้พิมพ์ต้องรับรองว่าบทความที่ส่งตีพิมพ์เป็นบทความใหม่ที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือแหล่งเผยแพร่อื่นใด
2. ผู้พิมพ์ต้องเขียนบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบที่วารสารกำหนด
3. ผู้พิมพ์ต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่นและต้องอ้างอิงทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมาเสนอโดยอ้างอิงในเนื้อหาบทความของตน และจัดทำเอกสารอ้างอิงไว้ท้ายบทความให้ชัดเจน
4. ผู้พิมพ์ต้องรายงานข้อมูลการวิจัยที่เกิดขึ้นจริง ไม่บิดเบือนข้อมูล และไม่ให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
5. ผู้พิมพ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความ ต้องมีส่วนในการทำ การวิจัยจริง
6. ผู้พิมพ์ที่คัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) หรือละเมิดลิขสิทธิ์ผู้อื่น ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
7. บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารถือเป็นผลงานของผู้พิมพ์ ผู้พิมพ์และคณะต้องรับผิดชอบต่อบทความของตน
8. ผู้พิมพ์ต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินเบื้องต้นในการตรวจสอบรูปแบบและหลักการอ้างอิงตามที่วารสารกำหนด และแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่พิจารณาคุณภาพของบทความ
9. ในกรณีที่ผู้เขียนทำผิดจริยธรรมจะถูกตัดสิทธิ์การตีพิมพ์เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปี โดยแจ้งผู้พิมพ์และหน่วยงานสังกัดของผู้พิมพ์
10. การพิจารณาอนุญาตให้ลงตีพิมพ์ในวารสารขึ้นอยู่กับพิจารณาจากบรรณาธิการและให้ถือเป็นที่สุด
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในมนุษย์ ควรมีหนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ถ้ามี)

บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors)

1. บรรณาธิการมีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารงานวารสารเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามหลักเกณฑ์ที่วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์กำหนด
2. ดำเนินการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ และพัฒนาคุณภาพของวารสารอย่างต่อเนื่อง และให้เป็นไปตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของวารสาร
3. ปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้พิมพ์และผู้ประเมินบทความ เพื่อให้กระบวนการประเมินบทความนั้นมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเป็นไปตามเกณฑ์ของวารสาร



4. บรรณาธิการไม่ใช้อำนาจหรือหน้าที่ครอบงำ ผู้ประเมินบทความให้ประเมินบทความตามที่ตนเองต้องการ
5. บรรณาธิการต้องเลือกผู้ประเมินบทความที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตรงกับบทความนั้นๆ
6. บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมินบทความหากเกิดการคัดลอกผลงานผู้อื่น และต้องแจ้งให้ผู้พิมพ์ทราบทันที หากเจ้าของบทความไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ บรรณาธิการสามารถปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้นๆ
7. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียน ผู้ประเมิน และต้องมีความรับผิดชอบในการรักษาข้อมูลได้เป็นอย่างดี
8. บรรณาธิการต้องไม่ร้องขอให้มีการอ้างอิงผลงานใดเพื่อเพิ่มจำนวนการอ้างอิง (Citation) หรือ ค่า Impact Factor ของวารสาร หรือเพื่อเพิ่มจำนวนการอ้างอิงของผลงานของตนหรือพวกพ้อง
9. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว โดยต้องมีการตรวจสอบการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง และใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้เช่น โปรแกรม CopyCat เว็บไซต์ ThaiJO ในระดับไม่เกิน 10% เพื่อให้แน่ใจว่า บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น และหากตรวจพบ การคัดลอกผลงานของผู้อื่น เกินตามที่กำหนดไว้ จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความหลักทันที เพื่อขอคำชี้แจง เพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ
10. บรรณาธิการจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียน และผู้ประเมิน โดยเด็ดขาด เพื่อรักษาไว้ซึ่งธรรมาภิบาลในการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด
11. บรรณาธิการต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง
12. บทความที่ตรวจพบว่า มีการลอกเลียนบทความอื่นโดยมิชอบ หรือมีการปลอมแปลงข้อมูล ซึ่งสมควรถูกถอดถอน แต่ผู้เขียนปฏิเสธที่จะถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอดถอนบทความได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิมพ์ถือเป็นสิทธิและความรับผิดชอบต่อบทความของบรรณาธิการ
13. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การเก็บค่า Page Charge หรือ Processing Fee คือ ต้องมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส เช่น กำหนดให้มีการประกาศกระบวนการเรียกเก็บอย่างชัดเจน หรือ ระบุราคาหรือเงื่อนไขของการเรียกเก็บค่า Page Charge ตามที่ได้ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความต้องมีความรู้ ความเข้าใจและเชี่ยวชาญในเนื้อหาของบทความที่ประเมิน หากบทความไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญผู้ประเมินสามารถปฏิเสธที่จะประเมินบทความเรื่องนั้นให้ผู้ประสานงานของกองบรรณาธิการทราบ
2. ผู้ประเมินบทความต้องคำนึงถึงคุณภาพของบทความเป็นหลัก พิจารณาบทความภายใต้หลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติ หรือความคิดเห็นส่วนตัว และเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์



3. ผู้ประเมินบทความต้องประเมินบทความตามแบบประเมิน และหากมีข้อเสนอแนะนอกเหนือประเด็นตามแบบประเมินก็สามารถเสนอเพิ่มเติมเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน
4. ผู้ประเมินบทความจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ กับวารสาร บรรณาธิการ และผู้เขียน ซึ่งหากบรรณาธิการทราบในภายหลังจะขอยกเลิกผลการประเมินนั้น และทางวารสารจะสงวนสิทธิ์ไม่ส่งบทความให้ประเมินในครั้งต่อไป
5. ผู้ประเมินบทความต้องประเมินบทความตามกรอบระยะเวลาที่วารสารกำหนด
6. ผู้ประเมินบทความต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความที่ประเมินไปเป็นผลงานของตนเอง
7. ผู้ประเมินบทความควรให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์แก่ผู้เขียนบทความ
8. ผู้ประเมินบทความจะต้องรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง
9. ผู้ประเมินบทความที่ตรวจพบว่าบทความที่พิจารณาอยู่มีความเหมือนหรือความซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ผู้ประเมินจะต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ



หลักเกณฑ์การเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์ วารสารปรัชญาคุษภูมิต่างสังคมศาสตร์

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ

วารสารปรัชญาคุษภูมิต่างสังคมศาสตร์ มีกำหนดการจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในรูปแบบของบทความวิจัย บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือและเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทางด้านสังคมศาสตร์

ข้อกำหนดในการส่งบทความ บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น บทความที่นำมาลงในวารสารต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อน กระบวนการคัดเลือกบทความโดยใช้วิธีการประเมินแบบ Double-Blind Review บทความจะถูกส่งไปยังนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ เพื่อเป็นผู้อ่านประเมินบทความ

แนวทางการเขียนบทความวิชาการ ประกอบด้วย

- มีประเด็นหรือความแนวคิดที่ชัดเจน มีเนื้อหาทางวิชาการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
- วิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ มีการสังเคราะห์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และเสนอความรู้หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์
- สอดแทรกความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ หรือแสดงทัศนะทางวิชาการของผู้เขียนอย่างชัดเจนและเที่ยงตรง
- มีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และครอบคลุม
- มีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นระบบ ใช้ภาษาทางวิชาการอย่างเหมาะสม

การส่งต้นฉบับ

1. **การตั้งค่าหน้ากระดาษ** ใช้แบบอักษร TH Sarabun New พิมพ์แบบหน้าเดียวในกระดาษขนาด A4 ตั้งขอบกระดาษทุกด้าน 1 นิ้ว (2.54 เซนติเมตร) ใส่เลขหน้ากำกับทุกหน้าที่มุมขวาด้านบน ความยาวของบทความ 12-15 หน้า

2. **ชื่อเรื่อง (Title)** ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3. **ชื่อผู้เขียน (Author)** ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด ที่อยู่ และอีเมลที่ติดต่อได้

4. **เนื้อหา (Text)** ควรใช้ภาษาแบบทางการที่ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ประกอบด้วย

4.1 **บทคัดย่อ (Abstract)** ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของบทความไว้อย่างครบถ้วน

4.2 **คำสำคัญ (Keywords)** จำนวน 3-5 คำ

4.3 **บทนำ (Introduction)** อธิบายที่มาและความสำคัญ โดยเขียนให้สอดคล้องกับชื่อเรื่อง



4.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept and Theory) อธิบายแนวคิดและทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

4.5 กรอบในการวิเคราะห์ (Analysis Framework) นำเสนอกรอบสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.6 ผลการวิเคราะห์ (Result) เป็นการอธิบายผลตามกรอบในการวิเคราะห์ โดยเขียนข้อมูลให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อ่านได้

4.7 บทสรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเชิงอภิปรายและมีการนำเสนอแนวคิดของผู้เขียนด้วย

4.8 ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์

4.9 องค์ความรู้ที่ได้จากบทความ (Body of Knowledge) เป็นการนำเสนอองค์ความรู้ที่วิเคราะห์และสังเคราะห์ได้จากการเขียนบทความ

4.10 การอ้างอิง (References) ใช้รูปแบบ APA Style (7th ed.) ดังนี้

4.10.1 การเรียงลำดับ ให้เรียงลำดับจากภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษ ก-ฮ และ A-Z

4.10.2 ชื่อผู้เขียน เอกสารภาษาไทยใช้ชื่อ นามสกุล เอกสารภาษาอังกฤษใช้นามสกุล และอักษรย่อตัวแรกของชื่อ

4.10.3 ปีที่พิมพ์ เอกสารภาษาไทยใช้ปี พ.ศ. เอกสารภาษาอังกฤษใช้ปี ค.ศ. ใส่ในวงเล็บ หากผู้เขียนคนเดียวกันเขียนเอกสารหลายเล่ม ให้เรียงลำดับปีที่พิมพ์จากน้อยไปหามาก

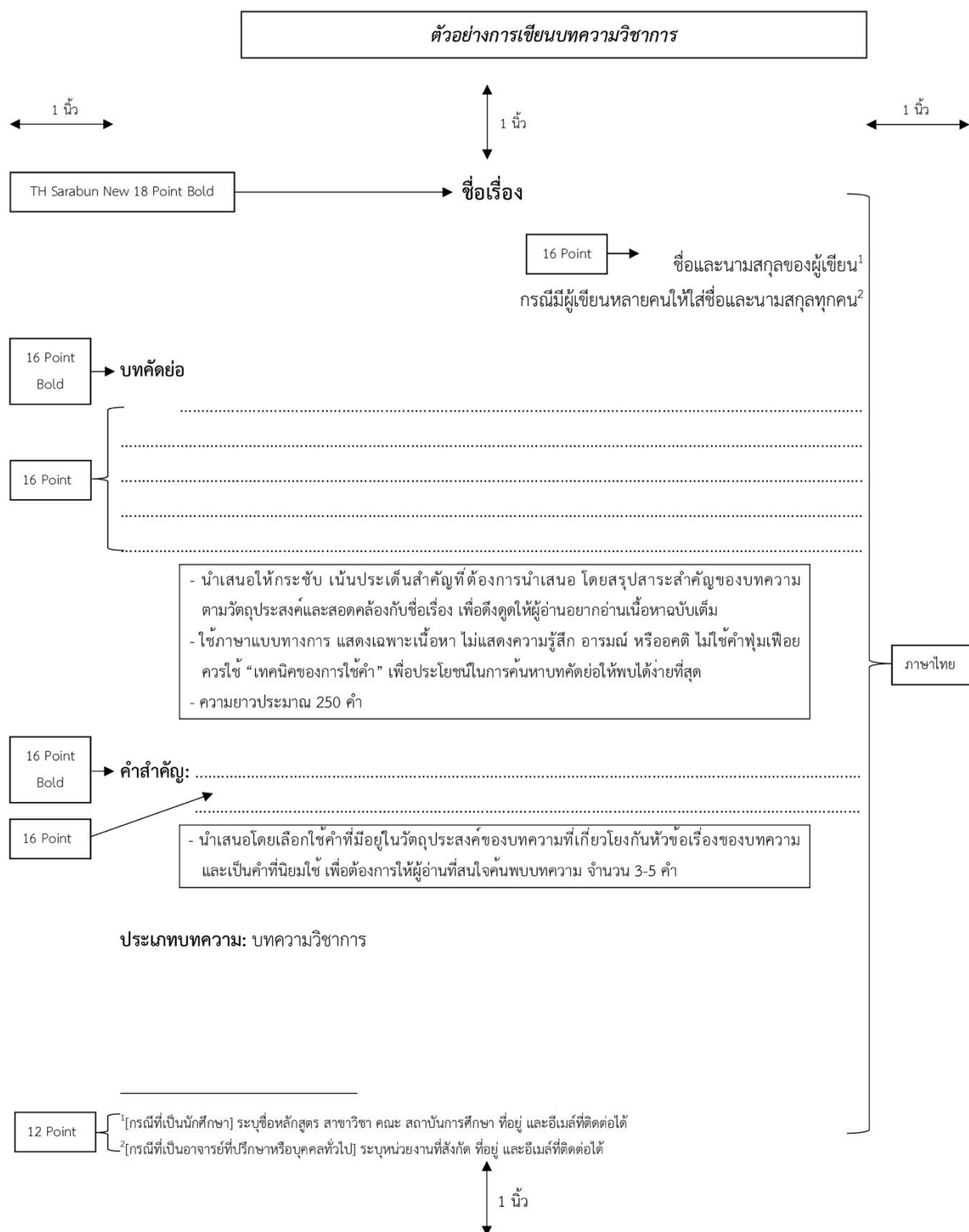
4.10.4 ชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวเอน กรณีเป็นเรื่องย่อในหนังสือให้ระบุ “ใน หรือ In” ตามด้วยผู้แต่ง และชื่อหนังสือ

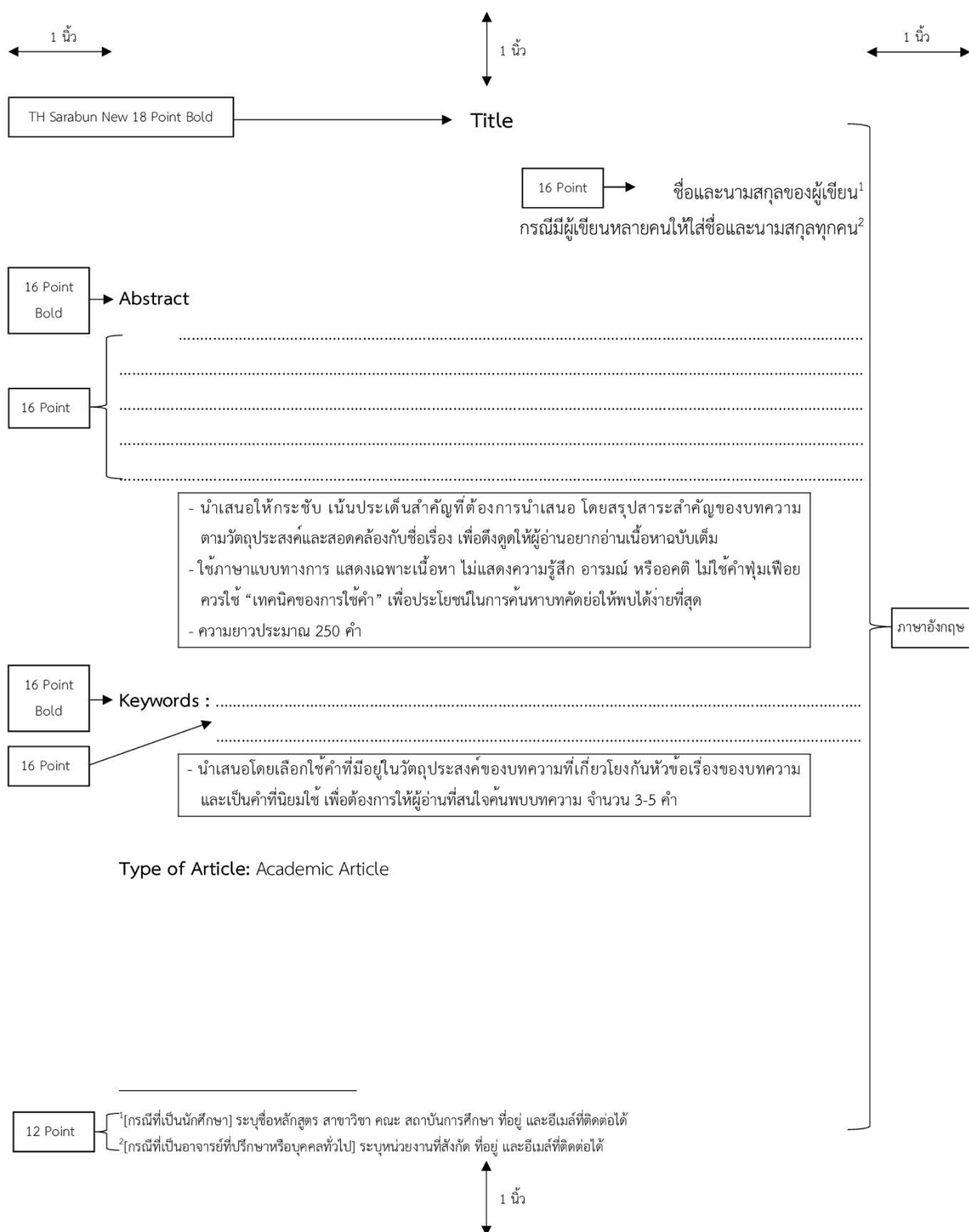
4.10.5 สถานที่พิมพ์และสำนักพิมพ์ เป็นรูปแบบของเอกสารประเภทหนังสือ หรือตำรา กรณีประเภทบทความในวารสาร ให้ระบุชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ และหมายเลขหน้าของบทความ ตั้งแต่หน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย (การอ้างอิงในเนื้อหาให้ระบุเฉพาะหน้าที่ใช้อ้างอิง)

4.10.6 การอ้างอิง Website ให้ระบุชื่อผู้เขียน ชื่อเรื่อง และค้นจาก Website

5. การส่งบทความ ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) และ (ไฟล์ PDF) ไปที่ <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/dpsj>

หมายเหตุ วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์







16 Point Bold	→ บทนำ	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอเนื้อหาเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้อ่านสู่เนื้อเรื่อง ให้ความสำคัญ และสร้างบรรยากาศให้น่าติดตามต่อไป ควรเขียนให้กระชับตรงประเด็น ไม่ยืดเยื้อ สอดคล้องกับชื่อเรื่อง โดยจับประเด็นจากชื่อเรื่องแล้วนำสู่บริบท เนื้อหา ในส่วนนี้สามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของบทความ ที่มาของบทความ ขอบเขตของบทความ อาจมีคำจำกัดความหรือนิยามที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน		
16 Point Bold	→ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอให้สอดคล้องกับชื่อเรื่องหรือประเด็นที่เขียน จัดวางโครงสร้างเนื้อหาและจัดลำดับให้เหมาะสม เนื้อหาสาระควรมีความต่อเนื่องกัน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้		
16 Point Bold	→ กรอบในการวิเคราะห์	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอกรอบในการวิเคราะห์ที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปแบบภาพ หรือข้อความ อันเป็นใจความสำคัญที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล		
16 Point Bold	→ ผลการวิเคราะห์	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอให้เป็นไปตามหลักการ ทฤษฎี ตามกรอบในการวิเคราะห์ มีหลักฐานการอ้างอิงอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความเป็นเหตุเป็นผล		



16 Point Bold	→ บทสรุป	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความ โดยการเลือกประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้นมาเขียนรวมไว้อย่างสั้น ๆ ท้ายบท หรืออาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่า สิ่งที่กำลังมาทั้งหมดมีความสำคัญอย่างไรสามารถนำไปทำอะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรือ อาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทั้งท้ายกระตุ้นให้ผู้อ่านไปแสวงหาความรู้เพื่อคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป		
16 Point Bold	→ ข้อเสนอแนะ	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิเคราะห์สำหรับนำไปใช้ในเชิงทฤษฎีและการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้		
16 Point Bold	→ องค์ความรู้ที่ได้จากบทความ	
16 Point		
16 Point		
นำเสนอเสนอองค์ความรู้ที่วิเคราะห์และสังเคราะห์ที่ได้จากการเขียนบทความ สำหรับให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้		
16 Point Bold	→ References	
เอกสารอ้างอิงใช้ภาษาอังกฤษตามรูปแบบ APA Style (7th ed.) มีวิธีการ ดังนี้ - การเรียงลำดับ ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ ก-ฮ แล้วตามด้วย A-Z - การเขียนอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book) ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์. - การเขียนอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal) ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของบทความ. - การเขียนอ้างอิงประเภท วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis) ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย		



หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิจัย

วารสารปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มีนโยบายจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน, ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในรูปแบบของบทความวิจัย บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือและเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทางด้านสังคมศาสตร์

ข้อกำหนดในการส่งบทความ บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น บทความที่นำมาลงในวารสารต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อน กระบวนการคัดเลือกบทความโดยใช้วิธีการประเมินแบบ Double-Blind Review บทความจะถูกส่งไปยังนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ เพื่อเป็นผู้อ่านประเมินบทความ

การส่งต้นฉบับ

1. **การตั้งค่าหน้ากระดาษ** ใช้แบบอักษร TH Sarabun New พิมพ์แบบหน้าเดียวในกระดาษขนาด A4 ตั้งขอบกระดาษทุกด้าน 1 นิ้ว (2.54 เซนติเมตร) ใส่เลขหน้ากำกับทุกหน้าที่มุมขวาด้านบน ความยาวของบทความ 12-15 หน้า

2. **ชื่อเรื่อง (Title)** ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

3. **ชื่อผู้เขียน (Author)** ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด ที่อยู่ และอีเมลที่ติดต่อได้

4. **เนื้อหา (Text)** ควรใช้ภาษาแบบทางการที่ผู้อ่านเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ประกอบด้วย

4.1 **บทคัดย่อ (Abstract)** ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของบทความไว้อย่างครบถ้วน

4.2 **คำสำคัญ (Keywords)** จำนวน 3-5 คำ

4.3 **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background and Significance of the Problems)** นำเสนอโดยใช้ภาษาแบบทางการ เป็นแบบแผน เลือกใช้คำที่ถูกต้องตามหลักภาษาและค่านิยมของคำ ใช้คำให้เกิดความหมายตรงประเด็น และไม่ซับซ้อน เพื่อให้สามารถอ่านแล้วเข้าใจทันที

4.4 **วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)** นำเสนอให้สอดคล้องกับชื่อเรื่องและเนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการหาคำตอบของการวิจัย

4.5 **ขอบเขตของการวิจัย (Scope of the Research)** นำเสนอให้ครอบคลุมเนื้อหา ลักษณะประชากร จำนวนประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ศึกษา โดยอาจจะระบุช่วงระยะเวลาที่ศึกษาด้วย

4.6 **ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย (Research Benefits)** นำเสนอประโยชน์ที่ได้รับตามวัตถุประสงค์และแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการและการนำไปปฏิบัติ

4.7 **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Concepts, Theories, and Related Literatures)** นำเสนอให้มีความสัมพันธ์กันของตัวแปรทุกตัวและต้องอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อนำไปสู่กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



4.8 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย (Conceptual Framework) นำเสนอให้ครอบคลุมและครบถ้วนทุกตัวแปรเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยอาจนำเสนอเป็นรูปภาพเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย

4.9 สมมติฐานของการวิจัย (Hypotheses of the Research (if any)) นำเสนอถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้กับคำตอบที่ผู้วิจัยคาดคะเน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายสามารถสื่อความหมายได้โดยตรง (ถ้ามี)

4.10 ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) อธิบายวิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

4.11 ผลการวิจัย (Result) นำเสนอผลที่ได้จากการวิจัยเป็นขั้นตอนโดยสรุป

4.12 การอภิปรายผล (Discussion) เป็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ หรือสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.13 ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์

4.14 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย (Body of Knowledge) เป็นการนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่วิเคราะห์และสังเคราะห์ได้จากการวิจัย

4.15 การอ้างอิง (References) ใช้รูปแบบ APA Style (7th ed.) ดังนี้

4.15.1 การเรียงลำดับ ให้เรียงลำดับจากภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษ ก-ฮ และ A-Z

4.15.2 ชื่อผู้เขียน เอกสารภาษาไทยใช้ชื่อ นามสกุล เอกสารภาษาอังกฤษใช้นามสกุล และอักษรย่อตัวแรกของชื่อ

4.15.3 ปีที่พิมพ์ เอกสารภาษาไทยใช้ปี พ.ศ. เอกสารภาษาอังกฤษใช้ปี ค.ศ. ใส่ในวงเล็บ หากผู้เขียนคนเดียวกันเขียนเอกสารหลายเล่ม ให้เรียงลำดับปีที่พิมพ์จากน้อยไปหามาก

4.15.4 ชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวเอน กรณีเป็นเรื่องย่อในหนังสือให้ระบุ “ใน หรือ In” ตามด้วยผู้แต่ง และชื่อหนังสือ

4.15.5 สถานที่พิมพ์และสำนักพิมพ์ เป็นรูปแบบของเอกสารประเภทหนังสือ หรือตำรา กรณีประเภทบทความในวารสาร ให้ระบุชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ และหมายเลขหน้าของบทความ ตั้งแต่หน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย (การอ้างอิงในเนื้อหาให้ระบุเฉพาะหน้าที่ใช้อ้างอิง)

4.15.6 การอ้างอิง Website ให้ระบุชื่อผู้เขียน ชื่อเรื่อง และค้นจาก Website

5. การส่งบทความ ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) และ (ไฟล์ PDF) ไปที่ <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/dpssj>

หมายเหตุ วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์



ตัวอย่างการเขียนบทความวิจัย

← 1 นิ้ว
1 นิ้ว
1 นิ้ว →

TH Sarabun New 18 Point Bold

ชื่อเรื่อง

16 Point

ชื่อและนามสกุลของผู้เขียน¹
 กรณีมีผู้เขียนหลายคนให้ใส่ชื่อและนามสกุลทุกคน²

16 Point Bold

บทคัดย่อ

16 Point

.....

- นำเสนอให้กระชับ เน้นประเด็นสำคัญที่ต้องการนำเสนอ โดยสรุปสาระสำคัญของบทความตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับชื่อเรื่อง เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านอยากอ่านเนื้อหาฉบับเต็ม
 - ใช้ภาษาแบบทางการ แสดงเฉพาะเนื้อหา ไม่แสดงความรู้สึก อารมณ์ หรือคติ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรใช้ “เทคนิคของการใช้คำ” เพื่อประโยชน์ในการค้นหาคัดย่อให้พบได้ง่ายที่สุด
 - ความยาวประมาณ 250 คำ

16 Point Bold

คำสำคัญ:

16 Point

.....

- นำเสนอโดยเลือกใช้คำที่มีอยู่ในวัตถุประสงค์ของบทความที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องของบทความ และเป็นคำที่นิยมใช้ เพื่อต้องการให้ผู้อ่านที่สนใจค้นพบบทความ จำนวน 3-5 คำ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

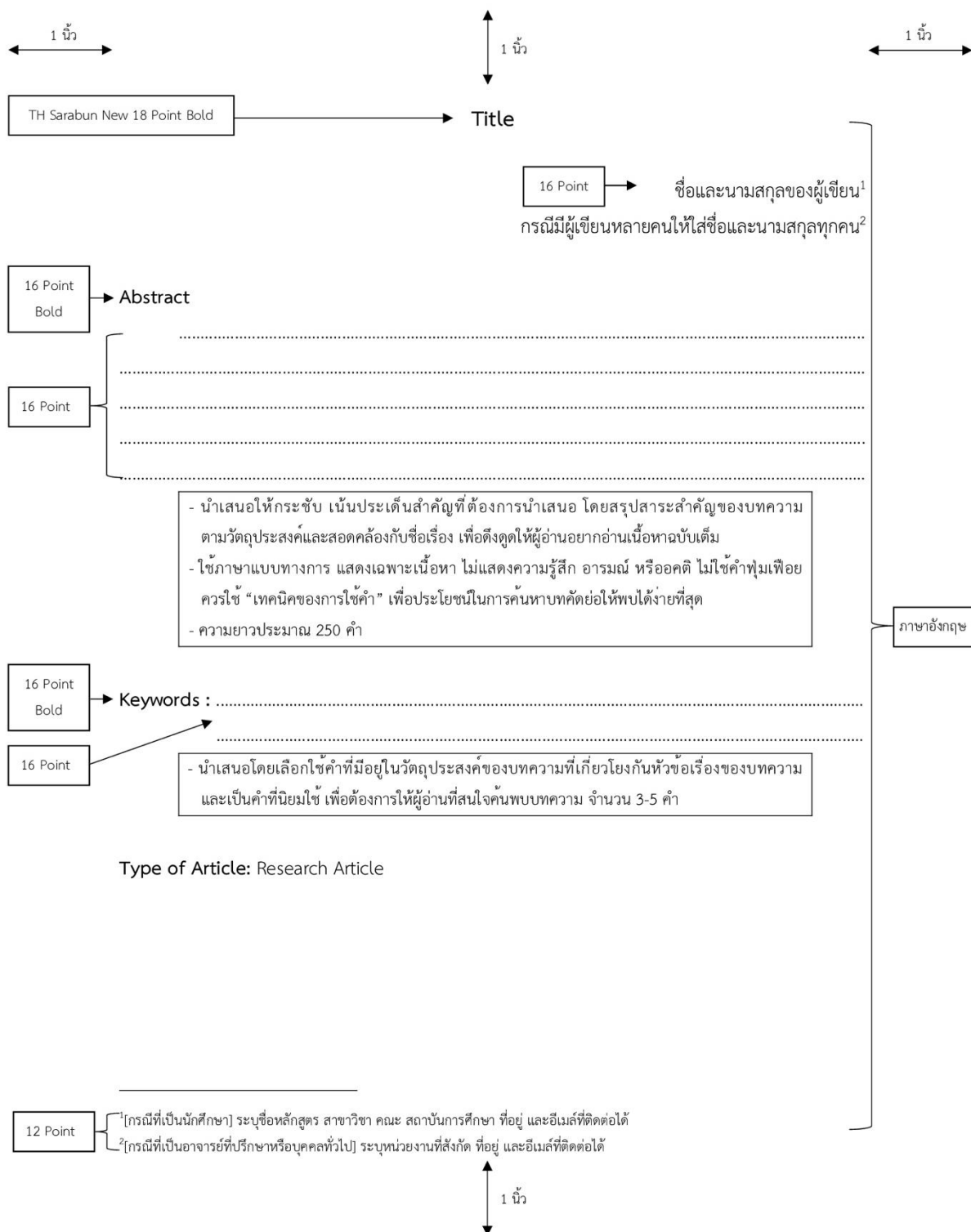
12 Point

.....

12 Point

¹[กรณีที่เป็นนักศึกษา] ระบุชื่อหลักสูตร สาขาวิชา คณะ สถาบันการศึกษา ที่อยู่ และอีเมลที่ติดต่อได้
²[กรณีที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหรือบุคคลทั่วไป] ระบุหน่วยงานที่สังกัด ที่อยู่ และอีเมลที่ติดต่อได้

1 นิ้ว





16 Point Bold	→ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
16 Point	นำเสนอโดยใช้ภาษาแบบทางการ เป็นแบบแผน เลือกใช้คำที่ถูกต้องตามหลักภาษาและความนิยมของคำ ใช้คำให้เกิดความหมายตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน อ่านแล้วเข้าใจทันที การแปลคำศัพท์จากต่างประเทศควรตรวจสอบความนิยมและใช้ความหมายเดียวกันตลอดบทความ เช่น Organization พบแปลเป็นไทยว่า องค์กรหรือองค์การ เป็นต้น และภายในหนึ่งย่อหน้าควรมีใจความสำคัญประเด็นเดียวเป็นเอกภาพ และต้องอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้
16 Point Bold	→ วัตถุประสงค์ของการวิจัย
16 Point	
16 Point Bold	→ ขอบเขตของการวิจัย
16 Point	นำเสนอให้ครอบคลุมเนื้อหา ลักษณะประชากร จำนวนประชากร การเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ศึกษา โดยอาจจะระบุช่วงระยะเวลาที่ศึกษาด้วย
16 Point Bold	→ ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย
16 Point	



16 Point Bold	→ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
16 Point	
- นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยของสังเขปของตัวแปรทุกตัว และจำเป็นต้องอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ หลีกเลี่ยงการ "อ้างอิงใน" หรือหลีกเลี่ยงการอ้างอิงต่อ ๆ กันมา ควรใช้ต้นฉบับมาอ้างอิง - นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการอภิปรายผล - นำเสนอให้มีความสัมพันธ์กันทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	
16 Point Bold	→ กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย
ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย	
16 Point Bold	→ สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)
16 Point	
16 Point Bold	→ ระเบียบวิธีวิจัย
16 Point	
นำเสนอโดยอธิบายวิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ควรอ้างอิงเจ้าของทฤษฎีที่ผู้เขียนอ้างอิงโดยตรง หลีกเลี่ยงการอ้างอิงต่อ ๆ กันมา เขียนให้กระชับ นำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของบทความ	



16 Point
Bold

→ ผลการวิจัย

16 Point

นำเสนอข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ และผลการวิเคราะห์ โดยอาจจะมีการนำเสนอในรูปแบบตาราง และการแปลความหมายอย่างกะทัดรัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตัวอย่างการนำเสนอในรูปแบบตาราง

ตาราง 1
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย

16 Point
Bold

→ การอภิปรายผล

16 Point

- สรุปสาระประเด็นสำคัญ และอภิปรายผลในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ หากมีสมมติฐานของการวิจัยควรอภิปรายรายชื่อ ข้อค้นพบที่ขัดแย้งหรือสอดคล้องกับงานวิจัยของงาน
- อภิปรายข้อจำกัดและข้อบกพร่องในการวิจัย รวมถึงการอภิปรายคุณประโยชน์ของงานวิจัย

16 Point
Bold

→ ข้อเสนอแนะ

16 Point

นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยสำหรับนำไปใช้ในเชิงทฤษฎีและการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้



16 Point Bold	→ องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย
16 Point	
	
	
	

นำเสนอแนะองค์ความรู้ใหม่ที่วิเคราะห์และสังเคราะห์ได้จากการวิจัย สำหรับให้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

16 Point Bold	→ References
------------------	--------------

เอกสารอ้างอิงใช้ภาษาอังกฤษตามรูปแบบ APA Style (7th ed.) มีวิธีการ ดังนี้

- การเรียงลำดับ ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ ก-ฮ แล้วตามด้วย A-Z
- การเขียนอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)
ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
- การเขียนอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)
ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของบทความ.
- การเขียนอ้างอิงประเภท วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)
ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย



แบบเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

เรียน บรรณาธิการวารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

ข้าพเจ้า ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย).....

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน.....

หน่วยงานที่สังกัด.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

หมายเลขโทรศัพท์.....Email.....

มีความประสงค์ขอส่งบทความ เรื่อง :

ชื่อบทความ (ภาษาไทย).....

.....

.....

ชื่อบทความ (ภาษาอังกฤษ).....

.....

.....

ประเภทของบทความ ☐ บทความวิชาการ ☐ บทความวิจัย

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้า ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ที่จะระบุชื่อในผลงาน

บทความนี้ยังไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นอีก

นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งผลงานต้นฉบับนี้มายังบรรณาธิการวารสารโครงการปรัชญาดุสิตบัณฑิตทาง

สังคมศาสตร์ พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้ส่งต้นฉบับบทความ/แบบเสนอบทความ (ไฟล์ Word) และ (ไฟล์ PDF) ไปที่

Email : phdjournal.ru@gmail.com เรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....เจ้าของบทความ

(.....)

วันที่.....เดือน.....ปี.....



**โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**
**Doctor of Philosophy Programs in Social Sciences
Ramkhamhaeng University**