

## วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

### Journal of Administration and Social Science Review

#### กำหนดการเผยแพร่

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ กำหนดเผยแพร่ ปีละ 6 ฉบับ (2 เดือน/1ฉบับ)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิชาการ และผลงานวิจัยทางสหวิทยาการสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไป และแขนงวิชาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการทางสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา พระพุทธศาสนาและปรัชญา ตลอดจน บทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม

#### บรรณาธิการ

นางสาวสุธามาศ สุขไมตรี

#### กองบรรณาธิการ

พระเมธาวิเชียร (สุเทพ พุทธจรรยา), รศ.ดร.		มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.สมบุญ วัฒนะ	วัฒนะ	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์	กระสังข์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์พรพิมล ศิริวัฒน์	ศิริวัฒน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ปารมี วชิระปทุมมุตต์	วชิระปทุมมุตต์	โรงเรียนแม่จันวิทยาคม
อาจารย์ปรีศนา นิเท	นิเท	โรงเรียนแม่จันวิทยาคม

เลขานุการ : นายภูริช สุขไมตรี

ศิลปกรรม : นายปิยพงษ์ สันธนะกุล

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

เครือข่ายส่งเสริมงานวิชาการทางสังคมศาสตร์

สำนักการบริหารและสังคมศาสตร์ 157/17 หมู่ที่ 7 ต.กระทุ่มล้ม อ.สามพราน จ.นครปฐม 73220

โทรศัพท์ : 063-3484828 E-mail: sukmailee1945@gmail.com

จัดพิมพ์โดย: เจ.ปรีน เลขที่ 94 พระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

## ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ, ศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระครูปลัดกวีวัฒน์ (ธีรวิทย์ สุคนธรวรานนท์), ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พระมหาวิโรจน์ คุดตวิโร, ผศ.ดร.	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รศ.ดร.โกนิญฐ์ ศรีทอง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
รศ.ดร.สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร	มหาวิทยาลัยสยาม
ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ฐิติมา ไห้ลายอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.ณัฐพงศ์ บุญเหลือ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผศ.ดร.ธรา อังสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.พิมพ์พีจี้ บรรจงปรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.ภัทรพร พงศาปรมัตถ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.วันชัย สุขตาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.ศุภกฤษณ์ นวัตกรรมกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ผศ.ดร.สุทิสรา รัตน์วิชา	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.ดร.สุชุมพงศ์ ชาญนวงค์	มหาวิทยาลัยเกริก
ผศ.นฤมลวรรณ สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อ.ดร.เพ็ญฟ้า ปัญญา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.วงศ์ชนก จำเริญสาร	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.วิญญู กินเสน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สาลินี รักกตัญญู	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.สุนทรีย์ ตั้งศรีวงศ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อดิศักดิ์ โชติธรรมธรา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.อุดมลักษณ์ ศรีซำชม	มหาวิทยาลัยนเรศวร
อ.ดร.กรรณา มธูลารังสรรค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
อ.ดร.อุเทน ลาพิงค์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ร้อยโท ดร.ธวัชชัย คำยอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
อ.อาภาภรณ์ จวนสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.ธนรัสมิ์ ธีรธนาเกียรติ์	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
Totsaporn Intarabumrung	Roxbury Community College

## บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ฉบับนี้เป็นวารสาร ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2565 ที่ได้รับการรับรองคุณภาพวารสารจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index-TCI) เพื่อรักษาคุณภาพของบทความให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากล กองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความ โดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) จำนวน 2-3 คน พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์ และคัดเลือก กลั่นกรองบทความให้เกิดความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุด ควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่ รวมถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการ และเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ สำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ ถือได้ว่ามีความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้น โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกรณีในแต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม กอปรกับบทความส่วนใหญ่แสดงถึงการทำงานร่วมกันของผู้นิพนธ์ในลักษณะที่ทีมงาน ทำให้บทความมีความละเอียด รอบคอบ ถี่ถ้วน มีการวิเคราะห์ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสมบูรณ์ น่าสนใจ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปทุกท่านที่ให้ความสนใจร่วมส่งบทความเผยแพร่ ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ และขอขอบพระคุณกองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุธามาศ สุขไมตรี  
บรรณาธิการ

## สารบัญ (Content)

	หน้า
กองบรรณาธิการ.....	(1)
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ.....	(2)
บทบรรณาธิการ.....	(3)
สารบัญ (Content).....	(4)-(5)
ปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือน ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19.....	1-14
<i>สุทิสรา รัตนวิชา</i>	
แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่.....	15-24
<i>เสาวรีย์ แนนหนา, ทรงศักดิ์ พรหมดี, โผน นามณี</i>	
การรับรู้ และทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย.....	25-38
<i>พรพิมล พิสุตร, ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา</i>	
การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด: กรณีศึกษา กลุ่มทอผ้าที่คำหมูบ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง.....	39-52
<i>ณัฐพงษ์ ศรีใจวงศ์, กรวิภ พรนิมิตร, รุ่งทรัพย์ ราชภูร์นิยม</i>	
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขต กรุงเทพมหานคร.....	53-66
<i>ธนชพันธ์ มโนสิทธิศักดิ์</i>	
แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาตามหลักพุทธปรัชญา เถรวาท.....	67-78
<i>สายทิพย์ เป็นคุณ, พระมหาวิเศษ ปญญาวิโร, ทรงศักดิ์ พรหมดี</i>	
ความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบันของคนวัยทำงานในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.....	79-90
<i>ดาวเดือน อินตะชะ, ถนอม คณิตปัญญาเจริญ, Janak Pandey</i>	
พลังภาคธุรกิจเอกชนกับการจัดการเมืองเติบโตเร็วจากการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ชายแดนอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.....	91-100
<i>อโศก พลบำรุง, บัวพันธ์ พรหมพักพิง</i>	
ประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ.....	101-110
<i>ณัฐธนิชา ณ นคร</i>	

	หน้า
การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	111-122
รัตนา นาทอง, ทรงศักดิ์ พรหมดี, อุเทน ลาพิงค์	
แรงจูงใจในการมาเยือนวัดสำคัญในจังหวัดลำปางและองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัดที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง ของนักท่องเที่ยวชาวไทย.....	123-132
จินตนา จันเรือน, สุวิทย์ นามบุญเรือง, พิมพ์พิศา จันทรมณี	
ถอดบทเรียนกรณีศึกษาพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานในองค์กรการทำงาน.....	133-144
อิงอร ตันพันธ์, ทศพร มะหะหมัด, ชูศักดิ์ เจนประโคน	
ภาคผนวก.....	145-150
หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์	

ปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต  
ของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้สถานการณ์  
การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19

Economic factors and organizational commitment affecting the quality of life  
of monthly employees in the Eastern Economic Corridor (EEC) under the  
epidemic situation of the COVID-19 virus

สุธิศา รัตนวิชา<sup>1</sup>

Suthisa Rattanawicha

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรายเดือนที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิต และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือน ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถาม 400 ชุด และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของปัจจัยที่ศึกษาสรุปได้ คือ 1) ระดับเฉลี่ยของปัจจัยทางเศรษฐกิจ คือ 3.41 ระดับมาก 2) ระดับเฉลี่ยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร คือ 3.39 ระดับปานกลาง และ 3) ระดับเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิต คือ 3.42 ระดับมาก อายุและระดับการศึกษาเป็น 2 ปัจจัย ที่มีระดับเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อระดับระดับคุณภาพชีวิต คือ 1) ด้านโอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ 2) ด้านความสามารถในการออมเงิน 3) ด้านการแพร่ระบาดของ COVID 19 4) ด้านสภาพคล่องทางการเงิน และ 5) ด้านความสามารถในการบริหารหนี้สิน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิต คือ 1) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามการทำงานให้กับองค์กร และ 2) ด้านความรู้สึกรักภักดีที่มีต่อองค์กร

**คำสำคัญ (Keywords) :** ปัจจัยทางเศรษฐกิจ; ความผูกพันต่อองค์กร; คุณภาพชีวิต; พนักงานรายเดือน

**Abstract**

This research aimed: 1) to study the levels of economic factors and corporate commitment, and monthly employees' quality of life in the Eastern Economic Corridor (EEC); 2) to study the demographic factors of monthly employees on the levels of quality of life; and 3) to study the economic factors and the levels of corporate engagement affecting the monthly employees' quality of life. The researcher used a quantitative research method with 400 copies of the opinion questionnaires, the statistical one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis (MRA).

---

Received: 2021-11-03 Revised: 2021-11-11 Accepted: 2021-11-15

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก Full Time Lecturer The Faculty of Business Administration, Krirk University. E-mail: suthisa\_sa@hotmail.com

The results showed that the levels of the factors studied were summarized as follows: 1) the mean level of economic factors was 3.41, at a high level; 2) the mean level of organizational commitment factor was 3.39, at a moderate level; and 3) the mean level of quality of life was 3.42, at a high level. Apparently, the age and education levels were two factors with significantly different mean level of quality of life. The economic factors affecting the levels of quality of life were: 1) other opportunities for income-earning, 2) factors in the ability to save money; 3) the spread of the COVID-19 virus; 4) financial liquidity; and 5) debt management capability. The organizational commitment factors affecting the level of quality of life were: 1) the willingness to contribute to the organization; and 2) the feeling of loyalty to the organization.

**Keywords:** Economic Factors; Organizational Commitment; Quality of Life;  
Monthly Employees

## บทนำ (Introduction)

ปัจจุบัน ภายใต้อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งการดำเนินชีวิตของประชาชนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ แนวคิดการดำเนินชีวิตแบบ New normal จึงถูกนำมาใช้เพื่อการดำรงอยู่ของสังคมและผู้คนทุกภาคส่วน องค์กรในส่วนต่างๆ เองทั้งภาครัฐและเอกชนก็ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและยากที่จะคาดคะเนนี้ จึงทำให้ต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรอยู่เสมอ โดยองค์กรสมัยใหม่นั้นจะมีจุดเด่นที่จะมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง มีความยืดหยุ่นสูง มีการจัดการองค์กรแบบพลวัตสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา (จิราพร พุกษานุกุล, 2561) ซึ่งในขณะที่องค์กรในประเทศไทยกำลังมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่องค์กรยุคใหม่ 4.0 อย่างเต็มตัว การจัดสวัสดิการเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในองค์กร รวมถึง การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้างคุณภาพผูกพันและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในองค์กร (มรกต จันทร์กระพ้อ และกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2562) ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย เช่น ผลการศึกษาของ ลลิตา จันทร์งาม (2559) ที่พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทักษะที่ดีมีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน เป็นกลุ่มของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งสิ้น แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID 19 ที่กินเวลามากกว่า 2 ปี ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ผู้ประกอบการหลายรายต้องปิดกิจการลงอย่างไม่มีกำหนด ส่งผลให้พนักงานจำนวนมากทั้งแบบรายวัยและรายเดือนต้องหยุดงานหรือตกงานโดยไม่มีกำหนด ส่งผลให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความเครียดสะสมที่อาจนำไปสู่ปัญหาสังคมในด้านต่างๆ ได้ โดยผลการศึกษาของ ธนชัย ยมจินดา และคณะ (2564) พบว่า พนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครกำลังเผชิญกับความเครียดภายใต้ภาวะการณ์ โควิด 19 ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในระยะยาวได้ ดังนั้น ในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายเดือน ว่าส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตพนักงานรายเดือนอย่างไร โดยใช้พื้นที่ศึกษา คือ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมเศรษฐกิจมากที่สุดของไทย

## วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

## สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรายเดือนมีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจและระดับความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการแบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอนเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสังเคราะห์หาตัวแปรสำหรับใช้เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย หลังจากนั้นจึงนำผลการทบทวนวรรณกรรมไปสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน โดยมีหัวข้อ ดังนี้ 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต 2) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ 3) แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และ 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอนกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต ปัจจัยทางเศรษฐกิจความผูกพันต่อองค์กรว่าปัจจุบันพวกเขาเหล่านั้นมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับใดและมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจความผูกพันต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 เก็บข้อมูลความคิดเห็นจากพนักงานรายเดือนที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยตนเองจากการทบทวนวรรณกรรม โดยมีขั้นตอนของการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ
2. สร้างเครื่องมือวิจัยโดยยึดกรอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการค้นหาคำตอบ
3. ส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงทำการปรับปรุงแก้ไข

4. การตรวจสอบคุณภาพและจริยธรรมแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล การลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานรายเดือน จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้คำถามคัดกรอง 2 ข้อ คือ

1. ท่านเป็นพนักงานที่รับค่าตอบแทนจากการทำงานประจำเป็นรายเดือนหรือไม่
2. ท่านเป็นลูกจ้างแบบมาตรา 33 ตามกฎหมายแรงงานหรือไม่

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและลงรหัสจากแบบสอบถามความคิดเห็นทั้ง 400 ชุด แล้วจึงทำการจัดเตรียมข้อมูลแยกตัวแปรตามกรอบแนวคิด เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือน โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test และ One way ANOVA F-test

2. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

### ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยทางเศรษฐกิจ ระดับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

#### ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถในการสร้างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.42	0.60	มาก
2. ความสามารถในการจัดการค่าใช้จ่ายต่อเดือน	3.40	0.54	มาก
3. ความสามารถในการบริหารหนี้สิน	3.40	0.54	มาก
4. สภาพคล่องทางการเงิน	3.39	0.57	ปานกลาง
5. ความสามารถในการออมเงิน	3.41	0.60	มาก
6. โอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ	3.39	0.54	ปานกลาง
7. เครดิตจากสถาบันการเงิน	3.41	0.60	มาก
8. การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19	3.40	0.53	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.41</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านเศรษฐกิจของพนักงานรายเดือนทั้ง 8 ด้าน เท่ากับ 3.41 ค่า S.D. เท่ากับ 0.53 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความสามารถในการสร้างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านความสามารถในการออม และปัจจัยด้านเครดิตจากสถาบันการเงิน เป็น 3 ด้านที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.42, 3.41, 3.41 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก และ มีค่า S.D. เท่ากับ 0.60, 0.60 และ 0.60 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยด้านโอกาสในการสร้างรายได้ อื่น ๆ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.39 ค่า S.D. เท่ากับ 0.54 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
1. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร	3.40	0.44	ปานกลาง
2. ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.38	0.41	ปานกลาง
3. ความเป็นสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.40	0.42	ปานกลาง
4. ความรู้สึกจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร	3.38	0.44	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.39</b>	<b>0.34</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายเดือนทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 3.39 ค่า S.D. เท่ากับ 0.34 อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.40 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.42 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามการทำงานให้กับองค์กร มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับต่อมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรร่วมกัน มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ย เท่ากับ 3.38 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ ปัจจัยด้านความรู้สึกจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.38 ค่า S.D. เท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิต

ระดับคุณภาพชีวิต	$\bar{x}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านร่างกาย สุขภาพพลานามัย	3.42	0.40	มาก
2. ทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ	3.41	0.43	มาก
3. ด้านเศรษฐกิจ อาชีพ การงาน	3.41	0.42	มาก
4. ด้านสังคม วัฒนธรรม อิสระและเสรีภาพ	3.42	0.40	มาก
5. ด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.41	0.40	มาก
6. ด้านการบรรลุความต้องการด้านต่าง ๆ ในชีวิต	3.42	0.44	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.33</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน เท่ากับ 3.42 ค่า S.D. เท่ากับ 0.33 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านสังคม วัฒนธรรม อิสระและเสรีภาพ มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.42 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการบรรลุความต้องการด้านต่าง ๆ ในชีวิต มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.44 อยู่ในระดับมาก อันดับต่อมา คือ ด้านร่างกาย สุขภาพพลานามัย มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.40 อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านเศรษฐกิจ อาชีพ การงานและด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.41 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.41 และ 0.40 ส่วน ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ มีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.41 ค่า S.D. เท่ากับ 0.43 อยู่ในระดับมาก

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานรายเดือนที่มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเพศของพนักงานรายเดือน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านอายุของพนักงานรายเดือน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน โดยที่พนักงานรายเดือนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีระดับค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตมากกว่าระดับอายุในช่วงอื่น ๆ
3. ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานรายเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน โดยที่พนักงานรายเดือนที่มีระดับการศึกษา ปวส./ปวช./อนุปริญญา มีระดับค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ 0.08
4. ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน จำนวนเงินออม และเครดิตทางการเงินของพนักงานรายเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

#### **ปัจจัยทางเศรษฐกิจ**

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 มีดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (MRA) ของปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ตัวแปรปัจจัยทางเศรษฐกิจ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.07	0.09		22.34	0.00
ปัจจัยด้านโอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ	0.63	0.15	1.01	4.10*	0.00
ปัจจัยด้านความสามารถในการออมเงิน	0.16	0.04	0.29	4.02*	0.00
ปัจจัยด้านการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19	-0.44	0.15	-0.71	-2.88*	0.00
ปัจจัยด้านสภาพคล่องทางการเงิน	0.15	0.04	0.25	3.48*	0.00
ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารหนี้สิน	0.11	0.04	0.22	2.51*	0.01

\*P-value < 0.05, F = 47.90\*, R = 0.61, R<sup>2</sup> = 0.37, Sig. = 0.00

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (MRA) ของปัจจัยทางเศรษฐกิจในตารางที่ 4 พบว่า อัตราความแปรปรวน (F) ระหว่างกลุ่มของข้อมูลมีค่าเป็น 47.90 เท่า ของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าร้อยละ 61.50 ในขณะที่สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) สามารถในการขจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 37.80 ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า มีปัจจัยทางเศรษฐกิจของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) บางปัจจัย มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID ซึ่งประกอบด้วย

1. โอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางบวก เท่ากับ 4.10
2. ความสามารถในการออมเงิน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางบวก เท่ากับ 4.02
3. การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางลบ เท่ากับ 2.88
4. สภาพคล่องทางการเงิน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางบวก เท่ากับ 3.48
5. ความสามารถในการบริหารหนี้สินมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางบวก เท่ากับ 2.51

ดังนั้น จึงสามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิต} = 2.07 + 0.63(\text{รายได้อื่น ๆ}) + 0.16(\text{การออมเงิน}) - 0.44(\text{COVID 19}) \\ + 0.15(\text{สภาพคล่องทางการเงิน}) + 0.11(\text{การบริหารหนี้สิน}) + e$$

$$Z_{\text{คุณภาพชีวิต}} = 1.01Z_{\text{รายได้อื่น ๆ}} + 0.29Z_{\text{การออมเงิน}} - 0.71Z_{\text{COVID 19}} \\ + 0.25Z_{\text{สภาพคล่องทางการเงิน}} + 0.22Z_{\text{การบริหารหนี้สิน}}$$

#### ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 มีดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (MRA) ของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรปัจจัยทางเศรษฐกิจ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.46	0.14		17.03	0.00
ความเต็มใจทุ่มเททำงานให้กับองค์กร	0.15	0.04	0.19	3.64*	0.00
ความรู้สึกจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร	0.13	0.04	0.17	3.13*	0.00

\*P-value < 0.05, F = 22.10\*, R = 0.31, R<sup>2</sup> = 0.10, Sig. = 0.00

จากตารางที่ 5 พบว่า อัตราความแปรปรวน (F) ระหว่างกลุ่มของข้อมูลมีค่าเป็น 22.10 เท่าของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าร้อยละ 31.70 ในขณะที่สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีความสามารถในการจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.00 ค่า Sig. ของโมเดลเท่ากับ 0.00 แสดงว่า มีปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายเดือนบางปัจจัย มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเต็มใจทุ่มเททำงานให้กับองค์กร มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางบวก เท่ากับ 3.64
2. ความรู้สึกจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทางบวก เท่ากับ 3.13

ดังนั้น จึงสามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{คุณภาพชีวิต} = 2.46 + 0.15(\text{ความเต็มใจทุ่มเท}) + 0.13(\text{ความจงรักภักดี}) + e$$

$$Z_{\text{คุณภาพชีวิต}} = 0.19Z_{\text{ความเต็มใจทุ่มเท}} + 0.17Z_{\text{ความจงรักภักดี}}$$

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า

1. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยด้านเศรษฐกิจของพนักงานรายเดือนอยู่ในระดับมาก โดยความสามารถในการสร้างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การบริหารหนี้สินและการออมเงิน มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ในขณะที่เดียวกันโอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะ ปัจจุบันพนักงานที่ทำงานรายเดือนมีเวลาทำงานที่แน่นอนและจำกัด โดยเฉพาะพนักงานในสายการผลิตที่ต้องทำงานล่วงเวลา เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น เวลาที่จะทำงานหารรายได้อื่น ๆ จึงมีอยู่อย่างจำกัด และยากต่อการบริหารจัดการ สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Anees et al. (2018: 811-816) ที่พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่อาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น การจ้างงาน รายได้ รวมถึงโอกาสในการสร้างรายได้ เงินทุน ค่าใช้จ่ายหรือภาระหนี้สินสภาพคล่องทางการเงิน สภาวะทางเศรษฐกิจ ณ ช่วงเวลานั้น เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ Tran et al. (2020: 1-10) ที่พบว่า COVID-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและชีวิตรายได้ครัวเรือน ค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด การออมเงินน้อยลง ขาดสภาพคล่องทางการเงิน และคุณภาพชีวิตมีแนวโน้มที่จะลดลง

2. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ ปัจจัยด้านความรู้สึกจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะ พนักงานรายเดือนส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับฝ่ายผลิต ทำงานที่

ฐานเงินเดือนน้อย และมักจะเลือกย้ายไปทำงานในบริษัทที่ให้ค่าตอบแทนมากที่สุด จึงทำให้มีอัตราการย้ายงานสูง ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสำหรับคนกลุ่มนี้มีน้อยกว่าพนักงานในระดับที่สูงขึ้นไป สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Thi, Thanh and Cong (2020: 1-10) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความตั้งใจทุ่มเทของพนักงานที่จะใส่ความพยายามเข้าไปในงานมากกว่าการทำงานโดยปกติ ซึ่งต้องใช้เวลาสมองหรือพลังงานที่มากขึ้น เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ Suryani (2018: 26-34) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะให้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความสามารถที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

3. ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนมีน้ำหนักร้อยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านสังคม วัฒนธรรม อีสรและเสรีภาพ มีน้ำหนักร้อยสูงที่สุด ส่วนระดับคุณภาพชีวิตทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก นึกคิด ทศนคติ มีน้ำหนักร้อยต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะ พนักงานรายเดือนส่วนใหญ่รู้สึกว่ ตนเองพอใจกับงานและรายได้ที่ได้รับจากการทำงานในระดับหนึ่ง มากกว่านั้นยังรู้สึกว่ ไม่อยากที่จะย้ายงานบ่อย ๆ และพยายามมีความสุขกับสภาวะปัจจุบันที่เป็นอยู่ให้มากที่สุด เพราะในสถานการณ์ COVID 19 นี้ การทำงานและการหางานมีความเสี่ยงสูงกว่าปกติ การคงสถานการณ์มีงานจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับพนักงานรายเดือนทั่วไป สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Ajmera and Jain (2019: 951-970) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตมาจากสภาพแวดล้อม ทั้งการงาน สังคมและสภาพเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพความมั่นคง และก้าวหน้าในงานการมีส่วนร่วมและที่ยอมรับทางสังคม ในขณะที่เดียวกันการศึกษาของ Schoene et al. (2019: 701-719) ก็พบว่า สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องชีวิตที่จะทำให้ชีวิตมีคุณภาพได้ซึ่งประกอบไปด้วยร่างกาย สังคม จิตใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคงและมีความสุขปลอดภัยในชีวิต โดยบุคคลจะต้องมีอิสระในการทำงานหรือประกอบอาชีพ

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของพนักงานรายเดือน มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิต ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะ อายุและระดับการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงานและระดับบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในสถานประกอบการ นั้นยังรวมไปถึงรายได้หรือค่าตอบแทนที่จะได้รับมากขึ้นไปตามอายุและการศึกษาด้วย สุดท้ายรายได้หรือค่าตอบแทนก็จะส่งผลไปถึงระดับคุณภาพชีวิตได้ในที่สุด สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Harvard Medical School (2020) ที่พบว่า สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพและคุณภาพชีวิตในหลายมิติ เช่น ที่อยู่อาศัย งาน รายได้ และสิทธิในการเข้าถึงประกันสุขภาพและการรักษาพยาบาลคุณภาพสูง Akdemir (2019: 171-179) ก็พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่พัฒนาองค์กร โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม มีความยุติธรรมและเป็นธรรมตามประสบการณ์ อายุงาน ความรู้และการศึกษา

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จะขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ ด้านความสามารถในการบริหารหนี้สิน ด้านสภาพคล่องทางการเงิน ด้านความสามารถในการออมเงิน ด้านโอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ ด้านเครดิตจากสถาบันการเงิน และความรุนแรงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 ทั้งนี้เพราะพนักงานรายเดือนส่วนใหญ่ที่สามารถการบริหารหนี้สินและสภาพ

คล่องทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถแบ่งเงินส่วนหนึ่งเพื่อการออมได้ ในขณะที่เดียวกัน โอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ และการรักษาเครดิตทางการเงินก็เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Meier (2021: 485-502) ที่พบว่า คุณภาพชีวิต คือ ความมั่นคงทางการเงิน ความปลอดภัย เป็นธรรม การได้รับการเคารพ เป็นประชาธิปไตยและมีระบบฉันทามติ เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ Allen (2021) ก็พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ มีโอกาสที่จะพัฒนา มีความก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกันและความมั่นคงในอาชีพการงาน ไม่วิตกกังวลและมีเวลาว่างมากพอที่จะทำกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายในด้านต่าง ๆ และมีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและองค์กร

2. ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานและจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าพนักงานเต็มใจทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรแล้ว จะทำให้มีความสุขในการทำงานและดำเนินชีวิต ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยตรง สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Naidoo et al. (2019: 1-16) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นส่วนหนึ่งมาจากความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งในแง่ของค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมที่บุคลากรได้รับจากองค์กร เช่นเดียวกับข้อค้นพบของ Gultekin et al. (2021: 1-13) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่ต่อเนื่อง เป็นความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กร และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม บุคคลรู้สึกว่าเป็นสมาชิกในองค์กรก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม

## องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

### 1. ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ

1.1 ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสำคัญที่สุด คือ การสร้างรายได้อื่น ๆ แสดงว่า หากสามารถสร้างรายได้หรือหารายได้เพิ่มจากการทำงานพิเศษอื่น ๆ นอกเหนือจากงานประจำ จะทำให้ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนมากขึ้นได้

1.2 ผลกระทบจาก COVID 19 ส่งผลกระทบโดยตรงในทางลบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือน ซึ่งก็อาจเกิดจากการถูกสั่งให้หยุดงานที่อาจทำให้รายได้ประจำถูกหักหรืออาจได้รับน้อยกว่าเดิม

1.3 การออมเงินและสภาพคล่องทางการเงินเป็น 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนรองลงไปจากการสร้างรายได้อื่น ๆ โดยมีอิทธิพลหรือส่งผลในทางตรงเชิงบวก ในขณะที่ความสามารถในการบริหารหนี้สิน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนน้อยที่สุด

### 2. ด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.1 มีเพียงปัจจัยด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร และปัจจัยด้านความรู้สึกจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรเท่านั้น ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือน โดยเป็นการส่งผลในทางบวก

2.2 พนักงานรายเดือนที่มีความเต็มใจ ทุ่มเททำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นการแสดงออกให้เห็นว่าจะเป็นผู้มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และเมื่อพนักงานเหล่านั้นมีความสุขในการทำงานและผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในภาพรวมก็จะมีโอกาสที่จะดีไปด้วย

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับของปัจจัยทางเศรษฐกิจ ด้านโอกาสในการสร้างรายได้อื่น ๆ มีระดับปัจจัยน้อยที่สุด ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากพนักงานที่ทำงานรายเดือนส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับคนงานในส่วนของผลิต มีเวลาทำงานและโอที (Over Time) ที่จำกัดมาก มีเวลาพักผ่อนน้อย จึงทำให้คนเหล่านี้ไม่มีเวลาหรือโอกาสที่จะทำงานหารายได้เสริมอื่น ๆ นอกเวลา ดังนั้น พนักงานรายเดือนเหล่านี้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการเวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถสร้างทางเลือกในการหารายได้ในวิธีอื่น ๆ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ หลังจากเวลาเลิกงานหรือเวลาพัก เพื่อสร้างรายได้สำหรับครอบครัวนอกเหนือจากงานประจำ

1.2 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นเพียง 2 ปัจจัย ที่มีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากแต่ละช่วงอายุของคนจะมาพร้อมประสบการณ์ทั้งด้านการทำงาน การใช้ชีวิตและการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยผู้ที่มีอายุมากก็จะมีประสบการณ์มากและส่วนใหญ่สามารถสร้างรายได้มากกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า เช่นเดียวกับระดับการศึกษาที่ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า ส่วนใหญ่ก็มักจะได้ทำงานในตำแหน่งที่ดีกว่า จึงสามารถหารายได้ได้มากกว่า ซึ่งการมีรายได้ที่มากกว่าก็อาจจะส่งผลให้สภาพคล่องทางการเงินสามารถทำได้ดีขึ้น จึงอาจทำให้คุณภาพชีวิตของคนเหล่านั้นดีขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อให้พนักงานที่มีอายุและการศึกษาแตกต่างกัน สามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียม สร้างองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่พนักงานทุกระดับยอมรับ รวมถึงใช้การบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล ส่งเสริมคนดีและพัฒนาองค์กรจากการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนเป็นหลัก

1.3 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ระดับความรุนแรงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตพนักงานรายเดือน ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากสถานการณ์จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรุนแรง พนักงานประจำในหลายองค์กรเกิดภาวะตงงานเฉียบพลันจากการปิดกิจการ ส่งผลให้ขาดรายได้เพื่อดำรงชีวิต สภาพจิตใจตกต่ำ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลได้รับการดูแลและช่วยเหลือ นอกจากรัฐจะต้องยื่นมือเข้ามาช่วยทั้งในด้านของเงินเยียวยา อาหารและสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตแล้ว รัฐบาลจำเป็นที่จะต้องจัดทำแผนรองรับในกรณีที่จำนวนผู้ว่างงานจะเพิ่มขึ้นภายหลังจากวิกฤตการณ์ผ่านพ้นไป รวมถึงมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศเพื่อรองรับนักศึกษาที่จบใหม่และผู้ว่างงานจำนวนมากกลับเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมให้มากที่สุด ทั้งนี้ก็เพื่อให้แน่ใจว่า การมีงานทำของคนวัยทำงานจะสามารถนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของคนในประเทศได้

### 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรใช้รูปแบบการศึกษาแบบผสมผสาน ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกมุ่งเน้นในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เขตอุตสาหกรรมที่สำคัญในประเทศให้ดีขึ้น เพื่อหาแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นและมีความสุขในชีวิตการทำงานให้กับประชาชนในสถานะที่ระบบเศรษฐกิจเกิดการถดถอยและซบเซาเช่นนี้ โดยข้อมูลที่ได้นั้นจากผลการศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจะเป็นตัวที่ช่วยให้การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทำงานสามารถที่จะเกิดขึ้นได้จริงและมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด

ซึ่งข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมมาได้จากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่และข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง (References)

- จิราภรณ์ พุกษานุกุล. (2561). “คนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยองค์กรแบบไหน”. สืบค้นจาก <https://smethaiclub.com/human-2695-id.html> เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2563.
- ชนชัย ยมจินดา ลดาวัลย์ ยมจินดา กรรณิการ์ เฉกแสงรัตน์ และเริงรัก จำปาเงิน. (2564). **ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มรกต จันทร์กระพ้อ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). **การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์กร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Ajmera, P., and Jain, V. (2019). “Modeling the factors affecting the quality of life in diabetic patients in India using total interpretive structural modeling”. **Bench marking An International Journal**. 26(3): 951-970.
- Akdemir, Ö. A. (2019). “The effect of teacher burnout on organizational commitment in Turkish context”. **Journal of Education and Training Studies**. 7(4): 171–179.
- Allen, K. (2021). “What is the Quality of Life in Your Organization?”. Retrieved September 11, 2021 from <https://kathleenallen.net/what-is-the-quality-of-life-in-your-organization>.
- Anees, M., Batoo, S., Imtia, M., and Ibrahim, M. (2018). “Socio-economic factors affecting quality of life of Hemodialysis patients and its effects on mortality”. **Pakistan Journal of Medical Sciences**. 34(4): 811-816.
- Gultekin, G., Bayrak, M., and Limon, I. (2021). “The Mediating Role of Organizational Commitment on the Relationship between Emotional Labor and Work Engagement of Teachers”. **Frontiers in Psychology**. 12(10): 1-13.
- Harvard Medical School. (2020). “The Coronavirus Does Discriminate: How Social Conditions are Shaping the COVID-19 Pandemic”. Retrieved February 10, 2020 from <http://info.primarycare.hms.harvard.edu/review/social-conditions-shape-covid>.
- Meier, K.S. (2021). “How to Entrance the Quality of Life in a Workplace Environment”. Boston: PWS-Kent. 87: 485-502.

- Naidoo, P., Munhurrun, P. R., and Deegumbur, P. (2019). “ Relationship between Quality of Life and Quality of Work life in a Small Island Destination: Millennial Employees’ Perspective”. **Journal of Tourism & Adventure**. 2(1): 1–16.
- Schoene, D., Heller, C., Aung, Y.N. Sieber, C.C., Kemmler, W., and Freiberger, E. (2019). “ A systematic review on the influence of fear of falling on quality of life in older people : is there a role for falls?” **Clin Interv Aging**. 14: 701-719.
- Suryani, I. (2018). “ Factors Affecting Organizational Commitment” . **Jurnal Manajemen Inovasi**. 9(1): 26-34.
- Thi, V. N. N., Thanh, Q. D., and Cong, H. D. (2 0 2 0 ). “ Factors Affecting Employees’ Organizational Commitment in Foreign Direct Investment Enterprises” . **The Journal of Asian Finance Economics and Business**. 7(10): 413–421.
- Tran, B. X., Nguyen, H. T., Le, H. T., Latkin, C. A., Pham, H. Q., Vu, L. G., Le, X. T. T., Nguyen, T. T., Pham, Q. T., Ta, N. T. K., Nguyen, Q. T., Ho, C. S. H., and Ho, R. C. M. (2020). “Impact of COVID-19 on Economic Well-Being and Quality of Life of the Vietnamese During the National Social Distancing”. **Frontiers in Psychology**. 11: 1-10.



# แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

## Guidelines for Living According to Right Livelihood of Tour guide in Chiangmai Province

เสาวรีย์ แน่นหนา<sup>1</sup> ทรงศักดิ์ พรหมดี<sup>2</sup> โพน นามณี<sup>3</sup>  
Saowaree Nanna, Songsak Promdee, Phon Namanee

### บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร บทความ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึกและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 14 คน

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) การดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการดำเนินชีวิต ที่มีความพิเศษ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เฉพาะตน อีกทั้งยังต้องหาความรู้ให้กว้างขวางและทันสมัยตลอดเวลา ต้องมีการสะสมประสบการณ์ และต้องเป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะ
- 2) การดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะ ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนา พร้อมกันนั้นยังได้มีการนำหลักธรรมอื่นๆ ที่เกื้อหนุน และหลักธรรมที่ส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะมาใช้ร่วมกัน
- 3) แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะ ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นแนวทางที่มีการนำหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนามาใช้อย่างครบถ้วน หลักธรรมที่เกื้อหนุนกัน และหลักธรรมที่ส่งเสริมต่อกัน มาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในแนวทางการดำเนินชีวิต

**คำสำคัญ (Keywords):** แนวทางการดำเนินชีวิต; หลักสัมมาอาชีวะ; มัคคุเทศก์

---

Received: 2021-12-08 Revised: 2021-12-14 Accepted: 2021-12-18

<sup>1</sup> หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: na.rattana.ja@gmail.com

<sup>2</sup> สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: Promdee1979@hotmail.com

<sup>3</sup> สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: phonnamanee@gmail.com

## Abstract

The objectives of the research were 1. to study the lifestyle of tour guides in Chiang Mai Province; 2. to study the life style of tour guides in Chiang Mai Province; and 3. to propose the guide's lifestyle guidelines in Chiang Mai Province. In-depth interviews were conducted with 14 tour guide as a focus group and descriptive analysis of the information was used. The results of research were found as following

1. The lifestyle of tour guides in Chiang Mai Province is special, because this profession requires knowledge and skills. They have lots of experiences; they are the social benefactors; and they always keep updating themselves

2. Living with the right livelihood of the tour guides in Chiang Mai Province is the same way as one of Buddhism and along with other supporting principles.

3. The lifestyle with the right livelihood of the tour guides in Chiang Mai Province is the application of the of Buddhist right livelihood and along with other supporting principles to obtain its efficiency

**Keywords:** lifestyle; the right livelihood; tour guide

## บทนำ (Introduction)

สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2559: 723) ได้สรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับสัมมาอาชีวะไว้ว่า สัมมาอาชีวะ คือ การเลี้ยงชีพชอบได้แก่ละมิจฉาชีพเลี้ยงชีวิตด้วยสัมมาชีพ รวมถึง มีความขยันหมั่นเพียร ในการประกอบอาชีพที่สุจริตเช่นทำงานไม่ให้คั่งค้างอาภูล (ไม่หมักหมม ไม่พอ ไม่ผิดเพี้ยน ไม่จับจด ไม่ยุ่งเหยิง ไม่สับสน) เป็นต้น

หลักของสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนามีอยู่ 3 ประการหลัก คือ การเลี้ยงชีพชอบทางกาย การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา และการเลี้ยงชีพชอบทางใจ ดังนี้

1. การเลี้ยงชีพชอบทางกาย หลักของสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนาสอนให้งดเว้นการเลี้ยงชีพในทางที่ไม่สมควร เรียกว่ามิจฉาฉนนิชชา หรือ มิจฉาชีวะ คือการเลี้ยงชีพในทางที่ผิดเพราะเป็นอาชีพที่ส่งเสริมการเบียดเบียนและทำลายชีวิต หลักของสัมมาอาชีวะจะต้องเว้นจากการประกอบอาชีพหลัก 5 ประการ คือ

1.1 สัตตฉนนิชชา คือ การค้าขายศาสตรา อันเป็นเครื่องประหารเช่น ดาบ ปืน ระเบิด

1.2 สัตตฉนนิชชา คือ การค้าขายมนุษย์ คำขายเด็ก คำทาส รวมถึง การขายตัว หรือขายบริการทางเพศทั้งของตัวเองและผู้อื่น

1.3 มังสฉนนิชชา คือการค้าขายสัตว์มีชีวิต (มังสะ แปลว่า เนื้อ ดังนั้น คำว่า มังสฉนนิชชา คือการค้าขายเนื้อสัตว์)

1.4 มัชชฉนนิชชา หมายถึง การค้าขายน้ำเมา การค้าสารเสพติดทุกชนิด รวมถึงการเสพเอง

1.5 วิสวฉนนิชชา คือการค้าขายยาพิษ

2. การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา ตามหลักของสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนา การเลี้ยงชีพชอบทางวาจาจัดเป็นกุศลกรรม และเป็นการดำเนินชีวิตที่เป็นสัมมาอาชีวะโดยยึดหลัก คือ

2.1 การไม่โกหกหลอกลวงเลี้ยงชีพ คือ โดยดำเนินชีวิตอย่างมีสัจจะรักษาความสัตย์

2.2 การไม่พูดสอดเสียดเลียดเชิงซีพ คือ เว้นจากการใช้คำพูดยุยงให้ผู้อื่นแตกแยกกันหรือเข้าใจผิดกันเพื่อผลประโยชน์ของตน

2.3 การไม่พูดคำหยาบเลียดเชิงซีพ

2.4 การไม่พูดเพื่อเจ้อเลียดเชิงซีพ คือ เว้นจากการดำเนินชีวิตด้วยอาศัยวาจาที่ไร้สาระไร้แก่นสารไม่เป็นธรรม และไม่ประกอบด้วยประโยชน์เนื่องจากคำพูดที่เพื่อเจ้อนั้น ทำให้ผู้ฟังหลงผิดเข้าใจผิดได้

2.5 การไม่ประจบเลียดเชิงซีพ คือ เว้นจากการใช้วาจา ประจบสอพลอผู้อื่นเพื่อผลประโยชน์ของตน

2.6 การไม่บังคับขู่เข็ญเลียดเชิงซีพ วาจานั้นยอมไม่เป็นไปเพื่อการข่มขู่ หรือบังคับขู่เข็ญผู้อื่นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลอื่นด้วยความไม่ชอบธรรม

3. การเลียดเชิงซีพชอบทางใจ ตามหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนา การเลียดเชิงซีพชอบทางใจ เป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสุขสงบทางใจ เป็นการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะโดยยึดหลักการ คือ

3.1 การไม่โลภอยากได้ทรัพย์คนอื่นเลียดเชิงซีพมีสภาพจิตที่สามารถควบคุมความโลภไว้ได้ คือ ไม่โลภอยากได้ของคนอื่นในทางที่ไม่ชอบ ไม่ควรคิดเลียดเชิงซีพวางแผนดำเนินชีวิตในแนวทางที่ถูกต้องชอบด้วยกฎหมาย ศีลธรรม

3.2 การไม่คิดเบียดเบียนผู้อื่นเลียดเชิงซีพ เป็นการควบคุมสภาพจิตใจต่อความพยายาทปองร้ายผู้อื่น เพื่อหวังเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน ให้มีจิตเมตตา คิดช่วยเหลือผู้อื่น อันจะนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่ถูกต้องเหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ให้เกิดความเสียหาย

3.3 ไม่คิดเอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเลียดเชิงซีพ คือ เว้นจากการคิดหาโอกาสเพื่อตักตวงเอาผลประโยชน์จากผู้อื่นเพื่อเลียดเชิงซีพตนเอง

สัมมาอาชีวะเป็นหลักธรรมการดำเนินชีวิต ที่มีคุณค่าทางจริยธรรมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลทั้งทางกายวาจาและจิตใจ อีกทั้งเกิดคุณค่าต่อการพัฒนาปัญญา ให้รู้จักคิดอย่างมีเหตุผลในการดำเนินชีวิต และยังมีคุณค่าต่อการเกื้อหนุนให้เกิดบุญกุญแจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีคุณค่าทางจริยธรรมต่อการเคลื่อนไหว และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้อื่น และมีค่าต่อการพัฒนาสังคมส่วนรวมทั้งด้านการปกครอง การเมือง เศรษฐกิจ ตลอดจนเกื้อหนุนการพัฒนาระบบจริยธรรมทางสังคมอื่นๆ ให้เข้มแข็งและมั่นคง ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่ก่อให้เกิดความสุขมวลรวมของคนในสังคมยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันการเดินทางไปมาหาสู่กันของผู้คน มีการการเดินทาง ตามเหตุ และปัจจัยของผู้ที่ต้องการหรือมีความจำเป็นที่ต้องมีการเดินทาง อาจเป็นการเดินทางระยะใกล้ๆ ในพื้นที่นั้นๆ หรือไกลออกไป เหตุผลของการเดินทางทำให้เกิดคำจำกัดความของการเดินทาง เช่น การเดินทางเพื่อการสงคราม การเดินทางเพื่อเยี่ยมเยียนบุคคล การเดินทางเพื่อค้าขาย จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม การใช้บริการจากในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีส่วนช่วยให้มีความสะดวกและรวดเร็ว และความปลอดภัย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรม ที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ทั้งทางรูปธรรม คือ การสร้างเงินตราเข้าสู่ผู้คน ท้องถิ่น รวมทั้งประเทศชาติ และทางนามธรรมคือสร้างความประทับใจทั้งผู้มาเยือนและเจ้าบ้าน มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้น ให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศ มาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์และของที่ระลึก เพื่อจดจำความประทับใจ ที่เกิดขึ้นจากการได้เยี่ยมเยียนซึ่งกันและกัน ความประทับใจในสถานที่ที่ได้ไปเยือน

ประเทศไทยมีการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรม ในการขับเคลื่อนและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ใน พ.ศ. 2561 รายงานสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย โดยกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

แจ้งว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย มีจำนวน 25,882,350 คน จากจำนวนยอดสะสมเบื้องต้น แสดงถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาก่อให้เกิดการสร้างงานอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งด้านที่พัก การสร้างและแสวงหาสถานที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น มีการสร้างงานทั้งโดยตรงและงานร่วมอย่างกว้างขวาง ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่จัดเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความนิยมในการมาเยือนของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจาก จังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมทางธรรมชาติ มีความหลากหลายทั้งภูมิศาสตร์ กล่าวคือ มีทั้งที่ราบ ที่ลุ่มแม่น้ำและภูเขาที่มีความสูงต่ำลดหลั่นกัน มีการดำเนินชีวิตของผู้คนที่ต่างชาติพันธุ์ ซึ่งอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติและมีความสุข เชียงใหม่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน ทั้งยังเคยเป็นเมืองหลวงของแคว้นล้านนาในอดีต ในตัวเมืองเก่าของจังหวัดเชียงใหม่มีวัดวาอารามของพุทธศาสนามากมายแล้วแต่มีประวัติ และสถาปัตยกรรมที่วิจิตรสวยงาม เป็นที่ตื่นตาตื่นใจแก่ผู้มาเยือน ซึ่งทุกอย่างต้องมีการบริการเป็นตัวเชื่อมโยง ประสาน เชื่อมต่อเข้าหากัน

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวที่สุดในจำนวนธุรกิจทั้งหมด การเกิดอุบัติเหตุ การทางการเมือง การเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาทางการเมือง การเกิดการปฏิวัติ รัฐประหาร กบฏ จลาจล ลักพาตัว อดิศัย ปล้นชิงทรัพย์ ปัญหาการเกิดโรคระบาด ปัญหาการประท้วงต่อต้าน ปัญหาการเกิดภัยธรรมชาติ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งสิ้น เพราะผู้คนจะหยุดการเดินทางหรือเลื่อนการเดินทางออกไป

มัคคุเทศก์ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่สำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในหลากหลายด้าน มัคคุเทศก์เป็นผู้ชี้แนะ อธิบายสิ่งต่าง ๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งจะตอบคำถามทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสงสัย อยากรู้ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก ในการเดินทางท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว ได้รับความสะดวกสบายและอุ่นใจ และที่สำคัญที่สุดคือความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดและดูแลนักท่องเที่ยว ตลอดเวลาที่มัคคุเทศก์เป็นคนแรกและเป็นคนสุดท้ายสำหรับนักท่องเที่ยว เสมือนเป็นตัวแทนของประเทศ มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้หลายด้าน ต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการ มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า คอยแก้ไขปัญหาตลอดเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย ประทับใจและต้องการเดินทางกลับมาเยือนสถานที่นั้นอีก ปัจจุบันกลุ่มทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวมีรายงานข้อมูลถึงสถิติจำนวนมัคคุเทศก์ไทยที่ราชอาณาจักร ที่ได้รับบัตรอนุญาตประเภทต่างๆ ในการปฏิบัติงานท่องเที่ยวมีจำนวน 77,688 คน (พรพิสุทธิ์ ภมรศิริตระกูล, 2561:36)

ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงเป็นผู้ที่ต้องมีความพิเศษหลายด้าน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ และศรัทธา ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ดี มีความรอบรู้ มีความรักงานบริการ มีศิลปะในการพูด มีทักษะในการสื่อสาร มีจิตสาธารณะ มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ต้องเป็นนักวางแผนการทำงานที่ดี และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนเสมอ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบของตนเป็นสำคัญ

จากข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการศึกษา แนวทางการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้หลักสัมมาอาชีวะในการประกอบอาชีพ รวมถึงการนำหลักธรรมอื่นๆทางพระพุทธศาสนา มาเสริมสร้างการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยเชื่อว่าการศึกษาลหลักสัมมาอาชีวะในพุทธปรัชญาอย่างเข้าใจถ่องแท้ จะสามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ อีกทั้งใช้เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์และบุคคลทุกอาชีพ

## วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

## สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ให้ทราบและเข้าใจถึงหลักสัมมาอาชีวะในพุทธปรัชญา
3. ได้ทราบแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Survey Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยจัดเรียงขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ศึกษาการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัด เชียงใหม่ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาหลักสัมมาอาชีวะ รวมถึงจริยธรรมของมัคคุเทศก์ สรุปผลและเสนอแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1.2 ขอบเขตด้านผู้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความวิชาการ วารสารที่เกี่ยวข้องกับหลักสัมมาอาชีวะ และจริยธรรมมัคคุเทศก์ อีกทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต จัดทำ แบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้น้องคักร ที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติ หน้าที่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการจากมัคคุเทศก์ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และ ตัวแทนบริษัทท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 14 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดพื้นที่เพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ที่ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่นิยมของ นักท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดเองโดยธรรมชาติและโดยมนุษย์สร้างขึ้น

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานการวิจัย หนังสือวิชาการ บทความวิชาการ ตำรา สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการค้นคว้าจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Survey Research) ต่างๆ

2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล เป็นการตอบ คำถามในบทสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1. ผู้เชี่ยวชาญทางพุทธศาสนา

ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านพุทธศาสนา ได้แก่ ผศ.ดร.ตระกูล ชำนาญ และ ดร.ชาติ ภัคดี อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย 2. บริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 บริษัท ได้แก่ บริษัทมาสเตอร์ทีม ล้านนา จำกัด และ บริษัทเชียงใหม่ทัวร์ จำกัด 3. นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ในสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 คน 4. องค์กรที่เป็นศูนย์รวมของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งเป็นสื่อกลางการกระจายข่าวสาร ข้อมูลความรู้แก่มัคคุเทศก์ รวมถึงการสอดส่องดูแล และให้ความช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 องค์กร ได้แก่ สมาคมมัคคุเทศก์เชียงใหม่ และชมรมมัคคุเทศก์อาชีพภาคเหนือ และ 5. มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันจำนวน 4 คน ซึ่งคัดเลือกจากจากผู้มีประสบการณ์ การทำงานในตำแหน่งมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ตลอดมา มีอายุการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ 15 ปี ขึ้นไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานการวิจัย หนังสือวิชาการ บทความวิชาการ ตำรา สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการค้นคว้าจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาพิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมในเนื้อหาของคำตอบ ความชัดเจนของคำให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั้งหมดข้างต้น จะได้รับการรวบรวมเข้าด้วยกัน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการนำข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานการวิจัย หนังสือวิชาการ บทความวิชาการ ตำรา สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการค้นคว้าจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมาย มาวิเคราะห์ห่อออกมาในรูปแบบเชิงพรรณนา โดยเชื่อมโยงให้เห็นความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆตามความเป็นจริง และได้จัดหมวดหมู่ในประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## ผลการวิจัย (Research Results)

### จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมแล้ว พบว่า

1. การดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการดำเนินชีวิต ที่มีความพิเศษ กล่าวคือมัคคุเทศก์ เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทั้งความรู้จากการศึกษาเฉพาะด้าน ความรู้ความสามารถเฉพาะตนที่ต้องหาความรู้ให้กว้างขวางและทันสมัยตลอดเวลา ความรู้จากการสะสมประสบการณ์ และเป็นผู้มีจิตสาธารณะ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ ฉะนั้น การดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการดำเนินชีวิตที่ต้องอิงกับการท่องเที่ยวเป็นหลักสำคัญเป็นการดำเนินชีวิตอีกรูปหนึ่งในสังคม ที่มีความสุขกับการประกอบอาชีพ เป็นที่ยอมรับในสังคม และมีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ได้อย่างสุขสบาย

2. การดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนา เป็นการเลี้ยงชีพโดยชอบ มิใช่ มิฉฉาวฉินชา มิได้เบียดเบียนและทำลายชีวิตผู้อื่น มีการนำหลักธรรมอื่นๆที่เกี่ยวพัน และหลักธรรมที่ส่งเสริม กับหลักสัมมาอาชีวะ มาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะ

3. เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะในหลักพุทธศาสนา มีการการนำหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนาไปใช้อย่างครบถ้วน กล่าวคือ มีการเลี้ยงชีพชอบทางกาย มีการเลี้ยงชีพชอบทาง

วาจา และมีการเลี้ยงชีพชอบทางใจ อีกทั้งมีการนำหลักธรรมที่เกื้อหนุนกัน และหลักธรรมที่ส่งเสริมต่อกัน มาปรับใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในแนวทางการดำเนินชีวิต

หลักธรรมที่เกื้อหนุนและส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะ ในการเลี้ยงชีพชอบทางกาย คือ หลักฆราวาสธรรม 4 เป็นธรรมสำหรับฆราวาส ผู้ครองเรือน เป็นหลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ ประกอบด้วย 1) สัจจะ ความจริง ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พูดจริง ทำจริง 2) ทมะ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัด ตัดนิสัย แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา 3) ขันติ ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียรเข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย และ 4) จาคะ ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนได้ ใจกว้าง พร้อมที่จะรับฟัง ความทุกข์ ความคิดเห็น และความต้องการของผู้อื่นพร้อมที่จะร่วมมือช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คับแคบเห็นแก่ตนหรือเอาแต่ใจตัว

ผู้ที่ประกอบด้วยคุณธรรมทั้ง 4 ประการนี้ สามารถพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า และสามารถเป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้ นอกจากนั้นยังสามารถเป็นผู้นำชุมชน และให้คำแนะนำแก่คนอื่น ทั้งนี้เพราะตนเป็นผู้ตั้งอยู่ในหลักสุจริตธรรมดังกล่าวมา

หลักธรรมที่เกื้อหนุนและส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะ ในการเลี้ยงชีพทางวาจา คือ หลักสัปปริสธรรม 7 อันเป็นธรรมของสัตบุรุษ ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษ คุณสมบัติของคนดี ธรรมของผู้ดี ประกอบด้วย

1. ฉัมมัณฺญุตตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือรู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมตา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล
2. อตฺถิณฺญุตตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือ รู้จักผลที่ได้รับ
3. อตฺตัญฺญุตตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่าเรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม
4. มัตตัญฺญุตตา ความรู้ประมาณ คือ ความพอดี ไม่โลภจนเกินควร หากมีทรัพย์อันเกิดจากอาชีพ รู้จักใช้จ่ายแต่พอเพียง เสียสละแบ่งปันและเหลือเก็บไว้ใช้ในคราวจำเป็น
5. กาลัญฺญุตตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน
6. ปริสฺสัณฺญุตตา ความรู้จักบริษัท คือ รู้ว่าอาชีพที่ตนทำนั้นถูกต้องตามหลักจริยธรรมของชุมชน รู้กิจที่ควรประพฤติต่อชุมชนนั้น
7. บุคคฺลัญฺญุตตา หรือ บุคคฺลปโรปรัณฺญุตตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่า โดย อัยยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม

การเลี้ยงชีพชอบทางวาจามีการใช้การสื่อสารต่อกันเป็นสำคัญ มีการส่งต่อข้อมูล ความรู้ให้กันและกัน ทำให้เกิดผลลัพธ์ คือ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้ใหม่ โดยการใช้สื่อทางวาจาต่อกัน เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมคฺคเทศก์ ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเลี้ยงชีพชอบทางวาจา อีกทั้งมีการส่งผลลัพธ์ต่อบุคคลอื่น และสังคม อีกด้วย

หลักธรรมที่เกื้อหนุนและส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะในการเลี้ยงชีพชอบทางใจ เป็นมโนกรรมฝ่ายกุศล ซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสุขสงบทางใจ การสร้างความสุข ได้แก่ 1) การสร้างสุขภาวะทางกาย (Physical Health) สุขภาวะทางกาย หมายถึง การมีพละนามาย ไม่เจ็บป่วย มีสิ่งจำเป็นพอเพียงแก่การดำเนินชีวิต ไม่อดอยากหิวโหย พ้นจากภัยธรรมชาติ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี 2) การสร้างสุขภาวะทางสังคม หมายถึง

การมีสัมพันธภาพที่ราบรื่นกลมกลืนทั้งในระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับสังคม ได้รับความเคารพ และความเอื้อเฟื้อเกื้อกูล ปลอดภัยจากการข่มเหง เอาัดเอาเปรียบ ดูหมิ่นเหยียดหยาม 3) การสร้างสุขภาวะทางจิตใจ หมายถึง การมีจิตปลอดพ้นจากความทุกข์ ไม่เครียดหรือวิตกกังวล ไม่เป็นทาสสิ่งเสพติด มีความสุขใจ สงบเย็น จิตมีคุณภาพดี มีความคิดด้านบวก 4) การสร้างสุขภาวะทางปัญญา (Intellectual Well-being) สุขภาวะทางปัญญา หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้อื่นให้รับรู้ ให้เข้าใจได้ ย่อมเป็นการสร้างความสุขและก่อให้เกิดความรู้ เกิดปัญญา

ความสุขทางใจเป็นสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องการที่จะได้รับจากการเดินทางท่องเที่ยวในทุกหนแห่ง มัคคุเทศก์เข้าใจความสำคัญในข้อนี้ จึงพยายามมอบความสุขทางใจให้แก่ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และสุขใจ ในขณะที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. จากผลของการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักจริยธรรมของมัคคุเทศก์ คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในวิชาชีพ มีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ กล่าวคือ มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาของตนแก่การปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีรูปแบบระเบียบแบบแผน มีหลักเกณฑ์ ในแนวทางการการดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่อย่างชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ สุเทพ อารมณรัช (2561) ที่พบว่าปัญหาด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่ การขาดการรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ขาดคุณธรรม ขาดความซื่อสัตย์ในการทำงาน ทำให้ความรับผิดชอบลดน้อยลงเนื่องจากปัญหาการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มัคคุเทศก์ตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ทำหน้าที่ประจำที่บ้าน เป็นตัวแทนของท้องถิ่น หรือของประเทศ เป็นผู้ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้มาเยือน ทั้งการปฏิบัติตนและด้านวิชาการ เป็นคนแรกที่ผู้มาเยือนได้รู้จัก และเป็นคนสุดท้ายที่ผู้มาเยือนกล่าวคำลา ฉะนั้น มัคคุเทศก์ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ บทบาท และความรับผิดชอบของตนเอง ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาเยือน เพื่อสร้างชื่อเสียงให้ประเทศชาติ ให้ผู้มาเยือนแล้วเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาเยือนอีก เป็นการช่วยเพิ่มพูนจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย เป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศมากขึ้น นั่นเอง

2. บทบาทหน้าที่ตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยนำหลักสัมมาอาชีวะมาเป็นหลักปฏิบัติ กล่าวคือ มีบทบาทหน้าที่ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ มิจฉนวนชชา 5 ประการ ได้แก่ การขายอาวุธ การค้าขายมนุษย์ คำขายสัตว์เป็น การค้าขายน้ำเมา การค้าขายยาพิษ และพร้อมกันนั้น ได้มีการใช้หลักสัมมาอาชีวะควบคู่กับหลักธรรมในพุทธศาสนา ที่เกื้อหนุนและส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะ มาปรับใช้เป็นแนวทางแห่งการดำเนินชีวิต ผลการวิจัยพบว่า บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ เป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยนำหลักสัมมาอาชีวะมาเป็นหลักปฏิบัติ กล่าวคือ มีบทบาทหน้าที่ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ มิจฉนวนชชา 5 ประการ ได้แก่ การขายอาวุธ การค้าขายมนุษย์ คำขายสัตว์เป็น การค้าขายน้ำเมา การค้าขายยาพิษ และพร้อมกันนั้น ได้มีการใช้หลักสัมมาอาชีวะควบคู่กับหลักธรรมในพุทธศาสนา ที่เกื้อหนุนและส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะ มาปรับใช้เป็นแนวทางแห่งการดำเนินชีวิตอีกด้วย ผลการวิจัยนี้ เป็นไปตามแนวทางผลการวิจัยของ พระบุญเลี้ยง โสภาโส (สุขพิพัฒน์) (2561) พบว่าการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนา ประกอบด้วย การแสวงหาการเลี้ยงชีพในทางที่ชอบทั้งทางกาย ทางวาจา และทางจิตใจ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ เป็นการเลี้ยงชีพชอบทางกาย ทางวาจา และทางใจ คือ การดำเนินชีวิตตาม

หลักคุณธรรมนั่นเอง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การดำเนินชีวิตโดยสุจริตทางกาย วาจา และใจ ประกอบการทำงานที่สุจริตไม่ผิดกฎหมาย ไม่ผิดศีลธรรม ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ทั้งแก่ตนเอง และบุคคลอื่น ซึ่งเป็นหลักการของสัมมาอาชีวะในทางพุทธศาสนา นั่นเอง

3. จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ เป็นแนวคิดในการนำหลักสัมมาอาชีวะมาใช้อย่างครบถ้วน ทั้ง การเลี้ยงชีพชอบทางกาย การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา และการเลี้ยงชีพชอบทางใจ เป็นแนวทางที่ดึงมาและก่อให้เกิดประโยชน์ ด้านการสร้างคุณค่าของการทำงาน ความรู้ ความสามารถของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เป็นไปตามงานวิจัยของพระธำมณี เขมธมโม (จำปา) (2550) พบว่า การดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนาประกอบด้วย การแสวงหาเลี้ยงชีพในทางที่ชอบทั้งทางกายและทางวาจา ถูกต้องทั้งด้านกฎหมายและศีลธรรม ที่เป็นเช่นนี้เพราะหลักการของสัมมาอาชีวะหรือการเลี้ยงชีพชอบตามหลักพุทธศาสนาจะครอบคลุมกระบวนการการดำเนินชีวิตทั้ง ทางกาย ทางวาจา และทางใจ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความสุขหรือประโยชน์ทั้ง 3 ด้าน คือ ประโยชน์ส่วนตน ประโยชน์ผู้อื่น และประโยชน์ทั้งสองฝ่าย แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นการวิจัยที่จะส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีหลักได้ยึดเหนี่ยว เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ทั้งการดำเนินชีวิตตามปกติทั่วไป และการดำเนินชีวิตในหน้าที่การงาน สร้างความมั่นใจให้กับมัคคุเทศก์ และผู้ใช้บริการจากมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ และขยายผลลัพธ์ไปสู่การสร้างชื่อเสียงแก่ท้องถิ่นและประเทศชาติ และนำมาซึ่งรายได้เข้าสู่ประเทศชาติ ต่อไป

การศึกษาหลักการของสัมมาอาชีวะหรือการเลี้ยงชีพชอบตามหลักพุทธศาสนาจะครอบคลุมกระบวนการการดำเนินชีวิตทั้ง ทางกาย ทางวาจา และทางใจ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความสุขหรือประโยชน์ทั้ง 3 ด้าน คือประโยชน์ส่วนตน ประโยชน์ผู้อื่น และประโยชน์ทั้งสองฝ่าย โดยมีการใช้ร่วมกับหลักธรรมที่เกี่ยวเนื่อง และส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะ

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้พบความรู้ใหม่ กล่าวคือ

1. การดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์มีความพิเศษ เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เฉพาะตนอีก ทั้งต้องหาความรู้ให้กว้างขวางและทันสมัยตลอดเวลา ต้องมีการสะสมประสบการณ์ และต้องเป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เสมอ ฉะนั้น ผู้ที่ประสงค์จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ต้องมีคุณสมบัติที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสำคัญ

2. หลักสัมมาอาชีวะเป็นหลักธรรมที่ต้องมี หลักธรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง และหลักธรรมที่ส่งเสริมกับหลักสัมมาอาชีวะ นำมาใช้ร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินชีวิตของมัคคุเทศก์เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องตามหลักการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง ดังนั้น การศึกษาหลักธรรมในพุทธศาสนาเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตจึงต้องศึกษาหลายๆหลักธรรม เพื่อการเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมในแต่ละกรณี และแต่ละสถานการณ์

3. แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นแนวทางที่มีการนำหลักสัมมาอาชีวะในพุทธศาสนามาใช้อย่างครบถ้วน และมีการนำหลักธรรมที่เกี่ยวเนื่องกัน และหลักธรรมที่ส่งเสริมต่อกัน มาใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในแนวทางการดำเนินชีวิต ฉะนั้น แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี สำหรับแนวทางการดำเนินชีวิตของบุคคลในอาชีพอื่นเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยนี้ ทำให้มีความเข้าใจในบทบาทและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม มัคคุเทศก์ต้องมีการติดต่อ ประสานงาน ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว และมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ผลการวิจัยนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ต่อไป ได้แก่

1.1 ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่มัคคุเทศก์ อยู่เสมอๆ

1.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงวัฒนธรรม และคณะสงฆ์มีส่วนร่วมด้วยกัน เพื่อจัดให้มีการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์เกี่ยวกับวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และหลักธรรมในพุทธศาสนา

1.3 สำนักงานท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ สำนักพุทธศาสนาในจังหวัดเชียงใหม่ และวัฒนธรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชน สภาพของวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและประเพณี ของจังหวัดเชียงใหม่

1.4 นำงานวิจัยนี้ไปเป็นบรรทัดฐานด้านการจัดทำมาตรฐานการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

### 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในทุกด้าน ควรทำการวิจัยในหัวข้อที่กว้างขึ้นครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความพึงพอใจด้านจริยธรรมของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

2.2 ศึกษารูปแบบการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมของมัคคุเทศก์ไทย

2.3 ศึกษาวิเคราะห์การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยในสังคมอาเซียน

2.4 ศึกษาวิจัยบทบาทของมัคคุเทศก์ไทยกับสังคมปัจจุบัน

## เอกสารอ้างอิง (References)

- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2559). *พุทธธรรมฉบับปรับขยาย*. พิมพ์ครั้งที่ 47. กรุงเทพฯ: ผลิตัฒม์.
- สุเทพ อารมณรักษ์. (2561). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ*. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรพิสุทธิ์ ภมรศิริตระกูล. (2561). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ). คณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระธานี เขมธมโม (จำปา). (2550). *ศึกษาสัมมาอาชีวะในพระพุทธศาสนา*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระบุญเลี้ยง โอภาโส (สุขพิพัฒน์). (2561). *การดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะในมรรคมืองค์ 8 ตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท*. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

การรับรู้ และทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้  
ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย

The Perception and Attitude of People Effect toward the Decision Making for  
Decentralization Exchange Application (Uniswap) in Thailand

พรพิมล พิสุตร<sup>1</sup> ชินโสณ วิสิฐนิธิกัจา<sup>2</sup>

Phornphimon Phisoot, Chinnaso Visitnitikija

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ และทัศนคติของประชากรเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง 3) เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ใช้แบบสอบถาม 400 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test, (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท การรับรู้ ทัศนคติและการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางที่แตกต่างกัน การรับรู้และทัศนคติ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ให้บริการระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ควรสร้างความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้ประหยัดเวลาในการธุรกรรมโดยไม่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลที่สาม ง่ายต่อการใช้งานด้วยการมี Automated liquidity Protocol มีความปลอดภัยในการใช้ในระบบ Blockchain ที่ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องโปร่งใส เจาะข้อมูลได้ยาก

**คำสำคัญ (Keywords) :** การรับรู้; ทัศนคติ; การตัดสินใจ; ตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

---

Received: 2021-11-30 Revised: 2021-12-14 Accepted: 2021-12-15

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Student Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: p.phornphimon@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University, E-mail: chinnaso12@gmail.com

## Abstract

This research article's objectives are: 1) to study perception and attitudes of the population about the Decentralization exchange; 2) to study the decision making to use Decentralization exchange (Uniswap) in Thailand; 3) to compare the decision making to use Decentralization exchange (Uniswap) classified by personal information, and 4) to study perception and population's attitudes affecting the decision making to use the Decentralization exchange. 400 sets of questionnaires were used as study tools and the collected data were analyzed by percentage and mean t-test statistics, ANOVA analysis used F-test, (One-way ANOVA) and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that most of samples were male, age not over 30 years old, bachelor's degree, private company employees and temporary workers, monthly income 20,001 - 30,000 baht. Perceptions, attitudes and decisions making to use the Decentralization exchange, overall level is very important. The different personal data have affected the decision making to use the differently Decentralization exchange. And the perception and attitude affects the decision making to use the Decentralization exchange.

For recommendations from the study, providers of Decentralization exchange services should understand the benefits of technology use that can save transaction time without direct third-party involvements. It is easy to use with automated liquidity protocol. It is necessary to use the blockchain system to keep accurate data and to prevent them from the hacks.

**Keywords:** Perception; Attitudes; Decision making; Decentralization exchange (Uniswap)

## บทนำ (Introduction)

ระบบการเงินในปัจจุบันเป็นการเงินแบบรวมศูนย์ หรือ Centralized Finance ที่เรียกรายย่อว่า CeFi ซึ่งเริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการในสมัยศตวรรษที่ 17 เมื่อรัฐบาลอังกฤษประกาศจัดตั้งธนาคารกลางเพื่อออกธนบัตร (Banknote) อ้างอิงกับสินทรัพย์มีค่าเพื่อควบคุมให้เงินตราอยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยมีบรรดาธนาคารเป็นผู้ดำเนินการแจกจ่ายธนบัตรให้ประชาชนใช้เป็นเงินตราอย่างทั่วถึง ธนาคารเหล่านี้เองจึงถือเป็นตัวกลางที่คอยดำเนินการทางการเงินให้เราอย่างในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม บล็อกเชน (Blockchain) มีศักยภาพมากกว่าแค่ลดขั้นตอนดำเนินงานที่ตัวกลางทำระหว่างกัน แต่ยังสามารถเข้ามาทำงานแทนหน้าที่หลักๆ ของตัวกลางได้เลย ทำให้เกิดการพัฒนาระบบบริการทางการเงินบนบล็อกเชนมากมาย ทั้งบัญชีเงินฝาก การโอนเงิน การชำระหนี้ สินเชื่อระหว่างรายย่อย ไปจนถึงการแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ จุดแข็งของโครงการเหล่านี้คือมีผลลัพธ์เหมือนกับการทำงานโดยตัวกลาง ทุกธุรกรรมจะได้รับการยืนยันความถูกต้องและบันทึกลงในระบบทันที มีการปกป้องตัวรายการธุรกรรมในระดับสูงผ่านการเข้ารหัสและการกระจายบัญชีที่ถูกต้องไปยังผู้ใช้ส่วนใหญ่ในระบบ และที่สำคัญคือทุกคนในระบบมีสิทธิ์ทำธุรกรรมระหว่างกันด้วยตัวเอง ไม่ต้องอาศัยการยืนยันจากตัวกลาง จึงเป็นที่มาของ DeFi หรือ การเงินแบบกระจายศูนย์หรือ Decentralized Finance นั้นเอง (SCB 10X, 2563)

แนวคิดที่เรียกว่า Decentralized Finance หรือ DeFi มีจุดมุ่งหมายในการสร้างระบบการเงินที่ไม่ขึ้นตรงกับธนาคารหรือตัวกลางใดอีกต่อไป และมันได้เกิดขึ้นจริงแล้วในหลายแพลตฟอร์มเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และยังมีให้ดอกเบี้ยไม่ต่างกับธนาคาร (หรืออาจดีกว่า) เมื่อเราพูดถึงระบบการเงินที่ไม่มีตัวกลาง หลายคนอาจจะคิดถึงบิตคอยน์ (Bitcoin) ซึ่งเป็นหนึ่งในบรรดาสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) ภายใต้เทคโนโลยีที่เรียกกันว่า บล็อกเชน (Blockchain) และถึงแม้ว่าคนโดยทั่วไปอาจจะยังไม่เข้าใจมันมากนัก หรือมองว่ามันเป็นแค่สิ่งสมมติที่ถูกใช้เพื่อเก็งกำไรเท่านั้น แต่ในแง่หนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายตาของนักพัฒนาและนักลงทุน จะเห็นได้ว่าบิตคอยน์คือข้อพิสูจน์ที่ชัดเจนแล้วว่า มนุษยชาติสามารถสร้างระบบธุรกรรมการเงินที่เชื่อมโยงทั้งโลกไว้ด้วยกัน โดยไม่ต้องมีตัวกลางอย่างธนาคารหรือสถาบันการเงิน มีโครงการและสกุลเงินดิจิทัลอื่น ๆ มากมายที่ถูกคิดค้นขึ้นจากการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน และแรงบันดาลใจจากบิตคอยน์มาใช้และพัฒนาต่อ หนึ่งในนั้นคือ อีเธอร์เรียม (Ethereum) อีกสกุลเงินดิจิทัลที่ถูกสร้างขึ้นโดยเด็กหนุ่มอย่าง Vitalik Buterin ในวัยเพียง 21 ปี (อ้างอิงจากวันที่ 30 กรกฎาคม 2558 ซึ่งเป็นวันที่เงินสกุลดังกล่าวเปิดตัวเข้าสู่ตลาด) (Stephan Tual, 2015)

อีเธอร์เรียมนำเสนอแนวคิดของสิ่งที่เรียกว่า Smart Contract หรือสัญญาอัจฉริยะ ซึ่งแท้จริงแล้วคือโค้ดหรือโปรแกรมที่สามารถทำงานได้ตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตั้งเอาไว้ และนั่นเท่ากับว่ามนุษย์สามารถสร้างโปรแกรมที่มีทั้งความละเอียดซับซ้อน และยังสามารถทำงานได้โดยไร้ตัวกลางผ่านโปรแกรมที่เราสามารถเชื่อได้ว่าทำงานถูกต้อง ด้วยคุณสมบัตินี้เองจึงทำให้อีเธอร์เรียมถูกนำมาใช้ในระบบการเงินไร้ตัวกลาง (Decentralized Finance: DeFi) อย่างแพร่หลาย การแลกเปลี่ยนแบบกระจายอำนาจช่วยแก้ปัญหาหลายประการของคู่ค้าแบบรวมศูนย์รวมถึงความเสี่ยงจากการแฮ็กการจัดการที่ผิดพลาดและค่าธรรมเนียมโดยพลการ อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนแบบกระจายอำนาจมีปัญหาในตัวเองส่วนใหญ่ขาดสภาพคล่องซึ่งหมายถึงการขาดเงินจำนวนมากในการแลกเปลี่ยนที่ทำให้การซื้อขายเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Uniswap เข้ามาโดยพยายามแก้ปัญหาสภาพคล่องของการแลกเปลี่ยนแบบกระจายอำนาจโดยอนุญาตให้ Exchange แลกเปลี่ยนโทเคน (Token) โดยไม่ต้องอาศัยผู้ซื้อและผู้ขายในการสร้างสภาพคล่องนั้น Uniswap เป็นโปรโตคอลบน Ethereum สำหรับการแลกเปลี่ยนโทเคน ERC20 Uniswap ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้เป็นสินค้าสาธารณะซึ่งแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อรับค่าธรรมเนียม Uniswap ได้รับการออกแบบมาเพื่อทำหน้าที่เป็นสินค้าสาธารณะซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับโทเคน การค้าของชุมชนโดยไม่มีค่าธรรมเนียมแพลตฟอร์มหรือคนกลาง นอกจากนี้ ยังแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่ซึ่งจับคู่ผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อกำหนดราคาและดำเนินการซื้อขาย Uniswap ใช้สมการทางคณิตศาสตร์อย่างง่ายและกลุ่มของโทเคนและ ETH เพื่อทำงานเดียวกัน ในปี 2020 และในอนาคตข้างหน้า ผู้คนต่างให้ความสนใจในเรื่องของเทคโนโลยีการเงินเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาถึง การรับรู้ และทัศนคติของประชากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีแห่งโลกการเงิน นำความรู้ที่ศึกษาได้มาพัฒนา วางแผนให้ถูกวิธีให้สอดคล้องกับความต้องการในการทำธุรกิจดิจิทัลต่อไป (Sanjay Popli, 2020)

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง



## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาเรื่องการรับรู้ และทัศนคติของประชากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ และทัศนคติของประชากรที่มีผลต่อการใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์เพื่อทราบถึงประโยชน์ การเข้าถึงการใช้งาน การประเมินความปลอดภัย ทัศนคติการใช้ และความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ของประชากรในประเทศไทย ข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการใช้งานบนแพลตฟอร์มของ Uniswap ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้กำหนดวิธีการในการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการรับรู้ และทัศนคติของประชากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย โดยอาศัยทฤษฎีการรับรู้ ทัศนคติ และทฤษฎีการตัดสินใจ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอยู่ระหว่างเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึง กันยายน พ.ศ. 2564

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย ที่สร้างขึ้นเองจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนของข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ และทัศนคติ ในการใช้งานระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

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

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในการใช้งานระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

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

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

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

## ผลการวิจัย (Research Results)

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ พนักงานเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 20,001-30,000 บาท

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

จากการศึกษาข้อมูลการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง พบว่า การรับรู้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D.= .72) ด้านการรับรู้ว่าเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน (Simple perception) ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D.= .79) ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (Safety) ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D.= .75) และทัศนคติ ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี (Understanding and Acceptance) ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D.= .70) ภาพรวมของการศึกษาการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง อยู่ในระดับสำคัญมากตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

ข้อที่	การรับรู้และทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1	การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี	3.98	.72	มาก	4
2	การรับรู้ที่เทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน	4.14	.79	มาก	2
3	การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน	4.40	.75	มาก	1
4	ความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี	4.06	0.70	มาก	3
ค่าเฉลี่ย		4.11	0.84	มาก	

## 3. การตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับการตัดสินใจ (Decision Process) ในการใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง พบว่า การโหวต (Vote) ด้วยเหรียญ มีการนำไปใช้จริงบนเว็บไซต์ ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D.= .79) การมีส่วนร่วมในสภาพคล่อง (Liquidity mining) เพื่อรอรับปันผล หรือดอกเบี้ยจากเว็บไซต์ ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D.= .81) การสร้างคู่เหรียญ (Pair) บนเว็บไซต์ ง่ายต่อการสร้างและใช้งาน ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D.= .69) การแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange) ในระบบสามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D.= .80) สามารถหาข้อมูลบน Smart Contract เพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนการลงทุนบนเว็บไซต์ ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D.= .82) และข้อมูลที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ มีความสมบูรณ์ และถูกต้อง ทำให้สามารถทราบถึงแนวโน้มในการลงทุนบนเหรียญ ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.= 1.06) อยู่ในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ และการโหวต (Vote) ด้วยเหรียญ มีการนำไปใช้จริงบนเว็บไซต์ ( $\bar{x} = 3.40$ , S.D.= 1.05) อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 2 แสดงระดับความสำคัญในการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

ข้อที่	การตัดสินใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ	ลำดับ
1	การสร้างคู่เหรียญ (Pair) บนเว็บไซต์ ง่ายต่อการสร้างและใช้งาน	4.10	.69	มาก	3
2	สามารถหาข้อมูลบน Smart Contract เพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนการลงทุนบนเว็บไซต์	3.96	.82	มาก	5
3	การโหวต (Vote) ด้วยเหรียญ มีการนำไปใช้จริงบนเว็บไซต์	4.30	.79	มาก	1
4	การมีส่วนร่วมในสภาพคล่อง (Liquidity mining) เพื่อรอรับปันผล หรือดอกเบี้ยจากเว็บไซต์	4.26	.81	มาก	2
5	การแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange) ในระบบสามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.97	.80	มาก	4
6	ข้อมูลที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ มีความสมบูรณ์ และถูกต้อง ทำให้สามารถทราบถึงแนวโน้มในการลงทุนบนเหรียญ	3.79	1.06	มาก	6

ข้อที่	การตัดสินใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ	ลำดับ
7	การโหวต (Vote) ด้วยเหรียญ มีการนำไปใช้จริงบนเว็บไซต์	3.4	1.05	ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ย		3.96	.68	มาก	

4. ข้อมูลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	การตัดสินใจ		P-Value	ผลการทดสอบ
	t	F		
เพศ	2.86		.00	แตกต่าง
อายุ		12.40	.00*	แตกต่าง
อาชีพ		5.32	.00*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา		5.93	.00	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		2.94	.01*	แตกต่าง

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางที่แตกต่างกัน

5. ข้อมูลการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

สมมติฐานที่ 2 การศึกษาการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง คือ การรับรู้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่าเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน และทัศนคติ ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.08	.11		.67	.50
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี (X1)	.23	.04	.25	5.91	.00*
ด้านการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน (X2)	.13	.05	.15	2.45	.01*
ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (X3)	.14	.04	.15	3.11	.00*
ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี (X4)	.43	.06	.41	7.79	.00*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

$R^2 = .88$ , Adjust  $R^2 = .78$ ,  $F = 354.67$ ,  $SE = .32$ ,  $P = .00$ , Durbin-Watson = 1.87

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $F = 354.67$ ,  $P = .00$ ) โดย ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี (Beta = .41,  $P < .05$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี (Beta = .25,  $P < .05$ ) ด้านการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน (Beta = .15,  $P < .01$ ) และด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (Beta = .15,  $P < .01$ ) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยวิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณจะสามารถอธิบายปัจจัยการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางได้ร้อยละ 78.2 (Adjusted R Square = .78) ที่เหลืออีกร้อยละ 21.80 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์สามารถนำมาเขียนเป็นพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ  $Y = .08 + .41 (X4) + .25 (X1) + .15 (X2) + .15 (X3)$  หรือ  $Y = .08 + .41$  ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี (X4) + .25 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี (X1) + .15 ด้านการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน (X2) + .15 ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (X3)

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน  $Z = .43 (X4) + .23 (X1) + .14 (X3) + .13 (X2)$  หรือ  $Y = .43$  ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี (X4) + .23 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี (X1) + .14 ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (X3) + .13 ด้านการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน (X2)

## อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติของประชากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ในประเทศไทย จากสมมติฐานของการศึกษามีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

### 1. การรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

จากการศึกษาข้อมูลการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง พบว่า ปัจจัยการรับรู้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) ด้านการรับรู้ว่าเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน (Simple perception) ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (Safety) และปัจจัยทัศนคติ ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี (Understanding and Acceptance) ในภาพรวมของการศึกษาปัจจัยการรับรู้ และทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ปัจจัยด้านการรับรู้

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนตัวในการยืนยันตัวตนเพื่อสร้างบัญชี เพียงแค่สร้าง Wallet เท่านั้น การมีระบบเครือข่าย P2P (Peer-to-Peer) โดยไม่ต้องมีคนกลางในการช่วยชำระเงิน หรือแลกเปลี่ยนเงินและสามารถเทียบราคาเหรียญที่ดีที่สุด (Best price) โดยไม่ต้องเปรียบเทียบราคาที่เราไปเทรดอื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรัตน์ ธนัญญ์นันท์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หากใช้ระบบเทคโนโลยีบล็อกเชนแล้วจะสามารถเรียกรายงานต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น จึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว และช่วยให้ทุกส่วนงานในองค์กรทำงานได้ปริมาณมากขึ้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. ด้านการรับรู้ว่าเทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย Uniswap จะมี Automated liquidity Protocol คอยควบคุม pool และคำนวณการแลกเปลี่ยนราคาของเหรียญนั้น ๆ ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องฝากเงินสดเข้าระบบเพื่อทำการซื้อขาย สามารถเชื่อมต่อเข้า Crypto wallet ในการทำธุรกรรมได้ และการแลกเปลี่ยนเงินสามารถแลกเปลี่ยนผ่านเว็บไซต์ได้อย่างง่ายดาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรัตน์ ธนัญญ์นันท์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในมุมมองของประชากรบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ระบบใช้งานง่าย (Easy to use) และระบบสามารถสั่งการได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ (Can do what user would like to do) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าระบบที่ใช้งานง่าย และสามารถสั่งการได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการนั้นมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงการตัดสินใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain)

3. ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับความสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ระบบ DEX ไม่สามารถถือครองทรัพย์สินของลูกค้ำ ทำให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยในการใช้งานบนระบบ เป็นการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินแบบกระจายศูนย์ (DEX) และเป็นระบบที่ทำงานบน block chain ข้อมูลที่ถูกบันทึก จะถูกเปิดเผยเป็นสาธารณะและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร รัตสินทร (2562) ศึกษาเรื่อง การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อด้านความปลอดภัยในการใช้งานอยู่ในระดับมาก

#### ปัจจัยด้านทัศนคติ

4. ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย Uniswap ระบบเครือข่ายแบบ P2P สามารถสำรองหรือทำสำเนาข้อมูลที่ศูนย์กลาง ทำให้สะดวกรวดเร็วในการใช้งาน การจัดลำดับขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเงินในระบบมีความง่าย ไม่ซับซ้อน เหยียญที่ใช้บนระบบมีความน่าเชื่อถือในการแลกเปลี่ยน สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ได้ และระบบมีความน่าเชื่อถือในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรมกิจ ดอนละคร และ นรชัย อรินตะทราย (2561) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนใน Cryptocurrency ของนิสิตและบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) มีการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

#### 2. การตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง

ด้านการตัดสินใจของประชาชนในการใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับความสำคัญมาก 6 รายการ ประกอบด้วย การโหวต (Vote) ด้วยเหยียญ มีการนำไปใช้จริงบนเว็บไซต์ การมีส่วนร่วมในสภาพคล่อง (Liquidity mining) เพื่อรอรับปันผล หรือดอกเบียจจากเว็บไซต์ การสร้างคู่เหยียญ (Pair) บนเว็บไซต์ ง่ายต่อการสร้าง และใช้งาน การแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange) ในระบบสามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถหาข้อมูลบน Smart Contract เพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนการลงทุนบนเว็บไซต์ และข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์ มีความสมบูรณ์ และถูกต้อง ทำให้สามารถทราบถึงแนวโน้มในการลงทุนบนเหยียญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษิณ พันแสน (2561) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชนต่อการระดมทุนสาธารณะในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีบล็อกเชนในการระดมทุนสาธารณะ พบว่า การตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีบล็อกเชนในการระดมทุนสาธารณะอยู่ในระดับมาก

#### 3. เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลางที่แตกต่างกัน จากการศึกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และรายได้ต่อเดือน 20,001 -

30,000 บาท นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ ภิญญาพัชญ์ นาแหลม (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมในการใช้สกุลเงินในรูปแบบดิจิทัล ของผู้บริโภค : กรณีศึกษาสกุลเงินบิทคอยน์ พบว่า การศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จบ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีผลต่อการตัดสินใจใช้เงินสกุลดิจิทัล

4. การรับรู้และทัศนคติของประชาชนมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง จากสมมติฐานการศึกษา การรับรู้และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยน แบบไร้ตัวกลาง พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ที่เทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน และทัศนคติ ด้านความเข้าใจ และการยอมรับ ในการใช้เทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในโลกการเงินยุคใหม่ที่ไร้ตัวกลางที่ชื่อว่า DeFi หรือ Decentralized Finance ซึ่งได้รับความนิยมสูงขึ้นเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับบทความของ Zipmex (2021) กล่าวไว้ว่า “การมาของสินทรัพย์ดิจิทัลและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น Blockchain, Smart Contract, Distributed Ledger ทำให้มีการต่อยอดแล้วสร้างคุณสมบัติของ DeFi ให้โดดเด่นและแตกต่างกับการเงินยุคเก่า ดังนี้ ใช้งานและเข้าถึงได้ทั่วโลก ระบบการเงินเดิมอาจจะมีข้อจำกัดเรื่องของกฎเกณฑ์ของแต่ละที่ ทำให้แต่ละประเทศจะมีศูนย์กลางควบคุมที่ต่างกัน ใช้ Smart Contract รันระบบอัตโนมัติในทุกขั้นตอน การเปลี่ยนจากการเชื่อใจคน เชื่อใจตัวกลาง มาเป็นการเชื่อใจระบบหรือ Code อัตโนมัติที่ตรวจสอบได้ แก้ไขไม่ได้ ทำให้ตัดปัญหาความผิดพลาดจากมนุษย์ ต้นทุนต่ำ ผลตอบแทนสูง (ความเสี่ยงก็สูงตาม) เนื่องจากไม่มีตัวกลาง ของธุรกรรม จึงมีต้นทุนที่ไม่สูงมากนัก อย่างกรณีที่เรานำสินทรัพย์ดิจิทัลมาปล่อยให้ผู้อื่นกู้ยืม ค่าธรรมเนียม หรือดอกเบี้ยที่ผู้กู้จ่าย ก็จะไม่แพงเกินไปคนให้กู้ และเพิ่มรูปแบบทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็ผลิภัณฑ์, Application หรืออื่น ๆ ที่ตอบโจทย์ที่แท้จริงของลูกค้าในยุคนี้ได้แบบทันท่วงที ถ้ามีเทคโนโลยีใหม่ บวกกับไอ เดียร์ใหม่ก็สามารถพัฒนา Application เพื่อมารองรับความต้องการของลูกค้าได้เลย” (Zipmex, 2021)

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

#### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาปัจจัยการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาด แลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ด้านการรับรู้และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยี จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ ตัวกลาง ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ที่เทคโนโลยีระบบ (DEX) ง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน และปัจจัยทัศนคติ ด้านความเข้าใจ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาสำหรับผู้ให้บริการระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง (Uniswap) ดังนี้

1.1 ควรสร้างความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้ประหยัดเวลาใน การธุรกรรมด้วยการชำระเงินทั่วโลกที่ใช้วิธีการโอนเงินจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นโดยไม่ต้องมีส่วน เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลที่สามเช่นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน PayPal, Square Cash, Venmo

Google Pay, Apple Pay, Facebook Messenger, WeChat Pay และ Line Pay เป็นต้น นอกจากนี้ การทำธุรกรรมซื้อขายเงินสกุลดิจิทัลยังมีค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าการทำธุรกรรมซื้อขายเงินสกุลปกติ

1.2 ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ที่ง่ายต่อการใช้งานด้วยการมี Automated liquidity Protocol คอยควบคุม pool และคำนวณการแลกเปลี่ยนราคาของเหรียญนั้น ๆ การแลกเปลี่ยนเงินสามารถแลกเปลี่ยนผ่านเว็บไซต์ได้อย่างง่ายดาย การสร้างบัญชีในการสมัครเข้าใช้งานด้วย MetaMask ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่มีประโยชน์สูง ปลอดภัยและยืดหยุ่น ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้บน Chrome และ Firefox หรือบน iOS และ Android ทำการซื้อขายโดยไม่ต้องมีคนกลาง ใช้โมเดลการทำงานที่ประกอบไปด้วย Liquidity Provider เพื่อสร้าง Liquidity Pool ระบบนี้ช่วยให้เกิดกลไกการกำหนดราคาแบบ Decentralized ที่ช่วยจัดการกับ Order Book Depth ด้วยเหตุนี้ Uniswap จึงไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม Uniswap มีลักษณะเหมือนสินค้าสาธารณะ (Public Good) ประเภทหนึ่งง่ายต่อการทำธุรกรรม

1.3 ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งาน ระบบ DEX ไม่สามารถถือครองทรัพย์สินของลูกค้า ทำให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยในการใช้งานบนระบบ เป็นการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินแบบกระจายศูนย์ (DEX) และเป็นระบบที่ทำงานบน block chain ข้อมูลที่ถูกบันทึก จะถูกเปิดเผยเป็นสาธารณะและสามารถตรวจสอบได้

1.4 ควรสร้างความเข้าใจและการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี Uniswap ระบบเครือข่ายแบบ P2P ที่มีความสะดวกรวดเร็วความน่าเชื่อถือในการใช้งานจากการที่การทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่มี Value ในระบบ Blockchain ที่ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องโปร่งใสได้ การแทรกแซง แฮ็ก เจาะข้อมูลระบบทำได้ยาก ตัดคนกลางในกระบวนการออกไปได้

## 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นของปัจจัยการรับรู้ ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งานที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบตลาดแลกเปลี่ยนแบบไร้ตัวกลาง ในเรื่องของ Smart contract ถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบ Decentralized Finance เพราะเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถอ่าน Source code ของระบบได้อย่างเปิดเผย และตรวจสอบธุรกรรมทั้งหมด ที่ทุกคนกระทำกับระบบได้ ทำให้มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบ Public Blockchain ในปัจจุบัน

## เอกสารอ้างอิง (References)

- ดวงพร รัตสินทร. (2562). การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทักษิณ พันแสน. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชนต่อการระดมทุนสาธารณะในประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญวรัตน์ ธนัญญ์นันท์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บัณฑิตมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- นิตยสาร Eleader. (2559). “Blockchain คืออะไร”. แหล่งที่มา: <https://www.techhub.in.th/what-is-blockchain/> สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563.
- บรมกิจ ดอนละคร และ นรชัย อรินตะทราย. (2561). การเปิดรับเทคโนโลยี Blockchain ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนใน Cryptocurrency ของนิสิตและบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ภิญญาพัชญ์ นาแหลม. (2562). “แรงจูงใจและพฤติกรรมในการใช้สกุลเงินในรูปแบบดิจิทัล ของผู้บริโภค : กรณีศึกษาสกุลเงินบิทคอยน์”. แหล่งที่มา: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070104.pdf> สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564.
- Sanjay Popli. (2020). “ทำความเข้าใจ Decentralized Finance นวัตกรรมระบบการเงินไร้ตัวกลางที่กำลังเปลี่ยนโลก”. แหล่งที่มา: <https://thestandard.co/introducing-decentralized-finance/> สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563.
- SCB 10X. (2563). “เส้นทางสู่โลกการเงินในยุค DeFi”. แหล่งที่มา: <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/grow-your-wealth/fintech-into-decentralized-finance.html?COLLCC=1086674831> สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2563
- Stephan Tual. (2015). “Ethereum Launches”. แหล่งที่มา: <https://blog.ethereum.org/2015/07/30/ethereum-launches/> สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2563.
- Zipmex. (2021). “ลงทุน DeFi ให้ปลอดภัย มาทำความเข้าใจ DeFi แบบง่าย ๆ”. (FINNOMENA 2021) แหล่งที่มา: <https://www.finnomena.com/zipmex/defi-easy-explanation/> สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2564.

การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด: กรณีศึกษา กลุ่มทอผ้าที่คำหมูบ้านน้ำหลง  
อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง  
Marketing Development: A Case Study Of Kikham Weaving Group  
Nam Long Village, Sobprab District, Lampang Province

ณัฐพงษ์ ศรีใจวงศ์<sup>1</sup> กรวิก พรนิมิตร<sup>2</sup> รุ่งทรัพย์ ราชภูริเนียม<sup>3</sup>  
Nattapong Srijaiwong, korawik Pornnimit, Rungsap Ratniyom

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (5Ps) ของการตัดสินใจซื้อผ้าฝ้ายทอมือและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของกลุ่มทอผ้าที่คำหมูบ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง วิธีการดำเนินงานวิจัย เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และการใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการกลุ่มทอผ้าที่คำหมูบ้านน้ำหลงหรือผู้ที่สนใจในธุรกิจผ้าฝ้ายทอมือเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (5Ps) ของการตัดสินใจซื้อผ้าฝ้ายทอมือของกลุ่มทอผ้าที่คำหมูบ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ ) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.36$ ) จึงเห็นได้ว่าด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อยที่สุดกว่าด้านอื่น ดังนั้น จึงเป็นปัจจัยอันดับแรกที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น ให้ส่วนลด แจกของสมนาคุณพิเศษ จัดกิจกรรมทางการตลาดโดยการออกบูธกิจกรรมในสถานที่ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง อยู่ตลอดเวลาและมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย

**คำสำคัญ (Keywords) :** การพัฒนา; กลยุทธ์ทางการตลาด; กลุ่มทอผ้าที่คำ

**Abstract**

This research article's objectives are to study the factors of marketing mix (5Ps) of the decision to buy handwoven cotton, and to suggest guidelines for developing marketing strategies of Kikham weaving group at Nam Long village, Sobprab district, Lampang province. Research method data were collected by interviewing an entrepreneur and using a

---

Received: 2022-01-25 Revised: 2022-02-01 Accepted: 2022-02-04

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: mibcm@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: wittymaxi@hotmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: weyouyou24@gmail.com

questionnaire with 400 people as a guideline for developing marketing strategies in Kikham weaving group's entrepreneurship at Nam Long village or those interested in handwoven cotton business in order to meet the needs of customers effectively.

The results of marketing mix factors (5Ps) for the decision to buy handwoven cotton of Kikham weaving group at Nam Long village, Sobprab district, Lampang province show. the average personal is at a high level ( $\bar{X}=3.89$ ); the average price is at a high level ( $\bar{X}=3.77$ ); the average distribution channel is at a high level ( $\bar{X}=3.66$ ); the average product is in the middle ( $\bar{X}=3.43$ ); the average marketing promotion is in the middle ( $\bar{X}=3.36$ ). Therefore, it appears that the marketing promotion is at the lowest level among other aspects. Also, it is the first factor that needs to be developed by promoting the tempting sales, such as discounts, special gifts, organized marketing activities by running event booths in various locations regularly. And there are advertisements to promote the products to be known continuously and through various channels.

**Keywords:** Development; Marketing strategy; Kikham weaving group

## บทนำ (Introduction)

ผ้า เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของการดำรงชีวิตของมนุษย์ นอกจาก อาหาร ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค การทอผ้าของไทย มีมาแต่โบราณ ดังปรากฏในจดหมายเหตุและพงศาวดารครั้งสมัยสุโขทัย อโยธยา และกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งมีการทอผ้าตามกลุ่มชนต่างๆ ของไทย เช่น ข่า กระเส้า กระเลิง ส่วย ฯลฯ ผ้าทอในประเทศไทย แสดงถึง ศิลปะภูมิปัญญาของชุมชน สามารถแบ่งประเภทของผ้าทอได้เป็นสองประเภท ตามวัตถุประสงค์ในการทอ และกรรมวิธีในการทอ คือ ผ้าทอที่แบ่งตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ ได้แก่ ผ้ายและไหม ผ้าย เป็นพืชเศรษฐกิจที่ปลูกทั่วไปในทุกภาคของประเทศไทย เป็นพืชเขตร้อน ชอบดินปนทราย และอากาศโปร่ง ไม่ชอบที่ร่ม เส้นใยของผ้ายจะดูดความชื้นได้ง่าย และเมื่อดูดความชื้นแล้วจะระเหยเป็นไอ ดังนั้น เมื่อสวมใส่เสื้อผ้าที่ทำด้วยผ้าย ผ้ายจะมีความรู้สึกเย็นสบาย ไหม เส้นใยไหมได้จากตัวไหม ซึ่งส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงไหมกันใน ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง ตัวไหมมีลักษณะคล้ายหนอน เมื่อแก่ตัวจะชักใยหุ้มตัวของมันเอง เรียกว่า รังไหม รังไหมนี้จะนำมาสาวเป็น เส้นไหม แล้วจึงนำไปฟอกด้วยการต้มด้วยด่างและนำมาทอเพื่อให้ได้ เส้นใยไหม หลังจากนั้นจึงนำมาย้อมสีและนำไปทอเป็นผืนผ้าตามที่ต้องการ เส้นไหมมีคุณสมบัติ ลื่น มัน และยืดหยุ่นได้ ผ้าทอที่แบ่งตามกรรมวิธีในการทอ ซึ่งมีชื่อเรียกต่างกันออกไปตามลวดลายที่เกิดจากการทอบนผืนผ้า เช่น ผ้ามัดหมี่ ผ้ามัดหมี่ ผ่าจืด ผ่าแพรวา ผ้ายกดอก ผ้าทอกับโอกาสที่ใช้ ผ้าพื้น ทอโดยการใช้นิ้วเส้นพุ่งและไหมยืนสีเดียวเท่านั้น เช่น ไหมพุ่งเป็นสีเขียว ไหมเส้นยืนเป็นสีทองใช้เป็นผ้านุ่ง หรือในโอกาสอื่นๆ ผ่าสบ มีลักษณะคล้ายผ้าขาวม้าใช้พาดบ่าในงานบวช งานบุญ และงานรื่นเริงต่างๆ ผ่าสร้าง เป็นผ้านุ่งสำหรับผู้ชายใช้นุ่งอยู่กับบ้าน หรือใส่ไปในงานพิธีต่างๆ และเป็นผ้าไหว้พ่อ-แม่ของเจ้าบ่าวเจ้าสาว ผ่านุ่ง ใช้นุ่งอยู่กับบ้าน ใช้ในงานพิธีใช้เป็นผ้าไหว้ในงานแต่งงาน ได้แก่ ผ้าพื้น ผ้าเก็บ ใช้สำหรับพาดบ่า ไปวัด หรืองานพิธีต่างๆ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2563)

ปัจจุบันถึงแม้ว่ายังไม่มีหลักฐานที่แน่ชัดบ่งบอกถึงต้นกำเนิดของการ ทอผ้า แต่ก็สามารถเทียบเคียงกับหลักฐานอื่นๆ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันโดย มีเหตุผลหลายอย่างสนับสนุนแนวคิดที่ว่า การทอผ้ามีวิวัฒนาการ

มาจากการ ทำเชือก ทอเสื่อ และการจักสาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลายเชือกทาบที่ปรากฏ ร่องรอยให้เห็นบน ภาชนะดินเผา ซึ่งพบเป็นจำนวนมากตามแหล่งโบราณคดี ก่อนประวัติศาสตร์สมัยหินใหม่ เรื่อยมาจนถึงแหล่ง โบราณคดีสมัยประวัติศาสตร์ ด้วยเหตุนี้เอง จึงกล่าวได้ว่าการทอผ้าเป็นงานหัตถกรรมที่เก่าแก่ที่สุดในโลกงาน หนึ่ง หลักของการทอผ้า ก็คือการทำให้เส้นด้ายสองกลุ่มขัดกัน โดยทั้งสองพวกตั้งฉากกัน เส้นด้ายกลุ่มหนึ่ง เรียกว่า ด้ายยืนและอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่า ด้ายพุ่ง ลักษณะของการขัดกันของด้ายพุ่งและด้ายยืน จะขัดกันแบบ ธรรมดาที่เรียกว่าลายขัดหรืออาจจะเพิ่มเทคนิคพิเศษเพื่อให้ผ้ามีลวดลาย สีสนที่สวยงามแปลกตา (สำนักงาน หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ, 2563)

การทอผ้าในภาคเหนือแถบล้านนาไทย (จังหวัดเชียงราย พะเยา ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน เชียงใหม่ และแม่ฮ่องสอน) โดยเฉพาะในกลุ่มชาวไทยโยนก หรือไทยยวน และชาวไทยลื้อ ซึ่งเป็นกลุ่มชนดั้งเดิมของ ล้านนาไทย มีความเชื่อเรื่องการตั้งถิ่นฐาน ในสภาพแวดล้อมที่เป็นภูเขา และมีทางน้ำไหล ผู้หญิงไทยยวน และ ไทยลื้อในปัจจุบันนี้ ยังรักษาวัฒนธรรมการทอผ้า ในรูปแบบ และลวดลายที่สืบทอดกันมา โดยเฉพาะการทอ ชิ้นตีนจก ผ้าขิด และผ้าที่ใช้เทคนิค "เกาะ" เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มที่พูด ภาษาตระกูลไท อาศัยอยู่ในแถบภาคเหนือบริเวณล้านนาไทย เช่น ลื้อ ลัวะ กะเหรี่ยง ไทยใหญ่ มอญ และไทย ภูเขาเผ่าต่างๆ เช่น แม้ว มูเซอ อีโก้ เย้า ลีซอ เป็นต้น ชนกลุ่มน้อย เหล่านี้ ต่างก็มีวัฒนธรรมการทอผ้าซึ่งส่วน ใหญ่ เป็นผ้าฝ้าย และตกแต่งเป็นลวดลายสัญลักษณ์ที่แสดงเอกลักษณ์เผ่าพันธุ์ของกลุ่มชนของตนเอง ทั้งสิ้น การทอผ้าไหมยกดอก และการทอชิ้นใหม่ ต่อตีนจก ยกดั้นเงินดั้นทองนั้น รู้จักกันในหมู่เจ้านายชั้นสูงใน ภาคเหนือ ซึ่งได้ฝึกอบรมให้หญิงชาวบ้านตามหมู่บ้านหลายแห่ง เช่น ในจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน รู้จักทอ จนทำกันเป็นอุตสาหกรรมในหมู่บ้านหลายแห่ง จนถึงทุกวันนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าผ้าที่ทอโดยกลุ่มชนต่างๆ ใน ภาคเหนือนี้ ต่างกลุ่มต่างก็มีเอกลักษณ์ของตนเอง จนผู้ที่คุ้นเคย ก็สามารถจะแยกออก และชี้ให้เห็นความ แตกต่างจากกันได้ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2563)

กลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลง อ.สบปราบ จ.ลำปาง เป็นการทอผ้าที่สืบทอดมาแต่บรรพบุรุษเป็นการทอผ้า ไว้ใช้เองสำหรับสมาชิกในครอบครัว ต่อมาทางราชการได้ดำเนินการสนับสนุนด้านทางวิชาการ พัฒนาทักษะ และฝีมือจากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดลำปางผ่านทางสำนักงานสหกรณ์อำเภอสบปราบ การรวมกลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลงพื้นฐานของประชาชน ในบ้านน้ำหลงเดิมมีอาชีพหลักด้านเกษตรกรรม (ทำนา) โดยพื้นฐานภูมิปัญญาด้านการทอผ้าเพื่อไว้ใช้สืบทอด มาแต่บรรพบุรุษภายในครัวเรือนของแต่ละคน เมื่อมีการรวมกลุ่มผู้มีพื้นฐานและมีความสนใจโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมอาชีพและพัฒนาอุตสาหกรรมในครัวเรือน ผลผลิตของกลุ่มบ้านน้ำหลงยังไม่เป็นที่ รู้จัก อีกทั้งยังขาดกลยุทธ์ทางการตลาดหลายๆด้าน

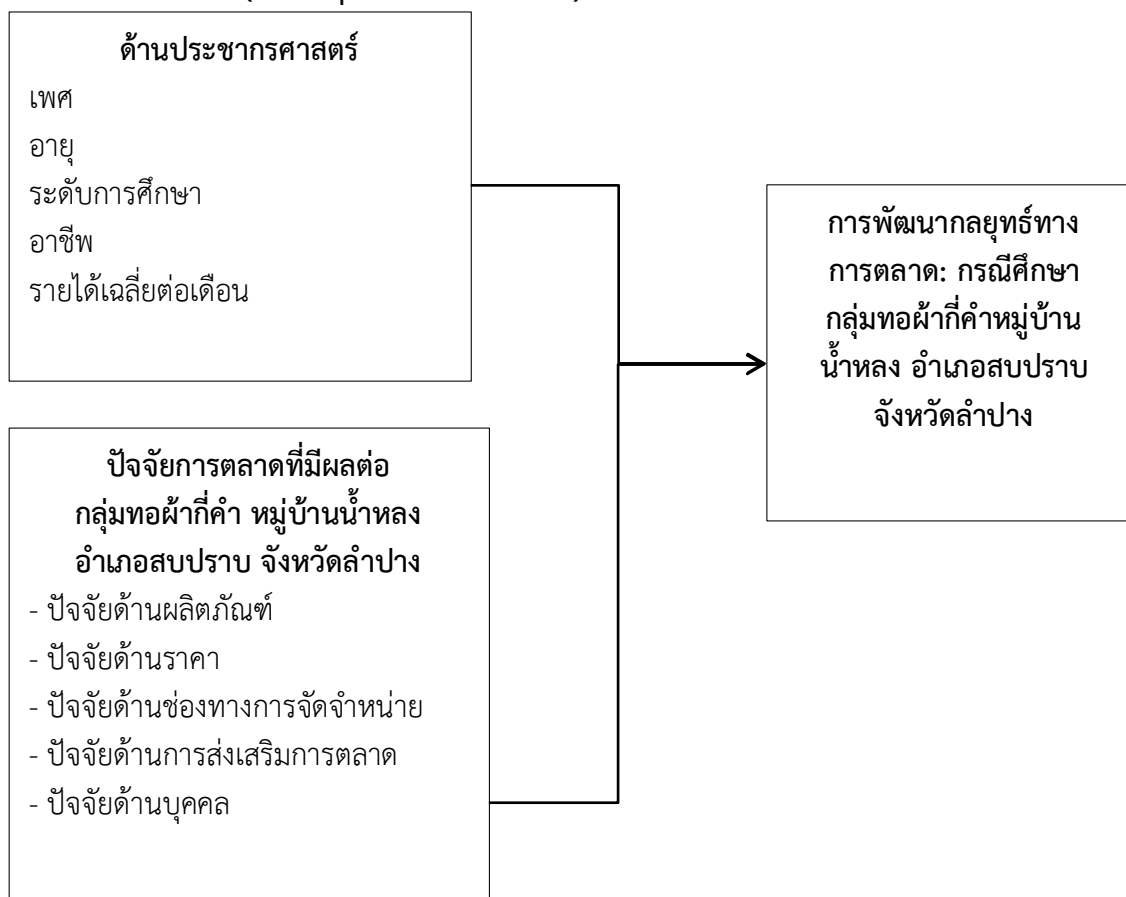
โดยพบปัญหาว่ากลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลง อ.สบปราบ จ.ลำปาง คือ ผลผลิตของกลุ่มบ้านน้ำหลงยังไม่เป็นที่รู้จัก ผลผลิตที่เดิมๆ กลยุทธ์ทางการตลาดมีน้อย เมื่อได้เปรียบเทียบกับพิพิธภัณฑ์โกลด์ผ้าโบราณ ซึ่งมีกลยุทธ์การตลาดที่โดดเด่นเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง การคงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่สร้างมูลค่าของผ้าทอได้ สูง จนสามารถมีชื่อเสียงจนถึงทุกวันนี้ โดยพิพิธภัณฑ์โกลด์ผ้าโบราณนั้น การริเริ่มมาจากคุณโกลด์ พาณิชพันธ์ ชาวอำเภอลอง จังหวัดแพร่ ผู้คร่ำหวอดในวงการผ้าโบราณคนหนึ่งของเมืองไทย และเคยเป็นผู้ออกแบบเครื่อง แต่งกายนักแสดงในมหากาพย์ภาพยนตร์เรื่อง สุริโยไท กษัตริยา และรอยไหม ฯลฯ (กลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลง, 2563)

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลงต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม และความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อผ้าฝ้ายทอมือ และเข้าใจถึงส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (5Ps) ของการตัดสินใจซื้อผ้าฝ้ายทอมือ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของกลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

### กรอบแนวคิดการวิจัย(Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

### 1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อผ้าฝ้ายทอมือ ลูกค้ายใน จังหวัดลำปาง อันประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านบุคคล

1.2 ขอบเขตของประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้อุปโภคเลือกซื้อผ้าฝ้ายทอมือลูกค้ายใน จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร ในที่นี้จะกล่าวถึง สูตรของ Yamane (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549: 47) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.05 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มทอผ้ากักค้ำ หมู่บ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือน สิงหาคม 2563 ถึง พฤษภาคม 2564

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบความคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่ง ดังนี้

ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อกลุ่มทอผ้ากักค้ำ หมู่บ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผ้าฝ้ายทอมือ กลุ่มทอผ้ากักค้ำ หมู่บ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามที่ให้คำตอบแบบมาตราส่วนปริมาณค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบที่ให้เลือก 5 ระดับ (Likert, 1967: 90-95) คือ 5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 ระดับความคิดเห็นมาก 3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 ระดับความคิดเห็นน้อย 1 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach, 1990: 202-204) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .94 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 ดังนั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เชื่อถือได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามโดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ดำเนินการลงพื้นที่ในการเก็บแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 1 ราย และการเก็บแบบสอบถามกับผู้บริโภคทั่วไป จำนวน 400 คน

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด: กรณีศึกษา กลุ่มทอผ้าที่อำเภอบ้านน้ำหลวง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิจัย (Research Results)

### ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ 1 คน เป็นเพศหญิง อายุ 48 ปี ประกอบธุรกิจมาแล้ว 21 ปี ขึ้นไป ได้รับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,000-30,000 บาท

สรุปผลของการสัมภาษณ์ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านบุคคล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ สินค้ามีคุณภาพดี มีความทนทาน สินค้ามีขนาดให้เลือกหลากหลาย สินค้ามีรูปแบบให้เลือกหลากหลาย สินค้ามีสีสันทัน และรูปลักษณะภายนอกที่สวยงาม สินค้าง่ายต่อการดูแลรักษา มีบอกข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด ตราสินค้ามีชื่อเสียง และตราสินค้ามีความน่าเชื่อถือ ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็น ดังนี้ ผู้ประกอบการเห็นว่าสินค้ามีคุณภาพดี มีความทนทาน การทอผ้าฝ้ายซึ่งเป็น การทอมืออย่างประณีต ใส่ใจทุกขั้นตอน โดยใช้ทักษะและความชำนาญของคนในชุมชนบ้านน้ำหลวง ซึ่งได้มีการถ่ายทอดภูมิปัญญาจากรุ่นสู่รุ่น และลายผ้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ที่สำคัญผ้าฝ้ายได้มีการยอมรับ ธรรมชาติ โดยไม่ใช้สารเคมี รับรองได้ว่าผ้าทอที่ได้ออกมาจะมีความสวยงาม และปลอดภัยไร้สารเคมีอย่าง แน่นอน สินค้ามีขนาดให้เลือกหลากหลาย ตามที่ลูกค้าต้องการ มีรูปแบบให้เลือกหลากหลายทั้งเสื้อผ้าพื้นเมือง ผ้าพื้น ผ้าคลุมไหล่ ผ้าพันคอ ผ้าถุง ผ้าคลุมโต๊ะและตามที่ต้องการ สินค้ามีสีสันทัน และรูปลักษณะภายนอกที่ สวยงาม โดยใช้สีธรรมชาติ ฝ้ายก็ทำได้นำเอาลวดลายผ้าพระราชทาน "ลายขอสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริวัณณวรี นารีรัตนราชกัญญา" มาสร้างสรรค์และถักทอลงบนผืนผ้าได้อย่างตั้งใจ ถ่ายทอดเรื่องราวผสมผสาน การวางลวดลายและสีสันทันลงบนผืนผ้าได้อย่างลงตัว สินค้าง่ายต่อการดูแลรักษา เนื่องจากผ้าฝ้ายนั้นง่ายและ สะดวกต่อการทำความสะอาดเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งาน บอกข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด มีข้อมูลทั้งในเพจและ เว็บไซต์ (Pages and Websites) ตราสินค้ามีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในระดับจังหวัดและกลุ่มผู้นิยมผ้าฝ้ายทอมือ และมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีลูกค้าประจำ

ด้านราคา ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ และสินค้ามีการกำหนดราคาที่ชัดเจน ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็น ดังนี้

ผู้ประกอบการเห็นว่าราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย คือ สามารถตอบสนองประโยชน์ใช้สอยตามที่คุณบริโภคต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาสินค้านั้นไม่แพงหรือถูกจนเกินไป เหมาะสมกับคุณภาพ เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการกลุ่มอื่น มีราคาที่ไม่ใกล้เคียงกัน มีการกำหนดราคาชัดเจน มีการกำหนดราคาสินค้าแต่ละรูปแบบ ขนาดที่ชัดเจน ราคาขายนั้นอยู่ที่เมตรละ 200 บาท

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางออนไลน์ได้ ทำเล ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง พื้นที่กว้างขวางสะดวกในการเลือกซื้อ การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ทำให้หาสินค้าได้ง่าย มีสินค้าคงคลังพร้อมขายอยู่เสมอ และการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ระบุไว้ ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็น ดังนี้ ผู้ประกอบการเห็นว่าลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางออนไลน์ได้ ทั้งในเพจและเว็บไซต์ ทำเล ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง โดยมีจำหน่ายที่ซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) พื้นที่กว้างขวางสะดวกในการเลือกซื้อ โดยในซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) มีพื้นที่ขายส่วนตัวไม่ปะปนกับสินค้าอื่น การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ทำให้หาสินค้าได้ง่าย มีการจัดรูปแบบการวางสินค้าที่ดีในซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) มีสินค้าคงคลังพร้อมขายอยู่เสมอ เนื่องจากมีแรงงานช่วยในการผลิตอย่างมาก จึงมีสินค้าคงคลังตลอด และการจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ระบุไว้ ในปัจจุบันการธุรกิจขนส่ง มากมายและจุดผลิตสินค้านั้นอยู่ใกล้ธุรกิจขนส่ง จึงสามารถจัดส่งได้ตามเวลาที่กำหนด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ มีกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การลด แลก แจก แถม มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย สื่อโฆษณาเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีเพียงพอและเข้าถึงลูกค้า ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็น ดังนี้ ผู้ประกอบการเห็นว่า มีกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การลด แลก แจก แถม ตามเทศกาลหรือโอกาสต่างๆ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา การโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งรูปแบบเดิม (ป้ายโฆษณาและรูปแบบสื่อออนไลน์) สื่อโฆษณาเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ การเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีเพียงพอและเข้าถึงลูกค้าแต่ยังไม่มากเท่าที่ควร และยังไม่มีเข้าถึงลูกค้า โดยจะมีการพูดปากต่อปาก

ด้านบุคคล ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ พนักงานมีความรู้ในตัวสินค้า พนักงานสามารถแนะนำอธิบายสินค้าได้ครบถ้วน พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานมีการให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็น ดังนี้ ผู้ประกอบการเห็นว่าพนักงานมีความรู้ในตัวสินค้า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจกว่ายี่สิบปี พนักงานสามารถแนะนำ อธิบายสินค้าได้ครบถ้วน พนักงานได้รับการอบรมและมีความรู้ในตัวสินค้าจึงสามารถอธิบายสินค้าได้ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ได้รับคำชมจากลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีพนักงานให้บริการได้ตลอดเวลา และพนักงานมีการให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทางผู้ประกอบการมีการคัดสรรพนักงานสำหรับการบริการที่ดี

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส อาชีพส่วนใหญ่ข้าราชการ มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อกลุ่ม  
ทอผ้ากี่คำ หมู่บ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยรวม

ปัจจัยการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.43	0.67	ปานกลาง
2. ด้านราคา	3.77	0.82	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.66	0.81	มาก
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.36	0.78	ปานกลาง
5. ด้านบุคคล	3.89	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลของการวิเคราะห์จากแบบสอบถามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านบุคคล ในการเลือกซื้อของกลุ่มทอผ้ากี่คำ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคคล ( $\bar{X}=3.89$ ) รองลงมาด้านราคา ( $\bar{X}=3.77$ ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}=3.43$ ) และด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}=3.36$ ) ตามลำดับ เมื่อแยกแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สินค้าง่ายต่อการดูแลรักษา ( $\bar{X}=4.05$ ) รองลงมาสินค้ามีคุณภาพดี มีความทนทาน ( $\bar{X}=3.79$ ) ทรายสินค้ามีชื่อเสียง ( $\bar{X}=3.49$ ) มีบอกข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด ( $\bar{X}=3.46$ ) สินค้ามีสีสันทน และรูปลักษณะภายนอกที่สวยงาม ( $\bar{X}=3.23$ ) สินค้ามีรูปแบบให้เลือกหลากหลาย ( $\bar{X}=3.20$ ) ทรายสินค้ามีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=3.17$ ) และสินค้ามีขนาดให้เลือกหลากหลาย ( $\bar{X}=3.10$ ) ตามลำดับ

2. ด้านราคา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สินค้ามีการกำหนดราคาที่ชัดเจน ( $\bar{X}=4.31$ ) รองลงมา ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย ( $\bar{X}=3.58$ ) และราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ ( $\bar{X}=3.43$ ) ตามลำดับ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ทำให้หาสินค้าได้ง่าย ( $\bar{X}=4.05$ ) รองลงมา ลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางออนไลน์ได้ ( $\bar{X}=3.96$ ) การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ระบุไว้ ( $\bar{X}=3.94$ ) มีสินค้าคงคลังพร้อมขายอยู่เสมอ ( $\bar{X}=3.57$ ) ท่าเล ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง ( $\bar{X}=3.29$ ) และพื้นที่กว้างขวางสะดวกในการเลือกซื้อ ( $\bar{X}=3.17$ ) ตามลำดับ

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สื่อโฆษณาเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}=3.96$ ) รองลงมา มีกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การลด แลก แจก แถม ( $\bar{X}=3.45$ ) สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีเพียงพอและเข้าถึงลูกค้า ( $\bar{X}=3.43$ ) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=3.04$ ) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย ( $\bar{X}=2.94$ ) ตามลำดับ

5. ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความรู้ในตัวสินค้า ( $\bar{X}=3.94$ ) รองลงมา พนักงานมีการให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X}=3.92$ ) พนักงานสามารถแนะนำ อธิบายสินค้าได้ครบถ้วน ( $\bar{X}=3.91$ ) พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X}=3.90$ ) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=3.81$ ) ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย พบว่า ในการเลือกซื้อของกลุ่มทอผ้าก็ค่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคคลมีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านจะพบว่า

ด้านบุคคล สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่ผู้ประกอบการ เห็นว่าพนักงานมีความรู้ในตัวสินค้า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจกว่ายี่สิบปี และผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม เห็นว่าพนักงานมีการให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทางผู้ประกอบการมีการคัดสรรพนักงานสำหรับการบริการที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ตรงกัน สอดคล้องกับ ธัญญธร ศรีวิเชียร (2561: 60-74) กล่าวว่า การให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ พนักงานสามารถแนะนำ อธิบายสินค้าได้ครบถ้วน พนักงานได้รับการอบรมและมีความรู้ในตัวสินค้าจึงสามารถอธิบายสินค้าได้ พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีพนักงานให้บริการได้ตลอดเวลา และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทางผู้ประกอบการได้รับคำชมจากลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ธนานันท์ โดสัมพันธ์มงคล (2558) กล่าวว่า การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ รวมถึง มีบริการหลังการขายที่มีความเหมาะสมและต่อเนื่อง ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้า ที่เป็นเช่นนี้ เพราะพนักงาน คือหัวใจสำคัญที่ส่งผลต่อผู้บริโภค การที่พนักงานบริการดี พูดจาดี มีความเป็นมิตรกับผู้บริโภค การเอาใจใส่ผู้บริโภค จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจในการเข้าใช้บริการและกลับมาซื้อซ้ำ

ด้านราคา ผู้ประกอบการ เห็นว่า สินค้ามีการกำหนดราคาที่ชัดเจน ผู้ประกอบการมีการกำหนดราคาสินค้าแต่ละรูปแบบ ขนาดที่ชัดเจน ราคาขายนั้นอยู่ที่เมตรละ 200 บาท และผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม เห็นว่า ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย สามารถตอบสนองประโยชน์ใช้สอยตามที่คุณบริโภคต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาสินค้านั้นไม่แพงหรือถูกจนเกินไป เหมาะสมกับคุณภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ จิตติมา ผการัตน์สกุล และคณะ (2558: 538-552) กล่าวว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้กลยุทธ์ด้านราคา ใช้การตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า โดยคำนึงถึงต้นทุนของสินค้า ราคาพอเหมาะกับผู้บริโภคที่เป็นวัยรุ่น ทำให้สามารถตัดสินใจซื้อได้ทันทีแต่ก็มีผู้ประกอบการบางรายเลือกใช้กลยุทธ์สินค้าราคาเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการกำหนดราคาถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจูงใจผู้บริโภคให้มาใช้บริการและมาซื้อสินค้า ดังนั้นการตั้งราคาที่เหมาะสม และเหมาะกับกลุ่มผู้บริโภค จะทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ นอกจากนั้นคุณภาพของสินค้าที่ผู้บริโภคได้รับต้องมีความเหมาะสมกับราคาที่ผู้บริโภคจ่ายไปด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการ เห็นว่าลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางออนไลน์ได้ ทั้งในเพจและเว็บไซต์ ทำให้การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ ทำให้หาสินค้าได้ง่าย ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง โดยมีจำหน่ายที่ซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) ผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม เห็นว่า ลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางออนไลน์ได้ ทั้งในเพจและเว็บไซต์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ฐิติมา ผการัตน์สกุล และคณะ (2558: 538-552) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญ คือ เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ กิจกรรมควรมีช่องทางให้ครอบคลุม เพื่อสร้างโอกาสในการขาย การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่ระบุไว้ ในปัจจุบันการธุรกิจขนส่งมากมายและจุดผลิตสินค้านั้นอยู่ใกล้ธุรกิจขนส่ง จึงสามารถจัดส่งได้ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะมาภรณ์ ช่วยชูหนู (2559) กล่าวว่า ผู้บริโภคยังต้องการการบริการที่ดีจากร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา การมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ให้สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้หากได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่ร้านค้าระบุไว้ หรือแม้แต่การรับประกันสินค้า กระบวนการให้บริการต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคประทับใจ และจะสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น มีสินค้าคงคลังพร้อมขายอยู่เสมอ เนื่องจากมีแรงงานช่วยในการผลิตอย่างมาก จึงมีสินค้าคงคลังตลอด ทำให้ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง โดยมีจำหน่ายที่ซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) และพื้นที่กว้างขวางสะดวกในการเลือกซื้อ โดยในซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) มีพื้นที่ขายส่วนตัวไม่ปะปนกับสินค้าอื่น ที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้บริโภคซื้อของในระบบออนไลน์มากขึ้น เพราะมีความสะดวก ไม่ต้องเดินทางมาซื้อ สามารถสั่งผ่านออนไลน์ สามารถเห็นสินค้าได้เหมือนกัน ดังนั้น การมีเพจและเว็บไซต์ จึงเป็นช่องทางการขายอีกรูปแบบหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นยอดขายให้กับผู้ประกอบการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการ เห็นว่าสินค้ามีคุณภาพดี มีความทนทาน การทอผ้าฝ้ายซึ่งเป็นการทอมืออย่างประณีต ใส่ใจทุกขั้นตอน โดยใช้ทักษะและความชำนาญการของคนในชุมชนบ้านน้ำหลง ซึ่งได้มีการถ่ายทอดภูมิปัญญาจากรุ่นสู่รุ่น และลายผ้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ที่สำคัญผ้าฝ้ายได้มีการย้อมสีธรรมชาติ โดยไม่ใช้สารเคมี รับรองได้ว่าผ้าทอที่ได้ออกมาจะมีความสวยงาม และปลอดภัยไร้สารเคมีอย่างแน่นอน สินค้ามีขนาดให้เลือกหลากหลาย ตามที่ลูกค้าต้องการ ผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม เห็นว่า สินค้าง่ายต่อการดูแลรักษา เนื่องจากผ้าฝ้ายนั้นง่ายและสะดวกต่อการทำความสะอาดเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งาน สินค้ามีคุณภาพดี มีความทนทาน และลายผ้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ที่สำคัญผ้าฝ้ายได้มีการย้อมสีธรรมชาติ โดยไม่ใช้สารเคมี แสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนานันท์ โตสัมพันธมงคล (2558) กล่าวว่า เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความคงทน และวิธีการดูแลสุขภาพรวมถึงการมีการบอกข้อมูลสินค้าอย่างชัดเจนจะช่วยให้สามารถเข้าใจในสินค้ามากยิ่งขึ้น ประกอบกับตราสินค้าที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ จะทำให้ภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์เป็นที่น่าเชื่อถือในสายตาของผู้บริโภค ตราสินค้าที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในระดับจังหวัดและกลุ่มผู้นิยมผ้าฝ้ายทอมือ มีบอกข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด มีข้อมูลทั้งในเพจและเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะมาภรณ์ ช่วยชูหนู (2559) กล่าวว่า ร้านค้าที่มีการลงข้อมูลไว้อย่างละเอียด ทั้งข้อมูลผู้ขาย ข้อมูลสินค้า ข้อมูลการชำระเงิน จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น สินค้ามีสีสันทน และรูปลักษณะภายนอกที่สวยงาม โดยใช้สีธรรมชาติ ฝ้ายก็ทำได้ นำเอาลวดลายผ้าพระราชทาน "ลายขอสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริวัณณวรี นารีรัตนราชกัญญา" มาสร้างสรรค์และถักทอลงบนผืนผ้าได้อย่างตั้งใจ ถักถอดเรื่องราวผสมผสานการวางลวดลายและสีสันทนลงบนผืนผ้าได้อย่างลงตัว สินค้ามีรูปแบบให้เลือกหลากหลาย ทั้งเสื้อผ้าพื้นเมือง ผ้าพื้น ผ้าคลุมไหล่ ผ้าพันคอ ผ้าถุง

ผ้าคลุมโต๊ะและตามที่ถูกค้าต้องการตราสินค้ามีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีลูกค้าประจำ และสินค้ามีขนาดให้เลือกหลากหลาย ตามที่ถูกค้าต้องการ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการที่สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว หรือคุณสมบัติที่แตกต่าง เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้า ดังนั้น การสร้างความแตกต่างให้กับตัวสินค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการขายสินค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งผู้ประกอบการและผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่าสื่อโฆษณาเหมาะสมกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ การเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า มีกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การลด แลก แจก แถม ตามเทศกาล หรือโอกาสต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ภัทรานิชรุ้ ฉายสุวรรณคีรี (2559) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดและความมีชื่อเสียงของแบรนด์ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่ายเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม ซึ่งประกอบด้วย การส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น ให้ส่วนลด แจกของสมนาคุณพิเศษ จัดกิจกรรมทางการตลาดโดยการออกบูธกิจกรรมในสถานที่ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีเพียงพอและเข้าถึงลูกค้า แต่ยังไม่มากเท่าที่ควร และยังไม่เข้าถึงลูกค้า โดยจะมีการพูดปากต่อปาก ซึ่งสอดคล้องกับ ฐิติมา ผการ์ตน์สกุล และคณะ (2558: 538-552) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ คือ การบอกกันแบบปากต่อปากของผู้บริโภค โดยเฉพาะหากผู้ใช้สินค้าเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ก็ยิ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกิจการและสินค้ามากยิ่งขึ้น มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลาและมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งรูปแบบเดิม (ป้ายโฆษณาและรูปแบบสื่อออนไลน์) ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการที่ผู้ประกอบการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด การลด แลก แจก แถม สามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคสนใจและซื้อสินค้า ในด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นมักมีความสนใจในการร่วมทำกิจกรรม เพื่อให้ได้สิทธิ์ในการซื้อสินค้าที่มีการ ลด แลก แจก แถม เป็นต้น

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด: กรณีศึกษา กลุ่มทอผ้าที่ค้าหมู่บ้านน้ำหลง อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์ ความโดดเด่นของผ้าฝ้ายทอมือเนื่องจากการทอมืออย่างประณีตโดยใช้ทักษะและความชำนาญการของคนในชุมชนบ้านน้ำหลง ซึ่งได้มีการถ่ายทอดภูมิปัญญาจากรุ่นสู่รุ่น และลายผ้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ที่สำคัญผ้าฝ้ายได้มีการย้อมสี ธรรมชาติ โดยไม่ใช้สารเคมี จึงเป็นที่ต้องการของลูกค้า
2. ด้านราคา ผ้าฝ้ายทอมือเป็นสินค้าหัตถกรรมโดยการทอมืออย่างประณีตโดยใช้ทักษะและความชำนาญ จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและลายผ้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว จึงสามารถกำหนดราคาขายได้ด้วยตนเอง เมื่อเทียบกับคุณภาพ
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เห็นว่าการจำหน่ายผ้าฝ้ายทอมือ ลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางออนไลน์ได้ ทั้งในเพจและเว็บไซต์ โดยไม่จำเป็นต้องจำหน่ายแบบเดิมๆ ที่พึ่งลูกค้าเข้ามาหาที่ร้าน
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผ้าฝ้ายทอมือ เป็นสินค้าชุมชนซึ่งกระบวนการทางการตลาด ยังไม่แตกต่างจากสินค้าชุมชนประเภทอื่นที่ประสบปัญหาด้านการตลาด เนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้เรื่องการตลาด

5. ด้านบุคคลด้านบุคคล ผู้ประกอบมีความรู้ในตัวสินค้าเนื่องจากมีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจกว่ายี่สิบปี จึงสามารถแนะนำ อธิบายสินค้าได้ครบถ้วน

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

#### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจัดทำขอเงินงบประมาณสนับสนุนให้มีการจัดทำ Website ให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มข้อมูลและขาย Online ได้ เพราะปัจจุบันลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือเลือกชมสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ และเข้าถึงได้ด้วยเว็บไซต์ของ OTOP TODAY LAMPANG เพียงช่องทางเดียว

1.2 ด้านบุคคล ควรจัดฝึกอบรมเรื่อง การออกแบบผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มีความหลากหลายทันสมัย

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การนำเสนอข้อมูลสินค้าและความสะดวกในการสั่งซื้อ เป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ ทั้งรูปสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ราคาขายที่ชัดเจน สร้างความสะดวกในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค รวมไปถึงการมีช่องทางการชำระที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกที่สะดวก ทำให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

1.4 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ เรื่องของ การออกแบบ ความทันสมัย มีความหลากหลาย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.5 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ประกอบการควรที่จะสร้างให้ผู้บริโภครู้จักผลิตภัณฑ์ รู้จักร้านค้าซูเปอร์มาร์เก็ต (สหกรณ์ อ.สบปราบ) ผ่านการประชาสัมพันธ์ และต่อยอดอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ที่จะช่วยกระตุ้นและดึงดูดให้ผู้บริโภคสนใจในผลิตภัณฑ์อยู่บ่อยๆ

#### 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่อยู่ในจังหวัดลำปาง แต่ก็ยังมีผู้ประกอบการและผู้บริโภคอีกจำนวนมากที่อยู่ในต่างอำเภอ ต่างจังหวัดซึ่งอาจจะมีกลยุทธ์การประกอบธุรกิจหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป โดยข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต จึงควรมีการศึกษาในพื้นที่อำเภออื่น และควรสอบถามจากหน่วยงานหรือนักวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับรู้ถึงข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง (References)

กลุ่มทอผ้าบ้านน้ำหลง. (2563). “ผ้าลายขอ”. แหล่งที่มา: [https://www.youtube.com/watch?v=ya8\\_v8t0N70](https://www.youtube.com/watch?v=ya8_v8t0N70). เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2563.

ฐิติมา ผการัตน์สกุล และคณะ. (2558). “กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์”. วารสารวิชาการ Veridian E – Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2558: 538-552.

- ธนันท์ โธสัมพันธมงคล. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแบรนด์ยูนิโคล่ (UNIQLO) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญา ศรีวิเชียร. (2561). “กลยุทธ์การตลาดบริการสำหรับธุรกิจร้านผ้าพื้นเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์**. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561: 60-74.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรานิษฐ์ ฉายสุวรรณศิริ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่ายเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (2563). “การทอผ้าในภาคเหนือแถบล้านนาไทย”. แหล่งที่มา: <https://www.saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=15&chap=5&page=t15-5-detail.html>. เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2563.
- สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ. (2563). “การทอผ้าไหม”. แหล่งที่มา: <https://www.museumthailand.com/th/museum/The-Queen-SirikitSericulture-Center>. เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2563.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing (5<sup>th</sup>ed.)**. New York: Harper Collins.
- Likert, Rensis. (1967). **The method of constructing and attitude scale**. In M. Fishbein (Ed.), *Readings in attitude theory and measurement*. (pp. 90-95). New York: Wiley & Sons.



ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยา  
ในเขตกรุงเทพมหานคร  
Factors Affecting in Selecting for Pharmaceutical Purchasing Decision of  
Pharmacy Entrepreneurs in Bangkok

ธนัชพันธ์ มโนสิทธิศักดิ์<sup>1</sup>  
Thanatpant Manosittisak

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 363 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe)

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในอันดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่สำเร็จการศึกษาในคณะหรือสาขาวิชาการที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่างกัน ภาวการณ์แข่งขันในพื้นที่ต่างกัน มีลักษณะการขายต่างกันและมีเกษตรกรประจำร้านช่วงเวลาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ (Keywords) :** ปัจจัยทางการตลาด; การตัดสินใจ; เวชภัณฑ์ยา

---

Received: 2021-12-13 Revised: 2021-12-20 Accepted: 2021-12-22

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก MA. Student in Department of Organization Administration Krirk University. E-mail: Thanatpant@bbmshealthcare.com

## Abstract

The purposes of this research article were: 1) to study the factors affecting pharmacy entrepreneurs' decisions in pharmaceutical purchases in Bangkok; and 2) to compare the factors affecting the decisions to purchase pharmaceuticals of the pharmacy entrepreneurs in Bangkok, classified by entrepreneurial characteristics. The instrument used for collecting data was a questionnaire. The sample group consisted of 363 pharmacy entrepreneurs in Bangkok. The statistical methods used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-Way ANOVA) and pairwise comparison using Scheffe method.

The results of the research found that the factors affecting the decision on pharmaceutical product purchases of the pharmacy entrepreneurs in Bangkok overall; it was at high level. With consideration of each aspect, it was found that at a high level in all aspects. The aspect with the highest average ranked first was the product; the aspect with the lowest average was marketing promotion, respectively.

The hypothesis testing result showed that entrepreneurs graduating from the faculty or different academic disciplines decided to purchase pharmaceutical supplies differently. There were different factors impacting on purchasing decisions: with statistical significance at 0.05 level, competitive situations in different areas, different sales styles and shop pharmacists at different times. There were no different factors affecting the purchasing decision.

**Keywords:** Marketing mix factors; Decision-making; Pharmaceutical supplies

## บทนำ (Introduction)

“เวชภัณฑ์ยา” นั้นคือยารักษาโรคซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในปัจจัยที่มนุษย์มีความจำเป็นที่ต้องใช้ในเมื่อยามเจ็บไข้ได้ป่วยจากโรคร้ายที่เกิดขึ้น เพื่อให้หายเป็นปกติและให้ร่างกายกลับมาแข็งแรงเหมือนเดิม โดยในปัจจุบันนี้ประชาชนทั่วไปได้หันมาให้ความสำคัญและสนใจเรื่องสุขภาพกันมากขึ้น ต้องการมีอายุที่ยืนยาวปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ เป็นอะไรที่ต้องรีบรักษาทันที ไม่ปล่อยให้มีการเรื้อรังตลอดจนหาวิธีการบำบัดรักษาโรคไม่ว่าจะเป็นวิธีการแบบแผนโบราณแพทย์แผนไทยหรือแผนปัจจุบัน

ยาโดยคำจำกัดความขององค์การอนามัยโลก หมายถึง สารหรือผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของขบวนการทางพยาธิวิทยา ซึ่งทำให้เกิดโรค ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ได้รับยานั้น (กำพลศรีวัฒน์กุล, 2555: 32) อย่างไรก็ตามสารที่ถูกจัดให้เป็นประโยชน์ในการใช้โดยมีหลักใหญ่ 3 ประการ ดังนี้

1. ใช้ประโยชน์ในการรักษาโรคให้หายเป็นปกติ (Curative) เช่นการใช้ยาปฏิชีวนะสำหรับรักษาโรคติดเชื้อหรือการใช้ยารักษามะเร็งบางชนิด เป็นต้น

2. ใช้ประโยชน์ในการควบคุมโรคหรือบรรเทาอาการ (Suppressive or symptomatic) เช่น การใช้ประโยชน์ในโรคผู้ป่วยที่มีความดันโลหิตสูงและโรคหอบหืด เป็นเพียงการควบคุมอาการโดยไม่ได้ทำให้โรคหายขาด หรือการใช้ยาเพื่อระงับอาการต่างๆ เช่นอาการปวดและอาการไอ เป็นต้น

3. ใช้ประโยชน์ในการป้องกันโรค (Preventive or prophylactic) เช่นการใช้ยาป้องกันการติดเชื้อไข้มาลาเลียหรือการใช้ยากำเนิด เป็นต้น

ในอดีตที่ผ่านมา โรคภัยไข้เจ็บหรือการเจ็บป่วยอาจจะไม่รุนแรงเท่ากับในปัจจุบันที่เป็นอยู่และโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรคระบาดที่เกิดขึ้นในขณะนี้ ซึ่งยาในอดีตก็ไม่สามารถมีฤทธิ์ที่จะยับยั้งได้หลายๆ บริษัท ผู้ผลิตยาและบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายจำเป็นที่จะต้องหาหาที่มีประสิทธิภาพให้ดีมากยิ่งๆ ขึ้นเพื่อให้ยามีฤทธิ์แรงพอที่จะยับยั้งหรือหยุดการเจริญเติบโตของเชื้อโรคได้ ฉะนั้นการเลือกใช้เวชภัณฑ์ยาจึงมีความจำเป็นต่อทั้งบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ประกอบการร้านขายยาอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้ถูกต้องและเหมาะสมกับความเจ็บไข้ได้ป่วยของผู้ป่วย นั้นหมายถึงการเลือกใช้ยาที่เหมือนกันและขนาดเท่ากัน อาจจะทำให้ผลที่ต่างกันได้ต่อผู้ป่วยแต่ละราย ดังนั้น ในปัจจุบันจึงไม่ได้มีการใช้ยาตามพิสัยขนาดของยาตามปกติเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นๆ ด้วยเช่น อายุ น้ำหนักตัวและสภาพทั่วไปของผู้ป่วย

สถานที่ประกอบการร้านขายยาเป็นที่พึ่งพิงด้านสุขภาพและการเจ็บไข้ได้ป่วยของประชาชนและของชุมชนที่แท้จริง ที่คอยให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องของการใช้ยาอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมไปถึงผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ การดูแลตนเองและปัญหาด้านสุขภาพอื่นๆ ของชุมชน พร้อมทั้งจะส่งต่อไปพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญตามระดับความรุนแรงของโรค ทั้งนี้เพื่อสุขภาวะของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด ร้านขายยาหรือสถานประกอบการร้านขายยาที่เปิดให้บริการเรื่องยาและสุขภาพแก่ประชาชนและชุมชนทั่วประเทศมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย แตกต่างกัน ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ยาหรือเวชภัณฑ์ยาและสุขภาพ สถานที่ตั้งบริการเป็นต้น (วิรัตน์ ทองรอด, 2557: 15)

ธุรกิจที่ควบคู่กับธุรกิจร้านขายยาที่ขาดเสียมิได้ก็คือ ธุรกิจจำหน่ายยารักษาโรคให้กับสถานประกอบการร้านขายยา คลินิกและโรงพยาบาลทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชน ยารักษาโรคนับเป็นตลาดที่สำคัญทางเศรษฐกิจตลาดหนึ่ง เนื่องจากมูลค่ายารักษาโรคในแต่ละปีมีมูลค่ามหาศาล ตลาดยาในเมืองไทยรวมมีจำนวน 59,400 ล้านบาท เมื่อปีพ.ศ. 2563 โดยบริษัทยาของคนไทยมีส่วนแบ่งตลาดประมาณ 17,000 ล้านบาท ที่เหลือเป็นส่วนแบ่งของบริษัทยาข้ามชาติทั้งที่เป็นยานำเข้าและที่ตั้งโรงงานผลิตในประเทศไทย ราคาขายของบริษัทต่างประเทศหรือข้ามชาติมีราคาแพงกว่ายาที่ผลิตโดยคนไทย 2-3 เท่า ทำให้มองว่าเป็นยาที่มีคุณภาพกว่ายาของคนไทย ซึ่งเป็นความเข้าใจผิด ยาที่ได้รับรองจากองค์การอาหารและยา (อย.) เป็นยาที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกันกับบริษัทยาต่างประเทศ สามารถขายยาแพงได้เพราะได้รับการคุ้มครองสิทธิบัตรไม่มีรายอื่นแข่งขัน อุปสรรคของบริษัทขายยาของคนไทยคือปัญหาเรื่องสิทธิบัตรหรือสิทธิบัตรที่บริษัทยาต่างประเทศจดทะเบียนเอาไว้ ทำให้เราไม่สามารถผลิตยาชนิดเดียวกันดังกล่าวได้ ต้องรอให้สิทธิบัตรหมดอายุ การคุ้มครองอยู่ซึ่งต้องใช้เวลาประมาณ 10 ปี หลังจากยาออกสู่ตลาด ซึ่งยาที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิบัตรจะราคาสูงมาก แต่เมื่อหมดการคุ้มครองบริษัทยาข้ามชาติเหล่านี้ก็จะลดบทบาทลงไม่เข้ามาแข่งขัน ดังนั้น รัฐบาลจะต้องเข้ามาสนับสนุนผู้ผลิตและจำหน่ายยาคนไทยให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศด้วยและช่วยในด้านการส่งออกไปยังต่างประเทศด้วย พบว่า ในขณะที่บริษัทยาต่างประเทศส่งยาเข้ามาขายในประเทศไทยได้ง่ายแต่เราส่งเข้าไปยังต่างประเทศได้ยากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดรายย่อยที่ผลิตยาในประเทศมีความยากลำบากมากในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ๆ ที่มีเงินลงทุนสูง พยายามที่จะหาหนทางรักษาตลาดของตนเองให้อยู่รอดและสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

เขตกรุงเทพมหานครนั้นเป็นเขตที่มีการแข่งขันของบริษัทตัวแทนจำหน่ายเวชภัณฑ์ค่อนข้างสูง เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก และมีความเจริญ จึงส่งผลให้บริษัทตัวแทนจำหน่ายเวชภัณฑ์ยาเข้าไปนำเสนอขายเวชภัณฑ์ยาให้แก่สถานประกอบการร้านขายยาเป็นจำนวนมาก

จากความสำคัญของเวชภัณฑ์ยาต่อการดำรงชีวิต จำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นและอัตราการแข่งขันของบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเวชภัณฑ์ยาที่มีอัตราการแข่งขันสูง ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเวชภัณฑ์ยาแห่งหนึ่งชื่อ บางกอก เมดิซัพพลาย จำกัด มีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสั่งซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในการดำเนินธุรกิจให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

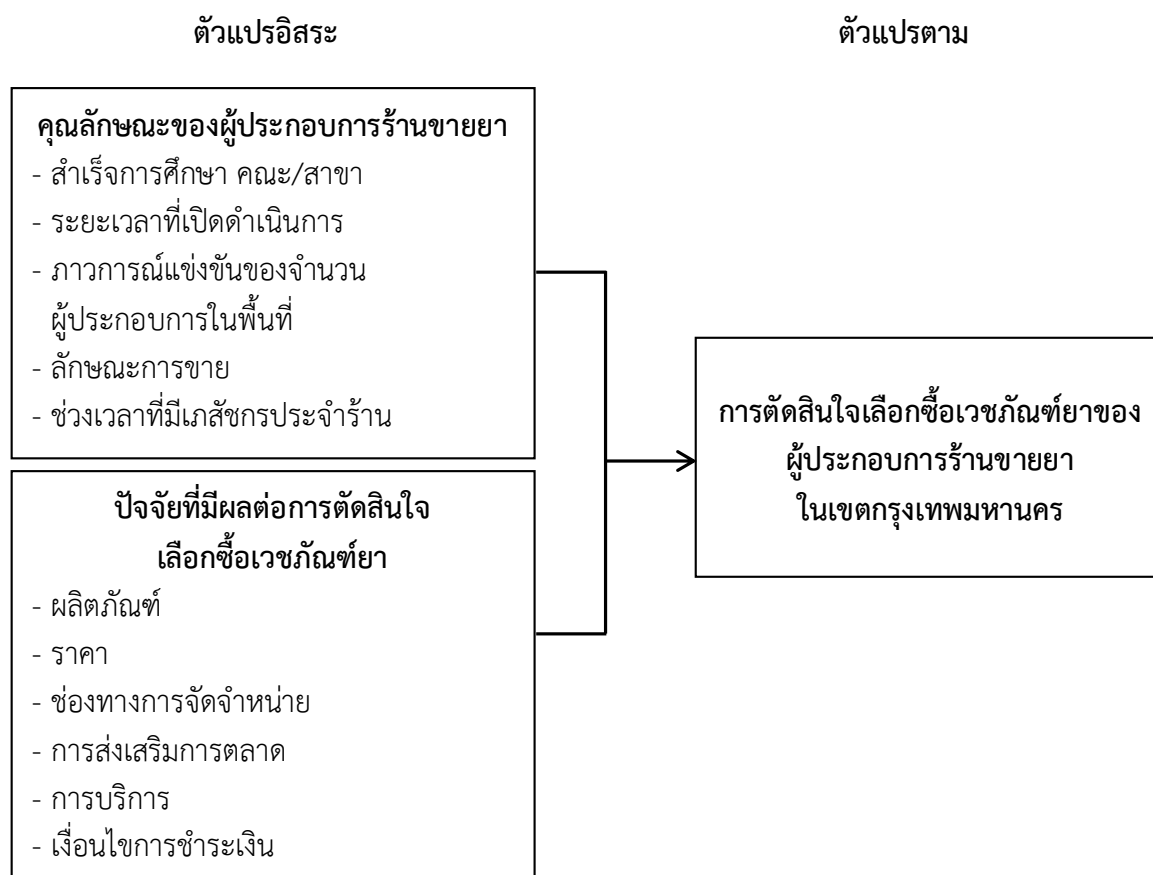
1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกสั่งซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสั่งซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ

### สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ประกอบการที่สำเร็จการศึกษาในคณะหรือสาขาที่เรียนมาต่างกัน มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินการที่ต่างกัน มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน
3. ผู้ประกอบการที่มีภาวะการแข่งขันในพื้นที่ต่างกัน มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการที่มีลักษณะการขายที่ต่างกัน มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน
5. ผู้ประกอบการที่มีช่วงเวลาที่มีเภสัชกรประจำร้านต่างกัน มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler & Armstrong (2010) และแนวคิดและทฤษฎีของ Schiffman & Kanuk (1994) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

#### 1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการร้านขายยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,650 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 368 คน ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973 : 608) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

#### 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและเอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านขายยา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

เกณฑ์การให้คะแนน

งานวิจัยฉบับนี้มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้คำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยประยุกต์ใช้ตามแบบของ Likert Scale (รุจิเรขา วิทยายุทธภูมิกุล, 2553: 10)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97

ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990 : 102) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบสอบถามไปแจกแก่ผู้ประกอบการร้านขายยาและรอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากการตรวจสอบ พบว่า แบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้มีจำนวน 363 ชุด จากจำนวน 368 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.64 แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วทำการลงรหัส (Coding) หลังจากนั้นก็นำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test, F-test (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

## ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านขายยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา คณะ หรือสาขาวิชาจากเภสัช แพทย์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 193 ราย ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ 1-5 ปี จำนวน 160 ราย ภาวะการดำเนินงานของจำนวนผู้ประกอบการในพื้นที่เดียวกันมี 5-7 ร้านค้า จำนวน 170 ราย ลักษณะการขาย คือขายปลีกหน้าร้านเพียงอย่างเดียว จำนวน 257 ราย มีเภสัชกรอยู่ร้านเป็นบางช่วงเวลา จำนวน 184 ราย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.03	0.51	มาก	1
2. ด้านราคา	4.02	0.63	มาก	2
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.92	0.51	มาก	5
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.72	0.60	มาก	6
5. ด้านการบริการ	3.93	0.53	มาก	4
6. ด้านเงื่อนไขการชำระเงิน	3.98	0.57	มาก	3
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.93</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านขายยามีน้ำหนักการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ด้านการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านและแยกเป็นรายข้อ ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ มีฉลากและคำอธิบายวิธีใช้โดยละเอียดเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.17$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เสียงของผลิตภัณฑ์และตราสินค้า ( $\bar{X} = 3.88$ )

2) ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ คือ สามารถนำไปขายทำกำไรได้มาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ราคาถูกกว่ายี่ห้ออื่น ( $\bar{X} = 3.80$ )

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ ระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพในการจัดส่งสินค้าคงสภาพเดิมไม่ชำรุดเสียหาย ( $\bar{X} = 4.28$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีตัวแทนจำหน่ายทั่วไป หาซื้อได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.63$ )

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีการจัดรายการให้ส่วนลดพิเศษ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือมีการจัดรายการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.38$ )

5) ด้านการบริการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อมูลที่อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และมีข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เป็นอันดับแรก คือ มีการรับประกันสินค้าเปลี่ยนคืน ( $\bar{X} = 4.31$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความสัมพันธ์กับพนักงานขาย รู้จักสนิทสนมกัน ( $\bar{X} = 3.50$ )

6) ด้านเงื่อนไขการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อและข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ให้ส่วนลดสำหรับการชำระเงินสด ( $\bar{X} = 4.19$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อำนวยความสะดวกในการชำระเงินให้กับลูกค้าหลายรูปแบบ เช่น โอนเงินผ่านธนาคารหรือเช็คล่วงหน้า ( $\bar{X} = 3.75$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่สำเร็จการศึกษาในคณะหรือสาขาวิชาที่เรียนมาที่ต่างกัน มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบริการและด้านเงื่อนไขการชำระเงินไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่ต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการ มีปัจจัยการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการบริการ และด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกอบการที่มีภาวะการแข่งขันในพื้นที่ต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีภาวะการแข่งขันในพื้นที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการและด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประกอบการที่มีลักษณะการขายที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม และด้านการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ผู้ประกอบการร้านขายยาที่มีเภสัชกรประจำอยู่ที่ร้านที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกอบการมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักหรือความสำคัญการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาในระดับมากทุกด้าน เป็นเพราะผู้ประกอบการร้านขายยาต้องนำผลิตภัณฑ์หรือเวชภัณฑ์ยาไปจำหน่ายต่อให้กับผู้บริโภค จึงต้องคำนึงถึงในคุณประโยชน์หลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดี พอที่จะให้ผู้บริโภคหายจากอาการเจ็บป่วย ในด้านของราคาซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการร้านขายยามีกำไรสูงสุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่จะได้รับสินค้าที่สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายสินค้าได้ง่ายขึ้น ด้านการบริการที่ช่วยรองรับความสะดวกและความพึงพอใจของลูกค้า ด้านเงื่อนไขการชำระเงินที่ให้ส่วนลดและผ่อนผันระยะเวลาในการชำระเงินได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรเดช สนองทวีพร (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ขนาดใหญ่ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาจากปัจจัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการให้น้ำหนักการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีฉลากและคำอธิบายวิธีใช้โดยละเอียดเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยดูจากแหล่งวัตถุดิบและโรงงานผู้ผลิต รูปแบบการบรรจุหีบห่อสวยงามคงทน บริษัทที่มีชื่อเสียงและมั่นคง ชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์เฉพาะทางใช้รักษาอาการเจ็บป่วยของมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552: 242) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) คือสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตน ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2. ด้านราคา ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา จากปัจจัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการให้น้ำหนักการตัดสินใจมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ สามารถนำไปขายทำกำไรได้มาก รองลงมาสามารถต่อรองราคาได้ มีการตีป้ายราคาขายไว้ชัดเจน มีส่วนลดในการสั่งซื้อในจำนวนมาก และราคาถูกกว่ายี่ห้ออื่นตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกอบการร้านขายยาทำการค้าเพื่อมุ่งหวังผลกำไร ยังมีกำไรมากย่อม หมายถึง รายได้ที่ผู้ประกอบการจะได้รับมากขึ้นตามไปด้วย ผู้ประกอบการจึงต้องการสินค้าที่สามารถขายแล้วได้ผลกำไรมาก การซื้อในจำนวนมากก็ต้องการส่วนลดเพิ่มให้มีกำไรเพิ่มขึ้น และถ้ายิ่งราคาถูกกว่าที่อื่นๆ ก็จะทำให้ได้ประโยชน์เพิ่มขึ้นอีก ผู้ประกอบการจะพิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสในการขายที่สามารถให้ผลกำไรได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552: 242) กล่าวว่า ความต้องการของผู้ขายต่อจะเหมือนกับผู้ผลิต คือ พยายามสร้างกำไรโดยพยายามซื้อสินค้าในราคาถูกและขายได้ราคาดี ซึ่งหมายความว่าต้องรู้แหล่งในการขายสามารถติดต่อซื้อขายให้บริการ ตั้งราคา และจ่ายค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างรายได้และกำไร

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา จากปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการให้น้ำหนักการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ คุณภาพในการจัดส่งสินค้าคงสภาพเดิมไม่ชำรุดเสียหาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้ารวดเร็ว สะดวกสบายในการสั่งซื้อสามารถสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์หรือจดหมาย มีพนักงานขายเข้าพบสม่ำเสมอ มีตัวแทนจำหน่ายทั่วไปหาซื้อได้ง่ายตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกอบการจะต้องนำผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาไปขายต่อให้กับผู้บริโภค จึงต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพคงเดิมเหมือนออกมาจากผู้ผลิตใหม่ ๆ แต่บางครั้งการขนส่งที่บกพร่อง ความไม่ระมัดระวังของพนักงานขนส่งสินค้าก็ส่งผลให้บรรจุภัณฑ์นั้นเสียรูปทรงไป หรือมีรอยชำรุดหรือถลอกบ้าง ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่แน่ใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และถ้าผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบการต้องการมี

การจัดส่งมาอย่างล่าช้า ผู้ประกอบการก็ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจเพราะเสี่ยงโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ชนิดนั้นไป นั่นหมายถึงผลกำไรที่ผู้ประกอบการร้านขายยาจะได้รับก็ย่อมหายไปด้วย ถ้าหากเกิดเหตุการณ์ในลักษณะเช่นนี้บ่อยครั้งอาจทำให้ผู้ประกอบการร้านขายยาเปลี่ยนใจไปซื้อกับตัวแทนยาหรือบริษัทผู้ผลิตอื่น ๆ ได้ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการจัดจำหน่าย ถึงแม้ว่าผลิตภัณฑ์ดี หากไม่สามารถไปถึงลูกค้าทันเวลาหรือตรงกับความต้องการแล้ว ผลิตภัณฑ์นั้นๆ ก็จะไม่มีความหมาย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา จากปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกอบการให้น้ำหนักการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีการจัดรายการให้ส่วนลดพิเศษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดรายการแจกของสมนาคุณ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์วิทยุ มีการประชาสัมพันธ์ออกงานแสดงสินค้า และมีการจัดรายการท่องเที่ยว ตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกอบการร้านขายยาทำการค้าเพื่อมุ่งผลกำไรย่อมคำนึงถึงเรื่องของการส่งเสริมการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลพลอยได้จากการได้รับส่วนลดพิเศษหรือสินค้าสมนาคุณที่แถมให้ ในช่วงระยะเวลาการจัดการส่งเสริมการขาย เพราะนั่นก็คือต้นทุนสินค้าที่ต่ำลง สามารถขายได้กำไรมากขึ้นและสินค้าสมนาคุณที่ได้รับบางครั้งผู้ประกอบการก็นำสินค้านั้นออกมาขายเพื่อให้ได้ผลกำไรมากขึ้นอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของเสรี วงษ์มณฑา (2552: 187) กล่าวว่าไว้ว่า การสร้างสิ่งล่อใจ การลดแลก แจก แถมที่เราจัดขึ้นเป็นการส่งเสริมการขาย ย่อมแรงให้คนตัดสินใจซื้อได้ถ้าเรามีของแถมที่มีจำนวนจำกัด ก็สามารถเร่งคนให้ตัดสินใจซื้อได้ ถ้าหากว่าเรามีการขายในราคาพิเศษหรือลดดอกเบี้ยให้ในช่วงเวลาที่จำกัด ผู้บริโภคจะลังเลไม่ได้ เพราะเกรงจะหมดเขตของการให้สิ่งล่อใจเหล่านั้น ดังนั้น ในบางครั้งต้องอาศัยการส่งเสริมการขาย เป็นส่วนเร่งรัดการตัดสินใจของผู้บริโภค

5. ด้านการบริการ ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาจากปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการให้น้ำหนักการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ มีการรับประกันสินค้า เปลี่ยนคืน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา พนักงานขายสุภาพและเป็นมิตร มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือมีความสัมพันธ์กับพนักงานขาย รู้จักสนิทสนมกัน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของเสรี วงษ์มณฑา (2552: 186) กล่าวว่าไว้ว่าในการซื้อสินค้าแต่ละครั้งผู้บริโภคนั้นจะรู้สึกมีความเสี่ยงอยู่เสมอ เสี่ยงว่าจะเสียเงินเปล่า เสี่ยงว่าจะไม่คุ้มค่า เสี่ยงว่าคุณภาพสินค้าจะไม่ดี ดังนั้น ในการที่เราจะเร่งรัดการตัดสินใจ เราต้องทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าคุณภาพของพวกเขามากขึ้น วิธีการที่จะลดความเสี่ยงมีดังต่อไปนี้ (1) ชื่อเสียงของบริษัท (2) ระยะเวลาดำเนินการของบริษัทหรือจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ (3) ภาพลักษณ์ของตราสินค้า (4) ภาพลักษณ์ของพนักงานขาย (5) ภาพลักษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย (6) จำนวนของกลุ่มเป้าหมาย (7) การรับประกันสินค้า ทั้งหมดนี้ คือ วิธีการในการที่จะลดอัตราความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในสายตาของผู้บริโภค

6. ด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ผู้ประกอบการร้านขายยาให้น้ำหนักการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา จากปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการให้น้ำหนักการตัดสินใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ให้ส่วนลดสำหรับการชำระเงินสด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความยืดหยุ่นผ่อนผันในการชำระเงิน มีการให้เครดิตที่นานกว่าบริษัทอื่น อำนวยความสะดวกในการชำระเงินให้กับลูกค้าหลายรูปแบบ เช่น โอนเงินผ่านธนาคารหรือเช็คล่วงหน้า ตามลำดับ

เนื่องจากผู้ประกอบการร้านขายยาบางคนมีฐานะทางการเงินคล่องตัว มีเงินสดหมุนเวียนในธุรกิจ และมีความต้องการผลกำไรมากขึ้น จึงต้องการส่วนลดเงินสด เพื่อลดต้นทุนสินค้าลง เพื่อผลประโยชน์ในการแสวงหากำไรสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552: 242) กล่าวไว้ว่า ความต้องการของผู้ขายต่อจะเหมือนกับผู้ผลิต คือ พยายามสร้างกำไร โดยพยายามซื้อสินค้าในราคาถูก และขายได้ราคาดี การให้ส่วนลดสำหรับการชำระเงินสดภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้าชำระเงินเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลดีกับบริษัทผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย

7. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างระหว่างคณะหรือสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ ภาวการณ์แข่งขันของจำนวนผู้ประกอบการในพื้นที่ ลักษณะการขายและช่วงเวลาที่มีเกสซกรประจำหน้าร้าน ซึ่งได้นำมาเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านการบริการ และด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่สำเร็จการศึกษาในคณะหรือสาขาวิชาที่เรียนมาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ประกอบการที่สำเร็จการศึกษาคณะหรือสาขาวิชาเภสัช แพทย์หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความชำนาญและเข้าใจในคุณภาพ แหล่งวัตถุดิบ ราคาต้นทุน ปัจจัยในการผลิต และองค์ประกอบกลยุทธ์การตลาดของเวชภัณฑ์ยาได้ดีกว่าผู้ประกอบการร้านขายยาที่สำเร็จการศึกษาด้านสาขาวิชาอื่นๆ ผู้ประกอบการร้านขายยาที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ที่เปิดดำเนินธุรกิจมายาวนานกว่าย่อมมีประสบการณ์และพบเจอลูกค้าและพนักงานขายเวชภัณฑ์ยา รวมถึง การตลาดของบริษัทเวชภัณฑ์ยามามากกว่า จึงมีความเข้าใจในความต้องการของผู้บริโภคได้มากกว่า แต่ผู้ประกอบการร้านขายยาที่เพิ่งเปิดดำเนินธุรกิจได้ไม่นานนัก จะมีความกระตือรือร้นมากกว่าผู้ประกอบการร้านขายยาที่เปิดดำเนินธุรกิจมานานแล้ว ผู้ประกอบการร้านขายยาที่มีภาวการณ์แข่งขันในพื้นที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ประกอบการที่มีภาวการณ์แข่งขันในพื้นที่สูงหรือมีผู้ประกอบการหลายราย ย่อมเกิดการแข่งขันกันสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านราคาสินค้าที่มีการตัดราคากันหรือแข่งขันกันด้านบริการ จึงมีผลทำให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่ที่มีภาวการณ์แข่งขันในพื้นที่สูง มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาที่แตกต่างกันและสามารถสร้างกำไรได้ดีกว่าผู้ประกอบการที่มีลักษณะการขายต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ประกอบการที่ค้าส่งจะขายสินค้าจำนวนมาก ราคาถูกกว่าผู้ประกอบการค้าปลีก แต่ได้กำไรต่อชิ้นต่ำกว่า จึงต้องการความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า ผลประโยชน์จากการส่งเสริมทางการตลาดของบริษัท ที่จะช่วยให้สินค้าขายง่ายขึ้นหรือได้กำไรมากขึ้น และมีการบริการที่ช่วยสนับสนุนเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ผู้ประกอบการที่มีเกสซกรประจำอยู่ที่ร้านช่วงเวลาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกอบการที่มีเกสซกรประจำหน้าร้านตลอดเวลาทำการมักจะมีความรู้ ความชำนาญและเข้าใจในตัว

เวชภัณฑ์ยาที่อยู่แล้ว โอกาสในการขายแนะนำสินค้าต่อผู้บริโภค และความน่าเชื่อถือจึงมีสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีเภสัชกรประจำร้านบางช่วงเวลา ดังนั้น ความต้องการบริการจากบริษัทผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายจึงแตกต่างกัน

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมและผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อเวชภัณฑ์ยาของผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยา ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยทางการตลาดมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี
2. ได้เข้าใจถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านขายยา ซึ่งผู้ที่จะประกอบธุรกิจในด้านนี้ควรจะต้องมีความรู้ทางด้านยาเป็นหลัก จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลที่จบการศึกษาด้านอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้  
จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังต่อไปนี้
  - 1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ บริษัทผลิตและบริษัทตัวแทนจำหน่ายเวชภัณฑ์ยาควรให้ความสำคัญและเน้นในเรื่องของการสร้างชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัทและชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์และตราสินค้าของตนเองให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการร้านขายยาอย่างยั่งยืน
  - 1.2 ด้านราคา ควรมีการให้ส่วนลดตามความเหมาะสมกับยอดของการสั่งซื้อ และตั้งราคาให้เหมาะสมกับสถานประกอบการร้านขายยาในแต่ละแห่ง
  - 1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรจัดให้มีพนักงานขายเข้าพบกับผู้ประกอบการร้านขายยาอย่างสม่ำเสมอ และควรเพิ่มตัวแทนจำหน่ายทั่วไปที่ผู้ประกอบการร้านขายยาหาซื้อเวชภัณฑ์ยาได้ง่ายและสะดวก
  - 1.4 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ออกงานแสดงสินค้าของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายเวชภัณฑ์ยาอย่างต่อเนื่องและมีการจัดรายการพาลูกค้าไปท่องเที่ยวเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายเวชภัณฑ์ยากับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าประจำและนำไปสู่ความยั่งยืนของการเป็นลูกค้าในระยะยาวได้
  - 1.5 ด้านการบริการ ทางบริษัทผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายควรให้ความสำคัญเรื่องของการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์และบริษัทผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายให้ลูกค้าได้ทราบอย่างต่อเนื่องและควรมีการฝึกอบรมพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการร้านขายยากับพนักงานขายให้เกิดความคุ้นเคยและมีความสนิทสนมกับผู้ประกอบการร้านขายยา เพื่อเป็นประโยชน์ในทางธุรกิจของบริษัทๆ

1.6 ด้านเงื่อนไขการชำระเงิน ควรมีการทบทวนและพิจารณาระยะเวลาในการให้เครดิตแก่ผู้ประกอบการร้านขายยาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้เหนือกว่าคู่แข่ง และปรับปรุงวิธีการชำระเงินเพื่อสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า โดยจัดให้มีการชำระเงินหลายรูปแบบและทันสมัย

## 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขายยาที่ส่งผลกระทบต่อการซื้อขายและเวชภัณฑ์จากร้านขายยา

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาและเวชภัณฑ์ของผู้ดูแลการจัดซื้อประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กำพล ศรีวัฒนกุล. (2555). **คู่มือการใช้ยา ฉบับสมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สกายบุ๊กส์.
- ธีรเดช สนองทวีพร. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ขนาดใหญ่ของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. **รายงานวิจัย**. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- รุจิเรขา วิทยาอุทมิกุล. (2553). “**ความรู้สถิติเบื้องต้นสำหรับการออกแบบสอบถาม**”. แหล่งที่มา [ruchareka.wordpress.com](http://ruchareka.wordpress.com). สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2564.
- วิรัตน์ ทองรอด. (2557). **คู่มือการพัฒนาตนเองสู่การมีวิธีปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรมในร้านขายยา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมเภสัชชุมชน (ประเทศไทย).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2552). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing**. 5<sup>th</sup>ed. New York: Harper Collins Publisher. (pp.202-204).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). **Principles of Marketing**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schifman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. (1994). **Consumer Behavior**. 5<sup>th</sup>ed. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3<sup>th</sup>ed. New York: Harper and Row.



แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา  
ตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท

Guidelines for Raising Children with Special Needs of Parents According to  
Theravada Buddhist Philosophy

สายทิพย์ เป็นคุณ<sup>1</sup> พระมหาวิเศษ ปญญาชีโร<sup>2</sup> ทรงศักดิ์ พรหมดี<sup>3</sup>

Saithip penkhun, Phramaha Viset Panyavajiro, Songsak Promdee

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท 2) เพื่อศึกษาการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา 3) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท กลุ่มเป้าหมายได้แก่บิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ จำนวน 15 ครอบครัว ที่เลี้ยงดูบุตรธิดากลุ่มอาการออทิสติก ซึ่งมารับบริการที่สถาบันพัฒนาการเด็กกราชนครินทร์ เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนา

**ผลการวิจัยพบว่า** 1) การเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท ได้ศึกษาหลักธรรม ไตรสิกขา 3 พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 ฆราวาสธรรม 4 เบญจศีล และทศ 6 มาเป็นข้อปฏิบัติ 2) การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ ใช้แนวทางการเลี้ยงดู ตามคู่มือการเลี้ยงดูเด็กกลุ่มพัฒนาการบกพร่อง ของสถาบันพัฒนาการเด็กกราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่ 3) แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท บิดามารดาได้นำหลักคำสอนในพุทธศาสนาตามหลักธรรมไตรสิกขา 3 คือ ศีล สมาธิ และปัญญา มาเป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดาครอบคลุมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน คือด้านร่างกาย มีวินัยดูแลอย่างต่อเนื่อง ในการฝึกพัฒนาการด้านร่างกาย ด้านจิตใจ บิดามารดาใช้สมาธิในการเลี้ยงดู ให้ความรักและเอาใจใส่บุตรธิดา ด้านอารมณ์ ดูแลให้มีอารมณ์สนุกสนาน ร่าเริง สร้างความมั่นใจและความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านสังคม พาเข้าสังคมญาติ และทางพุทธศาสนา ให้เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

**คำสำคัญ (Keywords) :** การเลี้ยงดูบุตรธิดา; บุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ; พุทธปรัชญาเถรวาท

---

Received: 2021-12-14 Revised: 2022-01-03 Accepted: 2022-01-03

<sup>1</sup>หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา คณะพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย Master Degree of Arts Program Buddhism and Philosophy, Graduate School Mahamakut Buddhist University. E-mail: spenkun@gmail.com

<sup>2</sup>สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย Buddhism and Philosophy, Graduate School Mahamakut Buddhist University. E-mail: veesaad@hotmail.com

<sup>3</sup>สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย Buddhism and Philosophy, Graduate School Mahamakut Buddhist University. E-mail: Promdee1979@hotmail.com

## Abstract

The objectives of this research paper were: 1) to study the raising of children according to Theravada Buddhist philosophy; 2) to study the raising of children with special needs of parents; and 3) to analyze the guidelines for raising children according to Theravada Buddhist philosophy. The target group consisted of 15 families of parents raising children with autism and receiving services at the Rajanagarindra Institute of Child Development, Chiang Mai. A tool used to collect data was an in-depth interview and the data were analyzed by a descriptive method.

### The results showed that:

1. In raising children according to Theravada Buddhist philosophy, the parents studied and brought the Buddhist principles of three Sikkhās, four Brahmavihārās, four Saṅgahavatthus, four Gharāvāsadhammas, five Sīlas and six Disas into practice.

2. In raising children with special needs, they took a parenting approach according to the handbook for raising children with developmental disabilities of the Rajanagarindra Institute of Child Development, Chiang Mai Province.

3. As for guidelines for raising children with special needs according to Theravada Buddhist philosophy, the parents adopted the Buddhist teachings of three Sikkhās as Sīla, Samādhi and Paññā which covered all four aspects of physical development; they had disciplines of taking care of them attentively; in mental aspect they concentrated on parenting and gave love and attention to children; in emotional aspect they took care of them with fun and cheerful mood, and built confidence and emotional stability; and in social aspect they led them to meet relatives and Buddhism so that they learn to live with others happily.

**Keywords:** Raising children; raising Children with special needs;

Theravada Buddhist philosophy

## บทนำ (Introduction)

การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษนั้น เป็นการเลี้ยงดูที่บิดามารดาต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในลักษณะอาการและความบกพร่องของบุตรธิดา มีการศึกษาหาแนวทางในการเลี้ยงดูได้อย่างถูกต้อง ตามแนวทางการเลี้ยงดูเด็กที่มีความต้องการพิเศษ เพื่อการเลี้ยงดูส่งเสริมพัฒนาการให้บุตรธิดาได้เจริญเติบโตได้ตามวัย ตามพัฒนาการ 4 ด้าน คือ 1.ด้านร่างกาย 2.ด้านจิตใจ 3.ด้านอารมณ์ และ 4.ด้านสังคม ได้อย่างสมบูรณ์ เมื่อเติบโตก็สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข บิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษนั้น จึงต้องมีวิธีการเลี้ยงดูอย่างเป็นพิเศษ กว่าการเลี้ยงดูบุตรที่ธิดาทั่วไป เพราะเด็กที่มีความต้องการพิเศษนั้น จะมีความบกพร่องทางด้านร่างกาย และสติปัญญาที่แตกต่างกันออกไป และพัฒนาการจะไม่สมบูรณ์ทั้ง 4 ด้าน การเลี้ยงดูจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ด้วยว่าการเลี้ยงดูเด็กที่มีความต้องการพิเศษ มีขั้นตอนมากมาย และหลากหลายกว่าการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่ปกติทั่วไป แนวทางวิชาการนั้นมีทั้งผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความรู้ อีกทั้งยุคสมัยปัจจุบันยังมีสื่อต่างๆ ที่สามารถ

เข้าถึงและเรียนรู้ได้ แต่การเลี้ยงดูบุตรธิดาตามแนวทางพุทธศาสนานั้น ไม่เป็นที่ทราบแน่ชัดว่าบิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษนี้ได้ น้อมนำมาปฏิบัติในลักษณะใด ผู้มีหลักธรรมเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้เข้าถึงหลักปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์ หลักศีลธรรมสำหรับชาวพุทธที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงประทานสั่งสอนไว้มากมายหลายระดับเหมาะสมกับการดำรงชีวิตประจำวัน ดังเช่น ไตรสิกขา 3 พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 ฆราวาสธรรม 4 เบญจศีล และทศ 6 มาเป็นข้อปฏิบัติ หากพุทธศาสนิกชนทุกคนตั้งมั่นอยู่ในคำสั่งสอนของท่านย่อมบังเกิดความสงบสุขในการดำเนินชีวิต

ในหลักพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหน้าที่ของบิดามารดาไว้ว่า บิดามารดาจักมีหน้าที่ต้องเลี้ยงดูบุตรธิดาที่ตนเองให้กำเนิดมาให้เติบโตมีชีวิตรที่ปกติสุข บิดามารดามีศีลธรรมในการเลี้ยงดู และหลักศีลธรรมที่สามารถนำมาปฏิบัติในการเลี้ยงดูบุตรธิดานั้นมีหลายหลักธรรม ที่สามารถนำมาปฏิบัติได้ ดังหลักพรหมวิหาร 4 ได้ให้ข้อปฏิบัติในการใช้ชีวิต คือ ความมีเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา สังคหวัตถุ 4 ก็ได้กล่าวถึงหรือหลักธรรม 4 ประการคือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม ฆราวาสธรรม 4 ธรรมของผู้ครองเรือน ประกอบด้วย สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ ผู้นำฆราวาสธรรม 4 ไปใช้ จะมีความสุขความสำเร็จในชีวิตหลักเบญจศีล เป็นการรักษาเจตนาที่จะควบคุมกาย และวาจาให้เป็นปกติ คือ ไม่ทำบาป โดยการละเว้น 5 ประการ คือ ละเว้นจากการฆ่าสัตว์ ละเว้นจากการลักขโมย ละเว้นจากการประพฤติดีในกาม ละเว้นจากการพูดปด ละเว้นจากการเสพสุรา ทศ 6 หากบิดามารดาได้ปฏิบัติตนตามหน้าที่ ซึ่งมีอยู่ประจำทศได้สมบูรณ์จริง ๆ แล้ว ย่อมสามารถที่จะเข้าใจถึงภาระหน้าที่ในการเลี้ยงดูบุตรธิดาได้อย่างสมบูรณ์

จากหลักธรรมที่ได้กล่าวมานี้ อีกทั้งภาระการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ ที่บิดามารดาต้องแบกรับภาระนี้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษานโยบายการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท โดยศึกษาการเลี้ยงดูบุตรธิดาของบิดามารดาว่าได้น้อมนำปรัชญาพุทธศาสนาเถรวาท มาเป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดา ที่มีความต้องการพิเศษนี้อย่างไร โดยผู้วิจัยมุ่งหวังในการนำผลการวิจัย ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นองค์ความรู้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา และเป็นแนวทางแก่องค์กรอื่น ๆ ที่มีส่วนในการดูแลเด็กที่มีความต้องการพิเศษนี้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท
2. เพื่อศึกษาการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท

### วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในแนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท โดยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Survey research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บิดามารดาที่ทำหน้าที่ในการเลี้ยงดูบุตรธิดา ซึ่งมีรายละเอียดของการวิจัยดำเนินการวิจัย ดังนี้

## 1. ขอบเขตของการวิจัย

### 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บิดามารดาที่ทำหน้าที่ในการเลี้ยงดูบุตรธิดา โดยเน้นการสัมภาษณ์ และการแสดงความคิดเห็นมุ่งเน้นเรื่องราวเกี่ยวกับหลักธรรมในการเลี้ยงดูบุตรธิดา ได้แก่ หลักพรหมวิหาร ฆราวาสธรรม 4 เบญจศีล ทิศ 6 หลักไตรสิกขา 3 และการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ ตามหลักพัฒนาการ 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

### 1.2 ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยศึกษาจากบิดามารดาผู้เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษที่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งเป็นผู้เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ ที่มีกลุ่มอาการออทิสติกที่มีอายุระหว่าง 6-15 ปีจำนวน 13 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านพุทธศาสนา จำนวน 2 คน

### 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้ ได้เลือกสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ศึกษา ด้วยว่าสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์เป็นหนึ่งในหน่วยบริการของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นสถาบันวิชาการวิจัยและพัฒนา สนับสนุนวิชาการด้านสุขภาพจิต และส่งเสริมพัฒนาการเด็กที่มีปัญหาด้านพัฒนาการ รวมทั้ง ให้บริการทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิแก่เด็กพัฒนาการล่าช้า ที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางกาย ความพิการทางสมอง ปัญหาด้านการเรียนรู้ ปัญหาพฤติกรรม และสุขภาพจิต เช่น เด็กปัญญาอ่อน เด็กกลุ่มอาการดาวน์ซินโดรม เด็กสมองพิการ เด็กออทิสติก ตลอดจนเด็กด้อยโอกาส หรือเด็กที่ถูกทารุณกรรม หรือมีผลกระทบต่อสุขภาพจิต โดยมีขอบเขตการให้บริการครอบคลุมด้านรักษา ส่งเสริมพัฒนาการเด็กพิเศษโดยเฉพาะ

### 1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษา แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท ตั้งแต่เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน รวมทั้งสิ้น 4 เดือน

## 2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth-Interview) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและได้รับการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบสัมภาษณ์มี 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ของบุตรธิดา และสถานะในการเลี้ยงดูบุตรธิดา ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งประเด็นคำถามจะเกี่ยวกับการเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา และส่วนที่ 4 เป็นการสัมภาษณ์ถึงแนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 15 คน

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอน คือ 1) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาอ่าน ทบทวน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ 2) นำข้อมูลกลับมาทบทวนอีกครั้งโดยละเอียด แล้วทำการคัดเลือกข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา 3) นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน นำข้อมูลที่ได้มาแต่ละกลุ่ม เปรียบเทียบกัน เพื่อหาจุดเหมือนจุดต่างของประเด็นที่ทำการศึกษา จากนั้นจึงสรุปภาพรวมทั้งหมด ในรูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive research)

#### ผลการวิจัย (Research Results)

1. การเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท จากการศึกษาพบว่า บิดามารดา ที่มีความรู้ในหลักธรรมคำสอนของพุทธปรัชญาเถรวาท ได้นำหลักธรรมมาเป็นแนวปฏิบัติต่อตัวเอง และการเลี้ยงดูบุตรธิดา ซึ่งหลักธรรมที่ได้นำมาปฏิบัติในการเลี้ยงดูบุตรธิดา คือ พรหมวิหาร 4 คือ เมตตา คือ ความรักปรารถนาดีอยากให้บุตรธิดามีความสุข มีจิตที่อ่อนโยน ให้ความรักและเลี้ยงดูอย่างอบอุ่น กรุณา คือ ความสงสาร คิดหาทางให้บุตรธิดาพ้นจากการเจ็บป่วยมีความใส่ใจทุกขั้นตอนในการเลี้ยงดู มุทิตา คือ ความยินดี เมื่อบุตรธิดาอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสร่าเริง ด้วยอาการแช่มชื่น เบิกบานอยู่เสมอแสดงให้เห็นว่าบิดามารดายินดีและมีความสุข เมื่อบุตรธิดาประสบความสำเร็จในกิจกรรมที่ทำ อุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลาง บิดามารดาทำตัวเป็นกลาง ไม่รักบุตรธิดาคนใดคนหนึ่งมากกว่า ทุกอย่างจะเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ความรัก และการมอบของให้ในวันสำคัญของแต่ละคน การเอาใจใส่ดูแล ต้องทำเหมือนกัน ไม่ได้เอนเอียงจนเกินเหตุ ฆราวาสธรรม 4 คือ สัจจะ มีความจริงใจต่อบุตรธิดา ตลอดจน ความซื่อตรงต่อครอบครัว มีความรับผิดชอบเป็นหลักสำคัญที่จะให้เกิดความไว้วางใจและไม่ตรีจิตที่ดีต่อครอบครัว ทมะ มีการฝึกตน ฝึกการรู้จักข่มใจตน มีความกระตือรือร้นในการฝึกตน ควบคุม อารมณ์ ชมใจ ระวังความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของบุตรธิดา อย่างไม่มีข้อแม้หรือเงื่อนไข เพื่อรักษาความรักความอบอุ่นที่ดี ชันติ มีความอดทนต่อธรรมชาติที่ไม่เอื้ออำนวย อดทนต่อทุกขเวทนาเพราะการเจ็บป่วยของบุตรธิดา อดทนต่อการทำงานหนัก เพื่อรักษาครอบครัวและบุตรธิดาไว้ จากะ มีความเสียสละ ทั้งเงินและสิ่งของ เสียสละความสะดวกสบาย และเสียสละเวลาที่ต้องใช้ในการเลี้ยงดูบุตรธิดา โดยความเสียสละนั้น ตั้งมั่นอยู่ในพื้นฐานของเหตุและผล เบญจศีล บิดามารดาประพฤติปฏิบัติตัวเป็นอย่างดีให้บุตรธิดาได้ปฏิบัติตามด้วย หลักเบญจ ศีล 5 ข้อ คือ เว้นจากการทำร้ายชีวิตหรือการฆ่าการประทุษร้ายกัน เว้นจากการลักทรัพย์ เว้นจากการเอาของที่เขาไม่ได้ให้ จากการโกง และทำลายทรัพย์ทรัพย์สินผู้อื่น เว้นจากการประพฤติผิดในกาม เว้นจากการล่วงละเมิดสิ่งที่ผู้อื่นรักใคร่หวงแหน เว้นจากการพูดเท็จ โกหก หลวงหลวง เว้นจากการเสพของมีนเมา อันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท ทิศ 6 บิดามารดา ได้นำหลักปรัศติมทิศ ทิศเบื้องหน้า คือ ทิศตะวันออก เพราะเป็นทิศที่กล่าวถึงบิดามารดา และการสงเคราะห์บุตรธิดา ห้ามปรามป้องกันจากความชั่วดูแล ฝึกอบรมให้บุตรธิดาตั้งอยู่ในความดีให้ศึกษาศิลปวิทยาเป็นธุระในเรื่องการมีคู่ครองที่สมควรมอบทรัพย์สมบัติให้เมื่อมีโอกาส ไตรสิกขา 3 ประกอบด้วย อธิศีลสิกขา ข้อปฏิบัติทางความประพฤติ อันได้แก่เจตนาที่จะงดเว้นไม่ละเมิด อธิจิตตสิกขา การฝึกอบรมจิตเพื่อให้เกิดคุณธรรม ให้เข้าใจธรรมชาติของจิต รู้วิธีการพัฒนาจิต เพื่อให้สงบตั้งมั่น เป็นสมาธิ พร้อมทั้งจะทำกิจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อธิปัญญาสิกขา การอบรมปัญญา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ที่จะเลี้ยงดูบุตรธิดา

หลักธรรมที่เกี่ยวกับการเลี้ยงดูบุตรธิดานั้น หากนำมาประยุกต์เป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดา บิดามารดาผู้เลี้ยงดูบุตรธิดาก็จะเป็นผู้มีศีลธรรมไปด้วย ส่งผลในการเลี้ยงดูให้บุตรธิดาได้มีแนวทางการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งหลักธรรมทั้งหลายนั้นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดาได้ ทำให้บุตรธิดาได้เรียนรู้การดำเนินชีวิต ตามหลักศีลธรรม

2. การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา ใช้แนวทางการรักษาและส่งเสริมพัฒนาการตามแนวทางของสถาบันพัฒนาการเด็กกราชนครินทร์ ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการเฉพาะทางเด็กพิเศษ โดยที่บิดามารดาได้นำแนวทางมาปฏิบัติการเลี้ยงดู ตามหลักพัฒนาการเด็ก 4 ด้าน 1) การเลี้ยงดูด้านร่างกาย ได้มีการออกแบบการเลี้ยงดูส่งเสริมพัฒนาการบุตรธิดาให้เป็นไปตามวัยและสภาพร่างกาย เพราะด้วยที่ว่าบุตรธิดาที่เป็นเด็กพิเศษนี้ จึงจัดอยู่ในกลุ่มเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้า จึงต้องมีการส่งเสริมพัฒนาการทุกด้าน ด้านร่างกาย ได้รับสารอาหารในปริมาณที่พอเพียงทั้งชนิดและปริมาณโดยครบทั้ง 5 หมู่ มีการส่งเสริมพัฒนาการทำงานของกล้ามเนื้อ การเคลื่อนไหวและการทรงตัว โดยวิธีกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด ดูแลเรื่องความปลอดภัยของเครื่องเล่นและสิ่งแวดล้อมที่บุตรธิดาเล่น สังเกต ความผิดปกติของร่างกาย ฝึกให้ช่วยเหลือตนเอง สอนให้รู้จักจุดเสี่ยงสถานการณ์อันตรายอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน 2) การเลี้ยงดูด้านจิตใจ บิดามารดาแสดงความรักและเอาใจใส่บุตรธิดา ด้วยความรักและความอบอุ่น ใช้กิจกรรมฝึกอบรมเช่น ดนตรีบำบัด ศิลปะบำบัด และอาชบาบำบัด ฝึกให้บุตรธิดามีโอกาสได้รู้จักรอยยิ้ม อุดหนุน และอดทน สอนช่วยเหลือตนเองให้รู้จักปรับตัว เรียนรู้การเผชิญและแก้ปัญหาด้วยตนเอง ให้บุตรธิดามีโอกาสได้เล่น ให้รู้จักช่วยเหลือและเข้าใจผู้อื่น 3) การเลี้ยงดูด้านอารมณ์ มีการส่งเสริมให้บุตรธิดามีอารมณ์สนุกสนาน ร่าเริง อารมณ์สงบ เยือกเย็น อารมณ์รักและมองโลกในแง่ดี ให้ความรักและความอบอุ่น ความเอาใจใส่ต่อบุตรธิดาสร้างความมั่นใจ และความมั่นคงทางอารมณ์เพื่อให้บุตรธิดามีความรู้สึกมั่นใจ มั่นคง และปลอดภัย หลีกเลี่ยงการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่ก่อให้เกิดอารมณ์ อิจฉาริษยา อารมณ์โกรธ อารมณ์วิตกกังวล และความตึงเครียด 4) การเลี้ยงดูด้านสังคม มีการฝึกการเข้าสังคม เรียนรู้การที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีการเรียนรู้จากครูการศึกษาพิเศษตามแผนการเรียนที่สอดคล้องกับความสามารถของบุตรธิดา รวมทั้งการพาบุตรธิดาไปเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ พาไปรู้จักกับญาติพี่น้อง และเพื่อนในวัยเดียวกัน ฝึกหัดให้รู้จักตนเองและหน้าที่ รู้จักสิทธิของตนเองและผู้อื่น โดยบิดามารดาได้คอยสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของบุตรธิดาไว้เพื่อพัฒนา และส่งเสริมบุตรธิดาในขั้นต่อไป

ในการศึกษาบทบาทการเลี้ยงดูและส่งเสริมพัฒนาการของบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา จะส่งเสริมพัฒนาการ โดยใช้รูปแบบกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับการฝึกสอนมาจาก สหวิชาชีพ ของสถาบันพัฒนาการเด็กกราชนครินทร์ ทั้งด้านกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และการศึกษาพิเศษร่วมกับกิจกรรมที่ทำกันในครอบครัว และกิจกรรมกับเพื่อนๆ เช่น การทำอาหาร ทำขนม การเลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา เพื่อส่งเสริมพัฒนาการของบุตรธิดาในทุกๆ ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม พร้อมปลูกฝังให้บุตรธิดามีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นรากฐานในการใช้ชีวิต มีสติสมาธิ โดยไม่จำกัดเวลา ค่อยๆ ฝึกไป ไม่เร่งรีบ หรือกดดันบุตรธิดา คอยสังเกต อารมณ์ พฤติกรรม เป็นระยะ ๆ โดยมีบิดามารดาอยู่เคียงข้างตลอด แม้ในเวลาต้องฝึกกับผู้เชี่ยวชาญพัฒนาการเด็ก ให้บุตรธิดาได้อบอุ่น และให้ความร่วมมือในทุกด้าน พร้อมทั้งจะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และปลอดภัย

3. แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท จากการศึกษา ประมวลผลจากการสัมภาษณ์ ตามขั้นตอนในการเลี้ยงดูบุตรธิดา วิเคราะห์ได้ว่าหลักการเลี้ยงดูบุตรธิดาของบิดามารดาทุกขั้นตอน ตามหลักการเลี้ยงดูตามพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน การปฏิบัติของบิดามารดา

เป็นการน้อมนำหลักไตรสิกขา 3 มาเป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดา ตามหลัก อธิศีลสิกขา อธิจิตตสิกขา และอธิปัญญาสิกขา อธิบายได้ ดังนี้

3.1 การเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักอธิศีลสิกขา บิดามารดามีแนวทางการเลี้ยงดูอย่างมีระเบียบวินัย และข้อปฏิบัติต่อบุตรธิดาในการดูแลด้านร่างกายอย่างครบถ้วนทั้งอาหารหลัก 5 หมู่และอาหารเสริม ดูแลสุขภาพร่างกายทั้งด้านรักษา ส่งเสริมและป้องกัน ควบคู่ไปกับการเลี้ยงดูด้านจิตใจด้วยความรัก ความอบอุ่น ความห่วงใย และใส่ใจทุกขั้นตอน โดยใช้กิจกรรมต่างๆ เข้ามาช่วยฝึก สอนให้เป็นคนที่มีจิตใจเมตตาต่อสัตว์ และเอื้อเฟื้อต่อคนในครอบครัวและบุคคลอื่น ไม่เบียดเบียนและทำร้ายผู้อื่น เว้นจากการกล่าวคำเท็จ อบรมสั่งสอนกิริยามารยาทให้อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้ใหญ่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบพื้นฐานทางสังคม ส่งเสริมให้บุตรธิดาเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

3.2 การเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักอธิจิตตสิกขา บิดามารดามีความตั้งใจในการเลี้ยงดูบุตรธิดาได้ครอบคลุม โดยทำความเข้าใจวิธีการเลี้ยงดูที่ถูกต้อง เรียนรู้พฤติกรรม พร้อมหาแนวทางปรับปรุงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ให้ความรักความอบอุ่น เป็นที่พึ่งทางใจให้ นำหลักธรรมเข้ามาช่วยบำบัดบุตรธิดาให้มีจิตใจที่สงบ ให้มีสติอยู่กับตัว ฝึกสมาธิให้บุตรธิดามีความนิ่งสงบ เมื่อจิตนิ่งก็สามารถรับการฝึกใช้กล้ามเนื้อให้ผ่อนคลาย ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อลงได้ และเสริมสร้างอารมณ์ โดยเริ่มที่ใจ ส่งเสริมให้มีจิตใจดีด้วยกิจกรรม ร้องเพลง ถ่ายรูป แต่งรูป วาดรูป ระบายสี ทำอาหาร เล่นกีฬา อ่านหนังสือนิทานทั่วไป และนิทานชาดก ฝึกให้มีจิตเป็นกุศล สามารถร่วมกิจกรรมทางศาสนาได้ ทั้งการไหว้พระ สวดมนต์ การใส่บาตร การทำบุญ และกิจกรรมที่ทางวัดจัดขึ้น

3.3 การเลี้ยงดูบุตรธิดาตามหลักอธิปัญญาสิกขา พบว่า บิดามารดามีการศึกษาวิธีการเลี้ยงดูและการส่งเสริมพัฒนาการให้ครอบคลุมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน โดยปรับปรุง ปรับเปลี่ยนให้สัมพันธ์กับสภาพร่างกาย เพื่อเป้าหมายให้สุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงมีพัฒนาการสมวัย ดังเช่นบุตรที่ไม่สามารถเคี้ยวอาหารได้ เนื่องจากพัฒนาการกล้ามเนื้อด้านบดเคี้ยวบกพร่อง ก็จะมีการปรุงอาหารให้กลืนได้ และเพิ่มความหยาบของอาหารเพื่อฝึกให้บุตรธิดาได้ใช้กล้ามเนื้อในการบดเคี้ยวอาหาร ส่งเสริมให้บุตรธิดาได้เรียนรู้จากครุการศึกษาพิเศษ บิดามารดาร่วมฝึกสอนส่งเสริมให้บุตรได้พูด ฟัง อ่านเขียน ดูรูปภาพ เล่าเรื่องจากรูปภาพ สนทนากับบุตรเพื่อการพัฒนาด้านการสื่อสาร เรียนรู้จิตใจบุตรธิดา คอยสังเกตพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงส่งเสริมให้บุตรธิดาเป็นคนอ่อนโยน อารมณ์แจ่มใส ให้เรียนรู้ได้ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

หลักปฏิบัติของบิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดา โดยน้อมนำหลักไตรสิกขา 3 มาเป็นแนวทางการเลี้ยงดูได้อย่างครอบคลุม ตามหลักพัฒนาการ 4 ด้าน ด้วย อธิศีลสิกขา อธิจิตตสิกขา และอธิปัญญาสิกขา โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งด้านการแพทย์ และกิจกรรมทางพุทธศาสนา ที่บิดามารดาได้ศึกษาหาแนวทาง เพื่อมุ่งหวังให้บุตรธิดาได้เจริญเติบโต และมีพัฒนาการตามวัย ให้บุตรธิดาได้ฝึกปฏิบัติ เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือตัวเองได้ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และสามารถร่วมกิจกรรมกับสังคมได้ และพัฒนากิจกรรมที่ได้ร่วมทำกับครอบครัว สังคม มาเป็นอาชีพเสริม สามารถสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัวได้ ตามความสามารถในการเรียนรู้ ของบุตรธิดาแต่ละคนที่บิดามารดาสามารถฝึกสอน

## อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยพบว่าบิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความรู้ในหลักคำสอนในพุทธศาสนาได้นำหลักคำสอนมาปฏิบัติในการดำเนินชีวิตและการเลี้ยงดูบุตร เพราะเข้าใจในหลักคำสอนจึงสามารถปฏิบัติตามได้ตั้งมีในหลักธรรม พรหมวิหาร 4 ที่ประกอบไปด้วย ความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ขรവാสธรรม 4 เป็นหลักในการปฏิบัติตัวของบิดามารดาที่จะต้อง มี คือ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ หลักเบญจศีล ที่กำหนดข้อเว้น ฆ่าสัตว์ เว้นลักทรัพย์ เว้นประพฤตินิดในกาม เว้นพูดปด เว้นของมีนเมา และทศ 6 ทศเบื้องต้น ที่บิดามารดา นำมาปฏิบัติในการเลี้ยงดูบุตรธิดา สอดคล้องกับการศึกษาของ **สุขล เพ็งพันธุ์ (2562: 6)** ที่ศึกษาเรื่องการกลมเกลียวครอบครัวตามหลักทศเบื้องต้น ว่า การอบรมเลี้ยงดูบุตรธิดาให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดี บิดามารดาต้องเข้าใจบุตรธิดาให้มีความรักความอบอุ่นตามแนวทศทั้ง 6

การเลี้ยงดูของบิดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาทนั้น ในทางปฏิบัติแล้วบิดามารดาหลายครอบครัวได้ใช้แนวทางตามหลักคำสอนในพุทธศาสนามาดำเนินในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ซึ่งหลักคำสอนในพุทธศาสนาทั้งหลายนั้นสามารถนำมาประกอบการเลี้ยงดูบุตรธิดาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการให้บุตรธิดาได้เจริญเติบโตได้ตามพัฒนาการ ด้วยเพราะว่า บุตรธิดาจะเจริญเติบโตได้สมวัยบิดามารดาต้องเลี้ยงดูและเอาใจใส่ในทุกด้าน การนำหลักธรรมเข้ามาเป็นประกอบการเลี้ยงดูจึงเป็นสิ่งมีคุณค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศรีเพ็ญ สิงห์แก้ว (2561)** ที่ได้ศึกษา หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมพัฒนาการบุตรของหน่วยสาธารณสุขส่งเสริมสุขภาพเด็กเล็กพบว่า หลักขรวาสธรรม 4 ส่งเสริมการเลี้ยงดูด้านร่างกาย พรหมวิหาร 4 ส่งเสริมการเลี้ยงดูด้านอารมณ์ สังคหวัตถุ 4 และเบญจศีล ส่งเสริมการเลี้ยงดูด้านสังคม และไตรสิกขาช่วยส่งเสริมด้านสติปัญญา

การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา จากผลการวิจัยพบว่า การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาได้รับแนวทางปฏิบัติกรเลี้ยงดู จากผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาการเด็ก จากสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ ซึ่งมีขอบเขตในการตรวจ วินิจฉัย รักษาส่งเสริมพัฒนาการตามอาการของบุตร โดยบิดามารดามีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาการ ซึ่งเด็กกลุ่มอาการพิเศษจะต้องได้รับการเลี้ยงดูเป็นพิเศษ เพราะว่า กลุ่มเด็กพิเศษนี้ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หรือช่วยเหลือได้น้อย จึงต้องมีการส่งเสริมพัฒนาการในส่วนที่บกพร่อง บิดามารดาจึงต้องหาวิธีในการเลี้ยงดูให้ถูกต้อง ดังที่ **สุพัตรา จันทร์สุวรรณ (2559: 16-25)** ได้ศึกษาความต้องการ การได้รับการช่วยเหลือของมารดาเด็กออทิสติก จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่ามารดาต้องการให้บุตรธิดาช่วยเหลือตัวเองได้ในอนาคต มีสถานที่ดูแลบุตรธิดาได้ตลอดชีวิต และได้รับการสนับสนุนจากสังคม กำลังใจจากครอบครัว

กล่าวได้ว่า การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ บิดามารดาผู้เลี้ยงดูบุตรธิดาต้องเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการเฉพาะทางแก่เด็กพิเศษ เพื่อที่จะได้แนวทางการเลี้ยงดูที่ถูกต้อง และยังได้รับการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมพัฒนาการไปจนกว่าบุตรธิดาจะช่วยตนเองได้ ซึ่งต้องใช้เวลาที่ยาวนาน บิดามารดาจึงต้องมีคู่มือในการเลี้ยงดูเด็กกลุ่มพิเศษนี้ ซึ่งสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ ได้จัดทำไว้ คือ คู่มือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กกลุ่มเสี่ยง นอกจากศึกษาจากคู่มือแล้ว การฝึกพัฒนาการด้านต่างๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษนี้ ดังที่ปรากฏในงานวิจัยของ **ศิริพร หอมคำวะ (2554: 84)** ได้ศึกษาประสิทธิผลการใช้โปรแกรมแลกเปลี่ยนภาพเพื่อการสื่อสารในเด็กออทิสติก จากการศึกษาพบว่า การใช้โปรแกรมแลกเปลี่ยนภาพเพื่อการสื่อสาร เป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้เด็กออทิสติกที่มีความบกพร่องด้านสื่อสาร ให้มีความสามารถด้านการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น จากพัฒนาการด้านการสื่อสาร

การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ มีการเลี้ยงดูครอบคลุมพัฒนาการ 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ และด้านสังคม บิดามารดาจึงให้ความสำคัญในการเลี้ยงดูทุกด้าน และเน้นการส่งเสริมพัฒนาในส่วนที่บกพร่องมากที่สุด ตามแนวทางของสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ ดังนี้

1. ด้านร่างกาย บิดามารดาเลี้ยงดูตามหลักโภชนาการเด็ก และการดูแลอนามัยร่างกาย อย่างครบถ้วน ฝึกพัฒนาการในส่วนที่บกพร่อง โดยมีนักกายภาพบำบัดและนักกิจกรรมบำบัดเป็นผู้ทำการฝึก และสอนบิดามารดาให้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นการกระตุ้นพัฒนาการ ด้านการเคลื่อนไหว การลดอาการเกร็งและเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ โดยการฝึกการทรงตัว คือ การฝึกอาซาบำบัด **งามพรรณ ชิตมินทร์ (2560: 4)** ได้อธิบายว่า เป็นการนำม้ามาช่วยในการบำบัด เรียกว่า Hippotherapy เป็นการบำบัดทางเลือกรูปแบบหนึ่ง ที่มีเป้าหมายและกระบวนการในการบำบัดชัดเจน เป็นการบูรณาการ การบำบัดโดยสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการดูแล จะเน้นการเสริมสร้างทักษะที่บกพร่องหรือขาดหายไป แก้ไขปัญหาหรืออาการบางอย่างที่ขัดขวางพัฒนาการและการเรียนรู้ เช่น ปัญหาด้านสมาธิ การเคลื่อนไหว การเดินไม่มั่นคง การทรงตัว การทรงท่า และการเข้าสังคม

2. ด้านจิตใจ ให้ความรักความอบอุ่น แสดงให้บุตรธิดาได้รู้สึกว่าเป็นที่พึ่งของบุตรธิดาได้ โดยรับคำปรึกษาและแนะนำ โดยทีมงามบริการทางคลินิกของสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ มีการวางแผนการเลี้ยงดูบุตรธิดาร่วมกับบิดามารดา ให้ทักษะที่จำเป็นในการดูแลจิตใจ บิดามารดาและ บุตรธิดา ทำความเข้าใจในกระบวนการดูแลบุตรธิดาด้านจิตใจ ประเมินพัฒนาการและติดตามอย่างต่อเนื่อง การดูแลบุตรธิดาด้านจิตใจ จะประสบผลดีได้ บิดามารดาจึงต้องได้รับการ การดูแลจิตใจตัวเองด้วย

3. ด้านอารมณ์ การนำกิจกรรมต่างๆ มาช่วยในการเลี้ยงดู ช่วยในการปรับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ของบุตรธิดาได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า เด็กกลุ่มพิเศษไม่สามารถควบคุมอารมณ์เองได้ บิดามารดาจึงต้องคอยสังเกตพฤติกรรมตลอด หากพบว่าบุตรธิดามีอารมณ์ไม่ปกติ ต้องรีบเบี่ยงเบนอารมณ์ และหาทางผ่อนคลาย เช่น การจับมือเพื่อให้หยุดพฤติกรรม การให้รางวัล การปรับพฤติกรรมเป็นกระบวนการที่มีประโยชน์ ทั้งด้านพัฒนาการและการแก้ปัญหาที่รบกวนครอบครัว รวมถึง เป็นการเตรียมให้มีความพร้อมที่จะให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมในด้านต่างๆ การนำกิจกรรมเข้ามาช่วยในการปรับอารมณ์นั้นมีหลากหลาย เช่น ร้องเพลง เล่นเกม บั้นแปงโดว์ วาดภาพระบายสี และการใช้ดนตรีเข้ามาช่วยบำบัด เป็นที่รู้จักกันในชื่อ ดนตรีบำบัด (Music Therapy) รณสิงห์ รือเรือง นักจิตวิทยา ได้กล่าวว่าดนตรีบำบัด คือ การใช้กิจกรรมดนตรี เช่น การร้องเพลง การเล่นเครื่องดนตรี หรือการฟังเพลง ที่ออกแบบมาให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการดนตรีบำบัดแต่ละคน เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านต่างๆ เช่น ทางด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ และสติปัญญาเพื่อฝึกสมาธิ ความสนใจในการฟัง การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อผ่านกิจกรรม ด้านอารมณ์ จิตใจ และทักษะทางสังคม สำหรับเด็กทุกกลุ่มประเภทและผู้ที่มีปัญหาทางอารมณ์และพฤติกรรม

4. ด้านสังคม ฝึกให้ช่วยเหลือตนเอง ฝึกให้ช่วยทำงานบ้านตามความเหมาะสม พาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆทางสังคม สอนให้รู้จักมารยาททางสังคม สอนให้เล่นกับผู้อื่น ทำตามกติกา สอนให้เคารพสิทธิของผู้อื่น โดยลงมือปฏิบัติจริง ที่เป็นเช่นนี้เพราะการสอนจริง จะทำให้บุตรธิดาได้ฝึกปฏิบัติได้บ่อยๆ ให้เป็นนิสัย ด้วยว่าหลักการสอนบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษนั้น บิดามารดาต้องทำให้เห็นจริง เป็นตัวอย่างให้ดู โดยทำร่วมกับครอบครัว เพื่อให้บุตรธิดารู้สึกอบอุ่น หากทำผิดพลาดก็ไม่กังวลใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ใหม่ได้ และสังคมที่จะพาบุตรไป บิดามารดาจะเป็นผู้ประเมินได้ว่า สังคมใดเหมาะสมกับการพาบุตรธิดาเข้าร่วม เพราะหากสังคมนั้นไม่เหมาะสมกับสถานะ และพัฒนาการของบุตรธิดา ก็จะทำให้เกิดปัญหาได้ และหากสังคมนั้นเป็นสังคมที่บุตร

ธิดาไม่ให้ความร่วมมือ ก็มีกรหลีกเลี้ยง เพราะจะเป็นการซ้ำเติมอารมณ์ และอาจเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้นได้ การส่งเสริมให้บุตรธิดาเข้าสู่สังคม เริ่มแรกจะเป็นสังคมที่สงบ ไม่วุ่นวาย ให้บุตรธิดาได้เริ่มปรับตัว เช่นสังคมทางพุทธศาสนา เพราะเป็นสังคมที่สงบ มีระเบียบวินัย

แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดา ตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท จากผลการวิจัยพบว่า การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษบิดามารดา ได้นำแนวทางการเลี้ยงดูเด็กพิเศษมาเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ด้วยความตั้งใจในการเลี้ยงดู พร้อมศึกษาหาแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดาทุกระยะ ซึ่งหลักการปฏิบัติของบิดามารดานี้ ตรงกับหลักธรรมในพุทธปรัชญาเถรวาทในหลัก ไตรสิกขา 3 คือ การมี ศีล สมาธิ และปัญญา เนื่องด้วย บิดามารดาเป็นพุทธศาสนิกชน ที่มีศีลธรรมเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตอยู่แล้ว เมื่อต้องมารับหน้าที่ในการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ การปฏิบัติเลี้ยงดูจึงมีความรับผิดชอบสูงกว่าการเลี้ยงดูบุตรธิดาทั่วไป อีกทั้งบิดามารดาต้องปรับตัวเอง เพื่อการเลี้ยงดูเลี้ยงดูบุตรให้ถูกต้อง ตามแนวทางการเลี้ยงดูและส่งเสริมพัฒนาการในส่วนที่บกพร่องของบุตรธิดา ตามหลักพัฒนาการ 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และหลักปฏิบัติในการเลี้ยงดูนั้นเป็นแนวทางของการปฏิบัติตามหลักไตรสิกขา 3 ที่ประกอบด้วย อธิศีลสิกขา อธิจิตตสิกขา อธิปัญญาสิกขา อธิบายได้ ดังนี้

1. การเลี้ยงดูตามหลักอภิสีลสิกขา บิดามารดานำแนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดา ครอบคลุมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน เนื่องจาก การเลี้ยงดูบุตรธิดานั้น บิดามารดาต้องมีความรับผิดชอบที่สูงมาก จึงต้องสร้างระเบียบวินัยให้ตนเอง ในการเลี้ยงดู ในแต่ละวันบุตรธิดาต้องได้รับการดูแลทุกขั้นตอน และแต่ละช่วงวัน จะมีกิจกรรมมากมายที่นำมาประกอบการเลี้ยงดูและส่งเสริมพัฒนาการ ทั้งด้านโภชนาการ ด้านอนามัย การดูแลด้าน จิตใจ อารมณ์ และสังคม ของบุตรธิดา และการสร้างระเบียบวินัยให้ตนเองนั้น ยังส่งต่อบุตรธิดาด้วย ดังมีในคำสอนของ **พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2527)** ด้วยว่าอภิสีลสิกขา เป็นการฝึกอบรมในด้านความประพฤติ ระเบียบวินัย ความสุจริตทางกายวาจาและอาชีพะ อภิสีลสิกขา เป็นไปเพื่อให้จิตอยู่ในสภาพปกติ ไม่ถูกกิเลสครอบงำ พร้อมทั้งจะทำให้จิตเป็นสมาธิ เพื่อให้กายวาจาสงบเรียบร้อย เป็นพื้นฐานให้จิตเกิดการเรียนรู้และจดจำสิ่งต่างๆได้ดี

แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดา ตามหลักปฏิบัติของบิดามารดา เป็นการนำหลักอภิสีลสิกขามาถือปฏิบัติตามที่บิดามารดาได้ผู้นำหลักศีลธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิต และได้สร้างระเบียบวินัยนี้ให้ตนเองและครอบครัวในการเลี้ยงดูบุตรธิดา

2. การเลี้ยงดูตามหลักอธิจิตตสิกขา การจัดการในเรื่องของจิตใจบิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง บิดามารดาจะเลี้ยงดูบุตรธิดาได้ จะต้องเข้าใจตัวเองและเข้าใจในบุตรธิดา ยอมรับได้ ปล่อยวางได้ ให้อภัยได้ ไม่โกรธตัวเองและบุตรธิดา รู้สึกตัวและมีสติตลอดเวลา ซึ่งเป็นกระบวนการของสมาธิ โดยการฝึกอบรมจิตนั้น มุ่งเน้นที่มีความตั้งมั่นแห่งจิต การทำใจให้สงบแน่วแน่ เพื่อให้จิตพุ่งชานเป็นกลาง ปราศจากอคติ ดังที่แสดงในมาติกาถา คัมภีร์ ปฏิสัมภีทามรรค ชื่อว่า จิตตวิสุทธิ เพราะมีความหมายว่าไม่พุ่งชานชื่อว่า อธิจิตตสิกขา

หลักปฏิบัติในการดูแลจิตใจตนเอง ครอบครัว และบุตรธิดา ที่บิดามารดานำมาใช้ในการดำเนินชีวิต และสั่งสอนอบรมบุตรธิดา เป็นการน้อมนำหลักอธิจิตตสิกขา ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง เพราะการดูแลจิตใจเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากสำหรับบิดามารดาที่ต้องเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ โดยที่ไม่สามารถรับรู้ได้เลยว่าจะต้องเลี้ยงดูกันไปอีกนานเท่าไร ด้วยว่าบุตรธิดาต้องมีคนดูแลไปตลอดชีวิต ถึงแม้จะช่วยเหลือตัวเองได้ แต่การเลี้ยงดูและเข้าใจจะต้องดำเนินตลอดไป

3. การเลี้ยงดูตามหลักอภิปญญาสิกขา ในการเป็นบิดามารดาที่เลี้ยงดู การศึกษาวิธีการเลี้ยงดูจึงเป็นสิ่งทีบิดามารดาปฏิบัติตลอดระยะเวลาในการเลี้ยงดู ตามเหตุปัจจัยที่ว่า บุตรธิดาจะต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง และถูกวิธีตามสภาพอาการและพัฒนาการที่บ่งพร่อง ทั้งหลักโภชนาการ และการกระตุ้นฟื้นฟูของร่างกาย การเรียนรู้พฤติกรรม และการปรับพฤติกรรม หลักปฏิบัติของบิดามารดานี้ คือ หลักอภิปญญาสิกขา ที่บิดามารดานำมาใช้ตลอดการเลี้ยงดู และฝึกอบรมทางปัญญาทำให้เกิดการรู้แจ้งในการชำระจิตให้บริสุทธิ์ เข้าใจสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง รู้จักวางใจวางท่าที และปฏิบัติต่อชีวิต ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังที่ปรากฏในงานวิจัยของ พระมงคลธรรมวิธาน (2562: 888-900) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาตามหลักไตรสิกขาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การศึกษาเป็นการพัฒนาชีวิตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่จะทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการขัดเกลาทางสังคมโดยผ่านกระบวนการศึกษาที่ถูกต้อง จะเป็นการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิตตนเอง พัฒนาครอบครัว

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษของบิดามารดาตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท” สามารถสรุปองค์ความรู้ได้ ดังนี้

1. การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท
  - 1.1 การวิจัยนี้ศึกษาโดยผู้ที่ปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาการเด็กพิเศษ
  - 1.2 นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการให้ความรู้แก่บิดามารดาผู้เลี้ยงดูบุตรธิดา
  - 1.3 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านพุทธศาสนาของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านดูแลเด็กที่มีความต้องการพิเศษ
2. เป็นการศึกษาแนวทางใหม่ในการส่งเสริมการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ
  - 2.1 การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ ต้องครอบคลุมทั้ง 4 ด้านคือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม
  - 2.2 บิดามารดา ได้นำแนวทางการเลี้ยงดูเด็กพิเศษ มาเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ด้วยความตั้งใจในการเลี้ยงดู พร้อมศึกษาหาแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดาทุกระยะ ซึ่งหลักการปฏิบัติของบิดามารดานี้ ตรงกับหลักธรรมในพุทธปรัชญาเถรวาท
  - 2.3 หลักไตรสิกขา 3 เป็นหลักธรรมที่สำคัญในการนำมาเป็นแนวทางในการเลี้ยงดูบุตรธิดาที่เป็นเด็กพิเศษ ซึ่งประกอบด้วย อธิศีลสิกขา อธิจิตตสิกขา และอภิปญญาสิกขา

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 สถานพยาบาล ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษนี้อย่างครอบคลุม โดย มีแนวทางการเลี้ยงดูเด็กที่มีความต้องการพิเศษนี้ ให้บิดามารดาได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง และหาแนวทางช่วยเหลือแต่แรกเริ่ม

1.2 หน่วยงานที่มีส่วนเผยแพร่หลักคำสอนในพุทธศาสนาควรมีแนวทางส่งเสริม ให้ความรู้แก่บิดามารดาผู้เลี้ยงดูเด็กพิเศษนี้ เห็นควรให้มีการจัดกิจกรรม การศึกษา อบรม การเลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ โดยนำหลักไตรสิกขา คือศีล สมาธิ และปัญญา มาเป็นความรู้หลัก

## 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์หลักธรรมในการเลี้ยงดูส่งเสริมพัฒนาการบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษ

2.2 ควรมีการศึกษาถึงแรงจูงใจของบิดามารดาที่เลี้ยงดูบุตรธิดาที่มีความต้องการพิเศษตามหลักพุทธปรัชญาเถรวาท

## เอกสารอ้างอิง (References)

- งามพรรณ ชิตมินทร์. (2560). **อาชบาบัด**. เชียงใหม่: วิชาศการพิมพ์.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2527) **คุณบิดามารดาสุดพรรณนามหาศาล**. กรุงเทพฯ: สมชายการพิมพ์.
- พระมงคลธรรมวิธาน. (2562). “การศึกษาตามหลักไตรสิกขาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์”. **Humanities Social Sciences and Arts**. ปีที่ 12 ฉบับที่ 1: 888-900.
- สุชล เพ็งพันธุ์. (2562). “การกล่อมเกลาคอครัวตามหลักทิศเบื้องหน้า”. **วารสารปัญญาปนิธาน**. ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 มีนาคม 2561: 1-6.
- สุพัตรา จันทร์สุวรรณ. (2559). “ความต้องการการได้รับความช่วยเหลือของมารดาเด็กออทิสติก (ออทิสติก)”. **วารสารพยาบาลสาธารณสุข**. ปีที่ 30 ฉบับที่ 3: 16-25.
- สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์. (2560). **เอกสารแนะนำสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ศิริพร หอมคำวะ. (2554). **ประสิทธิผลการใช้โปรแกรมแลกเปลี่ยนภาพเพื่อการสื่อสารในเด็กออทิสติก สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีเพ็ญ สิงห์แก้ว. (2561). **หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมพัฒนาการบุตรของหน่วยสวัสดิการส่งเสริมสุขภาพเด็กเล็กคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบันของคนวัยทำงาน  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

The Relationship between compensation and livelihood factors in the  
current era among working people in Muang District, Lampang Province

ดาวเดือน อินเตชะ<sup>1</sup> ถนอม คณิตปัญญาเจริญ<sup>2</sup> Janak Pandey<sup>3</sup>  
Daoduean Intecha, Thanom Kanitpanyajaroen, Janak Pandey

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบันของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย Correlation และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนของคนวัยทำงานในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ เงินประจำตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและพึงพอใจ รองลงมา ค่าล่วงเวลาทำงานที่ท่านได้รับเป็นไปตามอัตราการจ่ายที่กฎหมายกำหนด และมีความเหมาะสม ท่านได้รับเงินประจำตำแหน่งการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้เงินเดือนที่ได้รับ ส่วนปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การลงทุน คือ ซื้อสลากออมสิน รองลงมา คือ เงินออม โดยออมเงินแบบระยะยาว การอุปโภคและบริโภค คือ สินค้าและบริการมีราคาที่เหมาะสมต่อการอุปโภคและบริโภค และหนี้สิน คือ ความสามารถในการจ่ายหนี้สินในแต่ละเดือน

ความสัมพันธ์ที่สัมพันธ์ของปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิต โดยมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในทุกด้าน ส่วนอิทธิพลของปัจจัยค่าตอบแทนต่อปัจจัยการดำรงชีวิต ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิต การอุปโภคและบริโภค หนี้สิน การลงทุน และเงินออม

**คำสำคัญ (Keywords) :** ความสัมพันธ์; ค่าตอบแทน; การดำรงชีวิต

---

Received: 2022-01-25 Revised: 2022-02-01 Accepted: 2022-02-06

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: nong\_law@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: kanit98@hotmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: Janaknandanpandey@gmail.com

## Abstract

The purpose of this study was to study the relationship between compensation and livelihood factors in the current era among working people in Muang District, Lampang Province. The study sample for the research consisted of 400 respondents. Questionnaire was used as a tool for this study; and the collected data were processed through statistical value including percentage, mean, correlation and multiple regression analysis. The findings showed that compensation factors among working people in Mueang District, Lampang Province were at a high level as overall. With analysis of each aspect, it was found that the items with the highest average value were: the position allowance in appropriation and satisfactory, then, the overtime payment rate in accordance with the law; and additionally salary increase for relevant positions other than the regular one. The livelihood factors among working people showed an overall result at a high level. With analysis of each aspect, it was found that the highest average factor was an investment in GSB lottery purchase; followed by long-term savings; consumption in goods and services with suitable prices; and the ability to pay monthly debts.

The correlation coefficient of the compensation factors is associated toward the livelihood factors and showed the same positive direction of relationship in all aspects. Regarding the influence of compensation factors on livelihood factors, the results of the analysis revealed that the compensation factors had a positive effect on the livelihood factors, consumption, debt, investment, and savings.

**Keywords:** Relationship; Compensation; Livelihood

## บทนำ (Introduction)

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ส่งผลให้หลายธุรกิจต้องปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่พนักงานจะติดเชื้อจากภายนอก แต่องค์กรไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดียวนั้น ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย ล่าสุดหลังจากมีประกาศการใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายบริษัทเห็นชอบนโยบายในการทำงานแบบ Work from Home มากขึ้น โดยอาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป เช่น อนุญาตให้ Work from Home เฉพาะคนที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะมาทำงาน หรือการผลัดเวรเพื่อเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ ซึ่งนโยบายการ Work from Home นี้ ใช้ได้เพียงแค่บางธุรกิจเท่านั้น แต่ธุรกิจการให้บริการที่ต้องมีการสัมผัสผู้คนคงหลีกเลี่ยงได้ยาก การออกแบบนโยบายสำหรับแต่ละธุรกิจจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก ชั้นแรกของนโยบายป้องกันการระบาดที่ต้องงดกิจกรรมในที่สาธารณะ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การจัดอีเวนต์ (Event) และคอนเสิร์ตต้องหยุดชะงักลง ตามมาด้วยการปิดห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านอาหาร คาเฟ่ ธนาคารบางสาขาต้องงดให้บริการ เนื่องจากเป็นพื้นที่ปิดและมีระยะห่างในการทำกิจกรรมน้อยเกินไป การหยุดให้บริการนี้ทำให้ธุรกิจให้บริการขาดรายได้ แต่ยังมีรายจ่ายต่อเนื่องจากการจ่ายค่าจ้างรายเดือน ค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ นโยบายแรก ๆ คือ การลดคน ลดค่าใช้จ่าย ที่ดูไม่ค่อยเป็นธรรมกับลูกจ้างเท่าไรนัก แต่เห็นผลเป็นรูปธรรมที่สุด แต่เมื่อพิจารณา

ให้ตีสถานการณ์นี้ไม่มีที่ท่าว่าจะจบลงได้ง่ายภายในระยะเวลา 1 เดือน การลดคนไม่ใช่ทางออกที่ดี หลายบริษัทจึงออกนโยบายใหม่ เพื่อการแก้ปัญหารายได้ และจำนวนคนทำงานในระยะยาว นโยบายการดำเนินงานของแต่ละบริษัทในช่วงที่โควิด-19 ทวีความรุนแรงในการระบาดมากยิ่งขึ้นอาจปรับเปลี่ยนได้ตามเงินทุนและค่าใช้จ่ายของแต่ละบริษัท ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน เพราะเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน ทั้งยังอยู่ในช่วงตึงเครียดจากความรุนแรงในการระบาดและการรักษาที่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้น บริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นให้ทั้งแก่พนักงานและคู่ค้าในช่วงที่ไวรัสมีการระบาด เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีทั้งพนักงานทั้งองค์กร และคู่ค้าขององค์กรในระยะยาว

การบริหารค่าตอบแทนให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับองค์กร เพื่อความก้าวหน้า เพื่อความอยู่รอด และเพื่อความสุขในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง จึงต้องสอดคล้องและสัมพันธ์กับนโยบายขององค์กรนั้น ๆ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์การกำหนด ค่าตอบแทน ที่ได้กำหนดไว้ด้วยความยุติธรรม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น การแบ่งประเภทของค่าตอบแทน เช่น ค่าตอบแทนหลักที่เป็นค่าจ้าง รายชั่วโมง รายวัน ราย เดือน ค่าตอบแทนแปรผันหรือที่เรียกว่า “ค่าตอบแทนจูงใจ” ต่างก็แปรผันกลับมาเป็นเงินได้ อีกประเภทหนึ่ง โดยผู้บริหารต้องประเมินที่ผลงานของพนักงานแต่ละคนโดยตรง รวมถึง สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรให้เป็นค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการทำงาน แต่ก็ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง มาสร้างความสมดุล เช่น ความสมดุลระหว่างรายจ่ายของแต่ละ แผนกกับรายจ่ายอื่น ๆ ในองค์กร หรือความสมดุลระหว่างเงินกับสวัสดิการ และความสมดุล ระหว่างเงินเดือนกับงานที่ทำว่าสอดคล้องกันหรือไม่การบริหารค่าตอบแทนเหล่านี้จำเป็นที่จะต้องศึกษาทำความเข้าใจทั้งปัจจัยภายในองค์กรเอง และปัจจัยภายนอกองค์กร รวมถึง คู่แข่งขันทางธุรกิจ เพื่อไม่ให้เกิดการแย่งชิงพนักงานที่มีความสามารถ และทำงานด้วยความจงรักภักดีกับองค์กร ในยุคแห่งเทคโนโลยีไร้พรมแดน การแข่งขันทางธุรกิจที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ย่อมนำมาซึ่งข้อได้เปรียบมากมาย ทำให้หลายองค์กรเผชิญกับแรงกดดันของการแข่งขันที่เกิดขึ้น การบริหารงานหรือการจัดการในองค์กรจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ สลับซับซ้อนและไม่คงที่อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งต้องเผชิญกับปัญหาสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง คู่แข่งขันและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร การเงิน บุคลากร วัตถุประสงค์ และการจัดการ องค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องสร้าง ความแข็งแกร่งเพื่อความอยู่รอดและทำให้ตนเองสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการเติบโตของพนักงานในองค์กรและส่งผลไปถึงการเติบโตของธุรกิจเช่นกัน ค่าตอบแทนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการบริหารองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริหารค่าตอบแทนนับได้ว่าเป็นเครื่องมือการบริหารที่ทรงประสิทธิภาพหนึ่งของกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรชั้นนำทั่วโลกได้นำมาใช้เพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้การบริหาร ค่าตอบแทนเป็นกลไกที่มีพลังใช้จูงใจคนภายนอกองค์กรให้เกิดความสนใจและอยากที่จะเข้ามาทำงานกับองค์กรและนำมาใช้ภายในองค์กรเพื่อจูงใจให้ผู้ที่ทำงานให้กับองค์กรได้รับความพึงพอใจอย่างทั่วถึง ตลอดจน เป็นกลไกในการสนับสนุนให้พนักงานขององค์กรมีความพยายามและความคิดสร้างสรรค์พร้อมกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กร สร้างความพึงพอใจ และให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด (จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา, 2561: 43-54)

สำหรับแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจการคลัง จังหวัดลำปาง ประจำปี 2563 ด้านการผลิต ภาคเกษตรกรรม ขยายตัวจากพืชเศรษฐกิจสำคัญ ได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ สับปะรด ราคาผลผลิตขยายตัวดี ภาคอุตสาหกรรม หดตัวจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจถูกระงับหลายภาคส่วน ทำให้มีแรงงานตกงานชั่วคราว ลดเวลาทำงานและหยุดการผลิตชั่วคราว ภาคบริการ คาดว่า หดตัวจากสถานการณ์การแพร่ระบาด

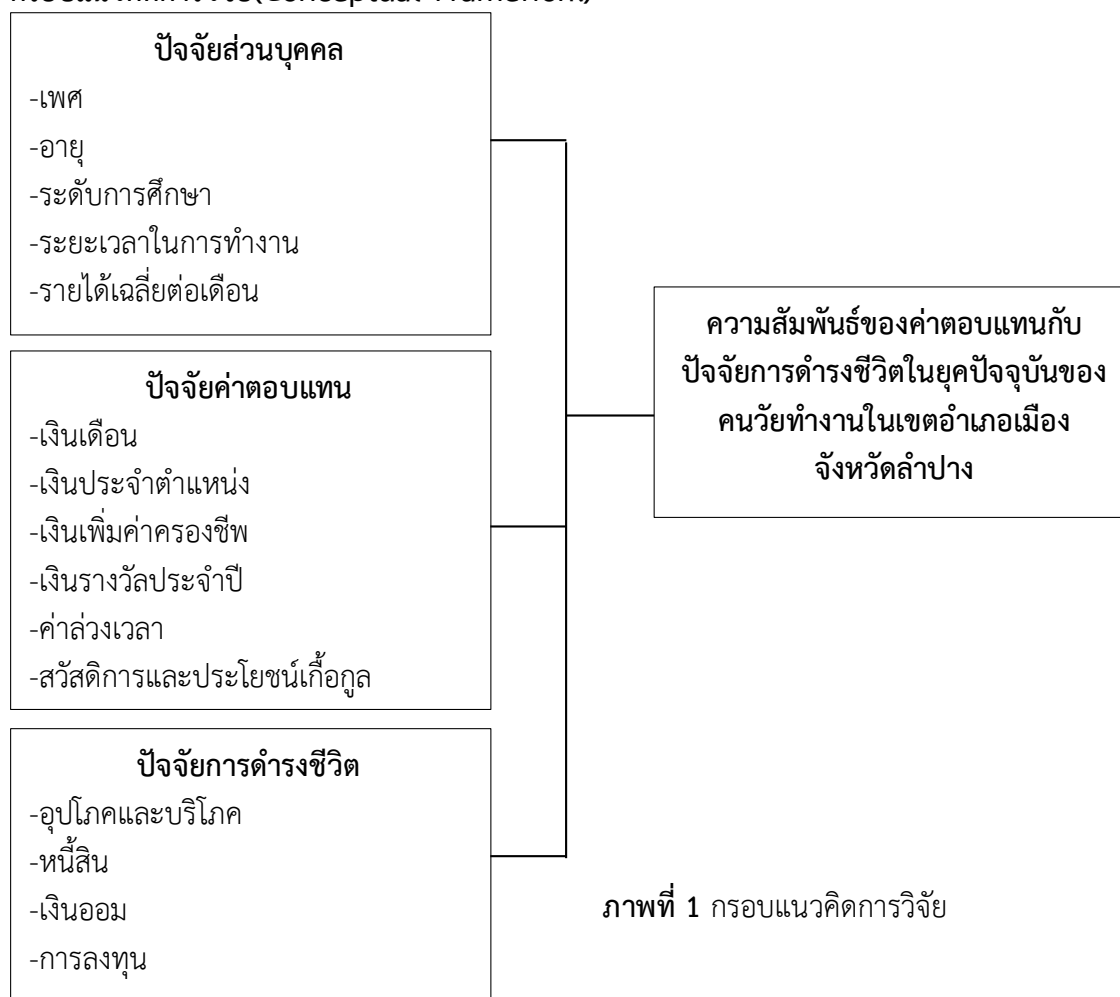
ของไวรัสโควิด-19 การบริโภคราคาเอกชน หดตัวตามการใช้จ่ายสินค้าเพื่ออุปโภค บริโภค และการใช้จ่ายสินค้าคงทนในหมวดยานยนต์ การลงทุนภาคเอกชน หดตัว จากการลงทุนในภาคก่อสร้างและการลงทุนภาคการผลิต การใช้จ่ายภาครัฐ คาดว่าชะลอตัว เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีมาตรการให้งดกิจกรรมทุกประเภทส่งผลกระทบต่อการใช้เงินงบประมาณ โดยเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นจากดัชนีราคาหมวดข้าว แป้ง และผลิตภัณฑ์จากแป้งปรับตัวสูงขึ้น รวมถึงหมวดเนื้อสัตว์ เป็ด ไก่ สัตว์น้ำ ที่ปรับตัวสูงขึ้นด้วย (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดลำปาง, 2563)

จากสภาวะการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทางผู้วิจัยอยากศึกษาถึง ความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบันของคนวัยทำงาน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อทราบถึงวิถีชีวิตและการใช้ชีวิตของผู้ที่ใช้แรงงานและคนทำงานว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบัน สามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข และมีความพร้อมในการวางแผนและรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบันของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### กรอบแนวคิดการวิจัย(Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

### 1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคนปัจจุบันของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คนวัยทำงานที่มีงานทำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน โดยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% โดยการใส่สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973: 727-728)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาดังตั้ง ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม 2563 ถึง พฤษภาคม 2564

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ปัจจัยค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มค่าครองชีพ เงินรางวัลประจำปี ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

ตอนที่ 3 ปัจจัยการดำรงชีวิต ได้แก่ การอุปโภคและบริโภค หนี้สิน เงินออม การลงทุน

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ จากมาตรวัดของ RenisLikert (Likert, 1967: 90-95) ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ 5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 ระดับความคิดเห็นมาก 3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 ระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach, 1990: 202-204) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .95 (ซึ่งมีค่ามากกว่า .70) ดังนั้น แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และเชื่อถือได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามโดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ดำเนินการลงพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนกับปัจจัยการดำรงชีวิตในยุคนปัจจุบันของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ

**ผลการวิจัย (Research Results)**

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า คนวัยทำงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001- 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทนของคนวัยทำงานในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทนของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยรวม

ปัจจัยค่าตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนและเงินเดือนของท่านมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	4.15	0.70	มาก
2. มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามกฎหมายกำหนดและสวัสดิการเพิ่มเติมอย่างครบถ้วนเหมาะสมและเป็นที่ยังพอใจ	4.26	0.44	มาก
3. ท่านได้รับเงินประจำตำแหน่งการทำงานเพิ่มขึ้นนอกจากเงินเดือนที่ได้รับ	4.32	0.47	มาก
4. เงินประจำตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.45	0.65	มาก
5. ที่ทำงานของท่านจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพให้ นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ	4.19	0.40	มาก
6. การจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.09	0.47	มาก
7. เงินรางวัลประจำปี (เช่น เงินโบนัส เงินรางวัลชยันเงินรางวัลพนักงานดีเด่น ฯลฯ) ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเป็นที่ยังพอใจอย่างมาก	4.00	0.44	มาก
8. ค่าล่วงเวลาทำงานที่ท่านได้รับเป็นไปตามอัตราการจ่ายที่กฎหมาย กำหนด และมีความเหมาะสม	4.36	0.48	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.19</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทนของคนวัยทำงานในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.23$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ เงินประจำตำแหน่งที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X}=4.45$ ) รองลงมา ค่าล่วงเวลาทำงานที่ท่านได้รับเป็นไปตามอัตราการจ่ายที่กฎหมายกำหนด และมีความเหมาะสม ( $\bar{X}=4.36$ ) ท่านได้รับเงินประจำตำแหน่งการทำงานเพิ่มขึ้นนอกจากเงินเดือนที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.32$ ) มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย กำหนดและสวัสดิการเพิ่มเติมอย่างครบถ้วนเหมาะสมและเป็นที่ยังพอใจ ( $\bar{X}=4.26$ ) ที่

ทำงานของท่านจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพให้นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ ( $\bar{X}=4.19$ ) ค่าตอบแทนและเงินเดือนของท่านมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพกับสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.15$ ) การจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X}=4.09$ ) และเงินรางวัลประจำปี (เช่น เงินโบนัส เงินรางวัลขยัน เงินรางวัลพนักงานดีเด่น ฯลฯ) ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและเป็นที่ยังพอใจอย่างมาก ( $\bar{X}=4.00$ )

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยรวม

ปัจจัยการดำรงชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การอุปโภคและบริโภค	4.07	0.33	มาก
2. หนี้สิน	3.55	1.01	มาก
3. เงินออม	4.10	0.31	มาก
4. การลงทุน	4.29	0.24	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.47</b>	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำรงชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การลงทุน ( $\bar{X}=4.29$ ) รองลงมา เงินออม ( $\bar{X}=4.10$ ) การอุปโภคและบริโภค ( $\bar{X}=4.07$ ) และ หนี้สิน ( $\bar{X}=4.18$ ) ดังตารางที่ 2 ซึ่งสามารถอธิบาย ดังนี้

ด้านการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.29$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ซื้อสลากออมสิน ( $\bar{X}=4.68$ ) รองลงมา ผักเงินกับธนาคาร สถาบันการเงิน และการซื้อพันธบัตร เพื่อดอกเบี้ย ( $\bar{X}=4.57$ ) ซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ และลงทุนในตลาดหุ้นต่างประเทศ ( $\bar{X}=4.21$ ) ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต ( $\bar{X}=4.11$ ) และซื้อหน่วยลงทุนจากกองทุนรวม ( $\bar{X}=3.87$ )

ด้านเงินออม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ออมเงินแบบระยะยาว เช่น เพื่อความมั่นคงของชีวิตไว้ใช้จ่ายเมื่อออกจากงาน หรือเป็นค่าใช้จ่ายยามชรา ( $\bar{X}=4.24$ ) รองลงมา ไม่มีการออมเงิน เนื่องจากรายได้ต่อเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการออม ( $\bar{X}=4.12$ ) ออมเงินแบบระยะสั้นเป็นค่ารักษาพยาบาล ให้การศึกษาแก่บุตรหลาน จัดหาที่อยู่อาศัยหรือเพื่อการพักผ่อน ( $\bar{X}=4.09$ ) และออมเงินแบบตั้งเป้าหมายเพื่อให้ได้เงินเป็นก้อน แบบไม่กำหนดระยะเวลาในการออม ( $\bar{X}=3.93$ )

ด้านการอุปโภคและบริโภค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.07$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สินค้าและบริการมีราคาที่เหมาะสมต่อการอุปโภคและบริโภค ( $\bar{X}=4.24$ ) รองลงมา ปริมาณเงินหมุนเวียนที่อยู่ในมือมีความเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค ( $\bar{X}=4.16$ ) รายได้มีความเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค ( $\bar{X}=3.96$ ) และการอุปโภคและบริโภคในสินค้าและบริการ ที่มีระบบการซื้อขายด้วยเงินผ่อน ดาวน์ต่ำ ผ่อนระยะยาว เป็นต้น ( $\bar{X}=3.92$ )

ด้านหนี้สิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสามารถในการจ่ายหนี้สินในแต่ละเดือน ( $\bar{X}=4.28$ ) ภาระหนี้สินที่มีอยู่ในปัจจุบัน มากกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ต่อเดือน ( $\bar{X}=3.24$ ) รองลงมา ความต้องการในการสร้างภาระหนี้สินในยุคปัจจุบัน ( $\bar{X}=3.12$ )

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ของปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัย	การอุปโภคและบริโภค	หนี้สิน	เงินออม	การลงทุน	ปัจจัยค่าตอบแทน
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	4.07	3.55	4.10	4.29	4.23
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.33	1.01	0.31	0.24	0.19
การอุปโภคและบริโภค					
หนี้สิน	.79**				
เงินออม	.69**	.70**			
การลงทุน	.63**	.58**	.76**		
ปัจจัยค่าตอบแทน	.76**	.76**	.79**	.66**	

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

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิต โดยมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .63 - .79 ซึ่งปัจจัยค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการดำรงชีวิต ในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต้องมีค่าไม่เกิน 0.80 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่มีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์สูงเกินไป (Multicollinearity) (Hair et al, 2010)

**ตารางที่ 4** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยการดำรงชีวิต	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่ ( $\alpha$ )	.12	1.10	.27
การอุปโภคและบริโภค	.49	3.98	.00*
หนี้สิน	.54	4.65	.00*
เงินออม	.57	8.94	.00*
การลงทุน	.53	4.18	.00*
$R^2 = .42$ , Adjusted $R^2 = .41$ , SE = .20, F= 29.03, N = 399, Sig.=.00 <sup>b</sup>			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยค่าตอบแทนต่อปัจจัยการดำรงชีวิต ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิต การอุปโภคและบริโภค หนี้สิน การลงทุน และเงินออม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อธิบายค่าความแปรผันของปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงาน ได้ร้อยละ 41.00 ( $R^2=.41$ )

## อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนของคนวัยทำงาน โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เงินประจำตำแหน่งที่ได้รับมีความเหมาะสมและพึงพอใจ ค่าล่วงเวลาทำงานที่ได้รับเป็นไปตามอัตราค่าจ้างที่กฎหมายกำหนด และมีความเหมาะสม การได้รับเงินประจำตำแหน่งการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากเงินเดือนที่ได้รับ รวมทั้ง มีการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานตามกฎหมายกำหนดและสวัสดิการเพิ่มเติมอย่างครบถ้วนเหมาะสมและเป็นที่พึงพอใจ และที่ทำงานจ่ายเพิ่มค่าครองชีพให้นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ ค่าตอบแทนและเงินเดือนของท่านมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีพกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน และการจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ และเงินรางวัลประจำปี (เช่น เงินโบนัส เงินรางวัลขั้น เงินรางวัลพนักงานดีเด่น ฯลฯ) ได้รับมีความเหมาะสมและเป็นที่พึงพอใจอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 187) กล่าวว่า การจ่ายค่าตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานซึ่งการจ่ายผลตอบแทนทั้งที่เป็นประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมให้กับพนักงาน ทั้งนี้เพื่อแลกกับผลงานหรือบริการที่พนักงานได้ทำให้มีความสำคัญต่อลูกค้าองค์กร และประเทศโดยรวม และสอดคล้องกับ สุภาพร พิศาลบุตร (2548: 21-22) กล่าวว่า กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ การออกกฎหมายแรงงาน ดังนั้น การกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคำนึงถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และรุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ (2561: 121 – 144) กล่าวว่า ปัจจัยค่าตอบแทน เป็นปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับ Walton, Richard E. (1973: 12-18) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม มีสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้ง โอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงานนั้นจะเห็นได้ว่าให้ความสำคัญด้านการลงทุน คือ ซื้อสลากออมสิน ฝากเงินกับธนาคาร สถาบันการเงิน และการซื้อพันธบัตร เพื่อดอกเบี้ย และด้านเงินออม คือ ออมเงินแบบระยะยาว เช่น เพื่อความมั่นคงของชีวิตไว้ใช้จ่ายเมื่อออกจากงาน หรือเป็นค่าใช้จ่ายยามชรา ส่วนด้านการอุปโภคและบริโภค คือ สินค้าและบริการมีราคาที่เหมาะสมต่อการอุปโภคและบริโภค และด้านหนี้สิน คือ มีความสามารถในการจ่ายหนี้สินในแต่ละเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ กิ่งพร ทองใบ (2545: 11-12) กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นสำหรับให้พนักงานปฏิบัติงานและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนทำให้พนักงานมีอำนาจซื้อในสิ่งที่กำหนดมาตรฐานการครองชีพ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคง แสดงถึงฐานะทางสังคมและเป็นเครื่องตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของพนักงาน เพื่อใช้ในการวางแผนค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพ ดังนั้น ปัจจัยค่าตอบแทนจำเป็นต้องตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในด้านส่วนตัว ครอบครัวและการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งจากผลการวิจัยโดยรวมจะเห็นได้ว่าปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิต โดยมีความสัมพันธ์กัน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับปัจจัยการดำรงชีวิตในทุกด้าน และอิทธิพลของปัจจัยค่าตอบแทนต่อปัจจัยการดำรงชีวิตนั้นส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิต ทั้งด้านการอุปโภคและบริโภค หนี้สิน การลงทุน และเงินออม ซึ่งสอดคล้องกับ ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิต และความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับมาก การทดสอบความสัมพันธ์ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จันทิมา ผลสุวรรณ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2555: 139-155) พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการและ

ค่าตอบแทนของพนักงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงานในทุกด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกันได้อย่างเห็นได้ชัด

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ทำให้เห็นได้ว่าด้านปัจจัยค่าตอบแทนมีความสำคัญกับการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้น นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับแล้วนั้น การจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ เงินโบนัส เงินรางวัลชยัน เงินรางวัลพนักงานดีเด่น เป็นปัจจัยที่คนวัยทำงานต้องการและคาดหวังมากที่สุดเช่นกัน
2. ในด้านปัจจัยการดำรงชีวิตของคนวัยทำงานนั้นจะเห็นได้ว่าให้ความสำคัญด้านการลงทุน และการออมเงินอยู่ในระดับมาก แต่จะลงทุนและออมเงินที่มีความเสี่ยงในระดับน้อย เน้นระยะยาว เพื่อใช้เมื่อออกจากงานและหลังเกษียณอายุ

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 ผู้ประกอบการ นายจ้าง และสถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงาน เป็นปัจจัยในการจูงใจและแรงจูงใจให้พนักงานมีกำลังแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
  - 1.2 เพื่อเป็นแนวทางให้กับ ผู้ประกอบการ นายจ้าง และพนักงาน ที่เกี่ยวกับปัจจัยในการดำรงชีวิต ซึ่งได้แก่ การลงทุน เงินออม เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตและอนาคต รวมถึง การวางแผนการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและการบริหารจัดการหนี้สิน เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนให้กับชีวิตในอนาคตต่อไป
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
  - 2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
  - 2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับการจ้างงาน ค่าตอบแทน และการดำเนินชีวิต ของคนวัยทำงาน ในช่วงวิกฤตการณ์โรคระบาดโควิด 19

### เอกสารอ้างอิง (References)

- กึ่งพร ทองใบ. (2545). *การบริหารค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.
- จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา. (2561). “เทคนิคการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ”. *วารสารสถาบันวิจัยพิมพ์ธรรม*. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - มิถุนายน 2561: 43-54.
- จันทิมา ผลสุวรรณ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2555). “ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี”. *วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*. ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2555: 139-155.

- ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์. (2561). “ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. วารสารร่มพญักษ์มหาวิทยาลัยเกริก. ปีที่ 36 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2561: 121 – 144.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2548). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดลำปาง. (2563). “แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจการคลัง จังหวัดลำปาง”. แหล่งที่มา: <http://www.oic.go.th/infocenter10/1085/#>. เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2563.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of psychological testing*. (5<sup>th</sup>ed.). New York: Harper Collins Publisher.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7<sup>th</sup>ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education International.
- Walton, R. E. (1973). *Quality of working life: What is it?*. Sloan Management Review, 15(1): 11-21.
- Likert, Rensis. (1967). *The Method of constructing and attitude scale*. In M. Fishbein (Ed.). Readings in attitude theory and measurement. (pp.90-95). New York: Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics, an introductory analysis*. (3<sup>rd</sup>ed.). New York: Harper and Row



พลังภาคธุรกิจเอกชนกับการจัดการเมืองเติบโตเร็ว  
จากการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก  
Urban Growth and Power of Private Sector on Urban Governance of the  
Border Special Economic Zone in Mae Sot District, Thailand

อโศก พลบูรณ์<sup>1</sup> บัวพันธ์ พรหมพักพิง<sup>2</sup>  
Asoke Ponbumrung, Buapun Promphakping

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบทบาทภาคธุรกิจเอกชนของเมืองแม่สอดต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนแม่สอด 2) เพื่อประเมินขีดความสามารถพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายการจัดการเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบทบาทภาคธุรกิจเอกชนในการจัดการเมืองในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นแบบผสมผสานวิธีระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา กับวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการให้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลแบบอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาคธุรกิจเอกชนมีบทบาทต่อการเติบโตของเมืองจากการเป็นเมืองชุมทางการค้าทางบกของแม่สอด ทำให้เมืองเกิดการสะสมทุนและภาคธุรกิจเหล่านี้ก็กลายมาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญของเมือง ทั้งในบทบาทนักการเมืองและนักธุรกิจตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ และผลักดันให้เกิดการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษขึ้นในพื้นที่ซึ่งทำให้เมืองเติบโตอย่างรวดเร็ว 2) ภาคธุรกิจมีขีดความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ทิศทาง และนโยบายการพัฒนาเมืองในระดับมากแต่กลับพบว่าขีดความสามารถในการเข้ามาเชื่อมโยงนโยบายและทิศทางการพัฒนาเมืองไปสู่ประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบางของเมืองยังมีน้อย 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองจึงเสนอให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีบทบาทเชื่อมโยงนโยบายและทิศทางการพัฒนาเมืองเพื่อประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบางของเมืองได้รับประโยชน์จากการพัฒนา และให้ภาคธุรกิจร่วมกับรัฐบาลท้องถิ่นลงทุนเพื่อผลิตสินค้ารัฐบาลและจัดหาบริการและสาธารณูปโภคที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และตอบสนองความต้องการกลุ่มคนเปราะบางของเมือง

**คำสำคัญ (Keywords) :** การเติบโตของเมือง; การจัดการเมือง; พลังภาคธุรกิจ

**Abstract**

The objectives of this paper are: 1) to study the role of private sector of Mae Sot City to the development of the Mae Sot's border SEZ; 2) to evaluate the capability of private sector on urban governance of the Mae Sot's border SEZ; and 3 to investigate the perspective

---

Received: 2021-12-30 Revised: 2022-01-24 Accepted: 2022-01-25

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น PhD Candidate at Development Science, Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University, 40002, Thailand. E-mail: asokpon@yahoo.com

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น Associate Professor in Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University, 40002, Thailand. E-mail: Buapun@kku.ac.th

of local stakeholders on the role of private sector on effective urban governance of the Mae Sot's border SEZ. Mixed methods were used to collect data, including in-depth interviews and focus group discussions for qualitative research; and a questionnaire for quantitative research. The data were analyzed by using content analysis, descriptive analysis, t-test and chi-squared test. This paper found that. 1) The city's accumulation has been occurred continuously from the location of an important inland port of the state. From the accumulation, the private sector has become a key actor of the city on both the political and economic aspects from local to country level. They play an important role to advocate the Mae Sot's SEZ establishment, and then the SEZ is the major driver of change of the recent rapid urban growth of the city. 2) The private sector has a high capability role on the city planning, policy advocacy as well as urban development. However, the city's private sector has a low capability to effort inclusive benefit to the residents, particularly vulnerable groups. 3) The perspective of local stakeholders on the role of private sector for the effectiveness of urban governance of the Mae Sot city includes: 1) planning the city development policy linked to the residents and vulnerable groups' benefit and; 2) co-invest with the local government to manufacture products and infrastructures for vulnerable groups of the city.

**Keywords:** Urban Growth; Urban Governance; Power of Private Sector

## บทนำ (Introduction)

United Nations (2016: 2-7) ระบุว่า การกลายเป็นเมืองจะเป็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก เมืองจะทำให้ประชากรมีวิถีชีวิตที่ดีกว่าทั้งของเมืองและของชนบท เพราะเมืองเป็นพื้นที่สร้างงานสร้างรายได้ ที่จะนำไปสู่การลดความยากจน UN-Habitat (2016: 3-9) คาดการณ์ว่าภายในปี 2050 ประชากรเมืองจะมีสัดส่วน 2 ใน 3 ของประชากรโลก ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชียหรือ Asian Development Bank (2016: 7-8) รายงานว่า ปัจจุบัน 50% ของประชากรในประเทศไทยอาศัยอยู่ในเมือง และคาดว่าในปี 2025 จะเพิ่มขึ้นเป็น 60% และเป็นกว่า 72% ในปี 2050 และยังระบุว่าเขตเศรษฐกิจพิเศษเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้พื้นที่ชายแดนเป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่มีการเติบโตของเมืองอย่างรวดเร็ว

เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone: SEZ) เป็นเครื่องมือทางเศรษฐกิจเพื่อจูงใจให้ดึงดูดเงินลงทุนจากต่างชาติ (Foreign Direct Investments: FDIs) ประเทศไทยใช้ SEZ เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยเชื่อว่าจะกระตุ้นการลงทุนจากต่างชาติและกระจายการพัฒนาไปสู่พื้นที่และประชาชนในส่วนต่าง ๆ ของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2558: 4-8) ซึ่งทำให้การพัฒนาพื้นที่ชายแดนไปสู่การเป็น “เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน” ภายใต้กรอบความร่วมมือต่าง ๆ ในภูมิภาคได้รับความสนใจอย่างมาก

รัฐบาล คสช. ได้มีนโยบายให้พัฒนาพื้นที่ชายแดน 10 จังหวัดที่มีศักยภาพด้านการค้าชายแดนจัดตั้งเป็น SEZ มีมาตรการหรือรูปแบบการบริหารเฉพาะที่เพื่อจูงใจนักลงทุน ผ่อนคลายกฎระเบียบที่กีดขวางทางการค้า ปรับปรุงกฎหมายการลงทุน พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐาน อสังหาริมทรัพย์ (สิริวิชา สิทธิชัย, 2551: 154-157) แต่เขตเศรษฐกิจพิเศษที่กำลังจะเกิดขึ้นถูกวิพากษ์ว่าเป็นการก่อให้เกิดโอกาสในการลงทุนระดับมหภาค ชุมชนท้องถิ่น (Local community) มีส่วนร่วมตัดสินใจน้อยมาก จึงมีข้อถกเถียงต่อ

การพัฒนาความเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเป็นเรื่องเดียวกันกับการพัฒนาหรือไม่ เพราะมักจะสร้างความลำบากให้แก่ประชาชน

รัฐไทยได้วางแนวทางพัฒนาพื้นที่แม่สอดเป็น SEZ มาตั้งแต่ปี 2547 ด้วยศักยภาพและความพร้อมด้านการค้าจากการเป็นแหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญบริเวณชายแดนมานาน เมื่อรัฐมีนโยบายพัฒนา SEZ พื้นที่แม่สอดเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามว่า ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองแม่สอดมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจรูปแบบใดอย่างไร ชัดความสามารถพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายเมืองอยู่ระดับใด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองมีข้อเสนอต่อบทบาทของภาคธุรกิจเอกชนในการจัดการเมืองอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาบทบาทภาคธุรกิจเอกชนของเมืองแม่สอดต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนแม่สอด
2. เพื่อประเมินขีดความสามารถของพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายการจัดการเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองต่อบทบาทภาคธุรกิจเอกชนในการจัดการเมืองจากการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบวิธี Mixed Method Research ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาบทบาทภาคธุรกิจเอกชนของเมืองแม่สอดต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนแม่สอด และเพื่อศึกษาข้อเสนอจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองต่อบทบาทของภาคธุรกิจเอกชนในการจัดการเมืองจากการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด กับการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินขีดความสามารถของพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายเมืองในการจัดการเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้
  - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาบทบาทภาคธุรกิจเอกชนของเมืองแม่สอดต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนแม่สอด และศึกษาข้อเสนอผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองต่อบทบาทภาคธุรกิจเอกชนในการจัดการเมืองจากการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินขีดความสามารถของพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายการจัดการเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด
  - 1.2 ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธีจึงได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายและประชากรในการวิจัย 2 กลุ่ม ดังนี้
    - 1.2.1 ผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นผู้นาองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเมืองและเขตเศรษฐกิจพิเศษจำนวน 13 คน และผู้อยู่อาศัยในเมืองซึ่งเป็นพื้นที่พัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ จำนวน 15 คน จาก 3 ชุมชน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 28 คน
    - 1.2.2 ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ผู้อยู่อาศัยในเมืองในอำเภอแม่สอด จากจำนวนประชากรทั้งหมด 167,178 คน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่อำเภอแม่สอดเป็นพื้นที่การศึกษานี้ ทั้งนี้เพราะพื้นที่อำเภอแม่สอดนั้นอยู่ในเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Corridor: EWEC) หรือเส้นทางหมายเลข 9 (R9) ตามโครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Sub-region: GMS) และรัฐบาลได้มีการวางแผนที่จะพัฒนาแม่สอดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษมาตั้งแต่ปี 2547 เนื่องจากเป็นพื้นที่ ๆ มีศักยภาพความพร้อมมาเป็นเวลานาน และมีการเติบโตของเมืองจากการค้าชายแดน รัฐบาลยังกำหนดให้แม่สอดเป็นพื้นที่ต้นแบบของเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนของไทย

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยนี้ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2562-เมษายน 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 18 เดือน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ 1) แบบสัมภาษณ์ (Interview guidelines) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลสนาม (Field note) ด้วยตนเอง ระยะเวลาสัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 1-2 ชั่วโมง 2) แบบสนทนากลุ่ม (Focus group discussion guidelines) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา ระยะเวลาสัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 3 ชั่วโมง ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่มาที่แตกต่างกัน (Triangulate different data sources) และการตรวจสอบข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล (Member-checking Triangulation) เพื่อตรวจสอบข้อสรุปและการตีความผลการวิจัย

ส่วนวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นมาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตรวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinary scale) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อขีดความสามารถของพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายเมืองในการจัดการเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด

แบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Question) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลอยู่ในประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งระดับของความคิดเห็นที่มีต่อขีดความสามารถ เป็น 5 ระดับ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.75-1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ผลจากการคำนวณหาความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าแอลฟา (Alpha) เท่ากับ 0.96 และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดรายข้อมีค่าเท่ากับ 0.97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มกับกลุ่มเป้าหมาย และการใช้แบบสอบถาม 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร อาทิ หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ข้อมูลเชิงคุณภาพ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation: SD ) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และการทดสอบแบบไค-สแควร์ (Chi-squared test)

## ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

**1. บทบาทภาคธุรกิจเอกชนเมืองแม่สอดต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดน** แม่สอดมีบทบาทเป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศของไทยมาตั้งแต่อดีต การกลายมาเป็นเมืองด้วยที่ตั้งของแม่สอดอยู่บนเส้นทางการค้าทางบก พ่อค้าจากเมืองต่าง ๆ ในพื้นที่ภาคเหนือมาตั้งถิ่นฐานเพื่อค้าขาย เพราะแม่สอดเชื่อมโยงไปยังเมืองท่าที่สำคัญกับพม่า

เมื่อลัทธิคอมมิวนิสต์ได้แผ่อิทธิพลเข้ามาในประเทศไทย ประเทศไทยมีการสร้างถนนสายแม่สอด-ตากเพื่อความมั่นคง แม่สอดเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วเพราะการค้าขายสะดวกมากขึ้น กลุ่มชาติพันธุ์จีนเดินทางเข้ามาตั้งถิ่นฐานในแม่สอด และได้กลายมาเป็นชาติพันธุ์ที่มีบทบาทในการค้าขายในพื้นที่ชายแดนระหว่างไทยกับพม่า เมื่อรัฐบาลพม่าได้ดำเนินนโยบายปิดประเทศภายใต้แนวคิดสังคมนิยมวิถีพม่า (The Burmese Way to Socialism) จากการขาดแคลนสินค้าในการอุปโภคและบริโภคอย่างรุนแรง ก่อให้เกิดการค้าขายนอกระบบ มีการขนส่งสินค้าจากไทยเข้าพม่าจำนวนมาก เป็นรูปแบบการค้าขายที่เรียกว่า “ตลาดมืด (Black market)” แพร่กระจายไปทั่วชายแดน

ด้วยการค้าในยุคตลาดมืดที่มีกำไรมากกว่าปกติหลายเท่าตัว คนจีนสามารถสะสมทุนมูลค่ามหาศาล และขยายการลงทุนไปสู่ธุรกิจขนาดใหญ่อื่นอีกหลายประเภท บางรายกลายเป็นเจ้าของโรงงานอุตสาหกรรม บางรายยังสามารถครอบครองพื้นที่ทางการค้าข้ามแดน และยังมีบทบาทในการขับเคลื่อนแม่สอดตามกระแสทุนนิยมโลกาภิวัตน์ ด้วยการรวมตัวกันจัดตั้งหอการค้าจังหวัด เพื่อต่อรองผลประโยชน์และผลักดันนโยบายทางการเมืองจากรัฐส่วนกลาง ด้วยการสร้างอัตลักษณ์ให้เมืองแม่สอดเป็น “พื้นที่เศรษฐกิจ” ที่กำลังเติบโตและมีอนาคตสดใส เพื่อดึงงบประมาณจากรัฐเข้ามาพัฒนาพื้นที่ ดึงเอกชนเข้ามาลงทุน ดึงดูดให้ผู้ใช้แรงงานเข้ามาขายแรงงาน

นอกจากบทบาททางเศรษฐกิจ คนจีนยังกลายเป็นกลุ่มผู้มีอำนาจทางการเมือง ในการผลักดันนโยบายของรัฐเพื่อพัฒนาแม่สอด ผ่านการประชุมวิชาการ การประชุมหอการค้าชายแดน การผลักดันข้อเสนอหรือโครงการกับรัฐ การจัดกิจกรรมสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีงามระหว่างประเทศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นถึงบทบาทของพลังภาคธุรกิจเอกชนในการสร้างเมืองและกำหนดความเป็นไปของเมืองชายแดนแห่งนี้

ในยุคเสรีนิยมใหม่ แม่สอดยังมีบทบาททางการค้าระหว่างประเทศเช่นเดิม นโยบายการพัฒนาเมืองถูกกำหนดขึ้นด้วยกรอบความร่วมมือการพัฒนาระดับภูมิภาค การพัฒนาภายใต้กรอบการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) โดยการสนับสนุนของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย แม่สอดซึ่งตั้งอยู่ปลายทางด้านตะวันตกของ EWEC จึงถูกกำหนดเป็นเมืองยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจของประเทศพม่า เพื่อเชื่อมต่อไปยังเอเชียใต้และมหาสมุทรอินเดียไปยังตะวันออกกลางและยุโรป กรอบความร่วมมือภูมิภาคทำให้มูลค่าการค้าชายแดนของไทยเพิ่มขึ้นอย่างมาก เมืองมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

เมื่อรัฐไทยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ชายแดนให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ แม่สอดซึ่งมีความสำคัญในด้านที่ตั้งและการพัฒนาของการเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษมายาวนาน ภาคธุรกิจเอกชนโดยหอการค้าจังหวัดตากซึ่งตั้งอยู่ในแม่สอดจึงผลักดันให้แม่สอดเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน ครอบคลุม 13 กลุ่มอุตสาหกรรม และมีประกาศให้สิทธิพิเศษการลงทุนให้กับนักลงทุน ทั้งมาตรการการยกเว้นภาษีเงินได้ ยกเว้นอากรขาเข้าวัตถุดิบ วัสดุ เครื่องจักรในการผลิต อนุญาตให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ มีการกำหนดเงื่อนไข SMEs ทั้งด้านเงินลงทุนและการอนุญาตให้นำเครื่องจักรเก่าที่ใช้แล้วในประเทศมาใช้ในพื้นที่ส่งเสริมได้ การพัฒนาโครงสร้าง และการจัดหาที่ดินเพื่อการลงทุน การเติบโตของเมืองยิ่งรวดเร็วมากขึ้น

## 2. ผลประเมินขีดความสามารถของพลังภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายในการจัดการเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนแม่สอด

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมเห็นว่าขีดความสามารถของภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายเมืองมีขีดความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น สามารถเรียงลำดับขีดความสามารถของภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายเมืองจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ขีดความสามารถระดับมาก คือ ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/ทิศทางการพัฒนาเมืองในระดับชาติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.1 (S.D. = 0.95) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/ทิศทางการพัฒนาเมืองในระดับท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 (S.D. = 0.97) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีการบริจาคเงิน เพื่อใช้เป็นงบประมาณสำหรับพัฒนาเมือง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 (S.D. = 0.91) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีกิจกรรม/โครงการที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานรัฐ เพื่อการพัฒนาเมืองจากเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.5 (S.D. = 1.00) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเมือง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 (S.D. = 0.91)

ระดับขีดความสามารถปานกลาง มี 3 ประเด็น คือ ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีกิจกรรม/โครงการที่เชื่อมโยงกับชุมชนเพื่อการพัฒนาเมืองจากเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 (S.D. = 0.92) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีกิจกรรม/โครงการที่เชื่อมโยงกับองค์กรภาคประชาสังคมเพื่อการพัฒนาเมืองจากเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 (S.D. = 0.90) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีกิจกรรม/โครงการที่เชื่อมโยงกับ อปท. เพื่อการพัฒนาเมืองจากเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 (S.D. = 0.97)

ส่วนระดับขีดความสามารถน้อยมี 3 ประเด็น คือ ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีบทบาทในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของคนทุกกลุ่มในเมือง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.55 (S.D. = 1.05) ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดหาบริการ/สาธารณูปโภคที่คำนึงถึงกลุ่มคนที่เปราะบางของเมือง (ทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ระบบขนส่งมวลชนที่ปลอดภัยสำหรับเด็ก ผู้หญิง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.54 (S.D. = 0.97) และภาคธุรกิจเอกชนมีการผลิตสินค้าที่คำนึงถึงกลุ่มคนที่เปราะบางของเมือง (เสื้อผ้าคนพิการ จักรยานคนพิการ อุปกรณ์รถเข็นคนพิการ อาหารเพื่อสุขภาพ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 (S.D.=1.08) ตามลำดับ

### 3. ข้อเสนอผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองต่อบทบาทภาคธุรกิจเอกชนในการจัดการเมือง

ด้วยภาคธุรกิจของเมืองมีบทบาทสำคัญต่อกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาเมืองมาตลอด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมืองจึงเชื่อมั่นบทบาทภาคธุรกิจและมีข้อเสนอว่า

3.1 การเชื่อมโยงนโยบายและทิศทางการพัฒนาเมืองไปสู่ประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบางของเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของการเป็นผู้นำวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเมืองทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อประชาชนและกลุ่มเปราะบาง

3.2 การลงทุนเพื่อการผลิตสินค้าเพื่อกลุ่มเปราะบางของเมือง โดยการร่วมมือกับรัฐบาลท้องถิ่นในการจัดหาบริการและสาธารณูปโภคที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนที่เปราะบาง ทั้งผู้หญิง เด็ก ผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย และผู้สูงอายุของเมือง

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. แม้อุดมคติจากกรณีศึกษาทางทฤษฎีด้วยแรงขับเคลื่อนจากระบบการโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทั้งระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับโลก มาตั้งแต่อดีต รัฐหรือชนชั้นนำของประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจกำหนดนโยบายการบริหารเมือง ส่วนกลุ่มคนชนชั้นกลางอย่างพ่อค้า นักธุรกิจ ภาคเอกชนจะเป็นกลุ่มที่รองรับผลประโยชน์รัฐผ่านนโยบาย การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ รัฐออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และดึงดูดนักลงทุนจากในประเทศและต่างชาติ ซึ่งบ่งบอกว่าเมืองแม้อุดมคติอยู่ภายใต้พลังการขับเคลื่อนของเสรีนิยมใหม่ ตามข้อเสนอของ Harvey (2005: 160-165) กล่าวคือ มีการสะสมทุนโดยการยึดทรัพย์ (Accumulation by dispossession) จากคนส่วนใหญ่ไปยังกลุ่มคนส่วนน้อยของสังคม ซึ่งมีรัฐเป็นกลไกของทุนในการออกกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อเอื้อผลประโยชน์ให้กับนักลงทุนต่างชาติขยายอำนาจภาคการเงิน โดยการลดกฎระเบียบด้านการเงินที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีผลกำไรลดลง การให้สิทธิเช่าที่ดินแก่นักลงทุนต่างชาติโดยการจัดหาของรัฐ มีการขจัดอุปสรรคการค้าที่ขัดขวางการลงทุนของเอกชน ผลกำไรของนักลงทุนต่างชาติสามารถนำออกนอกประเทศได้ด้วยลักษณะเช่นนี้จึงเป็นการเปิดให้มีการสะสมทุนรูปแบบใหม่ขึ้น ทำให้ทุนข้ามชาติเข้ามาหาผลประโยชน์ในหลายรูปแบบ

นโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจแม้อุดมคติของไทยได้กลายมาเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญต่อการเติบโตของเมือง ซึ่ง Harvey (2001: 24-28) มองว่าเพื่อแก้วิกฤติภายในของทุน การสร้างเมือง (City building) เป็นกลไกสำคัญของการขยายตัวของทุนและการสะสมทุน (Accumulation of capital) เพื่อแก้ปัญหาภายในของทุนนิยม ซึ่งก็คือการลดน้อยถอยลงของกำไร โดยโลกาภิวัตน์ทำให้การขยายตัวของทุนที่เป็นไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วเหนือขอบเขต “รัฐชาติ” เพื่อแย่งระยะเวลาขยายขอบเขตของทุน คน ข้อมูล การค้นหาตลาดใหม่ แรงงานราคาถูก ทรัพยากรหรือวัตถุดิบ และโอกาสการลงทุนใหม่

บทบาทของรัฐในการจัดการเขตเศรษฐกิจพิเศษเช่นนี้ Ong (2006: 97-108) ได้โต้แย้งแนวคิดเสรีนิยมใหม่ที่ว่าระบบเศรษฐกิจจะทำงานได้ดีต้องปราศจากการแทรกแซงของรัฐ ให้ตลาดทำหน้าที่อย่างเสรีว่ารัฐไม่ได้ถูกลดทอนอำนาจลงอย่างแต่อย่างใด แต่รัฐได้มีการสร้าง “สภาวะยกเว้น (State of exception)” ซึ่งก็คือ เขตเศรษฐกิจพิเศษ มาเป็นเทคโนโลยีในการปกครองแบบใหม่ในการจัดการพื้นที่ (Zoning technology) เพื่อรับมือและให้ได้ประโยชน์จากเสรีนิยมใหม่ รัฐไม่ได้ยอมจำนนแต่ปรับตัวเพื่อรับมือเสรีนิยมใหม่

แต่ในกรณีของภาคธุรกิจเอกชนในพื้นที่ที่แม้อาจมีการสะสมทุนจากนโยบายการพัฒนาชายแดนทั้งของรัฐไทยและเพื่อนบ้าน มีการค้ำองระบบที่สร้างกำไรมหาศาลก่อนจะมาเป็นการค้าในระบบ การศึกษาของ ระพีพรรณ จักรสาน (2558: 17-38) กล่าวว่ากลุ่มคนเหล่านี้กลายมาเป็นนักธุรกิจระดับชาติ นักการเมืองระดับท้องถิ่นจนถึงระดับชาติ การสะสมทุนของกลุ่มทุนเหล่านี้ทำให้ทุนเข้ามามีบทบาทต่อการเกิดการเปลี่ยนแปลงของเมือง ทั้งด้านการสนับสนุนนโยบายที่กำหนดความเป็นไปของเมือง การต่อต้านนโยบายของรัฐ และใช้ทรัพยากรจากการพัฒนาเมือง พลังภาคธุรกิจเอกชนจึงมีความสำคัญในการสร้างเมืองชายแดนแห่งนี้

2. การประเมินระดับขีดความสามารถของพลังของภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายเมือง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาขีดความสามารถระดับมากจะเป็นบทบาททางด้านนโยบาย กล่าวคือ ภาคธุรกิจเอกชนของเมืองมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/ทิศทางการพัฒนาเมืองในระดับชาติ การเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กำหนดวิสัยทัศน์/ทิศทางการพัฒนาเมืองในระดับท้องถิ่น การบริจาคเงินเพื่อเป็นงบประมาณในการพัฒนาเมือง ซึ่งสอดคล้องกับ Devas (1999: 5-14) ที่เห็นว่ารัฐบาลของเมืองต้องพบกับอุปสรรคด้านความสามารถในการทำงาน ขาดวิสัยทัศน์ต่อการเติบโตของเมือง ขาดข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาเมือง ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับความยากจน สิ่งแวดล้อมและบริการต่าง ๆ องค์กรธุรกิจที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในระดับท้องถิ่นสนับสนุนความสามารถเหล่านี้ได้

ในขณะที่เดียวกันผู้อาศัยอยู่ในเมืองกลับเห็นว่าภาคธุรกิจเอกชนของเมืองในบทบาทการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ค้ำองถึงผลประโยชน์ของคนทุกกลุ่มในเมือง การสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดหาบริการ/สาธารณูปโภค/ผลิตสินค้าที่ค้ำองถึงกลุ่มคนที่เปราะบางของเมืองนั้น อยู่ในระดับที่น้อย กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์ (2562: 115-129) อธิบายไว้อย่างน่าสนใจการกำหนดนโยบายของภาคธุรกิจเอกชนเป็นไปเพื่อประโยชน์ของตนเองเป็นหลักเท่านั้น ยิ่งในระบบเสรีนิยมใหม่ที่เอื้อให้ภาครัฐและเอกชนร่วมกันแสวงหาผลประโยชน์ ที่เลวร้ายกว่านั้นคือการใช้ทรัพย์สินส่วนรวมเพื่อแสวงหาผลกำไร สามารถสะสมทุนเพื่อขยายการลงทุน ทำให้เกิดการผูกขาดทรัพยากร ไม่กระจายไปสู่ชุมชนและประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนเปราะบางของเมืองที่ยังต้องได้รับการสนับสนุนและดูแลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเมือง

3. แนวทางการจัดการเมือง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นภาคธุรกิจเพราะส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนดั้งเดิมและมีบทบาทต่อการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและการเมือง และเชื่อว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการจัดการเมืองย่อมมีผลต่อการตัดสินใจของชนชั้นนำหรือรัฐบาลท้องถิ่น จะทำให้การกำหนดนโยบายการพัฒนาและการจัดการเมืองตอบสนองความต้องการของพื้นที่ โดยเฉพาะเสนอให้เชื่อมโยงการพัฒนาไปยังกลุ่มคนด้วยโอกาสที่เปราะบางของเมือง สอดคล้องกับ Avis (2016: 16-19) ที่ระบุว่าภาคเอกชนมีความสำคัญต่อเมือง เพราะกว่า 90% ของการจ้างงานในประเทศกำลังพัฒนามาจากเอกชน รวมถึง การผลิตสินค้า บริการ ภาษี และการไหลเวียนของทุน การก่อสร้างและดูแลซ่อมแซมสาธารณูปโภค และการจัดหาบริการ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาของภาคเอกชนนั้นมักจะไม่ครอบคลุมถึงพื้นที่ที่มีรายได้น้อย ดังนั้น ต้องให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดการเมืองเพื่อกระจายผลประโยชน์ให้ทั่วถึง

ในเรื่องนี้ ธนาจุฑา กังสกุลนิติ (2562: 40-45) มีความเห็นเช่นเดียวกันว่าภาคเอกชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาเมือง การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องอาศัยการเป็นหุ้นส่วนภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการลดข้อจำกัดด้านงบประมาณ เอกชนมีความสามารถในการรับความเสี่ยงและเข้าถึงแหล่งทุน ภาคเอกชนในท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเมือง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ทราบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีที่สุด

การพัฒนาเมืองตามแนวคิดขอนแก่นโมเดล แสดงให้เห็นพลังภาคภาคเอกชนที่มีบทบาทอย่างสูงในการพัฒนาเมืองในยุคนี้ ในยุคแรกของการพัฒนาเน้นพึ่งพาอาศัยหน่วยงานรัฐเป็นหลัก (Public-led urban development) เป็นการพัฒนาเมืองแบบไร้ทิศทาง เมื่อมีแผนการพัฒนาเมืองให้ขอนแก่นเป็นเมืองอัจฉริยะ โดยมีภาคธุรกิจเอกชนในชื่อบริษัทขอนแก่นพัฒนาเมือง ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของนักธุรกิจกว่า 20 บริษัท ทำหน้าที่เสมือนฟันเฟืองและกลไกในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อแนวความคิด นโยบาย และเป้าหมายการพัฒนาขอนแก่นเป็นเมืองอัจฉริยะ (ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ และคณะ, 2562: 5-22) และกลายเป็นต้นแบบของการพัฒนาหลายเมืองในประเทศไทย

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ คือ องค์การภาคธุรกิจเอกชนเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาเมือง ทั้งในแง่ของบทบาทการเป็นแหล่งสร้างรายได้จากการจ้างงานให้กับคนในเมือง การเป็นผู้นำด้านกำหนดวิสัยทัศน์ และนโยบายการพัฒนาเมืองให้กับรัฐบาลท้องถิ่น ขณะที่ภาคธุรกิจเอกชนในหลายเมืองของประเทศในปัจจุบันก้าวไปสู่การ ลงทุนในการพัฒนาเมือง โดยเริ่มจากขอนแก่นโมเดล ก่อนขยายไปยังภูเก็ต เชียงใหม่ และอื่น ๆ แต่การพัฒนาของภาคเอกชนนั้นมักจะไม่ครอบคลุมถึงพื้นที่ที่มีรายได้ต่ำและกลุ่มเปราะบางที่ยังต้องการการสนับสนุนและดูแลจากเมือง การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดการเมือง ร่วมกับรัฐจะช่วยให้กระจายผลประโยชน์ไปสู่ชุมชนและประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนเปราะบางของเมือง

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การจัดการเมืองที่มีความเติบโตอย่างรวดเร็ว รัฐท้องถิ่นต้องให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมค้นหากลไกใหม่ แทนกลไกเดิมที่นำโดยภาครัฐ เพื่อให้การจัดการเมืองมีประสิทธิภาพ

1.2 รัฐบาลท้องถิ่นต้องสนับสนุนงบประมาณผลิตสินค้าและสาธารณูปโภค เพื่อกลุ่มเปราะบางของเมือง ทั้งผู้หญิง เด็ก ผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย และผู้สูงอายุ

#### 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยพลังของภาคธุรกิจเอกชนต่อนโยบายการจัดการเมืองอื่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อเสนอไปสู่การจัดการเมืองที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และความต้องการของคนท้องถิ่น

### เอกสารอ้างอิง (References)

- กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์. (2562). “การฉ้อฉลของทุนนิยมผูกขาดและแรงงานที่มีความเสี่ยง”. *วารสารธรรมศาสตร์*. 38 (3): 112-129.
- ธนาจุฑา กังสกุลนิติ. (2562). *แนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สถาบันการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร.
- รพีพรรณ จักรสาน. (2558). *พ่อค้าจีนและเครือข่ายการค้าชายแดนแม่สอด: จากยุคตลาดมืดสู่ยุคเริ่มต้นเขตเศรษฐกิจพิเศษ*. เชียงใหม่: วนิดาการพิมพ์.
- ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ และคณะ. (2562). *ขอนแก่นโมเดล: Khon Kaen Model*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังน่านาวิทยา.

- สิริวิชา สิทธิชัย. (2551). **สิทธิประโยชน์ทางภาษีเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2558). **คู่มือการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.
- Asian Development Bank. (2016). **The role of special economic zones in improving effectiveness of GMS economic corridors**. Manila: Asian Development Bank.
- Avis, W, R. (2016). **Urban governance: Topic guide**. Birmingham. UK: GSDRC. University of Birmingham.
- Devas, N. (1999). **Who Runs Cities? The relationship between urban governance service delivery and poverty**. International Development Department School of Public Policy. University of Birmingham.
- Harvey, D. (2001). "Globalization and the Spatial Fix". **Geographische Revue**. 3 (2): 23-30.
- Harvey, D. (2005). **A brief history of neoliberalism**. London: Oxford University Press.
- Ong A. (2006). **Neoliberalism as exception: Mutation in citizenship and sovereignty**. Durham North Carolina: Duke University Press.
- United Nation. (2016). **The World's cities in 2016**. Department of Economic and Social Affairs Population Division.
- UN-Habitat. (2016). **Urbanization and development: Emerging futures**. World Cities Report 2016. Nairobi: Kenya.

**ประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ**  
**EFFECTIVENESS OF COMMUNITY-BASED TOURISM ENTERPRISE MANAGEMENT**  
**DURING THE CRISIS**

ณัฐนิชา ณ นคร<sup>1</sup>  
Nathanicha Na Nakorn

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ และแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ ซึ่งเป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) กับกลุ่มตัวอย่างของทั้ง 4 กรณีศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า

ประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติต่างได้รับอิทธิพลจากปัจจัยการจัดการทั้ง 7 ปัจจัยตามแนวคิดของ 7s McKinsey ได้แก่ 1) กลยุทธ์ (Strategy) 2) โครงสร้างองค์กร (Structure) 3) ระบบ (System) 4) รูปแบบ (Style) 5) บุคลากร (Staff) 6) ทักษะ (Skill) และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared value) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในเชิงนโยบายสำหรับภาครัฐประกอบด้วย 1) สร้างจุดศูนย์กลางหรือฐานการท่องเที่ยวชุมชนกระจายตามจังหวัดต่างๆ 2) จัดทำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมจุดเด่นหรืออัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นของชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ 3) องค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจำเป็นต้องสร้างความร่วมมือในการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน

**คำสำคัญ (Keywords) :** ประสิทธิภาพ; วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว; การจัดการในภาวะวิกฤติ

**Abstract**

The research of effectiveness of community-based tourism enterprise management during the crisis aimed at analyzing the factors influencing the effectiveness of community-based tourism enterprise management during the crisis, and guidelines for developing the effectiveness of community-based tourism enterprise management during the crisis. The researcher used a mixed-method approach for studying four community-based enterprises.

The results of the study found as follows.

The effectiveness of community-based tourism enterprise management in the four cases of community-based tourism enterprises was influenced by all seven factors, according to the concept of 7s McKinsey: 1) Strategy, 2) Organizational Structure, 3) System, 4) Style, 5) Staff, 6) Skills, and 7) Shared value. Policy suggestions for the government derived from the

---

Received: 2021-12-18 Revised: 2021-12-22 Accepted: 2021-12-28

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ Assistant Professor, Graduate School, Bangkok University. E-mail: judy2211@gmail.com

research findings consisted of: 1) creating a center point or base for community-based tourism distributed in different provinces; 2) formulating a policy to promote community-based tourism focusing on promoting the strengths or distinctive identities of that communities or localities; and 3) cooperations of all relevant government organizations in planning the development of infrastructures and public utilities for supporting areas being promoted for community-based tourism.

**Keywords:** Effectiveness; Community-Based Tourism Enterprise; Crisis Management

## บทนำ (Introduction)

ในการศึกษาวิจัยประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เป็นการศึกษาแสวงหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับต่างๆ ถือเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศ แม้ว่าประเทศไทยจะมีสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาปัตยกรรมต่างๆ สิ่งที่สำคัญในการส่งเสริมการผลิตและพัฒนากำลังคนในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในการผลิตกำลังคนในสถานศึกษา และการพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างต่อเนื่อง (กรมประชาสัมพันธ์, 2561) หรือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในสถานที่ท่องเที่ยว แต่สถานการณ์ปัญหาในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพยังคงเป็นปัญหาที่ทำนายต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2558) ระบุว่า บุคลากรการท่องเที่ยวของไทยมีปัญหาด้านทักษะการแก้ปัญหา ทักษะคอมพิวเตอร์ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เทคนิคการปฏิบัติงาน อ่อนภาษาต่างประเทศ และความสามารถในการบริหารจัดการ ซึ่งจากตัวอย่างปัญหาการพัฒนากำลังคนในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวข้างต้นยังมีความสัมพันธ์กับปัญหาเรื่องการจัดการในเชิงธุรกิจของหลายองค์กรไปพร้อมกันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวหรือการดำเนินธุรกิจของชุมชนท่องเที่ยวหลายแห่งต่างเผชิญกับปัญหาด้านการบริหารจัดการให้องค์กร สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) และสามารถขับเคลื่อนได้อย่างยั่งยืน (sustainable business) กล่าวคือ หลายองค์กรธุรกิจไม่สามารถแข่งขันกับภาคธุรกิจเอกชนอื่นๆ ได้อย่างมีศักยภาพ หรือไม่สามารถระดมทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะขาดทักษะ องค์กรความรู้ หรือมีโครงสร้างของการทำงานที่ขาดความเป็นระบบ รวมทั้ง ขาดเทคนิควิธีการในการวางแผนในการบริหารองค์กรได้อย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกันเมื่อกลุ่มวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวหรือการดำเนินธุรกิจของชุมชนท่องเที่ยวต้องเผชิญกับภาวะความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ โดยกลับพบว่าไม่สามารถก้าวผ่านวิกฤติดังกล่าวไปได้ การดำเนินธุรกิจจึงต้องหยุดชะงักหรือล้มเลิกการดำเนินงานอันเป็นผลจากความล้มเหลวเนื่องจากไม่สามารถเผชิญหรือเอาชนะกับความเสี่ยงที่เป็นภาวะวิกฤตินี้ได้

ทั้งนี้ เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 หลายธุรกิจการท่องเที่ยวในชุมชนต่างๆ ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินนั้นได้ จนกล่าวได้ว่าแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนกลับต้องหยุดชะงักลงในทันที อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถขับเคลื่อนได้อย่างยั่งยืนภายใต้การจัดการเชิงกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพนั้น พบว่า หากพิจารณาถึงกรณีศึกษา 4 แห่ง ประกอบด้วย วิสาหกิจชุมชนตำบลบ่อสวก อ.เมืงน่าน จ.น่าน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านเมืองเก่าภูเก็ต อ.เมืง จ.ภูเก็ต วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวบ้านนาแลนด อ.ภูหลวง จ.เลย และวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ต.แก่งกระเจาน อ.แก่งกระเจาน จ.เพชรบุรี

ผ่านถึงแนวคิดการปรับตัวขององค์กรที่ได้อิงอาศัยการจัดการอย่างยืดหยุ่นตามสภาวะการณ์ (resilience management) บนรากฐานตัวแปรตามกรอบแนวคิดของ McKinsey (หรือ McKinsey 7S Framework) นั้นต่างมีแนวโน้มในการสร้างคำอธิบายปรากฏการณ์ที่สะท้อนให้เห็นว่า ภายหลังจากแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 กระทั่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยตรง การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเหล่านี้ได้มีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความยืดหยุ่นในการประกอบกิจการมากขึ้น จึงทำให้การดำเนินธุรกิจของชุมชนท่องเที่ยวเหล่านี้ยังคงดำเนินต่อไปได้ ดังที่พบว่าองค์กรธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวเหล่านี้ต่างเคยได้รับรางวัลหรือได้รับการส่งเสริมจากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท.

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ” จึงมุ่งเน้นการทำความเข้าใจถึงแนวทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในช่วงภาวะวิกฤติหรือได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงผ่านกรณีศึกษา 4 แห่ง เนื่องจากแต่ละแห่งต่างมีอัตลักษณ์ในการดำเนินกิจการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ สามารถคลี่คลายสถานการณ์ด้วยแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ โดยผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้จึงมุ่งสะท้อนถึงแนวทางการสร้างอัตลักษณ์และความโดดเด่นเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพื่อนำไปสู่การสร้างตัวแบบประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาวะวิกฤติสำหรับเป็นแม่แบบในการบริหารจัดการแก่ธุรกิจชุมชนอื่นๆ ให้สามารถนำไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาของตนเอง หรือเตรียมความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ

### วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตการวิจัย เป็นการศึกษาวิจัยคุณภาพ (qualitative research) โดยพื้นที่การศึกษาขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.)

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ แนวคิดของ 7s McKinsey เป็นปัจจัยภายใน 7 ประการ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ (Strategy) 2) โครงสร้างองค์กร (Structure) 3) ระบบ (System) 4) รูปแบบ (Style) 5) บุคลากร (Staff) 6) ทักษะ (Skill) และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared value) ที่มีต่อพัฒนาประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้แทนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักงานอุทยานแห่งชาติ บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ภัตตาคาร และร้านอาหาร โรงแรม บริษัทรับจัดงาน สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่าง ๆ หรือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกับพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และองค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ สมาคม สโมสรมวลชน สถาบันการศึกษา

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ วิสาหกิจชุมชนตำบลบ่อสวก อ.เมืองน่าน จ.น่าน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านเมืองเก่าภูเก็ท อ.เมือง จ.ภูเก็ต วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวบ้านนาแลนด อ.ภูหลวง จ.เลย และวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ต.แก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่ กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ.2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสังเกตการณ์ และใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ กรณีศึกษา ชุมชนบ่อสวก จ.น่าน ชุมชนท่องเที่ยวบ้านเมืองเก่าภูเก็ต จ.ภูเก็ต ชุมชนภูหลวง จ.เลย และชุมชนถ้ำเสือ จ.เพชรบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเข้าพื้นที่สังเกตการณ์ในวิสาหกิจชุมชนตำบลบ่อสวก อ.เมืองน่าน จ.น่าน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านเมืองเก่าภูเก็ต อ.เมือง จ.ภูเก็ต วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวบานาน่า แลนด์ อ.ภูหลวง จ.เลย และวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ต.แก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี พร้อมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่วิสาหกิจชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์จากการสังเกตการณ์ และผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาตรวจทานข้อมูลที่สมบูรณ์แล้ว จัดเรียงลำดับข้อมูลรายละเอียดเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลตามหลักตรรกะ (Logical Reasoning) แล้วสร้างข้อสรุป (Generalization) ตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ

## ผลการวิจัย (Research Results)

### 1. ปัจจัยการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ (Factor) มีผลสรุป ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากกลยุทธ์ถือเป็นแนวทางการสร้างตลาดให้นักท่องเที่ยวหันมาสนใจท่องเที่ยวยังวิสาหกิจต่างๆ โดยเฉพาะการใช้กลยุทธ์ความแตกต่างไปพร้อมกับกลยุทธ์ตามสถานการณ์เพื่อให้เกิดการคงอยู่ขององค์กรในภาวะวิกฤติได้

1.2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากโครงสร้างที่สามารถปรับตัวได้อย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น ย่อมทำให้มีศักยภาพแปรเปลี่ยนไปตามความต้องการของตลาดที่มีความผันผวน ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญในการปรับตัวให้รวดเร็วจำเป็นต้องอิงอาศัยบุคลากรที่ทักษะความชำนาญ ความรู้ ความสามารถ และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เหมาะสมควบคู่ไปกับการเน้นให้บุคลากรภายในวิสาหกิจมีความรับผิดชอบหน้าที่ที่ชัดเจนภายในองค์กร หากบุคลากรแต่ละคนต่างก็สามารถทำหน้าที่อื่นๆ ที่เป็นภารกิจรองทดแทนผู้อื่นได้

1.3 ปัจจัยด้านระบบ (System) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากการจัดวางระบบที่ดีทั้ง การให้บริการที่เป็นระบบและด้านระบบสารสนเทศการบริการล้วนทำให้องค์กรของวิสาหกิจเกิดความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยยังจัดแบ่งการทำงานเป็นแผนกต่างๆ ซึ่งบุคลากรแต่ละคนจะทราบภารกิจของตน ย่อมส่งผลให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้ารับบริการได้ตามความต้องการ โดยมีระบบสารสนเทศการบริการที่ดียอมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือในด้านภาพลักษณ์ของวิสาหกิจรวมทั้งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวตามไปด้วย

1.4 ปัจจัยด้านรูปแบบ (Style) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากภาวะผู้นำที่มีความพร้อมของการมีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกลสามารถวางแผน กำหนดนโยบาย ที่พร้อมรองรับความเสี่ยง และมีทักษะทางการตลาดที่ดี พร้อมแก้ไขปัญหา

ในยามวิกฤติได้ ภายใต้คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สะท้อนถึงความจริงใจ น่าเชื่อถือ และรักบ้านเกิดหรือท้องถิ่น ย่อมนำไปสู่การเรียกระดมความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่นให้เข้าร่วมกิจกรรมของวิสาหกิจต่างๆ

1.5 ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมและการทำงานแทนที่กันได้ของบุคลากร ย่อมทำให้การปรับตัวขององค์กรเพื่อการรับมือกับภาวะวิกฤติสามารถคลี่คลายได้ง่ายขึ้น เพราะถือเป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างการเรียนรู้ในระบบการทำงานร่วมกันต่อการรองรับความเสี่ยงที่อาจคุกคามองค์กรในทุกช่วงเวลา บนความมุ่งหมายของทุกคนที่ปรารถนาให้วิสาหกิจเกิดความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ต้องผันแปรตามบริบทการเปลี่ยนแปลงนั้น

1.6 ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากในภาคธุรกิจบริการนั้น ทักษะการทำงานของบุคลากรของวิสาหกิจทุกแห่งล้วนถือเป็นปัจจัยแห่งความได้เปรียบในการแข่งขันที่สำคัญ เนื่องจากวิสาหกิจเหล่านี้ส่วนใหญ่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริการในรูปแบบต่างๆ บุคลากรที่มีจิตบริการและทักษะที่หลากหลายจึงเป็นหัวใจสำคัญของกรมอบการบริการที่ดีแก่ลูกค้า ทั้งนี้ย่อมพบว่า รายละเอียดของงานบริการของแต่ละวิสาหกิจนั้นไม่มีความสลับซับซ้อนมากนัก ด้วยเหตุนี้บุคลากรแต่ละคนจึงสามารถทำงานได้หลากหลายและสามารถทดแทนกันได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการจัดการได้อย่างบรรลุผล

1.7 ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม (Shared value) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของวิสาหกิจต้องอิงอาศัยถึงปัจจัยด้านทัศนคติที่สอดคล้องกับการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับปทัสถานทางสังคม โดยเฉพาะค่านิยมในการให้บริการและวัฒนธรรมชุมชนซึ่งถือเป็นปัจจัยเชิงโครงสร้างที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติในการทำงานของบุคลากรของวิสาหกิจแต่ละแห่ง ซึ่งผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ทัศนคติของบุคลากรที่กลายเป็นค่านิยมร่วมนี้ต่างตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรักบ้านเกิด จึงยังผลให้การดำเนินการของทุกวิสาหกิจที่กล่าวมาสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนโดยรอบชุมชนหรือที่เกี่ยวข้องต่างยอมรับและให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของวิสาหกิจจนบรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมได้

**2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ สามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้**

2.1 การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับภาครัฐ ควรดำเนินการ ดังนี้

ประการแรก ภาครัฐควรสร้างจุดศูนย์กลางหรือฐานการท่องเที่ยวชุมชนกระจายตามจังหวัดต่างๆ โดยพัฒนาให้ชุมชนใดชุมชนหนึ่งในจังหวัดนั้น กลายเป็นจุดศูนย์กลางดึงดูดความสนใจทางการท่องเที่ยวหลัก (Local Tourism Hub) แล้วส่งเสริมหรือพัฒนาพื้นที่ชุมชนอื่นที่อยู่โดยรอบหรือพื้นที่ใกล้เคียงขยายเป็นฐานการท่องเที่ยวชุมชนอื่นต่อไป (Sub Local Tourism Community) ซึ่งจะทำให้การท่องเที่ยวชุมชนสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

ประการที่สอง ภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดทำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมจุดเด่นหรืออัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นของชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ ให้กลายเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยว แล้วประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวชุมชนที่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตลอดปี

ประการที่สาม องค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจำเป็นต้องสร้างความร่วมมือในการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น เส้นทางคมนาคม ป้ายบอกทาง ปิมน้ำมัน ไฟฟ้า ประปา ร้านอาหาร ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อดึงดูดความสนใจและเอื้ออำนวยความสะดวกแก่การเดินทางท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนต่างๆ

2.2 ข้อเสนอเชิงการจัดการในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ควรดำเนินการ ดังนี้

ประการแรก วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์ทั้งด้านการสร้างความแตกต่างในเชิงอัตลักษณ์ที่โดดเด่นด้านการท่องเที่ยวของวิสาหกิจ ไปพร้อมกับการกำหนดกลยุทธ์การจัดการภายในที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน

ประการที่สอง วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวควรจัดวางโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ประการที่สาม วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวควรจัดวางระบบการดำเนินการภายในที่มีความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศผ่านรูปแบบของการสื่อสารออนไลน์ที่ครบถ้วนและรอบด้าน สามารถกระตุ้นการรับรู้ในนักท่องเที่ยวเกิดความสนใจอยากติดตามจนนำไปสู่การเดินทางท่องเที่ยว

ประการที่สี่ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวควรพัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ เข้าใจถึงการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับบริบทชุมชน รวมทั้งมีภาวะผู้นำที่พร้อมเผชิญกับปัญหาจากสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันการณ์

ประการที่ห้า วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและร่วมรับรู้ถึงกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่หลักของตน รวมทั้งภาระงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถทำงานเป็นทีมกระทั่งสามารถทำงานทดแทนกันได้ ในยามวิกฤติ

ประการที่หก วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างเป็นระยะ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการผ่านการฝึกอบรมและการศึกษาดูงานของวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จ และในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการผ่านการเรียนรู้ด้วยการฝึกปฏิบัติจริงกันภายในองค์กรหรือวิสาหกิจอื่นๆ ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานที่มีใช้หน้าที่หลักในขณะที่เกิดความเสี่ยงต่อวิสาหกิจได้

ประการที่เจ็ด วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวควรสร้างค่านิยมร่วมที่เป็นบรรทัดฐานของความรักบ้านเกิดเป็นพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการประกอบการทางธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เนื่องจากค่านิยมดังกล่าวสามารถกระตุ้นความรู้สึกในการประกอบกิจกรรมของบุคลากรให้เกิดความภูมิใจและคุณค่าทางจิตใจในสิ่งที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ไปพร้อมกับการวางรากฐานการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดความยั่งยืน

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ย่อมพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติผ่านความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว จำนวน 4 กรณี ได้แก่ วิสาหกิจชุมชนตำบลบ่อสวก อ.เมืองน่าน จ.น่าน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านเมืองเก่าภูเก็ท อ.เมือง จ.ภูเก็ต วิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวบานาน่า แลนด์ อ.ภูหลวง จ.เลย และวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ต.แก่งกระจาน อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี

ต่างได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบของความสำเร็จตามแนวคิดของ 7s McKinsey (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561: 37-40 และ เกริกยศ ชลาชนเดชะ, 2564: 20-24) ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน 7 ประการ ได้แก่ 1) กลยุทธ์ (Strategy) 2) โครงสร้างองค์กร (Structure) 3) ระบบ (System) 4) รูปแบบ (Style) 5) บุคลากร (Staff) 6) ทักษะ (Skill) และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared value) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการอย่างยืดหยุ่นตามสภาวะการณ์ (Resilience Management) เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กรเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาอันจากความเสี่ยง หรือปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จนกลายเป็นภาวะวิกฤติในองค์กร โดย Youmatter (2020) อธิบายให้เห็นว่า ความยืดหยุ่นมีนัยเป็นความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงอันมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ จนก่อให้เกิดความผิดปกติในการดำเนินการ ซึ่งในทางธุรกิจย่อมพบว่าการจัดการทางธุรกิจอย่างยืดหยุ่นตามสภาวะการณ์ (business resilience management) มีนัยของนิยามที่กว้างมากขึ้น กล่าวคือ เป็นการรวมการจัดการในภาวะวิกฤติ (crisis management) และการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity) เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งถือเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการสร้างการปรับตัวอย่างรวดเร็วภายในองค์กรในการตอบรับหรือต่อต้านความเสี่ยงที่เกิดขึ้น อาทิ ภัยธรรมชาติ การโจมตีของไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันของห่วงโซ่อุปทาน การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ และสถานการณ์อื่นๆ เป็นต้น ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้คงอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมใหม่และรวมถึงสถานการณ์ตามบริบทแวดล้อมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงจึงต้องมีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอันพึงอาจเกิดขึ้นเหล่านี้

รวมถึง ผลการวิจัยต่างสอดคล้องกับงานของ Cox, R.S. (2007: 250-268) นำเสนอเรื่อง Capacity Building Approaches to Emergency Management in Rural Communities: Recommendations from Survivors of The British Columbia Wildfires 2003 และ Cox, R.S. (2008) ในงานเรื่อง Assessing community resilience in the context of disaster and emergency management (Unpublished manuscript) โดยชี้ให้เห็นว่า องค์กรชุมชนต่างๆ จำเป็นต้องมีความพร้อมในการปรับตัวในการรองรับสถานการณ์ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่ง Youmatter (2020) ได้สรุปถึงองค์ประกอบการสร้างความพร้อมในการเตรียมตัวเมื่อองค์กรชุมชน และรวมถึงวิสาหกิจชุมชนต่างๆ ต้องเผชิญก็คือ ภูมิปัญญาท้องถิ่น (local knowledge) เครือข่ายชุมชนและความสัมพันธ์ (community networks and relationships) การสื่อสาร (communication) สุขภาวะ (health) ธรรมภิบาล/ภาวะผู้นำ (governance/leadership) ทรัพยากร (resources) การลงทุนทางเศรษฐกิจ (economic investment) ความพร้อม (preparedness) และ มุมมองของจิตใจ (mental outlook) รวมทั้งงานของ Gibson (2010: 246-261) ที่ศึกษาพบว่า การปรับตัวขององค์กรรวมถึง วิสาหกิจชุมชนต่างๆ นั้นไม่ได้เป็นระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐานเหมือนในภาวะปกติ โดยสิ่งสำคัญคือ การหาทางออกต่อปัญหาที่กำลังเผชิญหน้าในภาวะวิกฤติที่ดำรงอยู่ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งผลของการปรับตัวตามสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นจึงนับเป็นผลิตภัณฑ์ (product) หรือปัจจัยนำออก (output) ขององค์กรในช่วงวิกฤตินั้นๆ รวมทั้งงานของ Coles and Buckle (2004: 6-23) ที่สรุปให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรธุรกิจในระดับชุมชนนั้นสามารถก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรคไปได้นั้นต้องอาศัยการรักษาความสมดุลในประเด็นต่างๆ ได้แก่ สมรรถนะของชุมชน ทักษะและความรู้ที่มีอยู่ภายในชุมชนจะเป็นกลไกสำคัญในการพลิกฟื้นสถานการณ์ระดับชั้นที่เป็นปัญหาให้กลายเป็นโอกาสหรือทางรอดขององค์กรได้

## องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริหารในระดับวิสาหกิจชุมชน และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระดับชาติ เนื่องจากผลการศึกษา บ่งชี้ให้เห็นว่า สาธารณชนสามารถนำไปอธิบาย ประสิทธิภาพการจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติ ผ่านความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ได้รับ อิทธิพลจากปัจจัยในด้าน กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้างองค์กร (Structure) ระบบ (System) รูปแบบ (Style) บุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) และ ค่านิยมร่วม (Shared value) ทั้งนี้ การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริหารต้องมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ในการจัดการ และอย่างองค์กรธุรกิจ การท่องเที่ยวในระดับชุมชนต้องอาศัยการรักษาความสมดุลในด้านสมรรถนะของชุมชน ทักษะและความรู้ที่มีอยู่ ภายในชุมชนจะเป็นกลไกสำคัญในการพลิกฟื้นสถานการณ์ระดับชั้นที่เป็นปัญหาให้กลายเป็นโอกาสหรือทางรอด ขององค์กรได้

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 รัฐบาลควรสร้างจุดศูนย์กลางหรือฐานการท่องเที่ยวชุมชนกระจายตามจังหวัดต่างๆ (Local Tourism Hub) เพื่อส่งเสริมจุดเด่นหรืออัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นของชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ ให้กลายเป็นจุดขายทางด้านการท่องเที่ยว หรือพัฒนาพื้นที่ชุมชนอันทำให้การท่องเที่ยวชุมชนสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว มากขึ้น

1.2 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสร้างความร่วมมือในการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น เส้นทางคมนาคม ป้ายบอกทาง บิมน้ำมัน ไฟฟ้า ประปา ร้านอาหาร ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อดึงดูดความสนใจและเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ การเดินทางท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนต่างๆ

1.3 วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวควรจัดวางโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และผู้ประกอบการให้เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ เข้าใจถึงการพัฒนารูปแบบ การท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับบริบทชุมชน รวมทั้ง มีภาวะผู้นำที่พร้อมเผชิญกับปัญหาจากสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันการณ์

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีโดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ ข้อมูลสำคัญที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ และ ผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ อันจะยืนยันข้อมูลว่าสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันการศึกษาเชิงคุณภาพหรือไม่

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมประชาสัมพันธ์. (2561). “รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานลงพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ รับนโยบายเร่งบูรณาการกับทุกภาคส่วน”. สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/WNSOC6102020010061> สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2564.
- เกริกยศ ชลาชนเดชะ. (2564). “การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.stou.ac.th/Schools/Shs> สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2564.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2558). “บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทย ไม่พอและไม่พร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปลายปีนี้ (ตอนที่ 1)”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://tdri.or.th/2015/03/labor-in-thai-tourist-sector-not-ready-for-asean/> สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2564.
- Coles, E. and Buckle, P. (2004). “Developing Community Resilience as a Foundation for Effective Disaster Recovery”. *Australian Journal of Emergency Management*. 19 (4): 6-23.
- Cox, R. S. (2007). “Capacity Building Approaches to Emergency Management in Rural Communities: Recommendations from Survivors of The British Columbia Wildfires 2003”. *International Journal of Emergency Management*. 4: 250-268.
- Cox, R. S. (2008). *Assessing Community Resilience in the Context of Disaster and Emergency Management (Unpublished Manuscript)*. Public Health Agency of Canada-Centre for Emergency Preparedness and Response Ottawa Ontario Canada.
- Gibson C. A. (2010). “An Integrated Approach to Managing Disruption-Related Risk: Life and Death in A Model Community”. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*. 4(3): 246-261.
- Youmatter. (2020). “Resilience Definition: What Is It, Meaning, Examples and Areas of Use”. Cited in 22 June 2020. Retrieved from: [ออนไลน์] <https://youmatter.world/en/definition/definitions-resilience-definition-meaning-examples/> สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2564.



การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์  
ในจังหวัดเชียงใหม่

Tourism and service operations according to the 4 Sangkhabawattus of  
Tour guide in Chiang Mai Province

รัตนา นาทอง<sup>1</sup> ทรงศักดิ์ พรหมดี<sup>2</sup> อุเทน ลาพิงค์<sup>3</sup>

Rattana Nathong, Songsak Promdee, Uten Laping

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ 3) เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารวารสาร บทความ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกรอบของวัตถุประสงค์การวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของมัคคุเทศก์ 3 ด้าน คือ 1) มาตรฐานด้านความรู้ 2) มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ และ 3) มาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์
2. การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ 1) หลักด้านทาน โดยแบ่งปันสิ่งของที่จำเป็น ให้ความรู้ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) หลักด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน ถูกต้องต่อกาลเทศะและสถานที่นั้น ๆ 3) หลักด้านอัตถจริยา โดยเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ผู้อื่น ยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 4) หลักด้านสมานัตตตา โดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวเหมาะสมเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคต่อนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง
3. มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวทางการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการ โดยรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการด้วยหลักทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา

**คำสำคัญ (Keywords) :** มัคคุเทศก์เชียงใหม่; การท่องเที่ยวและบริการ; หลักสังคหวัตถุ 4

Received: 2021-12-08 Revised: 2021-12-14 Accepted: 2021-12-18

<sup>1</sup> หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: na.rattanaja@gmail.com

<sup>2</sup> สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: Promdee1979@hotmail.com

<sup>3</sup> สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Program in Buddhism and philosophy, Graduate school Mahamakut University. E-mail: khunten2002@yahoo.com

## Abstract

The objectives of this research were: 1) to study tourism and service operation according to the 4 Sangkhahavattus of tour guides in Chiang Mai Province; 2) to study tourism and service operation of tour guides according to Thailand Tourism Standards; and 3) to propose guidelines for tourism and service operation according to the 4 Sangkhahawattus of tour guides in Chiang Mai Province. For the research method, the researcher studied textbooks, concepts, theories, documents, journals, articles; and the results involved with the framework of research objectives; and data were collected from in-depth interviews with key informants with a random sampling method (Purposive Sampling) of 15 people.

The results of research were found as following

1. Tour guides in Chiang Mai Province according to Thailand Tourism Standards were found that it they three areas: 1) knowledge standards, 2) standards on skills in performing duties according to roles and duties as well as responsibilities, and 3) ethical standards for professional tour guide.

2. Tour guides in Chiang Mai Province were performing their duties and responsibilities with the 4 Sangkhahavathus: 1) on giving by sharing necessary items, giving knowledge and being generous; 2) on kindly speech by speaking sweetly, politely and gently in suitable time and place; 3) on useful conduct by sacrificing personal benefits for the benefit of others mainly on the basis of common interests; and 4) on even and equal treatment by being a person who behaved consistently and neutrally without discrimination and thoroughly provided equality to tourists.

3. Tour guides in Chiang Mai Province had guidelines for tourism and service operations: maintaining service quality standards with the principles of Dana, Piyavaca, Atthacariya and Samanattata

**Keywords:** Tour guide; Tourism and service; 4 Sangkhahawattus

## บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักของไทยที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศ เกิดการสร้างงานและการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลายด้าน และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมอันดับ 2 ของภูมิภาคเอเชียและมีชื่อเสียงในตลาดท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะมีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมากเป็นอันดับ 3 ของภูมิภาคเอเชีย ใน พ.ศ. 2019 ประเทศไทยได้รับการโหวต (vote) ให้เป็นอันดับ 2 ของ “ประเทศที่ดีที่สุดในโลก” จากผลสำรวจทั้งหมด 20 ประเทศ และในปี พ.ศ. 2563 จังหวัดเชียงใหม่ ได้ครองแชมป์ขึ้นเป็นอันดับหนึ่งของ “เมืองที่เป็นมิตรที่สุดในโลก” แม้ว่าในปี

จะเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในทุกพื้นที่ทั่วโลก แต่จังหวัดเชียงใหม่ ยังคงเป็นสถานที่ที่สร้างความประทับใจให้ไม่รู้ลืมสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย ด้วยเหตุที่จังหวัดเชียงใหม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายตั้งแต่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา นโยบายภาครัฐมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 กำหนดให้ อาชีพมัคคุเทศก์หรือที่เราเรียกกันสั้น ๆ ว่า “ไกด์” เป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจทางด้าน วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว คุณสมบัติสำคัญของมัคคุเทศก์ที่ดี คือ มนุษย์สัมพันธ์ดี บุคลิกภาพดี ความรู้ดี มีความรักงานและมีศิลปะในการพูดคุณภาพทางการบริการที่ได้มาตรฐานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การสร้างความสุขความประทับใจในการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของการนำเที่ยวและเป็นสื่อกลางในชักชวนให้นักท่องเที่ยวเกิดการใช้จ่ายใช้เงินซื้อสินค้าและบริการเพิ่มเติมเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของชาติโดยตรงและถ้ามัคคุเทศก์ทำไม่ดีต่อนักท่องเที่ยวก็จะเกิดความเสียหายในวงกว้างเช่นกัน ปัญหามัคคุเทศก์ขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการทำงาน ขาดความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว ทอดทิ้งนักท่องเที่ยวให้เผชิญปัญหาตามลำพังและขาดความซื่อสัตย์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยการตัดรายการนำเที่ยวหรือไม่ครบตามสัญญาว่าจ้างรวมถึงการโกงราคาสินค้าและบริการเพื่อรับส่วนต่างจากราคาสินค้าดังที่เคยมีข่าวนักท่องเที่ยวร้องเรียนกับทางหน่วยงานต้นสังกัดของมัคคุเทศก์หรือเขียนประจานตามสื่อออนไลน์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้ถ้าขาดการแก้ไขหรือปล่อยให้เกิดขึ้นบ่อยครั้งก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจนำเที่ยวและบริการส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นมัคคุเทศก์อาชีพและกำลังศึกษาในสาขาวิชาพระพุทธศาสนาและปรัชญาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับข้อกำหนดมัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทยและการน้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสร้างเสริมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจจนเกิดการบอกต่อและการซื้อซ้ำอันเปรียบได้กับเครื่องวัดความสำเร็จของงานด้านบริการ และ หลักสังคหธรรม คือ ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว มืองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ ทาน คือ การให้ ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์และ สมานัตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ เป็นธรรมที่ผูกน้ำใจคนไว้ด้วยกันก่อให้เกิดความร่วมมือความเสียสละเพื่อส่วนรวมเกิดความสมานฉันท์รวมถึงความสงบสุขของสังคมที่ตนอาศัยอยู่และเกิดความสงบในชาติบ้านเมือง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ว่าอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

### สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ได้ทราบข้อมูลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ว่าตรงตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือไม่
2. ได้ทราบการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ว่าเป็นอย่างไร
3. ได้ทราบแนวทางการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร บทความ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรอบของวัตถุประสงค์การวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
  - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาของการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับหลักธรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ คือหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และ สมนัตตตาค้อกำหนดมัคคุเทศก์และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทยโดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ บทบาทและหน้าที่และจรรยาบรรณในวิชาชีพมัคคุเทศก์ รวมถึงข้อกำหนดคุณภาพมัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทย
  - 1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือสัมภาษณ์เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ ตัวแทนจากองค์กรทางการท่องเที่ยว 2 คน ผู้เชี่ยวชาญทางพระพุทธศาสนา 2 คน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ 2 คน มัคคุเทศก์ 9 คน รวมทั้งหมดเป็น 15 คน
  - 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เป็นสถานที่ในการปฏิบัติงานโดยเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเชิงศาสนาและวัฒนธรรมและท่องเที่ยวเชิงวิชาการที่สำคัญรวมถึงกลุ่มพิพิธภัณฑ์กลางเวียงเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตั้งแต่เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน รวมทั้งสิ้น 4 เดือน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นโดยได้ออกแบบเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยมีคำถามครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้านคือ 1) การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นอย่างไร 2) การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นอย่างไร และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือขึ้นโดยอาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัยและการนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
2. ร่างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยกำหนดเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและจุดประสงค์ของการวิจัย

3. นำเสนอแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะก่อนนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างตามแบบที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- 4.1 พระมหาวิเศษ ปัญญาวิโร, รศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

- 4.2 พระครูสมุห์ธนโชติ จิระธมโม, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและ ปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

- 4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โผน นามณี อาจารย์ประจำหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

5. จัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6. นำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้ทำการเลือกสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงไว้แล้ว

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการโดยศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัย รายงานการวิจัย หนังสือวิชาการ บทความวิชาการ ระเบียบ สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งการค้นคว้าจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ อิเล็กทรอนิกส์

3.2 การเก็บข้อมูลโดยจากกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางพระพุทธศาสนา เจ้าของ และผู้จัดการบริษัทประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ซึ่งผู้วิจัยได้วางแผนปฏิบัติไว้ ดังนี้

3.2.1 ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแนบเอกสารที่เป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างไปยังกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเพื่อให้เตรียมตัวและกำหนดเวลาในการให้สัมภาษณ์

3.2.2 ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมเตรียมอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ เช่น เทปบันทึกเสียง สมุดจดบันทึกเมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้ว ทำการถอดเทปบันทึกเสียง แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผล ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดในการวิจัยและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เก็บเพิ่มเติมในภายหลังจากศึกษากลุ่มเป้าหมาย

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ตามความเป็นจริงและเขียนสรุปออกมาในรูปเชิงพรรณนา โดยได้จัดหมวดหมู่ในประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 มัคคุเทศก์มาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

ตอนที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

### ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. มัคคุเทศก์มีการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของมัคคุเทศก์ 3 ข้อ คือ

1.1 มาตรฐานด้านความรู้ โดยมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ความรู้ด้านภาษา รวมถึงความรู้ที่เกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เหมาะสมต่อการทำงานในด้านการบริการนำเที่ยว

1.2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีทักษะในการบริการและการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและมีทักษะในการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาและมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.3 มาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์มีจริยธรรมในวิชาชีพ โดยรักและเห็นคุณค่าในอาชีพปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความคิดทางบวกเกี่ยวกับชาติ ศาสนา กษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำตัวเป็นกลาง

2. มัคคุเทศก์มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ สร้างความสามานสามัคคี คือ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย

2.1 ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2.2 ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2.3 อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชวยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

2.4 สมนัตตตา เอาตัวเข้าสमान คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการคือ การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และให้บริการอย่างทั่วถึงเสมอต้นเสมอปลาย

3. มัคคุเทศก์ได้เสนอแนวทางการปฏิบัติงานด้านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยยึดหลักสังคหวัตถุ 4 หลักธรรมเครื่องครองใจคน โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตนและยึดประโยชน์สุขส่วนรวมของผู้ที่มาใช้บริการ (ทาน) ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน ถูกต้องต่อกาลเทศะและสถานที่นั้น ๆ (ปิยวาจา) และทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ผู้มาบริการ รวมถึงบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง (อุตถจริยา) รวมถึงความเป็นผู้มีใจความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคต่อนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง วางตนได้เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ (สมนัตตตา)

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ พบว่า มัคคุเทศก์มีความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพสืบเนื่องจากการผ่านการอบรมและมีบัตรมัคคุเทศก์ ต้องผ่านการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 (2535: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือ บุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน” และ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบโดยมีทักษะในการสื่อสารหรือทักษะในการพูดที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่หลักคือการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวและการนำเที่ยวรวมถึงมีทักษะที่ดีในการบริหารจัดการเกี่ยวกับเวลาเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2551: 1) โดยหลักการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ มีขั้นตอนสำคัญอยู่ 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว 2) การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว 3) การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการ

เดินทางนำเที่ยว และ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์มีความประมาทตนและชื่อเสียง สุจริตต่องานอาชีพ มีความภูมิใจชาติบ้านเมืองของตนเองและเคารพในความแตกต่างทางสังคมและทางศาสนา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายสุเทพ อารมณร์รักษ์ (2560: บทคัดย่อ) ที่ได้ ทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ” ผลการวิจัยพบว่า มี ปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ขาดความ รับผิดชอบ กรณีมัคคุเทศก์ใหม่พึ่งผ่านการอบรมและมัคคุเทศก์เถื่อนไม่มีบัตรมัคคุเทศก์

โดยสรุป กล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีความรู้เกี่ยวกับงานมัคคุเทศก์เพียงพอและมี ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงเป็นผู้มีจริยธรรมในวิชาชีพตามเกณฑ์ มัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทย

2. การปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มัคคุเทศก์ได้มีการนำหลักสังคหัตถ์ธรรม มาใช้เสริมความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านทาน พบว่า มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานตามหลักทานโดยมีการให้ความรู้ สิ่งของ ความ เอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ความสามารถหลากหลายรอบด้านและ พร้อมแบ่งปันความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา รวมถึงคำแนะนำที่มีประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานได้การให้ความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ซึ่งสอดคล้อง กับความหมายของทาน โดยสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2561: 71) ได้ให้ความหมายไว้ใน “พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม”ว่า หลักสังคหัตถ์ 4 คือ หลักธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์กันและ กันได้แก่ ทาน คือ การเกื้อกูลกันด้วยการให้ หมายถึง การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของตน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว และสอดคล้องกับ พระธรรม โกศากจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ที่ได้ให้คำสอนไว้ใน “พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยใน อนาคต”ว่า ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทาน คือ ให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

2.2 ด้านปิยวาจา พบว่า มัคคุเทศก์มีทักษะในการพูดที่ดี ใช้คำสุภาพ ไพเราะ พูดสิ่งที่ เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล พูดให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันเกิดความสามัคคี พูดให้ผู้ฟังเกิดความประทับใจ มีความเป็นกันเอง ไม่พูดส่อเสียดที่ทำให้ผู้อื่นเสียใจ ซึ่งสอดคล้องกับความหมาย ของปิยวาจา สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2561: 71) ได้ให้ความหมายไว้ใน “พจนานุกรมพุทธ ศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม” ว่า ปิยวาจา คือ การใช้วาจาประสานไมตรี หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับ กาลเทศะ และสอดคล้องกับ สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สนธิ เขมจารีมหาเถร) (2531: 311) ให้คำสอนไว้ว่า “ปิยวาจา คือการแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจ กัน ใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

2.3 ด้านอัตถจริยา พบว่า มัคคุเทศก์ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงได้ทำตนให้เป็นประโยชน์แก่กัน เสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ส่วนรวม ขวนขวาย

ช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ ทางสังคม รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว สอดคล้องกับความหมายของอรรถจริยา โดยสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2561: 71) ได้ให้ความหมายไว้ใน “พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรมว่า อรรถจริยา คือ การร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ หมายถึง การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และ พระเทพดิลก (ระแบบฐิตญาโณ) (2544: 262) ได้ให้คำสอนไว้ใน “ธรรมปริทัศน์” ว่า อรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่าทั้งทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม ก็ช่วยเหลือชวนช่วยในกิจการงานในบ้านในเมือง พุดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผลและยังสอดคล้องกับ สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สธิตฺต เขมจารีมหาเถร) (2531: 311-315) ได้ให้คำสอนไว้ใน “วาทะสมเด็จพระธีร” ว่า “อรรถจริยา คือ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน

2.4 ด้านสมานัตตตา พบว่า มัคคุเทศก์ ปฏิบัติงานตามหลักสมานัตตตาคือ การเอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ คือ การวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และให้บริการอย่างทั่วถึงเสมอต้นเสมอปลาย สอดคล้องกับแนวคิดของพระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้ให้คำสอนไว้ใน “พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต” ดังนี้ สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้”เสมอต้นเสมอปลาย

โดยสรุป มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพราะนอกจากความรู้ความสามารถพื้นฐานที่มัคคุเทศก์พึงมีแล้ว พึงมีคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรมอันดีเพื่อประโยชน์ และความสุขทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและสังคม โดยจะนำมาซึ่งความสามัคคี สมานไมตรีสร้างความประทับใจแก่ผู้ได้ด้วยกัน

3. แนวทางการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาวิจัยข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานท่องเที่ยวและบริการ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ ดังนี้

3.1 ด้านทาน พบว่า มัคคุเทศก์ควรรักษามาตรฐานของการบริการด้วยความเป็นผู้ให้ รู้จักแบ่งปันสิ่งของและน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ กรุณา มธฺลาภ รังสรรค์ (2558: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาใช้สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของสตรีในจังหวัดสมุทรสาคร” พบว่าการให้สิ่งที่เป็นประโยชน์กับคนอื่นให้ได้ทั้งหมดเป็นสิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ได้เป็นวิชาความรู้ก็ได้เป็นคำแนะนำก็ได้ ขณะใดที่มีจิตใจเป็นกุศลแล้วก็ให้สิ่งที่ตนสามารถจะให้กับคนอื่นได้ ถ้าเป็นคนที่มีความสามารถก็สามารถสอนหรือถ่ายทอดความรู้นั้นให้คนอื่น มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติงานตามหลักทาน เพื่อเป็นการผูกไมตรีคล้องใจไว้ผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน ก่อให้เกิดความสมานฉันท์ ทำให้งานไม่เกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง ก็ให้ความร่วมมือดี ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทั้ง

ยังช่วยขจัดความโลภหรือความตระหนี่ เป็นการชำระจิตใจให้ สะอาด ยกกระดับจิตใจให้สูงขึ้น จึงเป็นการให้ เพื่อสงเคราะห์ หรือเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น

3.2 ด้านปิยวาจา พบว่า มัคคุเทศก์ควรรักษาทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสารที่ถูกต้องเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานและควรพูดอธิบายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้วยความสุภาพถึงแม้จะประสบกับภาวะเครียดเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ พระเทพดิลก (ระแบบฐิตญาโณ) (2544: 20) ได้ให้คำสอนไว้ใน “ธรรมปริทัศน์” ว่า ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบ แต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดีปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปรารถนาดีหวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา และสอดคล้องกับ สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สธิต เขมจารีมหาเถร) (2531: 312) ให้คำสอนไว้ใน “วาทะสมเด็จพระธีร” ดังนี้ ปิยวาจา คือการแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ปิยวาจามีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการพูดแลกเปลี่ยนกันเป็นหลัก

3.3 ด้านอรรถจริยา พบว่า มัคคุเทศก์มีแนวทางการปฏิบัติงานด้านอรรถจริยาที่ค่อนข้างชัดเจน โดยมีการสร้างความสัมพันธ์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเสียสละความสุขส่วนตนทั้งทางด้านเวลา ด้านกำลังทรัพย์และด้านกำลังกาย คำนี้ถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก สอดคล้องกับ พระเทพดิลก (ระแบบฐิตญาโณ) (2544: 20) ได้ให้คำสอนไว้ว่า “อรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่าทั้งกายกรรม วชิกรรม มโนกรรม ก็ช่วยเหลือขนขวายในกิจการงานในบ้านในเมือง พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผล การทำงานร่วมกันต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตามหลักอรรถจริยา จึงอาจทำได้โดยการเสียสละแรงกาย วาจา ใจ ในการให้ความร่วมมือต่อส่วนรวมเข้าร่วมอนุรักษ์ส่งเสริมกิจกรรมตามประเพณีและเทศกาลที่สำคัญ ๆ ตามกำลังความสามารถที่มี รวมถึงร่วมดูแลรักษา ปกป้องทรัพยากรทางการท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับ พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้ให้คำสอนไว้ใน “พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต” ดังนี้ อรรถจริยา คือการบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

3.4 ด้านสมานัตตตา พบว่า มัคคุเทศก์ มีการวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และให้บริการอย่างทั่วถึงเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคแก่นักท่องเที่ยวทุกคน โดยร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข ตลอดถึงการวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล ภาวะเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมเนียมแต่ละกรณีสอดคล้องกับ สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร) (2541: 13) ได้ให้คำสอนไว้ว่า “สมานัตตตา หมายถึง การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว” และให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้นและสอดคล้องกับ

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) (2525: 395) ได้ให้คำสอนไว้ว่า “สมานัตตตา คือความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้” เสมอต้นเสมอปลาย

โดยสรุป มัคคุเทศก์มีแนวทางในการปฏิบัติงานโดยความเป็นผู้ให้ รู้จักแบ่งปันสิ่งของและน้ำใจ มีทักษะในการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักภาษาด้วยคำพูดที่เป็นปียวาจา และรักษาจรรยาบรรณมัคคุเทศก์โดยความเป็นผู้ที่รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม รวมถึงความเป็นผู้ที่มีความดีเป็นปกติสม่ำเสมอเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและความสำเร็จในอาชีพ

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. มัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์โดยถูกต้องตามกฎหมายและมีคุณภาพตามมาตรฐานด้านความรู้ ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณอาชีพมัคคุเทศก์ จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการให้มีความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต

2. มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ การเป็นผู้ที่รู้จักให้ (ทาน) ด้วยความเป็นผู้โอ้ออมอารี และมีความสุขอ่อนโยนมีทักษะในการใช้ภาษา คำพูดที่อ่อนหวานไพเราะ (ปียวาจา) และไม่เป็นผู้เห็นแก่ตัวเองยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (อัตถจริยา) และเป็นผู้ที่รู้จักการวางตัวได้เหมาะสมกับฐานะแห่งตน ทำตัวสม่ำเสมอ (สมานัตตตา) มีความสุขในการทำงานเป็นที่รัก ที่ชอบ สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีความโดดเด่นและประสบความสำเร็จอย่างสูง

3. การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการ เป็นงานอาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้คนหลากหลายอีกทั้งมีผลต่อชื่อเสียงและเศรษฐกิจของประเทศอย่างสูง นอกจากคุณภาพของการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานแล้วการที่จะสร้างความประทับใจหรือการผูกใจคนไว้ด้วยกันการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 แล้วหลักธรรมข้ออื่น ๆ ในพุทธศาสนาก็มีส่วนหนุนในการเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพและธุรกิจด้านการท่องเที่ยวอย่างมาก

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

#### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่มีความรู้ตามเกณฑ์มัคคุเทศก์มาตรฐานแห่งประเทศไทยและมีการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ประสบความสำเร็จในงาน ดังนั้นมัคคุเทศก์ในพื้นที่อื่น ๆ ก็สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้เพื่อคงคุณภาพของมัคคุเทศก์ไทย

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอบรมมัคคุเทศก์ การสอบวัดระดับคุณภาพมัคคุเทศก์ การอบรมหรือกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านการสร้างความมั่นคงในอาชีพมัคคุเทศก์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

1.3 ผู้ที่สนใจจะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์หรือสนใจจะทำงานในตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำไปศึกษามาตรฐานมัคคุเทศก์และคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน

## 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำงานวิจัยนี้ไปช่วยสนับสนุนการหา มาตรฐานและพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เพื่อสนองตอบการท่องเที่ยววิถีใหม่ New Normal ได้

2.2 สามารถนำงานวิจัยนี้แนวทางและหลักการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การเจาะตลาดนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ยุติลงด้วยการท่องเที่ยววิถีธรรมนำสุขสู่สุขภาพดีที่เชียงใหม่

2.3 สามารถนำงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยด้านการจัดทำมาตรฐานการบริการของ มัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กรุณา มธุราภรังสรรค์. (2558). การนำหลักสังคหวัดอุทธรรมาใช้สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของสตรีใน จังหวัดสมุทรสาคร. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย.
- พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). (2544). **ธรรมปริทัศน์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). (2525). **พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต**. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. (6 กุมภาพันธ์ 2551). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 125 ตอนที่ 29 ก.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535. (19 มีนาคม 2539). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 109 ตอนที่ 25.
- สมเด็จพระธีรญาณมุนี (สธิต เขมจารีมหาเถร). (2531). **วาทะสมเด็จพระธีร**. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต). (2561). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 40. กรุงเทพฯ: ธรรมทานกุศลจิต.
- สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร). (2541). **ธรรมะสร้างเยาวชน**. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุเทพ อารมณร์ักษ์. (2560). **แนวทางการพัฒนาจริยธรรมของมัคคุเทศก์ไทยเชิงพุทธบูรณาการ**. พุทธ ศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (พระพุทธศาสนา). มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

แรงจูงใจในการมาเยือนวัดสำคัญในจังหวัดลำปางและองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัด  
ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง ของนักท่องเที่ยวชาวไทย  
Motivation for visiting important temples in Lampang and elements of  
temple tourist attractions affecting temple tourism behavior in Lampang  
province of Thai tourists

จินตนา จันเรือน<sup>1</sup> สุวิทย์ นามบุญเรือง<sup>2</sup> พิมพ์พิศา จันทร์มณี<sup>3</sup>  
Jintana Junruan, Suwit Namboonruang, Pimpisa Chanmanee

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปางของนักท่องเที่ยวชาวไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง คือ เพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว มาท่องเที่ยววัดนี้มากที่สุด คือ มาครั้งที่ 3 หรือมากกว่า มากับครอบครัว เพื่อน คนรักมากที่สุด องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญมากที่สุด คือ ด้านการคมนาคม รองลงมา คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการต้อนรับ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยวในภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวด้านการคมนาคม ในภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวด้านด้านการต้อนรับ ในภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจทางสถานภาพและชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แรงจูงใจทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 แรงจูงใจทางกายภาพ กับ แรงจูงใจระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.06

**คำสำคัญ (Keywords) :** การท่องเที่ยว; นักท่องเที่ยว; แรงจูงใจ

---

Received: 2022-01-27 Revised: 2022-02-01 Accepted: 2022-02-06

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: jintanajun2520@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: jintanajun2520@gmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง Lecturer Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Inter-Tech College. E-mail: cha.pimpisa@gmail.com

## Abstract

This research article aims to study Thai tourists' motivation for visiting temples in Lampang province; and to study the factors and components of temple tourist attractions, influencing on their tourism behavior for temple visits in Lampang. This is an exploratory research by using a questionnaire. The sample group used in the study consisted of 400 people and the researcher used descriptive statistics, and average percentages. The participants were mostly female between 41-50 years old, single, bachelor's degree and residents in Lampang province. The purpose of visiting temples in Lampang province is to relax / travel. They visited this temple the most; they visited it at least three times; and they came with family, friends, and lovers the most. The most important element of tourist attraction is transportation, followed by attraction, hospitality and the facilities. With consideration of each aspect, it was found that the attraction of tourism overall; the focus was on a high level with an average of 4.19 in terms of facilities. Overall, the focus is on a high level with an average of 4.04 in terms of elements of tourism attractions in transportation. Overall, the focus is on a high level with an average of 4.35 in terms of component factors of hospitality tourism. Overall, the focus is on a high level. with a mean of 4.06.

There was a high level of opinion about the overall tourism motivation with a mean of 4.07. When considering each side, the researcher found that the status and reputation motivation with the mean of 4.09; the cultural motivation with the mean of 4.08; the physical motivation and the interpersonal motivation with the same mean, of 4.06.

**Keywords:** tourism; tourists; incentives

## บทนำ (Introduction)

พุทธศาสนาเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่นับถือมาอย่างช้านาน พระพุทธศาสนานั้นถือกันว่าเป็นศาสนาประจำชาติ เพราะเนื่องจากว่าประเพณีที่สืบทอดมาโดยถูกต้องตามสมควรแก่เหตุ คือ การที่พระพุทธศาสนากับชนชาติไทยได้มีความสัมพันธ์แนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในด้านวัฒนธรรมวิถีชีวิตของคนไทยได้ผูกพันประสานกลมกลืนกับหลักความเชื่อและหลักปฏิบัติในพระพุทธศาสนาตลอดเวลายาวนาน จนทำให้เกิดการปรับตัวเข้าหากัน และสนองความต้องการของกันและกัน ตลอดจน ผสมคลุกเคล้ากับความเชื่อถือและข้อปฏิบัติสายอื่นๆ ที่มีมาในหมู่ชนชาวไทยถึงขั้นทำให้เกิดระบบความเชื่อและความประพฤติปฏิบัติทางพระพุทธศาสนาต่างๆ มากมาย อาจเนื่องมาจากสาเหตุที่ว่า สังคมไทยในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีแต่ความสับสนวุ่นวายไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมือง ทำให้ประชาชนคนไทยต้องสับสนไปด้วยเมื่อเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ แต่ภาวะค่าครองชีพกลับสูงขึ้น ประชาชนต้องดิ้นรนในการหาเลี้ยงชีพทำให้เวลาในแต่ละวันต้องสูญเสียไปกับการทำงานทั้งหมด ทำให้พุทธศาสนิกชนไม่มีเวลาในการทำบุญและปฏิบัติธรรมในวัดตามสมควร ไม่มีโอกาสได้พัฒนาด้านจิตใจและสติปัญญาในทางพุทธ เนื่องจากคนไทยในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับวัดและการที่พุทธศาสนิกชนจำนวนมากยังให้ความสำคัญ และยังเข้าวัดมาทำบุญและ

พิธีกรรมต่างๆทางวัดที่ได้จัดเพื่อส่งเสริมให้พุทธศาสนิกชนได้ทำบุญกุศลในรูปแบบต่างๆสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าวัดนอกจากจะเปรียบเสมือนเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวพุทธแล้วยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของชุมชนในประเทศไทย วัดจึงเป็นศูนย์กลางทางพิธีกรรมต่างๆทางสังคม ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่จะขาดไม่ได้ ของแต่ละชุมชนนับได้ว่า วิถีชีวิตของคนไทยนั้นมีความสัมพันธ์อยู่กับวัดอย่างแน่นแฟ้นมากทีเดียวตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ถึงแม้ว่าปัจจุบัน พุทธศาสนิกชนบางส่วนอาจจะไม่สามารถเข้าไปทำบุญที่วัดได้บ่อยครั้งนัก โดยเขาอาจจะมีโอกาสเข้าวัดทำบุญเนื่องในโอกาสสำคัญทางพระพุทธศาสนาหรือในพิธีกรรมที่เขาต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับโดยตรงเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามวัดยังถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางการทำบุญของพุทธศาสนิกชนในปัจจุบัน สาเหตุหนึ่งที่วัดกลายเป็นศูนย์กลางการทำบุญนั้นเนื่องมาจาก พุทธศาสนิกชนส่วนใหญ่ยังมีความเชื่อเรื่องของบาปบุญคุณโทษและได้มีการทำบุญเข้าวัดและพระสงฆ์โดยตรงนั้นจะได้บุญมากกว่าการทำบุญกับบุคคลหรือสถานที่อื่นๆ ในส่วนของ ทางวัดเองนั้นได้จัดการประกอบพิธีกรรมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพุทธศาสนิกชนมากขึ้น บางวัดยังมีกิจกรรมซึ่งเป็นการทำางานเพื่อสังคมสังคม โดยนำเรื่องความเชื่อของบาปบุญคุณโทษ มาเป็นแรงจูงใจในการทำบุญของพุทธศาสนิกชน โดยส่วนใหญ่พุทธศาสนิกชนยังไม่เข้าใจเรื่องการเข้าวัดมาทำบุญอย่างถูกต้อง บางคนมีความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับการเข้าวัด ยกตัวอย่าง เช่น ความเชื่อที่ว่าคนบริจาคเงินมากๆ จะ ได้บุญมากกว่าคนที่บริจาค่น้อย หรือการที่พุทธศาสนิกชนบางส่วนยังมีความเห็นแก่ตัวที่ต่างพยายามเบียดเสียดเข้าไปในวัด เพื่อให้ตนได้ทำบุญกับหลวงพ่ที่มีชื่อเสียงโดยการเข้าไปทำบุญนั้น ไม่ได้ช่วยให้ จิตใจเกิดความสงบสุขอย่างแท้จริง (ดุษฎี คนแรงดี, 2559: 1-2)

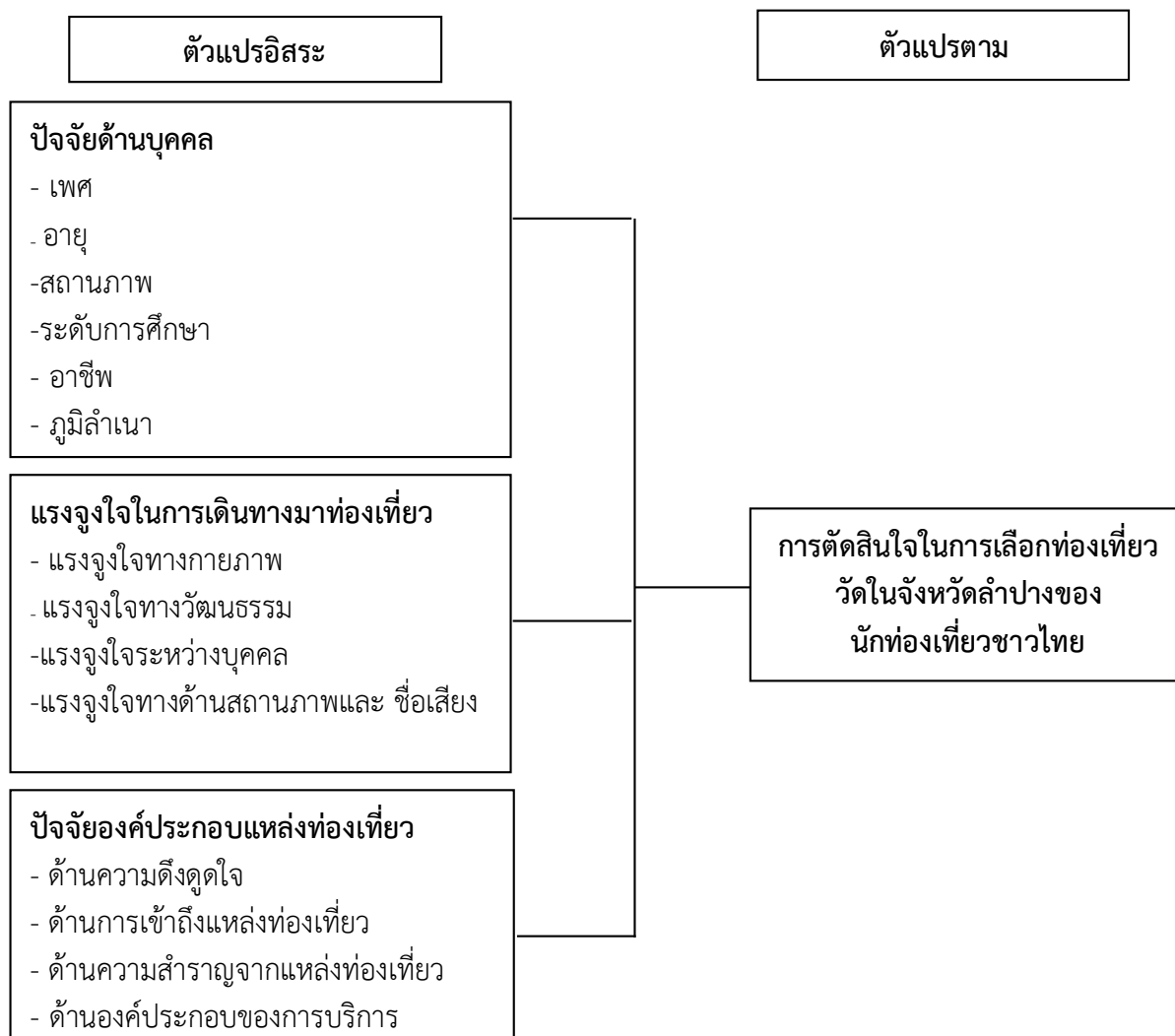
จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว และเป็นจังหวัดในกลุ่มพื้นที่ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายและมีความหลากหลายของทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่า ยังมีความโดดเด่นที่คงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวทางด้านศิลปกรรมต่างๆ ไร่มากาย ซึ่งเหมาะสมแก่การท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง และยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และ ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดลำปางยังคงมีศิลปกรรมแขนงต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ และชื่นชมความสวยงามที่บรรพบุรุษได้สรรค์สร้างไว้ สืบมาตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน จิตรกรรมฝาผนัง รวมถึง โบราณสถานและ โบราณวัตถุ เช่น การท่องเที่ยววัดสำคัญๆ ในจังหวัด เป็นต้น

ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการมาเยือนวัดสำคัญในจังหวัดลำปางและองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง ของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและช่วยธำรงรักษาไว้ซึ่งศาสนาโดยใช้สอดคล้องกับความต้องการของพุทธศาสนิกชนปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปางของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง

## กรอบแนวคิดการวิจัย(Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

## 1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาแรงจูงใจในการมาเยือนวัดสำคัญในจังหวัดลำปางและองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยววัดของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีเนื้อหาครอบคลุมถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวและองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวต่อการมานักท่องเที่ยวชาวไทย

1.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543: 48) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือน สิงหาคม 2563 ถึง พฤษภาคม 2564

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว ได้แก่ แรงจูงใจทางกายภาพ แรงจูงใจทางวัฒนธรรม แรงจูงใจระหว่างบุคคล และแรงจูงใจทางด้านสถานภาพและชื่อเสียง

ตอนที่ 3 ปัจจัยองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านความดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสำราญจากแหล่งท่องเที่ยว และด้านองค์ประกอบของการบริการ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ จากมาตรวัดของ RenisLikert (Likert, 1967: 90-95) ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้ 5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 ระดับความคิดเห็นมาก 3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 ระดับความคิดเห็นน้อย 1 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach, 1990: 202-204) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .94 (ซึ่งมีค่ามากกว่า .70) ดังนั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และเชื่อถือได้

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามโดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยบริเวณที่สำรวจ ได้แก่ วัดต่างๆ ในจังหวัดลำปาง ศูนย์การค้า ตลาดสด

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว และปัจจัยองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ

## ผลการวิจัย(Research Results)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด อาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปางมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปางมากกว่า 1 ครั้ง วัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง คือ พักผ่อน/ท่องเที่ยวมากที่สุด มาท่องเที่ยววัดนี้มากที่สุด คือ มาครั้งที่ 3 หรือมากกว่า มากับครอบครัว เพื่อน คนรักมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปางมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวโดยรวม

ปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งดึงดูดใจ	4.19	0.46	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.63	มาก
ด้านการคมนาคม	4.35	0.53	มาก
ด้านการต้อนรับ	4.06	0.72	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.13</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการคมนาคม รองลงมา คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการต้อนรับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านแรงดึงดูดใจอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ความคิดเห็นด้านเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ประวัติศาสตร์โบราณโบราณวัตถุ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยววัด ความน่าสนใจในเรื่องเอกลักษณ์ วัฒนธรรมและประเพณี ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยววัด มีสินค้าและวัตถุมงคลของวัดให้เลือกบูชา และมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในราคาย่อมเยาตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในวัดสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ มีแผ่นป้ายบอก/สัญลักษณ์ต่างๆชัดเจนเหมาะสม มีการจัดการร้านค้า อาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบริเวณแหล่งท่องเที่ยววัดที่ถูกสุขอนามัยและราคาเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านการคมนาคมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ป้ายบอกเส้นทางการท่องเที่ยวชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยว กับ ความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยวหลายช่องทางเช่นทางรถยนต์ รถไฟ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากัน

ด้านการต้อนรับอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การต้อนรับนักท่องเที่ยวของกรรมการวัดหรือชุมชนบริเวณวัด มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ กรรมการวัดให้บริการข้อมูล แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในวัดได้เป็นอย่างดี กรรมการวัดมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากัน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยวโดยรวม

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
แรงจูงใจทางกายภาพ	4.06	0.62	มาก
แรงจูงใจทางวัฒนธรรม	4.08	0.58	มาก
แรงจูงใจระหว่างบุคคล	4.06	0.56	มาก
แรงจูงใจทางสถานภาพและชื่อเสียง	4.09	0.67	มาก
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.07</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ แรงจูงใจทางสถานภาพและชื่อเสียง รองลงมา คือ แรงจูงใจทางวัฒนธรรม รองลงมา คือ แรงจูงใจทางกายภาพ กับ แรงจูงใจระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

แรงจูงใจทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า วัดมีทัศนียภาพที่ดี ร่มรื่นอากาศถ่ายเท สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ วัดมีความปลอดภัย วัดมีที่จอดรถเพียงพอ มีป้ายบอกทิศทางแสดงตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจน สามารถรับรู้ข่าวสารของวัดได้ โดยง่ายจากสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในสภาพที่ดี

แรงจูงใจทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า แหล่งท่องเที่ยววัด ทำให้ท่านเกิดความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และศาสนามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ แหล่งท่องเที่ยววัด ทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของชาติ แหล่งท่องเที่ยววัด ทำให้เกิดความสุขและหวนรำลึกถึงอดีต ได้เรียนรู้วัฒนธรรมไทยประเพณี ศาสนา และวิถีชีวิตของชุมชนนั้นๆ จากการท่องเที่ยววัดในแต่ละชุมชน แหล่งท่องเที่ยววัด ทำให้เกิดความซาบซึ้งและความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม

แรงจูงใจระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมให้มีมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมา ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมความปรารถนาที่จะได้พบผู้คนใหม่ๆ หรือเกิดมิตรภาพใหม่ในการเดินทางท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยววัดทำให้เกิดความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และศาสนา แหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือความรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่น แหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและแหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมการปรับตัวให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

แรงจูงใจทางสถานภาพและชื่อเสียง ส่วนมากอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมความรู้สึกในการมองเห็นคุณค่าแห่งตนเองแก่ท่านจากการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ แหล่งท่องเที่ยววัดส่งเสริมการเพิ่มพูนความรู้และความสามารถของตนเองแก่ท่านจากการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ท่านมักจะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยววัดที่เพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิดเคยไป และมาเล่าให้ฟัง กับ ท่านมักไปแหล่งท่องเที่ยววัดที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองในด้านสุขภาพใจ เช่น ก่อให้เกิดความแจ่มใสสุขภาพจิตดีขึ้น ท่านมักจะเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยววัดที่เคยใช้ถ่ายภาพยนตร์ ละคร สารคดี ท่านมักจะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยววัดที่ดารารหรือบุคคลที่มีชื่อเสียงที่ชื่นชอบไป ท่านมักจะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยววัดที่ได้รับรางวัล

## อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการมาท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปางของนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ ความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคม ด้านการต้อนรับ และสิ่งดึงดูดใจส่งผลต่อปัจจัย องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัด สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper & Boniface (1998) ที่กล่าวว่า แหล่ง ท่องเที่ยวเป็นสถานที่สำคัญที่จะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจความ สนใจของนักท่องเที่ยว หรือมีลักษณะชวนใจ มีเสน่ห์เฉพาะตัว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจะดึงดูดความสนใจ ได้มากหากมีความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งท่องเที่ยวควรก่อให้เกิดความประทับใจ สุขใจ และซาบซึ้งในการเที่ยวชมและบริการเสริมที่คนในท้องถิ่นเป็นผู้จัดหาขึ้นมาเอง แหล่งท่องเที่ยวควร จัดสรรบริการด้านต่างๆ ให้กับ นักท่องเที่ยว หน่วยงาน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวก และดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นเพราะแนวคิดดังกล่าวนี้ได้ทำการค้นคว้ามาเป็น ระยะเวลาานาน หรืออาจจะเป็นเพราะสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นกรณีศึกษาอาจจะมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษานี้ยังมีบางส่วนไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปากาคิต พันธุ์เพ็ง (2553) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีต่อการท่องเที่ยวตลาดจตุจักรของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษพบว่า องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวตลาดนัดจตุจักร ที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่ กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเที่ยววัดเป็นผู้สูงอายุ มาเที่ยววัดด้วยความเชื่อและความศรัทธาที่มีต่อวัดนั้นๆ ซึ่งปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัด มีผลต่อการตัดสินใจให้มาเที่ยวที่วัด

ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปางของ นักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งนี้เป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีความรู้สึกว่ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการ คมนาคมและด้านการต้อนรับส่งผลต่อปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัด แรงจูงใจทางกายภาพ แรงจูงใจทางวัฒนธรรม แรงจูงใจระหว่างบุคคล แรงจูงใจทางสถานภาพและชื่อเสียงของวัด เช่น สถานที่ ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ด้านแรงจูงใจทาง วัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนที่นักท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้ได้ผ่าน วิถีชีวิต ของชุมชน หรือการเรียนรู้ผ่านการอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติ แรงจูงใจระหว่างบุคคล การเดินทาง ท่องเที่ยวในแถบปริมณฑลทำให้นักท่องเที่ยวได้พบผู้คนใหม่ๆ สามารถส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือความรู้กันระหว่าง นักท่องเที่ยว และแรงจูงใจด้าน สถานภาพและชื่อเสียง ด้วยเหตุผลของแรงจูงใจด้านต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นเหตุผลให้ ปัจจัยแรงจูงใจในการ ท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยววัดในจังหวัดลำปาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วันทิกา หิริญเทศ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนนทบุรี พบว่ การเปรียบเทียบการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมเมื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ และช่องทาง การรับสื่อ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

## องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยววัดส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงที่มีอายุช่วงวัยกลางคน และนิยมมาเที่ยววัดเดิมๆ ที่เคยมา ซึ่งทำให้ทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดจะแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น เพราะแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด จะได้รับความนิยมจากความศรัทธาและความเชื่อเป็นส่วนประกอบ
2. องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยววัด เป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก
3. แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด สามารถสร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นได้ โดยอาจใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวได้

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดลำปางสามารถนำผลการศึกษามาใช้ ประกอบการกำหนดมาตรการในการสร้างแรงจูงใจ เช่น การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้แก่ นักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง นำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจท่องเที่ยวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวต่อไป
  - 1.2 หน่วยงานระดับจังหวัดควรส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนในพื้นที่วัดสำคัญในจังหวัดลำปาง ควรจัดทำแผนพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่หน่วยงานทางการตลาดในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวควรทำแผนการตลาดนักท่องเที่ยวซ้ำเพื่อรักษานักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไว้
  - 1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดลำปางสามารถนำผล ไปปรับปรุงโครงสร้างองค์ประกอบต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความเป็นสากลให้มากขึ้น เช่น การจัดหมวดหมู่ร้านค้ารอง แหล่งท่องเที่ยวมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีภาษาอังกฤษกำกับเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกเหนือจากนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นต้น
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะมองเห็นเพียงภาพกว้าง ๆ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น การศึกษาในครั้งถัดไปควรศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของฝ่ายต่าง ๆ เช่น ชุมชน นักท่องเที่ยว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดในทุกมิติ

**เอกสารอ้างอิง (References)**

- ดุขุฎี คนแรงดี. (2559). “แรงจูงใจในการเขาวัดของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต”.  
วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2560: 1-2.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล . (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปกาศิต พันธุ์เพ็ง. (2553). **แรงจูงใจที่มีต่อการท่องเที่ยวตลาดนัดจตุจักรของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่ง  
ท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี. รายงานวิจัย**. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- Cooper, C., & Boniface, B.G. (1998). **Geography of travel and tourism**. Butterworth:  
Heinemann Ltd.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essential of psychological testing**. (5<sup>th</sup>ed.). New York: Harper Collins  
Publisher.
- Likert, R. (1967). **The Method of constructing and attitude scale**. In M. Fishbein (Ed.).  
Readings in attitude theory and measurement. (pp.90-95). New York: Wiley & Sons.

ถอดบทเรียนกรณีศึกษาพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานในองค์กรการทำงาน  
Lessons Learn from the Case Study of Employees' Negative Behavior in  
a Work Organization

อิงอร ตันพันธ์<sup>1</sup> ทศพร มะหะหมัด<sup>2</sup> ชูศักดิ์ เจนประโคน<sup>3</sup>  
Ing-orn Tanphan, Tosaporn Mhamud, Choosakdi Janeparkone

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิชาการนี้มีความสำคัญในเนื้อหารายละเอียดที่ใช้ในการเรียนการสอน วัตถุประสงค์ การศึกษาว่าเหตุใดจึงเกิดทัศนคติในทางลบขององค์กรความไม่ลงรอยกัน การละลายพฤติกรรมของพนักงานที่ ส่งผลเสียต่อองค์กรให้คุณค่าเพื่อนร่วมงานมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กร บทความเรื่องนี้เป็นการศึกษา จากงานวิจัยทั้งในส่วนของเชิงคุณภาพและปริมาณที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นเหตุให้เกิด มุมมองใหม่เกี่ยวกับสาเหตุในสถานที่ทำงาน โดยบูรณาการจากทฤษฎี และงานวิจัยเพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ จากกรณีศึกษา จากงานวิจัยและบางส่วนมาจากข้อสังเกตของพนักงานที่ให้ทัศนคติที่ตลบเทียงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต้นเหตุ การวิเคราะห์กรณีศึกษาเปรียบเทียบในวรรณกรรมที่แตกต่างกัน ถูกใช้เพื่อ ตรวจสอบหาข้อมูลมิติทางวัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นผลโดยตรงจากวัฒนธรรม อิทธิพลในองค์กรและวัฒนธรรมของสังคมในที่นั้น ๆ บริบททั่วไปของกรณีที่ศึกษานำไปสู่ต้นเหตุในสถานที่ ทำงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบของอคติ ความเบียดเบียน พฤติกรรมส่วนบุคคล และการแบ่งแยกค่านิยมที่ ถ่ายโอนไปสู่การปฏิบัติในแต่ละวันขององค์กร บทความนี้เสนอมุมมองเชิงปฏิบัติสำหรับการแทรกแซงที่เป็นไป ได้ เพื่อให้สถานที่ทำงานมีมนุษยธรรม เพื่อให้เหมาะกับทุกคน เพื่อจัดการกับปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน ดังกล่าว ความคิดริเริ่ม/คุณค่า ถือเป็นประโยชน์ที่ได้รับจากบทความนี้อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรการทำงาน พนักงาน และการสำรวจใช้จิตวิทยาในองค์กร

**คำสำคัญ (Keywords) :** พฤติกรรมเชิงลบ; พนักงานในองค์กร; องค์กรการทำงาน

**Abstract**

This academic article Objective is important in the detailed content used in teaching and learning. to study why negative attitudes of discord organizations arise. Dissolving employee behavior negatively affects the organization by valuing colleagues over organizational interests. It is a study from research, both in the qualitative part. and the quantity related to human resource management Thus, it creates a new perspective on the

---

Received: 2021-12-27 Revised: 2022-01-21 Accepted: 2022-01-22

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Graduate School of Business Administration, Kasembundit University, Thailand, Bangkok. E-mail: Ingorn55@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Graduate School of Business Administration, Kasembundit University, Thailand, Bangkok. E-mail: tosaporn.mah@kbu.ac.th

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Faculty of Business Administration Program Human Resource Management, Kasembundit University, Thailand, Bangkok. E-mail: Choosakdi.jan@kbu.ac.th

root cause in the workplace through the integration of theories. It is empirical data from case studies, research and some from observations of employees with negative attitudes in order to understand the cause in comparative case studies analyses in different literature were used to examine the cultural dimensions of the organization. The behavior of employees which may be a direct result of the cultural influence in the organization and the culture of society there. The general context of the case studies led to the root cause in the workplace mainly in the form of boredom bias. personal behavior and sectarianism transferred into the day-to-day practice of the organization. This paper offers a practical perspective for feasible interventions to make the workplace more human and suitable for all to deal with such a complex phenomenon, and originality/value. This article is this article beneficial to the working organization employees and the use of psychology surveys in the organization.

**Keywords:** negative behavior; employees in the organization; working organization

## บทนำ (Introduction)

ทัศนคติในเชิงลบ ความไม่สุภาพในที่ทำงาน ได้กลายเป็นหัวข้อที่น่ากังวลสำหรับทุกองค์กรและฝ่ายบริหารงานบุคคล สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้เสียความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น หัวหน้านำไม่ให้ความสำคัญกับลูกน้อง การปกปิดข้อมูลของพนักงานในลักษณะช่วยเหลือในทางที่ผิด แสดงท่าทางประชดประชันกับหัวหน้างาน ไม่ให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา การยกตนข่มท่านกับเพื่อนร่วมงาน การดูถูกเพื่อนร่วมงาน และการส่งข้อความและแสดงออกอย่างไม่เหมาะสมและสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของเพื่อนร่วมงาน ให้อารมณ์ อิจฉา ทำลาย ถือเป็นพฤติกรรมที่ดูไร้เหตุผล การอาฆาตพยาบาทระหว่างกัน นอกจากนี้ พฤติกรรมที่หยาบคาย ไร้มารยาทหรือไม่สุภาพมักจะเจ็บปวดด้วยเจตนาที่จะทำร้ายผู้อื่นอย่างชัดเจนและอาจส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อองค์กรและพนักงาน พฤติกรรมและการกระทำที่เป็นอันตรายเหล่านี้ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กรหรือบางสาเหตุอาจจะมาจากการสร้างแรงกดดันที่ไม่มีศีลธรรมในที่ทำงาน อันส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่องานและองค์กรในทางลบ ผู้เขียนถือว่าเรื่องราวในบทความนี้เป็นประเด็นศึกษาที่เป็นพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเจริญ เช่น การเป็นผู้อ่อนท้อในที่ทำงาน ทำให้งานเสียหายหรือล่าช้า การกลั่นแกล้ง การล่วงละเมิดทางเพศและการควบคุมดูแลที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดการสูญเสียประสิทธิภาพในการทำงาน ในห้วงเวลาปัจจุบัน บทบาทของพนักงานและการสำรวจผลงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ให้เกิดความเข้าใจต่อสาเหตุและแนวทางแก้ไข นอกจากนี้ ผลการวิจัยเชิงประจักษ์ของการศึกษาล่าสุดที่ได้ทำการสำรวจทั้งในส่วนของงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับความไม่ลงรอยกันในที่ทำงานได้เปิดเผยปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร

งานวิจัยเชิงคุณภาพบางเรื่องสามารถเข้าถึงสร้างความเข้าใจแบบเจาะจง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่ เป็นกลาง และ “พฤติกรรมที่ถูกหรือชังองค์กร” การรวมกลุ่มคิดในทางเสื่อมเสียให้กับองค์กรจะส่งผลต่อการ ทำงานสถานะการคงอยู่ของพนักงานลดน้อยลง สิ่งที่เป็นความท้าทายของการบริหารจัดการเพื่อเป็นกลไก พื้นฐานที่รับผิดชอบของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ เมื่อความไม่เหมาะสมในหลายกรณีถูกนำมาเป็นกรณีศึกษา บางครั้งสิ่งที่เลวร้ายหรือพฤติกรรมเชิงลบกลับกลายเป็นบรรทัดฐานของพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับในบาง วัฒนธรรม ก็ส่งผลให้ความเป็นมืออาชีพของพนักงานลดน้อยลงและจะกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อ อนุรักษ์ในสิ่งที่ผิด ปล่อยะปละเลยพฤติกรรมแบบเดิมอันจะไม่ส่งผลดีต่อคนรุ่นใหม่หัวก้าวหน้า สุดท้ายอาจจะ

เป็นสาเหตุที่ผู้บริหารองค์กรไม่ได้รับรู้ ดังนั้น ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา พฤติกรรมเชิงลบหรือความไม่สุภาพไม่เหมาะสมในที่ทำงาน จึงถูกวางถูกตีตราถึงปัญหาที่หลายองค์กรยังขาดการปฏิรูปและสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยที่สร้างความท้าทายให้กับคนรุ่นใหม่ได้ต่อสู้เพื่อเผชิญกับปัญหาทุกอย่างในองค์กรการทำงาน (Appelbaum, Iaconi, & Matousek, 2007: 586-598)

## เนื้อหา (Content)

ถึงแม้ว่าความไม่เหมาะสมในเชิงพฤติกรรมในสถานที่ทำงานจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคคลและองค์กร ปรากฏการณ์นี้กลับถูกมองข้ามไปโดยส่วนใหญ่ โดยสาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) เพราะการให้คุณค่ากับระบบอาวุโสที่เห็นว่าผู้มีประสบการณ์สูงจะมีเหตุผลผ่านงานมายาวนาน การสำรวจวรรณกรรมของงานวิจัยเรื่องความไม่เหมาะสมในที่ทำงานเพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะผลกระทบได้ดียิ่งขึ้น การตรวจสอบระบุว่าความประพฤติในสถานที่ทำงานมักเกิดขึ้นและเป็นอันตรายต่อความก้าวหน้า อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ดูจะมีน้ำหนักแต่อาจจะถูกมองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย บทความนี้จึงต้องการเรียกร้องความสนใจจากนักวิชาการด้านนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารงานในองค์กร ตามทัศนะของผู้เขียนเอง ได้ให้แนวทางปฏิบัติบางประการแก่ผู้ปฏิบัติงานที่อาจช่วยพวกเขาในการระบุและจัดการกับพฤติกรรมที่ผิดกฎในที่ทำงาน และในที่สุดก็นำผลการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กรที่ต้องการออกมาในที่สุด

การสำรวจงานวิจัยถึงพฤติกรรมในสถานที่ทำงานได้เปิดเผยผลลัพธ์ของพฤติกรรมในที่ทำงานเหล่านี้ เช่น ความเครียดในที่ทำงาน และความทุกข์ทางจิตใจ งานที่ต่ำกว่าระดับการศึกษา ความพึงพอใจจากค่าตอบแทน ปัญหาจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่สามารถนำเสนอหรือแสดงออกได้ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จากการตั้งข้อสังเกตว่า ความซึมเศร้า และความขัดแย้งในการทำงาน ครอบครัว นอกจากนี้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้ควรพิจารณาบทบาทและการแทรกแซงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ในองค์กร ซึ่งอาจใช้เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมในเชิงลบในสถานที่ทำงาน รูปแบบการจัดการและความเป็นผู้นำ ที่เห็นคุณค่าของพนักงานอย่างไม่ทั่วถึง (Lindy, & Schaefer, 2010: 285-292 )

## รูปที่ 1

	ต้นสาเหตุ	
ระบบสวัสดิการของบริษัท	ปัญหาครอบครัว คุณภาพชีวิต	ศักยภาพในตัวคนที่ไม่พัฒนา
- ไม่สามารถ ทำงานที่มี ประสิทธิภาพสูง	- ความอิจฉา ริษยา ให้ร้าย ทำลาย	- ไม่อยากเห็นความก้าวหน้า ของผู้อื่น

แหล่งที่มา : Lee & Allen (2002: 131)

การที่ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ความไม่ลงรอยกันในที่ทำงาน เช่น พฤติกรรมในเชิงลบในสถานที่ทำงาน พนักงานหรือหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์อาจจะมองเป็นเหตุการณ์ปกติในชีวิตประจำวันของชีวิตการทำงานและผลลัพธ์ไม่ได้ถูกมองจากมุมมองที่สร้างผลเสียขึ้นในบริบทของโครงสร้าง ผลร้าย คือ องค์กรต้องได้รับและแนวปฏิบัติที่ขาดการปฏิรูปอาจจะเสี่ยงข้างมากที่ยังคงไว้ซึ่งอิทธิพลในสถานที่นั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังมีการวิเคราะห์ระดับจุลภาคขององค์กรเกี่ยวกับพฤติกรรมในเชิงลบในสถานที่ทำงาน ซึ่งช่วยให้การหาสาเหตุในองค์กร บริษัทได้มากขึ้นหรือจะเป็นปัญหาการเมืองในองค์กรนั้น ๆ การสำรวจงานวิจัยที่ได้กล่าวถึงสิ่งที่ต้องการเอาชนะช่องว่างนี้ โดยการตรวจสอบเชิงประจักษ์ในสถานที่ทำงาน ภายในพลวัตขององค์กรและการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมในองค์กรการทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็พิจารณาถึงอิทธิพลทางประวัติความเป็นมา วัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ สังคมในการอยู่ร่วมกันและผลกระทบที่มีต่อสถานที่ทำงานและพนักงาน การศึกษานี้รวมเอากรอบทฤษฎีมีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจว่าสาเหตุของแรงกดดันทางการเมืองและสังคมแบบต่างๆ ผลต่อองค์กร วัฒนธรรม กลไกภายในอย่างไร (Ellwardt, Labianca & Wittek, 2012: 193-205)

## รูปที่ 2

ประเด็นที่สร้างผลลัพธ์ต่อการสำรวจ	ประเด็นของปัญหา	โจทย์ของปัญหา
	แหล่งที่มาของทัศนคติในที่ทำงาน ต้นเหตุเบื้องหลังของปัญหาในที่ทำงาน	การสำรวจทางจิตวิทยา การสำรวจพฤติกรรมที่ส่งผลร้าย
	ผลลัพธ์ที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร ผลลัพธ์ของปัญหาเกี่ยวกับความ เป็นอยู่วัฒนธรรม ประสิทธิภาพการ ทำงาน	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน องค์กร
	ประเด็นที่ส่งผลต่อผู้นำ	ประเด็นที่ผู้นำองค์กรต้องรับรู้
	จุดที่สร้างความสนใจในปัญหา	กำหนดวิธีคิดจากวรรณกรรม
ผลงานวิจัยใน วรรณกรรมเกี่ยวกับ ปัญหาในที่ทำงาน	ความสำคัญในการสร้างเครื่องมือ ทดสอบการวิจัยทั้งในส่วนของคุณภาพ และปริมาณ	เสริมสร้างลำดับความเข้าใจใน องค์กร
	การกำหนดและสร้างวิธีคิดในการ ปฏิรูป	ปัญหาที่จากแนวคิด ปัจจัยนิสัย ส่วนบุคคล

Wang & Chen (2020: 415-429) กล่าวว่า ความไม่เหมาะสมในที่ทำงาน การแสดงออกระหว่างผู้ร่วมงานในกรณีศึกษาจากธุรกิจบริการ บางครั้งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของลูกค้า สาเหตุเหล่านี้ส่งผลต่อปัญหาและถือว่าเป็นความจำเป็นที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมของบริษัทและองค์กรนั้น ๆ และจะเป็นเหมือนพิษร้ายที่ผู้เขียนได้ตั้งข้อสังเกตว่า หากเป็นเช่นนั้นจะส่งผลโดยตรงกับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในสถานที่ทำงานซึ่งพนักงานอาจประสบกับสิ่งเหล่านี้ในองค์กร บทความนี้สามารถตอบปัญหาและหาสาเหตุของพนักงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กร การตัดสินใจในการบริหารจัดการ การปรับปรุงสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ความโน้มเอียงความไม่เสมอภาคในที่ทำงานสามารถนำมาประกอบกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากภายในได้ เนื้อหาในบทความลำดับต่อจากนี้ การนำเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจที่ไร้เหตุผลในที่ทำงาน การตั้งข้อสังเกตจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงลบหรือความไม่เหมาะสมในการทำงาน (Mahamud & Punto 2020: 267-280)

### ปัญหาและความไม่ลงรอยระหว่างกันในองค์กร

เมื่อความไม่เสมอภาคระหว่างพนักงาน ผลลัพธ์ที่แสดงออกมา คือ ขาดความยุติธรรมในตัวพนักงาน สถานการณ์เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้บังคับบัญชา มิตรไมตรีระหว่างกัน จากข้อสังเกต การแบ่งแยกขยายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ถือว่าหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์อาจจะปล่อยปละละเลย หรือระบบอาวุโสให้คุณค่าระหว่างพวกพ้องมากเกินไป หากเป็นเช่นนั้นการทำหน้าที่ความเข้าใจในมนุษยธรรมมากขึ้นและเป็นเรื่องจากระบบคุณธรรมควรเข้าไปมีบทบาทในองค์กร โครงสร้างระเบียบสังคมสามารถออกจากแนวของระบบอุปถัมภ์บ้าง ถือเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสนใจกับความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อเป็นกลไกที่เกิดขึ้นจากภายในสมาชิกในองค์กร ประเด็นกรณีศึกษาที่ควรพิจารณาความคิดเห็นที่หลากหลายเหล่านี้ว่า การไตร่ตรองอย่างมีวิจารณญาณและบางสิ่งจากผลการสำรวจจากงานวิจัยหรือการสังเกตจากพฤติกรรมในเชิงลบหลาย ๆ แบบสามารถให้ข้อมูลเชิงลึก ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและกระบวนการเปลี่ยนแปลงท้ายที่สุด อย่างไรก็ตาม การรื้อโครงสร้างและการตรวจสอบความไม่เหมาะสมในที่ทำงานนี้เป็นไปเพียงด้านเดียวจากหลายประเด็น การศึกษาเรื่องความเหมาะสมในสถานที่ทำงาน คำพูดจากที่หยาบคายของพนักงานหรือวัฒนธรรมที่ไม่เหมาะสมที่มีอยู่ในองค์กร จุดโฟกัสของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กล่าวคือไม่ได้อยู่ที่ระดับจุลภาคเสมอไปขององค์กร ความไม่เหมาะสมอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม ปัญหาครอบครัว หรือสภาพแวดล้อมจากภายนอกก็เป็นได้ (Isa, 2015: 54-59)

### กรณีศึกษาที่เกิดจากความไม่เสมอภาค

การวิจัยในองค์กรส่วนใหญ่เกี่ยวกับความไม่ลงรอยกันในที่ทำงาน อย่างไรก็ตาม เรื่องราวแบบนี้ ในที่ทำงานมักเกิดขึ้นเป็นช่วง ๆ ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในทางลบและจากนั้นจะสร้างอารมณ์และความรู้สึกด้านลบที่รุนแรงภายในตัวบุคคล การใช้กรณีศึกษาเชิงคุณภาพโดยการตั้งข้อสังเกตของพนักงาน เพื่อการตีความโดยเน้นที่พนักงานและวิธีที่เข้าถึงและผลที่ตามมาจะเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในการรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ต้นสาเหตุของวิธีการศึกษานี้จะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถบูรณาการถึงระเบียบสังคมได้อย่างชัดเจน วิธีศึกษากรณีนี้ช่วยให้ตรวจสอบปรากฏการณ์ในบริษัทในชีวิตจริงในวิธีประจำวัน เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต สร้างความน่าสนใจในการตั้งคำถาม ในขณะที่หลายกรณีศึกษาช่วยให้สามารถวิเคราะห์รอบงานเปรียบเทียบและการจำลองแบบได้และหาทางแก้ไขได้ และภาพแบบองค์รวม ผู้เขียนได้ทำการศึกษา หากมีวิธีการเหมาะสมและจะขอแนะนำให้ใช้แหล่งข้อมูลหลายแหล่งแต่ไม่ได้เป็นข้อกำหนดบังคับ สาเหตุของความไม่สุขภาพ ความไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงานและการเกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวที่มาจากความน้อยใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษานี้ซึ่งความไม่เหมาะสมนั้นในสถานที่ทำงานจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับนโยบายการทำงานที่เกิดขึ้นภายในวัฒนธรรมองค์กร วิธีการ ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร ความสมเหตุสมผลของนโยบายบริษัทหรือองค์กรนั้นๆ ในบริบทของการศึกษานี้และประเด็นการวิจัยที่จำเป็นต้องได้รับคำตอบ (Beiner, 2018: 391-404)

### ประเด็นสาเหตุเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กร

ปฏิเสธไม่ได้ว่าความตื้อตันและสาเหตุของมันอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์กรหรือพฤติกรรมส่วนบุคคลและคุณค่าทางวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของพนักงานในบริษัทนั้น ๆ ด้รับไว้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความไม่ลงรอยกันในที่ทำงานมักจะมุ่งความสนใจไปที่วัฒนธรรมที่เกิดขึ้น เราควรศึกษาถึงที่มาขององค์กรนั้น หากแต่กรณีศึกษาในสถานที่ทำงานเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกที่ โดยเฉพาะกลุ่มคนระดับล่าง แม่บ้านที่ขาดการฝึกอบรม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะสามารถตั้งข้อสังเกตและโจทย์วิจัยในการศึกษาลำดับต่อไป สนับสนุนความต้องการตัวอย่างเชิงประจักษ์จากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การศึกษานี้

จึงมีส่วนสนับสนุนเพิ่มเติมโดยขยายขอบเขตในลำดับขั้นของพนักงาน ด้านของธุรกิจ การทำงานกับปัญหาประดิษฐ์ โดยทำการวิเคราะห์กรณีศึกษาเปรียบเทียบ โดยกรณีศึกษาจากองค์กร ธุรกิจบริการ ที่ใช้ความอดทน หน่วยงานประสานงาน ทุกอย่างถูกนำมาเปรียบเทียบและหาสาเหตุของการทำงานและหาทางออก นอกจากนี้การเอาชนะปัญหาความไม่สมดุลมักพบในสภาพแวดล้อมขององค์กร การศึกษานี้จึงตัดสินใจที่จะมุ่งเน้นไปที่สภาพแวดล้อมการทำงานที่แพร่หลายในธุรกิจที่มีหลายรูปแบบ ในสภาพแวดล้อมทางวิชาการความขัดแย้ง การหักล้าง ถือเป็นกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นและเป็นมวลเรื่องที่น่าสนใจ

ภาวะองค์กรเสื่อม	การแบ่งกลุ่ม	อคติ
ประพตติผิด	บุคคลเหนือองค์กร	ไม่เสมอภาค
ไม่รักษากฎเกณฑ์	การเมืองในองค์กร	กีดกันกลุ่มคนที่ไม่เห็นด้วย
	ภาวะผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพและผิดจรรยาบรรณ	เลือกปฏิบัติ เรื่อง ศาสนา เชื้อชาติ

### ประเด็นสาเหตุของช่องทางสร้างความเข้าใจผิดและนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงาน

การบั่นทอนละลายพฤติกรรมจากหัวหน้าผู้บังคับบัญชา สิ่งนี้พัฒนาไปสู่การขาดการยอมรับ ความรู้สึกที่คล้ายกัน ถูกเปล่งออกมาโดยคนในองค์กรของพนักงาน เพราะเป็นที่เข้าใจว่าความเคารพควรเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ใด ๆ เพื่อปฏิบัติต่อผู้อื่นตามที่ต้องการทุกกรณี แล้วปัญหาของผู้คนที่ขาดความเอื้ออาทรเป็นส่วนหนึ่ง ความไม่สุภาพ ความไม่ไว้ใจ มักเกิดขึ้นเมื่อไม่มีการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างกันในที่ทำงาน ความแตกต่างในรูปแบบของเชื้อชาติ เพศ กลุ่มอายุ และบุคลิกภาพ ทำให้เกิดมุมมองและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สิ่งที่จะช่วยได้คือการทำงานอย่างเปิดใจกว้างและตรงไปตรงมา การสนทนาแบบให้ใจกันและกัน และการทำงานร่วมกันแบบเป็นทีมมากขึ้นจะช่วยลดการเปลี่ยนผ่านของพนักงานไปสู่การยอมรับซึ่งกันและกัน และวัฒนธรรมของพวกเขาซึ่งจะช่วยขจัดความเหลื่อมล้ำในที่ทำงาน เมื่อการตัดสินใจของสถาบันถูกกำหนดให้กับพนักงาน วัฒนธรรมการขัดแย้งกันที่ประกอบด้วยพฤติกรรมทางลบและดูถูกจะถูกสร้างขึ้นก็ต่อเมื่อเกิดปัจจัยที่ไม่เท่าเทียมหรือได้รับคุณค่าที่น้อยเกินไปของพนักงาน ในส่วนของการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เสื่อมเสียซึ่งประกอบด้วยพนักงานที่เรียกอีกอย่างว่า จ้องฟังทำลายการเจริญเติบโตของเพื่อนร่วมงาน การเพิกเฉย ดูถูก และดูหมิ่นซึ่งกันและกัน พนักงานในองค์กรเหล่านี้กระทำการที่ผิดศีลธรรม ด้วยว่าตนเองขาดศักยภาพและเกิดพฤติกรรมไม่ยอมให้ใครก้าวหน้ากว่าใคร ทศนคติในทางลบ ทั้งหมดคือการเกิดขึ้นในความหลากหลายแต่ไม่ยอมรับค่านิยมและเงื่อนไขของความหลากหลายเกี่ยวกับเชื้อชาติ สีผิว ค่านิยม หรือประสบการณ์ร่วมกันที่ช่วยให้เราปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ โดยปกติเมื่อเกิดปรากฏการณ์หรือสภาวะในที่ทำงาน เช่น โครงสร้างองค์กร กฎและข้อบังคับ นโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แบบจำลองการตัดสินใจ ประเภทของกลยุทธ์การสื่อสาร และระดับของความยืดหยุ่นและความเป็นอิสระ ในทำนองเดียวกันแต่ละบริษัทมีภารกิจและเป้าหมายของตนเอง การแบ่งปันความวิตกกังวลและความตึงเครียดเพื่อส่งเสริมการคิดร่วมกันและการแก้ปัญหาให้กับองค์กร และพัฒนาความสัมพันธ์ เกี่ยวกับความเคารพ การเปิดกว้าง และความร่วมมือ ยังสนับสนุนการยืนยันทางทฤษฎีดังกล่าวอย่างมาก การพูดคุยอย่างเปิดเผยและเผชิญหน้ากับความรู้สึก ความวิตกกังวล และความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ และความคาดหวังใน

งาน ผู้ให้สัมภาษณ์แย้งว่าสิ่งนี้จะช่วยให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมใหม่และเอกลักษณ์องค์กรอย่างค่อยเป็นค่อยไป (Pelled & Xin, 1997: 185-190)

จากการตั้งข้อสังเกตที่ผ่านมา เผยให้เห็นถึงความเป็นไปได้ที่พฤติกรรมคิดลบในสถานที่ทำงาน ภายในอาจเป็นผลพวงของนโยบายเชิงลบ ซึ่งถูกโอนไปยังผู้นำและผู้บริหาร ส่งผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติและการแบ่งประเภทพนักงานตามความเกี่ยวข้องทางการบริหารองค์กรหรือบริษัทนั้นๆ แต่หากมองหลวมๆ ถือเป็นความท้าทายของพนักงานที่จะต่อสู้ และเป็นสิ่งที่เข้าใจแล้วว่าการปฏิบัติที่ไร้เหตุผลสามารถนำมาใช้เป็นแหล่งอำนาจหรือเป็นเครื่องมือในการบังคับกดขี่หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ นอกจากนี้ การค้นพบหรือยืนยันทางทฤษฎีที่ว่าผู้คนประพฤติเบี่ยงเบนอันเนื่องมาจากผลกระทบการทำงานที่เกิดจากบริบททางการเมืองและวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่แข็งแกร่ง

วัฒนธรรมองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับแนวทางการบริหารหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับบริบทภายนอกในวงกว้างด้วย เป็นพลวัตของพฤติกรรมคนที่หล่อหลอมพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานแต่ละคนภายในองค์กรบางสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เป็นธรรมมักถูกมองว่าผิดจรรยาบรรณการที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับทราบปัจจัยเหล่านี้โดยเน้นถึงค่านิยมและบรรทัดฐานที่ไม่ดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างเข้าอกเข้าใจ ตามที่ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวถึง สามารถพูดได้ว่าการเมืองและความก้าวร้าวแพร่กระจายไปเกือบทุกหน่วยและในทุกระดับองค์กร พนักงานที่มีทัศนคติและปฏิกริยาทางการเมืองสูง พฤติกรรมและการกระทำของพวกเขาจะชอบตัวเองและคิดลบต่อผู้อื่น การปฏิบัติที่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลางเหล่านี้เป็นผลมาจากค่านิยมโดยปริยายที่ยึดมั่นในวัฒนธรรมแบ่งแยกนิยมและความเป็นคนถือยศถือศักดิ์ เป็นสาเหตุให้พนักงานก้าวร้าวและไม่เกรงใจผู้อื่น ความโน้มเอียงที่มีตั้งแต่การปฏิบัติต่อบางคนด้วยความลำเอียงไปจนถึงการจงใจสร้างปัญหาให้ผู้อื่นเน้นย้ำถึงพฤติกรรมที่ไร้มนุษยธรรม เช่น ประเด็นส่วนตัวหรือการขาดความเป็นมืออาชีพ การรวมกลุ่ม ความขัดแย้งที่ทำลายล้างการกลั่นแกล้ง การเสียดสี และร้ายแรง คือ การประจบสอพลอ การปฏิบัติดังกล่าวสามารถถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมในสถานที่ทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดพลาดทางจริยธรรมและความไม่ลงรอยกัน

จากผลการศึกษาที่ผู้เขียนได้พยายามระบุด้วยว่าทีมผู้บริหารระดับสูงได้รับอิทธิพลอย่างสูงจากค่านิยมเชิงบริบทซึ่งทำให้พวกเขา รู้สึกถูกกดดันให้ดำเนินการทางการเมืองมากกว่าประพฤติอย่างมีจริยธรรม การค้นพบนี้สนับสนุนการศึกษาที่โต้แย้งว่าหลักจริยธรรมถูกละเลยเมื่อผู้นำขององค์กรใช้เทคนิคทางการเมืองซึ่งส่งผลให้เกิดการกำกับดูแลที่ทำลายล้างและการกีดกันในที่ทำงาน การศึกษาข้อมูลยังระบุว่าความเป็นผู้นำในปัจจุบันไม่ได้ผล ซึ่งทำให้พฤติกรรมคิดลบภายในองค์กรดูมากขึ้น

**สถานที่ทำงาน พฤติกรรมเชิงบวกและเชิงลบ ส่งผลต่อพฤติกรรม สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางแก้ไข**

จากกรณีศึกษาสาเหตุที่เกิดขึ้นหลายประการ ในกรณีของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในเชิงลบ แต่เหตุผลหลักที่สร้างความเข้าใจของพฤติกรรมในการทำงานในองค์กร ความเป็นมืออาชีพจะให้ความสำคัญกับ ความซื่อสัตย์สุจริต มีศีลธรรม ปัจจัยที่ชัดเจนเพื่อสร้างความสำเร็จในชีวิตการทำงาน หากสร้างความเสื่อมเสียจะเป็นผลให้องค์กรเจอวิกฤติเติบโตในหน้าที่การงาน หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะเป็นเรื่องที่ท้าทาย หากบุคลากรในองค์กรลดหย่อนความเป็นมืออาชีพ ปัจจัยที่ทำให้พนักงานขาดการพัฒนา การควบคุมค่าตอบแทนให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อเป็นเรื่องง่ายในการควบคุม เพราะการทำงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันอย่างสูง เมื่อพนักงานระบอบอาวุโสสร้างอิทธิพลอย่างไม่มีเหตุมีผล จะทำให้ระบบการทำงานโดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในอนาคต ด้วยเหตุนี้ องค์กรต้องมีการควบคุมอย่างต่อเนื่อง กระบวนการฝึกอบรม เพื่อป้องกัน

อันตรายที่เกิดขึ้นกับพนักงานที่ทุ่มเทการทำงาน การตั้งข้อสังเกตองค์กรที่ใช้วิธีการควบคุมหรือเรียกว่าใช้ความคิดในแบบบรรทัดล่าง สิ่งที่สามารถอธิบายถึงวิถีคิดในการทำงานประเภทนี้ จะเป็นอย่างกรณีกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติให้ง่ายด้วยการควบคุม และแอบซ่อนเอาไว้ซึ่งความผิดศีลธรรม และถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ถูกบางครั้งระบบพวกพ้องทำให้องค์กรเกิดความเสื่อมได้โดยไม่รู้ตัว ส่วนในปัจจัยที่สร้างการเบี่ยงเบนในเชิงลบ การสร้างวิธีการละลายพฤติกรรมอีกวิธีหนึ่ง อย่างกรณีศึกษาที่ผ่านมาเหล่านี้ ทฤษฎีการเรียนรู้ให้สังคมในองค์กรมีการระมัดระวัง การสังเกตถึงพฤติกรรมการเบี่ยงเบนในโครงสร้างขององค์กรการสร้างพฤติกรรมในแบบใหม่ พนักงานคนรุ่นใหม่จะต้องเผชิญกับเรื่องราวในแบบนี้และถือเป็นความท้าทายในการทำงาน

การสร้างแรงกดดันต่อองค์กรยังแสดงให้เห็นว่านำไปสู่การเบี่ยงเบนความคิด ผลการศึกษาของสภาพแวดล้อมในเชิงการปฏิบัติงานแล้ว เมื่อพนักงานถูกทำให้เบี่ยงเบนไปในทิศทางลบ ภาพลักษณ์ในที่ทำงานแสดงออกมาอย่างผิดสังเกต หากเป็นกรณีพนักงานใหม่ ก่อนสัมภาษณ์แสดงออกถึงศักยภาพภายหลังได้ทำงานต้องเผชิญกับปัญหาภายในองค์กร แต่กรณีศึกษาอีกอย่างหนึ่งคือ เป็นเรื่องที่ท้าทาย พนักงานใหม่ในการต่อสู้กับปัญหาที่เผชิญ ทดสอบความอดทน การแก้ไขปัญหาเผชิญกับการเล่นนอกเกม กรณีเช่นนี้บางองค์กรใช้เป็นกรณีศึกษาได้เช่นกัน แต่สิ่งสำคัญที่เราต้องตระหนัก คือ ไม่ปล่อยปละละเลยพนักงานและเฝ้าสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน ระเบียบการทำงาน อุบัติภัยในการทำงาน พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลง

#### ปัจจัยบางกรณีที่เกิดจากพฤติกรรมคิดลบในที่ทำงาน

หลายเหตุผลปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในระบบบุคคล พฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากความเป็นจริงของบุคคล ๆ นั้น ไม่สามารถนำมาเป็นส่วนประกอบในความเป็นมืออาชีพในการทำงานได้ สิ่งที่คุณเขียนได้พยายามกล่าวไว้ก่อนหน้านี้ในเรื่องของประเด็นการคิดลบของพนักงาน พฤติกรรมคิดลบถูกคาดการณ์ได้ดีที่สุด โดยพิจารณาจากตัวแปรของตัวบุคคล ที่เกิดจากปัจจัยสภาพแวดล้อมรอบตัว แรกดึงดูดของคนหมู่มากที่ไม่สามารถต้านทาน และเป็นเหตุจากสถานการณ์ในที่ทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยในส่วนอื่น ๆ หากพิจารณาแล้ว เกิดจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมของพนักงาน ความลำเอียง น้อยเนื้อต่ำใจ สิ่งสำคัญที่ทำให้ท้าทายของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คือ การรักษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนการกำกับดูแล สร้างความสัมพันธ์ในการทำงานและแก้ไขปัญหาความคับข้องใจที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดการคิดลบ เพราะบางกรณีนักทรัพยากรบุคคลที่เป็นนักจิตวิทยา การแสดงออกในทางคิดลบในรูปแบบต่าง ๆ การให้ร้ายเพื่อนร่วมงาน การแพร่กระจายข่าวลือที่ไม่เป็นจริง สร้างความเสียหายให้กับองค์กร การก่อกวน จ้องให้เกิดความเสียหาย เพื่อไม่ให้องค์กรมีการเจริญเติบโต แท้จริงแล้วสิ่งเหล่านี้ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าเลย อีกสิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้ความระมัดระวังพฤติกรรมเพื่อนร่วมงานที่พยายามชักจูงให้เพื่อนร่วมงานทำในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องในสถานที่ทำงาน และมักจะกลายเป็นเรื่องผิดศีลธรรม โดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่จะเกิดขึ้นในทางที่ไม่ดี การลาออก ไม่พอใจบริษัท ไม่ได้รับความยุติธรรม การขาดงาน ใช้สิทธิในทางที่ผิด ทุกพฤติกรรมฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถที่จะอธิบายและหาสาเหตุที่เป็นที่มาของความเสียหาย การสร้างความเข้าใจให้กันและกัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งสัญญาณเตือนให้กับองค์กรได้ ผลของการศึกษาพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมในที่ทำงาน สามารถเชื่อมโยงและเป็นกรณีศึกษาได้ถึงความเป็นผู้นำที่ผิดศีลธรรม ความสำเร็จนั้นจะมาในระดับกลางขึ้นไป หรือจนถึงในระดับบน การคำนึงถึงศีลธรรมจะช่วยให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Appelbaum, Iaconi & Matousek, 2007: 586-598)

### ปัจจัยและสาเหตุ ของตัวแปรที่สำคัญของพฤติกรรม วัฒนธรรมในองค์กร

ตัวแปรที่สำคัญในการทำลายล้างองค์กรในที่ทำงาน สิ่งที่ทำให้เราเห็นว่าการทำงานบางสิ่งที่มีผิดกฎหมาย ช่องโหว่มักจะเกิดขึ้นกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนพนักงานที่มาก การเชื่อมโยงการยอมรับให้เกิดขึ้นในองค์กรแบบลับ ๆ ที่หน่วยงานงานทรัพยากรมนุษย์ ไม่สามารถเข้าไปดูได้อย่างทั่วถึง แต่หากว่าพนักงานมีจริยธรรมที่มั่นคง สิ่งเหล่านี้อยู่ที่กระบวนการฝึกอบรมและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลของพนักงานท่านนั้น ๆ จากกรณีศึกษาที่ผู้เขียนได้สังเกตถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้กล่าวถึง ความผิดปกติทางสังคม อิทธิพลของกลุ่มปัจจัยทางด้านประชากร สิ่งที่สามารถปกป้องและป้องกันการดำเนินงานได้อย่างดี คือ โครงสร้างขององค์กรที่สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ กิจกรรมภายในสถานที่ทำงานที่มีการจัดระเบียบ วางตำแหน่งแบบมีเหตุมีผล การออกกฎข้อบังคับไม่ลวงละเมิด จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนน้อยลง ความไม่ยุติธรรมมาจากการเกิดทัศนคติในเชิงลบของการตอบสนองต่อการปฏิบัติอย่างไม่เท่ากันในที่ทำงาน ทฤษฎีที่เสนอการเรียกร้อง โดยเปรียบเทียบจากการจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือจะเป็นปัจจัยทางด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะ การฝึกอบรม การศึกษา และความพยายาม เมื่อสิ่งที่กล่าวมาจะเป็นประเด็นการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน สิ่งที่จะประสบผลลัพธ์ที่เห็นได้ คือ พนักงานจะมีความเสมอภาค กระบวนการปรับตำแหน่ง และปัจจัยที่เกิดแรงจูงใจ และกระบวนการตรวจสอบศีลธรรมต้องมีความชัดเจน ความเท่ากัน ความมีคุณธรรม และนั่นเป็นการส่งสัญญาณอันทรงพลังที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าและเป็นบรรทัดฐานขององค์กรจะถูกหยิบยกเป็นต้นแบบ เมื่อการดำเนินการได้เป็นที่ยอมรับ การปฏิบัติงานจะได้รับมอบหมายในลักษณะของมีอาชีพ ถือเป็น การสร้างคุณค่า และเฝ้าสังเกต และจับต้องดูแลเหตุผล หากเดิมข้อสงสัยที่เป็นตรงกันข้าม เช่น การยอมรับ และไม่ยอมรับ การใช้โทษที่รุนแรงและไม่เหมาะสม เพราะการดำรงตำแหน่งของผู้มีอำนาจ มักกำหนดว่า พนักงานตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีผลกระทบทางจริยธรรมอย่างไร ผู้นำที่มีความรับผิดชอบในการให้รางวัลและลงโทษเมื่อจำเป็น และทุกอย่างตรงไปตรงมา ถือเป็น นวัตกรรมใหม่ของงานทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหายในโลกสมัยใหม่

### บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาและทำการสังเคราะห์เนื้อหาจากผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในเชิงลบของพนักงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐาน ขั้นตอน และตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเป้าหมายขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และรักษาความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร เมื่อพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จะขาดความสมบูรณ์ทำให้องค์กรกลายเป็นจุดอ่อน ตัวอย่างเช่น หากพนักงานมีพฤติกรรมเชิงลบ เช่น มาสาย ทำลายเพื่อนร่วมงาน ใ้ร้ายองค์กร กีดกันความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานคนอื่น จะเกิดความตึงเครียดอย่างแน่นอน ในความพยายามที่จะควบคุมพฤติกรรมเชิงลบเหล่านี้ในที่ทำงาน องค์กรควรให้คุณค่ากับปัจจัยส่วนบุคคลพฤติกรรม ทักษะ นิสัย วัฒนธรรมจากภายนอก และให้ความสำคัญกับปัจจัยขององค์กรด้วย การที่องค์กรจะคัดกรองพนักงานแต่ละคนสำหรับ ข้อสังเกตในความก้าวร้าวหรือไม่ซื่อสัตย์ องค์กรควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ยุติธรรมซึ่งป้องกันพฤติกรรมดังกล่าวโดยให้ "การสนับสนุนทางสังคมวัฒนธรรมและการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานและไม่ปล่อยให้มีการสร้างอิทธิพลโดยเด็ดขาด" แก่พนักงานควรมีกระบวนการที่ยุติธรรม การกระจายผลลัพธ์ที่เท่าเทียมกัน และพนักงานได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ พวกเขาจะเข้าใจความยุติธรรมมากขึ้น ในทางกลับกัน การปฏิบัติตามบรรทัดฐานชัดเจน ขั้นตอน และนโยบายขององค์กรอย่างเข้มงวดอาจทำลาย ศักยภาพของผู้บริหารในการให้ความเจริญก้าวหน้า กับบรรทัดฐานขององค์กรอาจมีการกีดกันแนวคิดที่เป็นนวัตกรรมและสร้างสรรค์โดยพนักงาน หรือสร้างคนเก่งจากในองค์กร เพราะบางครั้งนวัตกรรมดังกล่าวมักจะต้องใช้มุมมองของ "การคิดนอกกรอบ"

โดยให้ค่าของพนักงาน ให้โอกาสพนักงานที่แสดงความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในที่ทำงาน อาจนำไปสู่สิ่งที่ไม่คาดฝันโดยอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหรือเทคนิคที่อาจสร้างผลกำไรให้กับบริษัทได้มาก หากเป็นเช่นนั้นองค์กรจะได้รับโอกาสที่ชัดเจน โดยเกิดจากการให้โอกาสสนับสนุน รอบคอบกับพฤติกรรมของพนักงานอย่างทั่วถึง ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคอยกีดกันพนักงานในเชิงลบ เมื่อพฤติกรรมทางลบถูกควบคุม และส่งเสริมให้เกิดทางบวกทางสร้างสรรค์มากขึ้น มาตรฐาน ทักษะคติ ค่านิยมทางสังคม และเผชิญกับพนักงานที่คิดลบอย่างชัดเจนและเป็นธรรม

### คำแนะนำสำหรับแนวทางการแก้ไข

เพื่อลดพฤติกรรมเบี่ยงเบนเชิงลบภายในสถานที่ทำงาน องค์กรต้องปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์กรนั้นอยู่ที่ค่านิยมหลักทางจริยธรรมที่สำคัญอย่างยิ่ง ค่านิยมหลักทางจริยธรรม คือ จัดตั้งขึ้นโดยทีมผู้บริหารเพื่อสร้างนโยบายขององค์กรขึ้นมาใหม่ โครงสร้างองค์กรที่เป็นหนึ่งเดียวและเหนียวแน่น ค่านิยมหลักทางจริยธรรมที่ทั้งองค์กรใช้ร่วมกันนั้นมีทั้งค่านิยมและบรรทัดฐานขององค์กรและกำหนดโดยชัดเจน การกำหนดกลยุทธ์ ปรัชญา หรือพันธกิจขององค์กร เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับทัศนคติในที่ทำงานเชิงลบ พนักงานทั่วทั้งองค์กรจะต้องใช้กรอบความคิดที่ผ่านกระบวนการฝึกอบรม มีความจำเป็นที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดค่านิยมและบรรทัดฐานทางจริยธรรมที่เข้มแข็ง เพื่อให้ทัศนคติในเชิงลบ "ลดน้อยลง" เพื่อที่จะเผยแพร่ข้อความนี้ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารต้องมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการส่งเสริมและรักษาบรรยากาศขององค์กรใหม่ เพื่อเป็นนโยบายในการลดพฤติกรรมในที่ทำงานที่เป็นเชิงลบนั้นเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งหมดที่มีอยู่ภายในพนักงาน โดยการทำความเข้าใจค่านิยมต่าง ๆ ทั้งนี้ฝ่ายบริหารจึงสามารถกำหนดทิศทางให้กับพนักงานที่อยู่ในวัฒนธรรมของบริษัทได้ในการทำเช่นนั้น พนักงานที่เป็นปัญหาจะได้รับคำแนะนำเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อีกวิธีหนึ่งในการป้องกันแนวโน้มที่พนักงานจะมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน คือ การตรวจสอบภูมิหลังบ่อยครั้งเมื่อว่าจ้าง มีความจำเป็นในองค์กรที่จะหยุดพฤติกรรมทุกประเภทที่จะส่งผลเสียต่อมัน นอกจากนี้ผู้จัดการควรหาวิธีปราบลดความรุนแรง การลงโทษกับการละเมิดบรรทัดฐานขององค์กรด้วย ในทางกลับกันองค์กรต่าง ๆ มีส่วนได้เสียในการเพิ่มพฤติกรรมในที่ทำงานที่มีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์บางประเภทภายในข้อกำหนดของตน โดยการเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงาน ที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท กลยุทธ์ดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร โดยทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรได้มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในพฤติกรรมเบี่ยงเบนเชิงบวก เพราะหากพวกเขาเข้าใจความชัดเจนที่เป็นนโยบายจากองค์กร

**เอกสารอ้างอิง (References)**

- Appelbaum, S.H., Iaconi, G.D. and Matousek, A. (2007-10-23) “ Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions” . **Corporate Governance**. 7(5): 586-598. <https://doi.org/10.1108/14720700710827176>.
- Beiner, T. M. (2018-4-4). “When Courts Run Amuck: A Book Review of Unequal: How America's Courts Undermine Discrimination Law by Sandra F. Sperino Suja A. Thomas (Oxford 2017)”. **Texas A&M Law Review**. 5(2): 391-404.
- Ellwardt, L., Labianca, G. J., & Wittek, R. (2012). “Who are the objects of positive and negative gossip at work?: A social network perspective on workplace gossip”. **Social Networks**. 34(2): 193-205.
- Isa, A. A. (2015-02-15 ). “ Conflicts in organizations: causes and consequences” . **Journal of Educational Policy and Entrepreneurial Research (JEPER)**. 2(11): 54-59.
- Lindy, C., & Schaefer, F. (2010-04-18). “ Negative workplace behaviors: an ethical dilemma for nurse managers” . **Journal of Nursing Management**. 18(3): 285-292.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). “Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions” . **Journal of applied psychology**. 87(1): 131-142.
- Mahamud, T., & Punto, S. (2020-04-17). “Applying Emotional Quotient in the Work of Human Resource in an Organization” . **Journal of Legal Entity Management and Local Innovation**. 6(2): 267-280.
- Pelled, L. H., & Xin, K. R. (1997). “Work values and their human resource management implications: A theoretical comparison of China, Mexico, and the United States” . **Journal of Applied Management Studies**. 6(2): 185-190.
- Wang, C.-H. & Chen, H.-T. (2020-08-12) “ Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance” . **Journal of Hospitality and Tourism Insights**. 3(4): 415-429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>.



## หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์

### นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์เผยแพร่

“วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์” เป็นวารสารสำหรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา ผู้สนใจทั่วไป และแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการทางสังคมศาสตร์ หลักรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา พระพุทธศาสนาและปรัชญา ตลอดจน บทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม

### การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 2-3 ท่าน โดยบทความผู้นิพนธ์ภายนอกได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่จัดทำวารสาร และมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ทั้งนี้ จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์บทความและผู้นิพนธ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความเช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review)

### ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

#### 1. บทความวิจัย

รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 **ชื่อเรื่อง (Title)** ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ
- 1.2 **ผู้นิพนธ์ (Author)** ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.3 **บทคัดย่อ (Abstract)** ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.4 **คำสำคัญ (Keywords)** ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหาครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล
- 1.5 **บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนของเนื้อหาที่อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ทั้งนี้ ควรอ้างอิงเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้มีน้ำหนักและเกิดความน่าเชื่อถือ
- 1.6 **วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)** ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย
- 1.7 **วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)** อธิบายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างละเอียด และชัดเจน กล่าวถึง รายละเอียดของวิธีการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้ง สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1.8 ผลการวิจัย (Research Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่อง และแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิตามความเหมาะสม

1.9 อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบ และผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง เชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา การวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวกับงานวิจัยนั้น รวมทั้ง ข้อดี ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

1.10 ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions) ระบุข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1.11 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association Citation Style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

## 2. บทความวิชาการ

หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึง ใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษบรรทัดถัดมา

2.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่อง เพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา

2.6 เนื้อหา (Content) เนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นเรื่องย่อยๆ และการจัดเรียงลำดับเป็นไปตามรายละเอียดของเนื้อหา

2.7 บทสรุป (Conclusion) การสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน กระชับ โดยมีการสรุปปิดท้ายเนื้อหาที่นำเสนอ

2.8 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association Citation Style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

## การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ต้องส่งบทความผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/assr/index>

## รูปแบบบทความและการตีพิมพ์เนื้อหาบทความ

### 1. การเตรียมต้นฉบับบทความ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ขนาดต้นฉบับ ขนาดหน้ากระดาษ B5 โดยมีการตั้งค่าหน้ากระดาษ ความกว้าง 7.5 นิ้ว และความสูง 10.5 นิ้ว โดยเว้นระยะห่างระหว่างขอบกระดาษด้านบนและด้านซ้าย 1 นิ้ว ด้านขวาและด้านล่าง 0.5 นิ้ว

1.2 รูปแบบการพิมพ์ เนื้อหาในบทความส่วนแรก จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้วิจัย บทคัดย่อ คำสำคัญ และเชิงอรรถ อยู่ส่วนหน้าแรก ส่วนที่สอง จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ เนื้อหาบทความที่อยู่ส่วนหน้าที่สองเป็นต้นไป

1.3 ใช้รูปแบบตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

1.4 หัวกระดาษ ประกอบด้วย เลขหน้า ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษด้านขวาบน

1.5 ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.6 ชื่อผู้นิพนธ์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล ไม่ต้องมีคำนำหน้า เว้น 2 เคาะระหว่างชื่อ และนามสกุล ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษใต้ชื่อเรื่อง

1.7 เครื่องหมายเลข เขียนไว้บนนามสกุลผู้นิพนธ์ เพื่อระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลล์ของผู้นิพนธ์ เพื่อระบุเชิงอรรถ (Footnote) ไว้ด้านล่างกระดาษ

1.8 เชิงอรรถ (Footnote) ให้เขียนไว้ด้านล่างของส่วนหน้าแรกที่มีเครื่องหมายเลขกำกับไว้บนนามสกุลผู้นิพนธ์ ให้ระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลล์ของผู้นิพนธ์ ขนาดตัวอักษร 14 ชนิดตัวธรรมดา กรณีที่ผู้นิพนธ์มีสถานภาพเป็นนักศึกษาให้ระบุหลักสูตรที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ เช่น หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นต้น ทั้งนี้ การระบุสังกัดคณะ หน่วยงานของผู้นิพนธ์นั้น ผู้นิพนธ์ต้องระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วย

1.9 หัวข้อบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.10 เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 7 ตัวอักษรจากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน ส่วนเนื้อหาบทความที่อยู่หน้าที่สองเป็นต้นไปให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์เช่นกัน ทั้งนี้ ควรมีความยาวไม่เกิน 300 คำ และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) และคุณค่าหรือการนำไปใช้ประโยชน์

1.11 หัวข้อคำสำคัญ/อังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษด้านซ้าย ระบุคำสำคัญที่นำไปใช้เป็นคำค้น คำสำคัญแต่ละคำค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (;) ทั้งนี้ ควรมีคำสำคัญ 3-5 คำ โดยจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร

1.12 หัวข้อเรื่อง ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งขีดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.13 หัวข้อย่อ ย่อ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ระบุหมายเลขหน้าหัวข้อย่อโดยเรียงตามลำดับหมายเลข

1.14 จำนวนต้นฉบับ ควรมีความอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า โดยนับรวมตาราง รูปภาพ แผนภูมิ และเอกสารอ้างอิง

1.15 การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (In-text Citation) และการระบุแหล่งที่มา โดยมีรูปแบบการอ้างอิงแบบนามปี คือ การอ้างอิงเอกสารไว้ส่วนหน้าหรือส่วนหลังของข้อความนั้นๆ ให้ใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ทั้งผู้นิพนธ์ที่เป็นชาวไทยและต่างประเทศ โดยระบุเฉพาะนามสกุลผู้นิพนธ์คั่นด้วยจุลภาค (,) ปีที่พิมพ์ (ค.ศ.) และเลขหน้า ตามรูปแบบ ดังนี้ Author/(Year of Publication: page) หรือ (Author./Year of Publication: page) เช่น Anuwat (2018: 18) หรือ (Brown, 1997: 18-22) เป็นต้น หากผู้นิพนธ์มีมากกว่า 3 คน ให้ใส่ชื่อคนที่ 1 แล้วตามด้วยคำว่า และคณะ หรือ et.al. (and others)

1.16 ตาราง รูปภาพ และแผนภูมิ กรณีเป็นตารางให้ชื่อตารางอยู่ด้านบน กรณีที่เป็นรูปภาพหรือแผนภูมิ ให้ระบุชื่อรูปภาพหรือแผนภูมิอยู่ด้านล่าง

**ตารางที่ 1** รายละเอียดรูปแบบการเตรียมต้นฉบับบทความ

รายละเอียด	ขนาดอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	18	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อผู้นิพนธ์ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	กึ่งกลาง	ตัวหนา
หน่วยงานที่สังกัด (เชิงอรรถ : Footnote) (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
คำสำคัญ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อหลักตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อย่อย	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อหาตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ตาราง			
ชื่อตาราง (ตารางที่ : จัดไว้บนตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อตาราง (พิมพ์ต่อจากชื่อตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
รูปภาพ/แผนภูมิ			
ชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ (ภาพ/แผนภูมิที่ : จัดไว้ใต้รูปภาพ/แผนภูมิ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ (พิมพ์ต่อจากชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา

การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา : ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบนามปี โดยใช้เป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น  
ทั้งผู้นิพนธ์ที่เป็นชาวไทยและต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง : ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association Citation Style)  
โดยการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์  
ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย

จำนวนต้นฉบับ : มีความยาวอยู่ระหว่าง 10 – 15 หน้า

## 2. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

2.1 การเขียนเอกสารอ้างอิงให้ใช้ตามรูปแบบของ APA (American Psychological Association Citation Style) โดยการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้นิพนธ์ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย หากผู้นิพนธ์มีมากกว่า 3 คน ให้ใส่ชื่อคนที่ 1 แล้วตามด้วยคำว่า และคณะ หรือ et.al. (and others) โดยจัดเรียงตามพยัญชนะ สระ ตามรูปแบบการอ้างอิงตามลำดับก่อนหลังให้ถูกต้อง

2.2 การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ (References) ให้เรียงตามลำดับอักษรของชื่อผู้นิพนธ์ โดยไม่ต้องมีตัวเลขกำกับ ให้เริ่มต้นด้วยรายชื่อเอกสารอ้างอิงภาษาไทยก่อน และต่อด้วยรายชื่อเอกสารอ้างอิงภาษาต่างประเทศ และชื่อผู้นิพนธ์ให้อ้างนามสกุลก่อน โดยเขียนตามรูปแบบเดียวกันกับการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างลำดับการเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

### เอกสารอ้างอิง (References)

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2558). คู่มือผู้ฝึกสอนกีฬาแบดมินตัน. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ การกีฬาแห่งประเทศไทย.

อนุวัต กระสังข์. (2560). พื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Cook, Robert D. (1995). Finite Element Modeling for Stress Analysis. New York: John wiley & sons.

## 3. รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

### หนังสือ (Book)

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ครั้งที่พิมพ์ (ถ้ามี). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

Author.//(Year of Publication).//Title of Book.//Edition of Book.//Place of Publication.//Publisher Name.

### รายงานทางวิชาการ

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่.

Author.//(Year of Publication).//Title.//Place of Publication.//Publisher Name.

### วิทยานิพนธ์

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ระดับ/(บัณฑิต, มหาบัณฑิต, ดุษฎีบัณฑิต). ชื่อสถานศึกษา.

Author.//(Year of Publication).//Title of Thesis.//Degree of Thesis.//Publisher Name.

### รายงานการวิจัย

ชื่อ นามสกุลผู้นิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. รายงานการวิจัย. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่/สถานศึกษา.

Author.//(Year of Publication).//Title.//Research Report.//Place of Publication.//Publisher Name.

**รายงานการประชุม**

ชื่อ นามสกุลผู้พิมพ์. (ปีที่พิมพ์). “ชื่อบทความ”. ชื่อรายงานการประชุม. วัน เดือน ปี ที่จัด. เลขหน้า.  
สถานที่: สำนักพิมพ์.

Author.//(Year of Publication)// “Title of Article” //In Title//Date of Publication//page//Place  
of Publication/:/Publisher Name.

**วารสาร**

ชื่อ นามสกุลผู้พิมพ์. (ปี/เดือน/วันที่พิมพ์). “ชื่อบทความ”. ชื่อวารสาร. ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่พิมพ์): เลขหน้าแรก  
- หน้าสุดท้าย.

Author.//(Date of Publication)// “Title of Article” //Name of Journal.//Year(Volume)/:/page.

**หนังสือพิมพ์**

ชื่อ นามสกุลผู้พิมพ์. (ปี/เดือน/วันที่พิมพ์). “ชื่อบทความ”. ชื่อหนังสือพิมพ์. เลขหน้าแรก - หน้าสุดท้าย.

Author.//(Date of Publication)// “Title of Article” //Name of Newspaper.//page.

**สื่ออินเทอร์เน็ต**

ชื่อ นามสกุลผู้เผยแพร่. (ปี). ชื่อเรื่อง. “ชื่อบทความ”. [ประเภทสื่อที่เข้าถึง]. แหล่งที่มา: แหล่งข้อมูลหรือที่  
อยู่บนเว็บไซต์ วัน เดือน ปีที่สืบค้น.

Author.//(Year of Publication)// “Title of Article” // [Online].//Available/:/Name of website.//  
Retrieved/Date of Publication.

**การสัมภาษณ์**

ผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี/เดือน/วันที่). ตำแหน่ง (ถ้ามี). สัมภาษณ์.

Name of Interview.//(Date of Publication)//position.//Interview.