



วารสาร

วิเทศศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Journal of International Studies
Prince of Songkla University

ปีที่ 15 ฉบับที่ 2
Vol. 15 No. 2
July - December 2025

ISSN: 2730-4167 (Online)

วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2568)

วารสารวิชาการที่ได้รับการยอมรับในฐานะข้อมูลของ
ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
กลุ่มที่ 2
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2568 ไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2572





<https://www.tci-thaijo.org/index.php/jis/index>

วารสารวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2568



ผู้จัดพิมพ์

บรรณาธิการบริหาร

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

ดร.สุदारัตน์ ศรีรักษะ

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

อีเมล sudarat.sr@phuket.psu.ac.th

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรารภ กาลเนากุล

(คณะศิลปศาสตรศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

ศาสตราจารย์ ดร.ยศ สันตสมบัติ

(คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดิ์อักษร

(คณะการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ เบ็ญฤทธิ์

(คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.เมฆม เมธจิรนนท์

(คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)

ศาสตราจารย์ ดร.กนกพร นุ่มทอง

(คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิทย์ พิมพ์ทอง

(คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

รองศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ อมรรณชศักดิ์

(คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

รองศาสตราจารย์ ดร.ประกาศิต สิทธิธิตกุล

(สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์

(สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล)

รองศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท น้อมเนียน

(สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย มหาวิทยาลัยมหิดล)

รองศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ศรีสมถวิล

(คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต สงสม

(คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ)

ผู้พิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอมีล่า แวอีซอ

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณิชา ไตรวรรณเกษม

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

นางสาวอรพรรณ ลีละนิธิกุล

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

นางสาวโสพิตา สุขช่วย

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

นางสาววันจิรัตน์ เดชวิสัย

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

Mr. Peter Coan

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

Mr. Richard Mansbridge

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

บรรณาธิการจัดการ

นางสาวจุลพร ประทีป ณ ถลาง

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

อีเมล chuleeporn.p@phuket.psu.ac.th

บรรณาธิการฝ่ายศิลป์

นางสาวศศิธร เสนีตันติกุล

(คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

อีเมล sasitorn.s@phuket.psu.ac.th

วารสารออนไลน์

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

ข้อความและความคิดเห็นที่แสดงในบทความ เป็นแนวคิดของผู้เขียน
มิใช่ความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการและคณะผู้จัดทำแต่อย่างใด

Journal of International Studies,

Prince of Songkla University

VOL. 15 Issue NO. 2 July - December 2025



Publisher	Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus
Editor-in-Chief	Sudarat Srirak, Ph.D. (Faculty of International Studies, Prince of Songkla University) E-mail: sudarat.sr@phuket.psu.ac.th
Consulting Editors	Assoc. Prof. Dr. Prathana Kannaovakun (Dean, Faculty of International Studies, Prince of Songkla University) Prof. Dr. Yos Santasombat (Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University)
Internal Editorial Board	Assoc. Prof. Dr. Panuwat Phakdee-auksorn (Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University) Asst. Prof. Dr. Parichard Benrit (Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University)
External Editorial Board	Prof. Dr. Mech Metjiranont (Faculty of Liberal Arts, Ubon Ratchathani University) Prof. Dr. Kanokporn Numtong (Faculty of Humanities, Kasetsart University) Assoc. Prof. Dr. Kowit Pimpuang (Faculty of Humanities, Kasetsart University) Assoc. Prof. Dr. Surasit Amornwanitsak (Faculty of Liberal Arts, Thammasat University) Assoc. Prof. Dr. Prakrit Sitthitikul (Language Institute, Thammasat University) Assoc. Prof. Dr. Yothin Sawangdee (Institute for Population and Social Research, Mahidol University) Assoc. Prof. Dr. Singhanat Nomnian (Asian Language and Culture Research Institute, Mahidol University) Assoc. Prof. Dr. Burin Srisomtawil (Faculty of Humanities, University of the Thai Chamber of Commerce) Assist. Prof. Dr. Anuwat Songsom (Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University)

Proof Readers**Assist. Prof. Dr. Emeela Wae-Esor**

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Assist. Prof. Dr. Nicha Tovankasame

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Ms. Oraphan Leenanithikul

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Ms. Sophita Sukchuay

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Ms. Wancharat Dachwilai

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Mr. Peter Coan

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Mr. Richard Majellan Mansbridge

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

Managing Editor**Ms. Chuleeporn Prateep Na Talang**

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

E-mail: chuleeporn.p@phuket.psu.ac.th

Art Editor**Ms. Sasitorn Seneetantikul**

(Faculty of International Studies, Prince of Songkla University)

E-mail: sasitorn.s@phuket.psu.ac.th

Online Journal**<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jis/index>**

**Statements and opinions expressed in articles herein
are those of the authors and do not necessarily reflect
the position of the editors or publisher.**

สารบัญ | Contents

A Discourse Analysis of Reports on COVID-19 Epidemic in People's Daily (2020-2023)

.....Wang Fang, Kanokporn Numtong, Siriwan Likhidcharoentharn

1

ทุนวัฒนธรรมกับการปรับเปลี่ยนทางวัฒนธรรมของชาติพันธุ์ลาวเวียง ตำบลบ้านฆ้อง
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี: กรณีศึกษาบุญข้าวเจ้าบุญข้าวหลาม.....

14

.....นารีมา แสงวิมาน, ดวงจิตร์ สุขภาพสุข

**Cultural Capital and Cultural Adaptation of the Lao-Wiang Ethnic Group
in Ban Khong, Photaram District, Ratchaburi Province: A Case Study
of the Boon Khao Jee to Boon Khao Lam**

..... Nareema Sangwiman, Duangjit Sukhapabsuk

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มชาตจีน
ตราสินค้า MIXUE: กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช.....

26

.....มณารณ์ บ้านเพ็ง, อริย์รัช วิชชุไทรภพ, ศุภนิดา ปินะถา, สิริวรรณ แซ่หลิม,
บัลลังก์ สุดจิตร์, ลลิตภัทร ทองดอนหับ, สิริวิมล ฤทธิเดช, อรจิรา รัตนทิพย์, ลักขณา บุญปลอด

Consumer Satisfaction with the Marketing Mix of the Chinese Beverage

Brand MIXUE: A Case Study of Consumers in Mueang District,

Nakhon Si Thammarat ProvinceManaporn Banpurng,

Arithat Witchutraiphop, Supanida Phinatha, Siriwan Saelim, Banlang Sudjit,

Lalitphat Thongdonhab, Sirivimon Ridditach, Onjira Ruttanathip, Lakkana Bunplod

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16

42

.....นิตยา ดานีสะมัน, คีฤทธิ์ ศีลาฉาย

The Relationship Between Work Motivation and Organizational Commitment of

Teachers in the Office of the Private Education Commission (OPEC) Service Area

Office Bangkok 16.....Nittaya Daneesaman, Khukrit Silalaiy

สารบัญ | Contents

อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษา ร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....ชนันดา บำรุง, อัจฉราวรรณ รัตนพันธ์, วรรณวิชณี ทองอินทรราช	55
Influence of Customer Relationship Management and Service Quality Affecting Loyalty: A Case Study of Cosmetics Shops with Membership Cards in The Modern Trade Department Store in Surat Thani Province.....Chananda Bamrung, Atcharawan Rattanaphan, Wanwichanee Thongintharaj	
การศึกษาปัญหาและแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี วิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.....เนติมา บุรพาศิริวัฒน์, คิม ยองซู	73
A Study of Problems and Guidelines for Professional Teaching Practices in Korean Language: Korean Studies Major, Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus.....Netima Burapasiriwat, Kim Yongsu	
การศึกษาอุปมาเชิงมนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน.....เบญญาทิพย์ สุภะกะลิน	85
A Study of Conceptual Metaphors of Humans in Chinese Idiomatic ExpressionsBenyatiip Suphakalin	
การพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ: การเปรียบเทียบกรณีศึกษา นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย.....บันทิตา ภัทรวิชญกุล, กอบบุญ วิริยยิ่งยง	102
The Development of Smart Cities in Smart Governance: A Comparative Case Study of Shanghai, China, and Phuket and Khon Kaen Provinces, ThailandBanthita Pathravishkul, Kobboon Viriyayingyong	
การวิเคราะห์เปรียบเทียบบทบาทของพรรคคอมมิวนิสต์มลายาในเขตชนบทและเขตเมือง ในช่วงภาวะฉุกเฉินมลายา (พ.ศ. 2491–2503).....Luca Gunetti, พิทยา ลิ้มบุตร	119
A Comparative Analysis of the Malayan Communist Party's Role in Rural and Urban Areas during the Malayan Emergency (1948–1960)..... Luca Gunetti, Pittaya Limbut	

สารบัญ | Contents

ความสัมพันธ์ระหว่างการปลดอาณานิคมและความหลากหลายทางภาษาในนวนิยายจีนมาเลย์ เรื่อง Monkey Cupเย่ว จ้าว, จิรเมธ รุ่งเรือง	
The Intersection of Decolonization and Linguistic Diversity in a Malaysian Chinese novel: Monkey CupYue Zhao, Jirameth Rungruang	

A Discourse Analysis of Reports on COVID-19 Epidemic in People's Daily (2020-2023)

Wang Fang¹, Kanokporn Numtong^{2*}, and Siriwan Likhidcharoentham³

¹ Faculty of Humanities, Kasetsart University, E-mail: wangfang0027@sina.com

² Faculty of Humanities, Kasetsart University, E-mail: kanokporn.n@ku.th

³ Faculty of Humanities, Kasetsart University, E-mail: linraomei@hotmail.com

Article Info

Article Type: Academic Articles

Article History:

Received: January 27, 2025

Revised: April 6, 2025

Accepted: April 11, 2025

Keywords :

People's Daily, COVID-19, Critical
Discourse Analysis, Corpus,
Epidemic

Abstract

This paper extracted news reports on COVID-19 epidemic from *People's Daily* and built a corpus of more than 160,000 words and used the corpus retrieval tool Antconc (4.0.4). Critical discourse analysis is based on Fairclough's three-dimensional discourse analysis framework. The results showed that *People's Daily* focused on the COVID-19 outbreak itself, the COVID-19 response, the COVID-19 location, the impact of the COVID-19 outbreak, the COVID-19 population, the time of the COVID-19 outbreak, and the country's leaders. It has adopted three discourse strategies, namely self-narration and narration by others, intertextuality of genres and styles, and the use of rhetorical devices such as metaphors and parallelism to describe the efforts made by the Chinese government and people in the COVID-19 response station.

* Corresponding author: Kanokporn Numtong

E-mail address: kanokporn.n@ku.th

1. Introduction

In December 2019, several cases of pneumonia of unknown cause with a history of exposure to seafood markets in South China were detected in Wuhan, Hubei Province, China. On January 3, 2020, the Wuhan Municipal Health Commission (WCHC) issued its first notification of the novel coronavirus outbreak. According to the official announcement, it was confirmed that the new coronavirus outbreak has erupted. On February 22, the National Health Commission issued a notice that the English name of the novel coronavirus pneumonia was revised to "COVID-19", and its name was explained as: CO standing for Corona, VI standing for Virus, D standing for Disease, and 19 because the disease broke out in 2019. On 11 March 2020, World Health Organization (WHO) Director-General Tedros Adhanom Ghebreyesus said, "COVID-19 has taken on the characteristics of a pandemic." On March 17, 2020, there were more than 100,000 confirmed cases outside China, and at least 140 countries had reported cases of COVID-19. Among those infected were 63 politicians from at least 16 countries – including the United States, the United Kingdom, France and Italy – of whom more than 10 died after being diagnosed. Since then, the novel coronavirus has raged around the world and spread out of control, becoming the biggest international challenge since World War II.

As of July 21, 2024 (Date of collection for this paper), there have been 776 million confirmed cases of COVID-19 worldwide. From January 2020 to May 2023, after more than three years, through the joint efforts of all humanity, through the research of the virus strain, isolation control, shutdown, vaccine research, specific drugs and a series of difficult work, on May 5, 2023, the World Health Organization announced that COVID-19 no longer constitutes a 'public health emergency of international concern'.

People's Daily is the most well-known and authoritative newspaper in China and is the main window and important position for the news and public opinion dissemination of the Central Committee of the Communist Party of China. On

August 1, 1949, the Party Central Committee decided to make *People's Daily* the official newspaper of the Party Central Committee, and in 1992 it was named one of the world's top ten newspapers by UNESCO.

Critical Discourse Analysis originated in the late 1970s and early 1980s and was influenced by various ideological trends such as the critical theory of the Frankfurt School and Foucault's theory of power discourse. Its representative figures include Fairclough, van Dijk and Wodak. Initially, it mainly focused on the discourses in the fields of news and politics, and later gradually expanded to multiple fields such as education, advertising, and law.

Critical Discourse Analysis (CDA) is an interdisciplinary language research method, aiming to reveal the relationship between language, power and ideology. In recent years, academic research on Critical Discourse Analysis has focused on political discourse, news discourse, ecological discourse, literature and art. There are not many studies on the reports of the COVID-19 pandemic from the perspective of the critical discourse analysis of the corpus. Therefore, this article conducts a discourse analysis of the reports on the COVID-19 pandemic in *People's Daily* from a linguistic perspective.

The outbreak of COVID-19 began in early 2020 and ended in May 2023. Over a period of more than three years, *People's Daily* selected titles in its graphic database and entered the words COVID-19 and COVID-19 into the search bar. There were more than 3,000 related reports. There were very comprehensive real-time reports on the popularization of knowledge about the novel coronavirus, home isolation, shutdown and production, and later vaccination, and the resumption of work and production. Through studying the reports on the novel coronavirus epidemic in *People's Daily*, we can get a glimpse of its discourse focus information and discourse strategies.

1.1 Research Questions

- 1) How is the *People's Daily's* COVID-19 focus information presented?
- 2) What is the discourse strategy of *People's Daily's* COVID-19 coverage?

1.2 Research Objectives

- 1) To understand how news media guide and manage the trend of public opinion.
- 2) To explore the discourse strategies to excavate the implicit ideology of *People's Daily*.

2. Literature Review

In the early days of the COVID-19 outbreak, the Malaysian government issued a 3-week movement control order in mid-March 2020 to enforce self-isolation and social distancing measures. Joharry and Turiman (2020) built a corpus by collecting 227 letters submitted to *The Star* Online by Malaysian citizens during the quarantine period. They analyzed the language patterns in these letters to study the words and phrases commonly used to discuss issues during that time. The research showed that a majority of Malaysians saw the COVID-19 pandemic as a challenge and associated it with negative expressions, reflecting citizens' attitudes towards the pandemic.

According to Sharma et al. (2020), who collected tweets from March 1, 2020 to June 5, 2020, the study analyzed the themes, sentiments, and new trends of COVID-19 based on objective fact-checking sources. It identified unreliable and misleading news content. Their study found that while ageism was rarely discussed explicitly, ageist bias was evident in implicit reporting patterns. Infection and death rates, as well as institutionalized care, were among the most commonly reported topics, providing a limited portrait of aging during the pandemic. The 'survivor' narrative, which focused on older individuals, offered a positive alternative by suggesting exceptional examples of resilience and grit. However, this narrative may also implicitly place blame on those unable to survive or thrive in later life.

Jen et al. (2020) used a combination of content analysis and critical discourse analysis to analyze 287 stories about the COVID-19 epidemic in the elderly published in four American newspapers from March 11 to April 10, 2020. Research showed that although ageism was rarely discussed explicitly, ageist bias was evident in the invisible reporting model.

According to a study by Mayer et al. (2021), a critical media discourse analysis was conducted on the case of Ischgel, Austria. This study identified crisis-specific media discourse patterns, analyzed the embedding of these dispositions in the current public debate, and discussed the responsibility of media reporting. The study found a scapegoat pattern reinforced by the image of the destination but then replaced by a fundamental discussion about the sustainability of Alpine winter sports. As the crisis has dragged on, Ischgel has become a meta-symbol of the failed COVID-19 response, and media coverage has become increasingly detached from the local context, triggering a geopolitical blame game that highlights the media's responsibility for post-crisis tourism.

Tawai et al. (2021) adopted Van Dijk's critical discourse analysis model and based on the spiral of silence theory, analyzed articles published on Kompas.com from August to December 2020 and concluded that the government provided too much security through non-linguistic language. As a result, people do not comply with the policies and sanctions that should be implemented, and the public is indifferent to the epidemic, which exacerbates the situation of epidemic spread.

Portuguese scholar Castro Seixas (2021) demonstrated the varied strategies used for war metaphors in political discourse during the COVID-19 pandemic by combining critical discourse analysis with a systematic review of crisis communication research. These findings challenged previous criticisms that war metaphors are inherently negative and destructive. The article also discussed the possibility of using critical discourse analysis, especially metaphorical analysis, to inform and expand crisis PR.

Unuabonah and Oyeboode (2021) employed critical discourse analysis to examine 40 pandemic-related WhatsApp buzzwords in Nigeria, uncovering their ideological themes and representations of social actors. In their study, multimodal critical discourse analysis methods were used to qualitatively analyze the data. The analysis showed that the buzzwords were used to protest against corruption, government fraud, insecurity, hunger, inadequate medical facilities, and other social welfare shortcomings. The purpose of this analysis is to challenge anti-welfare ideologies and highlight the negative image of the government.

Through the relevant research, it can be found that scholars have applied the theory of critical discourse analysis to journalism, sociology, political science and other fields, and adopted the theory of discourse analysis as their theoretical basis, making corresponding contributions to both empirical and theoretical research. However, the above studies are all synchronic in nature and lack diachronic research. They typically involve corpus selections ranging from one month to one year, which are insufficient to capture the full timeline of an event. Consequently, there is a need for diachronic corpus selection and collection that covers the entire duration of an event, in order to study the discourse changes or conduct a comprehensive discourse analysis. The outbreak of COVID-19 has brought great impact to people all over the world. Through the study on the news discourse of *People's Daily* on COVID-19, researchers can grasp the news reports during the epidemic period, analyze the hidden ideology in the reports, broaden the scope of discourse research, and comprehensively demonstrate the experience and lessons in the face of public health emergencies.

2.2 Underpinning Theories

Critical Discourse Analysis (CDA), derived from Critical Linguistics, focuses on inequality and power relations in language and aims to explore the ideology implied in discourse. Thus, uncovering injustice, discrimination and prejudice in discourse is an analytical method to study dialogue from the perspective of criticism (Van Dijk, 1993). Two iconic works

of critical discourse analysis are Fairclough's Language and Power and Wodak's Language, Power and Ideology (Fairclough, 2013b; Wodak, 1989).

Fairclough's three-dimensional framework of critical discourse analysis includes text, discourse practice and social practice. In this framework, text is the analysis of content. Discourse practice involves the process of text generation, dissemination and reception. Social practice emphasizes discourse power relations and the dialectical relationship between discourse practice and social practice (Theng & Robert, 2019). Fairclough believes that text is both the product of a production process and the source of an explanatory process. The analysis of discourse in the text dimension mainly draws on Halliday's systemic functional linguistics, focusing on the analysis of vocabulary, grammar, coherence and cohesion, and discourse structure. That is to study the characteristics of the text itself, including vocabulary, grammar, punctuation, genre and expression. Fairclough also provides specific operational methods for text analysis, such as analyzing metaphors, nominalization, sentence patterns, grammatical features, logical connective words, etc. At the same time, Fairclough mentioned that people make use of experience value, relationship value and expression value when interpreting texts, and three aspects are involved in language practice: the author's own experience of natural society, the correlation shown by the text and the author's relevant evaluation of the text (Fairclough, 2013b). In the dimension of discourse practice, Fairclough mainly draws on the discourse order of Foucault and the discourse intertextuality of Michel Byshaw to analyze the intertextuality of discourse. Discourse practice revolves around the production, distribution and consumption of text. In the three-dimensional framework of Fairclough's discourse analysis, the intertextuality of discourse is the most important in discourse practice, which reveals the relationship between discourse and society. In Fairclough's three-dimensional discourse analysis framework, social practice analysis is the most important value of the three dimensions. In this dimension, it mainly draws on Althusser's ideological theory and Gramsci's hegemony theory. Fairclough believes that language is a part of society, language is a social process, and language is a socially defined process. Discourse is constructive. Discourse explains the world, organizes the world and constructs the world. Through the analysis of social practice, it explains the relationship between discourse and society, discourse and rights, discourse and ideology, and discourse's participation in social change (Fairclough, 2013a).

Critical discourse analysis generally selects specific texts for analysis in practical research and lacks comprehensive and systematic analysis. Although the emergence of corpus linguistics cannot solve the problem of methodology in essence, as a tool, corpus can provide a relatively objective explanation of critical discourse analysis at the lexical level (Widdowson, 2008). Therefore, to make up for the shortcomings of critical discourse analysis, some scholars introduce the corpus research method into critical discourse analysis. Quantitative research based on corpora can provide a solid data foundation for discourse analysis, and the richness of corpus also reduces the randomness of researchers' selection of analysis objects and enhances the persuasive power of discourse research (Sengul, 2019).

3. Methodology

This paper selects news reports on COVID-19 in *People's Daily* from February 2020 to May 2023 as the research corpus. In the context of the global COVID-19 pandemic, which lasted 40 months from February 2020 to May 2023, the advanced search function of the *People's Daily* Graphic database, as an authoritative information source, revealed a total of 13,417 related records under the search of the article title keyword "COVID-19". In view of the large number of reports related to COVID-19 and the limited time and ability of researchers, this study adopted a systematic sampling strategy to efficiently and accurately reflect the overall picture of media coverage during this period.

To ensure the balance of samples and the wide distribution of time, this study designed a periodic sampling scheme, that is, one report was selected as the analysis corpus every week, to build a media discourse system spanning the entire period of the COVID-19 epidemic. Specifically, this study took February 5, 2020 (Wednesday) as the starting point, and plans the selection date of subsequent samples, following the principle of changing working days every week (that is, Thursday of the second week, Friday of the third week, Saturday of the fourth week, Sunday of the fifth week, and so on) to ensure that the distribution of samples within the cycle can also reflect a certain diversity.

After the above planning and operation, this study finally determined the sample distribution covering the years from 2020 to 2023: 56 reports in 2020, 52 reports in 2021, 43 reports in 2022, and 15 reports from January to May 2023, totaling 166 reports. This collection not only strictly follows the norms and standards of academic research, but also fully shows the dynamic changes and trends of *People's Daily's* epidemic coverage during the COVID-19 epidemic, laying a solid foundation for subsequent research.

Step 1 involves collecting and classifying text data. After the scraped corpus, the method of reading one by one was used to identify and screen, and the samples that did not meet the standards were eliminated and numbered according to the order of practice. The collected text was saved to TXT text format, and the spaces, special symbols and garbled codes were processed. After completing the basic processing in the early stage, the COVID-19 reporting corpus was officially built. Step 2 involves manually screening the self-built corpus to exclude news reports that did not meet the conditions, leaving only the relevant corpus for this study. Step 3 is to use Antconc (4.0.4) for word segmentation and word frequency statistics. Firstly, the sorted corpus was segmented by Antconc and then imported into Antconc software for corresponding statistics.

In this study, 166 reports selected by *People's Daily* from February 2020 to May 2023 were used as the observation corpus. The corpus contains a total of 166 reports with 164,850 words, and Li Ronglu Corpus of the Natural Language Processing Group of the International Database Center of the Department of Computer Information and Technology of Fudan University was used as the reference corpus.

4. Findings and Discussion

4.1 Text analysis of *People's Daily's* COVID-19 report

Fairclough (2003) proposed a three-dimensional analysis framework for critical discourse, pointing out that the textual analysis of discourse is to explore its vocabulary, grammatical coherence, and textual structure. Word frequency can help researchers understand the linguistic features of the study text in the shortest possible time, and discourse meaning is included in it, so word frequency is one of the more important data types in corpus research (McEnery et al., 2006).

This study first investigated the high-frequency words and theme words in *People's Daily's* report on COVID-19, and counted the top 40 high-frequency words, as shown in the following table. High-frequency words are the words that appear frequently in the text, which can help researchers understand the key information such as the subject matter and theme of the text. Keywords are not simply word frequency statistics, but significantly high-frequency words obtained by comparing the corpus with another reference corpus, which can help researchers distinguish the thematic features of discourse in the corpus, and "thematic" reflects the degree of high frequency (Scott, 2010). The top 40 high-frequency words in *People's Daily's* COVID-19 report are shown in Table 1.

Table 1

Top 40 high-frequency words in People's Daily's report on COVID-19

**Due to different language families, sometimes a single Chinese word requires two or more English words to explain.*

NO.	High-frequency Word	Frequency	NO.	High-frequency Word	Frequency
1	疫情 Epidemic	1038	21	治疗 Treatment	214
2	新冠 Novel coronavirus	1003	22	表示 Express	214
3	疫苗 Vaccine	732	23	医疗 Medical care	211
4	病毒 Virus	613	24	卫生 Hygiene	208
5	中国 China	545	25	加强 Enhance	200
6	防控 Prevention and control	425	26	人民 People	193
7	接种 Inoculate	410	27	人群 Group	189
8	感染 Infect	370	28	人员 Personnel	185
9	肺炎 Pneumonia	366	29	风险 Risk	167
10	国家 Country	354	30	国际 International	159
11	工作 Work	302	31	进行 Proceed	155
12	病例 Case	293	32	合作 Cooperation	152
13	美国 US	284	33	社会 Social	152
14	我们 We	256	34	出现 Appear	150
15	患者 Patient	253	35	研究 Research	147
16	医院 Hospital	236	36	确诊 Confirm	143
17	检测 Test	227	37	我国 Our country	142
18	健康 Health	220	38	机构 Organization	141
19	措施 Measure	217	39	相关 Relate	140
20	全球 Global	215	40	世界 World	139

Table 1 shows the top 40 high-frequency words in *People's Daily's* reports on COVID-19 from February 2020 to May 2023. In terms of high-frequency words, including epidemic, COVID-19, vaccine, virus, China, prevention and control, vaccination, infection, pneumonia, country, work, cases, the United States, United States, patients, hospitals, testing, health, measures, and global, these words highly summarize the focus of global public health issues reported by *People's Daily* on the COVID-19 epidemic. They also accurately reflect the widespread concern and in-depth discussion among all walks of life regarding the epidemic and its prevention and control measures. Specifically, "epidemic", "novel coronavirus" and "virus", as the core high-frequency words, directly point to the theme of this study -- the spread and impact of the COVID-19 epidemic; The words "vaccine" and "inoculate" highlight the core position of vaccine research and development and vaccination in the global anti-epidemic action. The frequent use of words such as "China", "United States" and "our country" highlights the leading role of governments and the importance of international cooperation in epidemic prevention and control. Words such as "prevention and control", "case", "infect", "test" and "treatment" cover the whole process of epidemic response from prevention measures to case management and treatment of patients. Words such as "work" and "measures" reveal the efforts and practical actions taken by all sectors of society in epidemic prevention and control work. The references to "we", "people", "group" and "cases" emphasize the fundamental principle of putting people first in epidemic prevention and control work and the need to implement precise prevention and control strategies for different groups of people.

Table 2

Top 40 key words in People's Daily's report on COVID-19

**Due to different language families, sometimes a single Chinese word requires two or more English words to explain.*

NO.	Key-words	Likelihood	NO.	Key-words	Likelihood
1	疫情 Epidemic	11354	21	救治 Rescue and treat	1279.877
2	新冠 Novel Coronavirus	10971	22	检测 Test	1078.186
3	疫苗 Vaccine	7454.8	23	控 Control	1006.742
4	病毒 Virus	5848.2	24	临床 Clinical	1003.69
5	防控 Prevention and Control	4645.6	25	日 Day	1000.848
6	肺炎 Pneumonia	3965.6	26	症状 Symptom	926.483
7	接种 Inoculate	3647.6	27	抗击 Resist	897.502
8	感染 Infect	3264.7	28	口罩 Mask	885.075
9	病例 Case	3022.3	29	应对 Response	834.436
10	患者 Patient	2185.7	30	药品 Drug	833.741
11	医院 Hospital	1881	31	诊疗 Therapy	787.067
12	治疗 Treatment	1689.5	32	健康 Health	774.248
13	确诊 Confirm	1550.7	33	研发 Research and development	759.454
14	卫生 Hygiene	1488.7	34	公共卫生 Public health	758.419
15	医疗 Medical care	1488.7	35	毒株 Strain	736.669
16	核酸 Nucleic Acid Test	1449.8	36	免疫 Immune	735.255
17	世卫组织 WHO	1409.6	37	乙类 Category B	712.153
18	抗疫 Anti-epidemic	1354.3	38	传染病 Contagious diseases	704.385
19	重症 Seriously ill	1330.3	39	习近平 Xi Jinping	699.305
20	人群 Group	1299.5	40	全球 Global	676.645

Key words are words that are significantly higher than normal compared to the reference corpus (Scott, 2010). Key words and high-frequency words are not the same concept. Key words are words with a higher recurrence rate than reference corpora. The more topical the Keywords are, the more helpful they are to reflect the focus information of the text. The likelihood value is the topic value of the keywords, that is, likelihood, the greater the value, the stronger the subject value of the word. In the actual analysis, it is found that the top 40 words with significant theme are listed in Table 2.

The 40 keywords in Table 2 are significantly different from those in the reference corpus. The 40 keywords are divided into 7 categories. 1. The COVID-19 epidemic itself has 12 key-words: epidemic, novel coronavirus, virus, pneumonia, infect, seriously ill, confirm, clinical, symptoms, strain, Category B, contagious diseases; 2. The COVID-19 response has 17 themes: vaccine, prevention and control, inoculate, treatment, nucleic acid test, anti-epidemic, medical care, therapy, test, control, resist, mask, response, drug, rescue and treat, research and development, and immune; 3. The COVID-19 location key-word is 1, hospital; 4. The impact of COVID-19 has six key-words: WHO, group, hygiene, health, public health and global; 5. There are two key-words for COVID-19: case and patient; 6. The key-words of time has 1: day; 7. The key-words of state leaders has 1: Xi Jinping.

As can be seen from Table 2, the focus information reported during the 40 months period from February 2020 to May 2023 is concentrated in seven aspects. The key words of the COVID-19 epidemic itself include "epidemic", "virus", "infect", "confirm", "strain", "contagious diseases", etc. These key words put forward the harm and infectivity of the epidemic. In the early stage of the epidemic, to meet the needs of public information, it also played the role of public

opinion guidance and reminded the people to prepare for protection while spreading the knowledge of the epidemic. There are 17 key words on COVID-19 response, ranking first among seven categories, indicating the efforts made in the process of epidemic response, focusing on the detection of the virus, epidemic prevention and control, vaccination, treatment of confirmed patients and research and development of corresponding drugs. Key words such as "WHO", "public health", "global" and "group" indicate the global impact and scope of the COVID-19 pandemic. The key words of COVID-19 population and location include cases, patients and hospitals, indicating the high importance attached to confirmed patients. The key words "day" indicate a focus on daily updates on the COVID-19 pandemic, as well as on every situation every day since the outbreak began.

4.2 Analysis on the discourse practice of *People's Daily's* reporting on COVID-19

Fairclough (1992) believes that discourse not only shapes society but also is shaped by society. It is an element of social practice and is in a dialectical and internalized relationship with other elements of social practice (behavior and communication, social relations, etc.). Text is the product of discourse practice, so the process of discourse practice involves three processes of text production, distribution and consumption, and is the interpretation of the process of discourse generation and understanding (Xin Bin & Gao Xiaoli, 2013). Corpus research shows that in discourse practice, specific words tend to habitually attract words with similar semantic characteristics, and the high-frequency co-occurrence of such words will create a specific semantic atmosphere, forming positive, neutral or negative semantic rhymes around node words (Wei Naixing, 2002). In Sinclair's discourse analysis, studying collocation is an effective means of analysis, because it can not only reveal the pattern of word association, but also show how a word gains meaning in context (Biber & Reppen, 2015).

Table 3

Top 20 epidemic collocation words

No.	Collocate	FreqLR	No.	Collocate	FreqLR
1	防控 prevention and control	303	11	疫情 epidemic	56
2	抗击 resist	93	12	当前 now	32
3	肺炎 pneumonia	146	13	遏制 restraint	24
4	应对 response	75	14	工作 work	86
5	战胜 defeat	46	15	反弹 rebound	20
6	形势 situation	40	16	患者 patient	4
7	发生 happen	60	17	接种 inoculate	14
8	疫苗 vaccinate	21	18	扩散 diffusion	19
9	蔓延 spread	30	19	爆发 breakout	19
10	以来 since	41	20	发展 development	35

4.2.1 Using a combination of self-statement and other statements of expression

1) Direct quotation

Direct quotation refers to the content directly marked by quotation marks, which is completely faithful to the original words. Direct quotation is one of the most frequently used forms in news reporting. Van Dijk (1988) pointed out that the news will cite the opinions or opinions of others, when necessary, which will not only affect the truth of the story

but also change the perception and attitude of readers. In the context of news reports, quotes can be divided into two categories depending on their source.

The first is to quote the words of the reported doctors and patients, in the 7th edition of the news on February 5, 2020, titled "Fight with all our strength, Fight bravely, Fight together":

Example1: “现在，我们医院正在收治的新型冠状病毒感染的肺炎患者有 530 多名，接诊压力很大。但是，几乎所有同事都坚守岗位，全力以赴救治病人。”“先查房，把重症监护区的病人挨个看一遍，详细了解他们的基本情况，比如血压、体温、心跳、肝肾功能等，然后对症调整治疗方案。”“调整完还要专人实时观察，仔细记录临床反应；如果有问题，需要医生再调整。”

Here, the quoted words are said by Wang Liangchao, a doctor who has worked in the respiratory and critical care medicine department of Wuhan Central Hospital for 13 years. Quoting the people on the front line of the epidemic can enhance the authenticity and credibility of the news. Quoting the doctors, using colloquial expressions, makes it easy to understand and increases the sense of familiarity.

The second is to quote the third person, such as the colleague, leader or relevant person in charge of the unit, to highlight the image or quality of the reported through the evaluation and affirmation of others. In a report titled "Zimbabwe's first 'Chinese Standard' COVID-19 Treatment hospital Opens - 'Chinese aid boosts confidence in our fight against the epidemic'" on July 25, 2020,

Example 2: “中国援助增强了我们战胜疫情的信心。”“现在我们的医护人员信心很足，中国专家的宝贵经验功不可没。希望医院采用的‘中国标准’诊疗模式能为津其他医疗机构提供借鉴。”

Shangdong Hospital directors of Zimbabwe Peter Annesley told reporters. In the report, the president of Shangdong Hospital, Peter Annesley, was quoted, expressing Zimbabwe's recognition of China's medical assistance, and through the mouth of others, it reflected the objectivity of the news to a certain extent, enhanced the persuasive power of the report, and highlighted China's responsibility and responsibility as a major country in the global fight against the epidemic.

2) Indirect quotation

News reports are committed to presenting detailed and accurate information content. In the process of detailed description of the discourse, the clever use of indirect quotation can skillfully integrate the fact statement or personal opinion into the article seamlessly, so as to ensure that readers feel smooth and natural when reading, as if they have experienced the experience, so as to better understand and accept the information conveyed. For example, in the 3rd edition of the news on August 29, 2021, titled "Chinese Military AIDS Sri Lankan military COVID-19 vaccine delivery to Colombo",

Example 3: 斯里兰卡总理马欣达也通过社交媒体表示，非常感谢来自中国军队的大量抗疫援助，这将会确保斯里兰卡疫苗接种工作取得成功。

Sri Lankan Prime Minister Mahinda also said through social media that he is very grateful for the massive anti-epidemic assistance from the Chinese military, which will ensure the success of Sri Lanka's vaccination work.

Here, the author clearly points out the quoting source of Sri Lankan Prime Minister Mahinda and integrates the words of Sri Lankan Prime Minister into it, which provides sufficient evidence for the article and reflects the authority.

4.2.2 Intertextuality

1) Intertextuality of style

In addition to the differences in genre styles, there are also specific language styles such as the intertext of official discourse and popular discourse.

Example 4: “我国现职党和国家领导人都已完成了新冠疫苗接种，而且接种的都是我国国产疫苗。”曾益新介绍……

Example 5: 这充分说明了我国领导人对疫情防控工作的高度重视、对我国生产的新冠疫苗的高度信任。

The above two paragraphs are from the same report, published on July 24, 2022, titled 'China's COVID-19 Vaccine is Safe and Effective: Joint Prevention and Control Mechanism of the State Council Conference.' The report, which focuses on vaccination, quotes Zeng Yixin, Vice Minister of China's National Health Commission, who introduces the vaccination status of state leaders to demonstrate the vaccine's safety. By combining official and public discourse, the report better explains politicized topics and avoids the pitfalls of relying solely on official discourse. Expert descriptions enhance credibility and scientific rigor, thereby improving the report's communication effectiveness.

2) Intertextuality of genre

On January 29, 2021, the 7th edition of the commentary article "China's COVID-19 vaccine builds immunity line (New Review)" commented on the COVID-19 vaccine produced in China. In the past half month, newspapers have published several news articles on COVID-19 vaccines, mainly in the form of communications and news. In communications and news, the situation of COVID-19 vaccine was mainly presented through the description of objective facts. For example, the 13th edition of January 21, 2021, published a report titled "China's COVID-19 vaccine exceeded 15 million people (Press Conference of the Joint Prevention and Control Mechanism of The State Council)":

Example 6: 目前，我国新冠疫苗接种工作按照城乡分开、口岸优先、区分轻重缓急稳妥有序的原则来逐步推进。边境口岸、从事国际国内交通运输以及向社会提供公共服务的重点人群给予优先接种，逐渐扩大到儿童、老年人以及一般人群，让预防接种发挥更大的效果，为疫情防控工作助力。截至目前，我国新冠疫苗接种量已经超过 1500 万人次。

Through comments, the opinions and attitudes implied in news reports can be refined and highlighted, thus playing a significant role in guiding public opinion. When *People's Daily* published an investigation report on vaccination on the same day, the commentary formed a direct "discourse interaction" with it, fully demonstrating the timeliness of the news, quickly responding to the public's concerns, and clearly stating its stance and views. This series of continuous vaccination-related reports has issued a firm and powerful voice on the issue of vaccination and has played a positive role in promoting the improvement of the reality.

4.2.3 Using rhetorical devices to express

Example 7: 如果说，新冠肺炎疫情是一只突如其来的“黑天鹅”，那么从今往后，重大传染病疫情就是一头随时可能一跃而起的“灰犀牛”，需要我们时刻警惕、严加防范，再不能麻痹大意。

In Example 7, the image of "black swan" is used as a metaphor for the suddenness and unpredictability of the COVID-19 outbreak, because "black swan" is often used in fields such as economics to refer to events that are very rare and difficult to predict but have a huge impact. Through this analogy, the characteristics and impact of the COVID-19 epidemic can be expressed more vividly.

Example 8: 他们是感动中国也感动世界的白衣天使，是闻令即动、勇挑重担的人民解放军指战员，是不惧风雨、坚守一线的广大社区工作者、公安干警、基层干部、下沉干部、志愿者，是加班加点生产医疗物资的工人，是火速建成各地应急医院的农民工，是每天穿梭于大街小巷的快递小哥，也是一户户宅在家里的普通民众……

The use of three or more identical sentence patterns not only creates a smooth, melodious and rhythmic reading sense at the language level, but also makes a comprehensive and profound evaluation of the medical staff fighting the epidemic from the four dimensions of professionalism, technical excellence, responsibility and life value. Such a parallel structure not only greatly enriches the semantic level and depth, but also strongly conveys the positive emotion of their

selfless dedication and heroic struggle, making the whole evaluation both vivid and powerful, but also full of respect and gratitude.

4.3 Social practice analysis of *People's Daily's* report on COVID-19

Fairclough (1989) pointed out that discourse as social practice is determined by social structure. *People's Daily's* coverage of the COVID-19 epidemic reflects two aspects in terms of social practice:

1) China's responsibility as a major country in the fight against the epidemic

The *People's Daily* reported on the spirit of solidarity and mutual help shown by the Chinese people during the epidemic. China has taken an active part in international cooperation on epidemic prevention and control, sharing its experience and diagnosis and treatment plans with the international community through *People's Daily* and other channels, and conducting technical exchanges and cooperation with many countries and regions around the world. Such international cooperation not only helped improve the global capacity for epidemic prevention and control but also demonstrated China's willingness to collaborate with other countries in addressing global challenges as a responsible major country. These measures not only highlighted the Chinese government's sense of responsibility as a major country during the global COVID-19 pandemic but also reflected China's broad-mindedness and profound commitment as an essential member of the community with a shared future for mankind.

2) China's determination to fight against the epidemic

This demonstrates the CPC's leadership and decisiveness at a critical moment, Scientific prevention and control, along with precise policy implementation, are essential components of the strategy. The Party Central Committee has scientifically adjusted the prevention and control strategy in response to changes in the epidemic situation. From the initial emergency containment to normalized epidemic prevention and control, and further to the subsequent twenty optimization measures and ten new measures, each step reflects the principles of scientific prevention and targeted policies. The report stressed that while fighting the epidemic, China has always put people's life safety and health first and made every effort to treat patients and reduce the death rate. This reflects the value of putting people first.

5. Conclusion

Based on the self-built *People's Daily* novel coronavirus corpus, this paper adopted Antconc (4.0.4) software to conduct critical discourse analysis and carried out quantitative and qualitative analysis from three dimensions: text, discourse practice, and social practice. From the text dimension, it was found that the focus information of *People's Daily* on COVID-19 was concentrated on COVID-19 itself, COVID-19 response, COVID-19 location, COVID-19 impact, COVID-19 population, time, and national leaders. In terms of discourse practice, *People's Daily's* report on the COVID-19 epidemic adopted three discourse strategies, namely self-narrative and other narration, intertext of genre and style, and rhetorical devices such as metaphor and parallelism, to describe the efforts made by the Chinese government and people in the COVID-19 response. In terms of social practice, the focus was on China's responsibility as a major country and its firm determination to fight the epidemic.

This study focused on a self-built corpus of COVID-19 related reports from *People's Daily*, a Chinese official media outlet, and examined the discourse expressions of Chinese official media during the pandemic. Unlike previous studies, which focused on different data sources and research objects, this study broadened the scope of discourse research by analyzing the news discourse about COVID-19 in *People's Daily*. It comprehensively demonstrated the experiences and lessons learned in the face of public health emergencies, thereby filling the gap in previous research on

Chinese official media. Additionally, by adopting a diachronic perspective in analyzing the reports of People's Daily, this study provided a new perspective for research in this field.

Acknowledgements

This research is a part of a doctoral dissertation titled "A Corpus-based Study on People's Daily COVID-19 Discourse (2020-2023)", Department of Eastern Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University. The thesis main advisor is Assoc. Prof. Kanokporn Numtong and the Co-advisor is Asst. Prof. Siriwan Likhidcharoentham.

References

- Biber, D., & Reppen, R. (Eds.). (2015). *The Cambridge handbook of English corpus linguistics*. Cambridge University Press.
- Castro Seixas, E. (2021). War metaphors in political communication on Covid-19. *Frontiers in Sociology*, 5, 583680. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2020.583680>
- Dijk, T. A. V. (1988). *News as discourse*. University of Groningen. <http://irs.ub.rug.nl/ppn/325700338>
- Fairclough, N. (1989). *Language and power*. Longman.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Polity Press.
- Fairclough, N (Original author), Yin Xiaorong (Translated). (2003). *Discourse and social change*. Huaxia Press.
- Fairclough, N. (2013a). *Critical discourse analysis: The critical study of language*. Routledge.
- Fairclough, N. (2013b). *Language and power*. Routledge.
- Jen, S., Jeong, M., Kang, H., & Riquino, M. (2021). Ageism in COVID-related newspaper coverage: The first month of a pandemic. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(9), 1904-1912.
- Joharry, S. A., & Turiman, S. (2020). Examining Malaysian public letters to editor on COVID-19 pandemic: A corpus-assisted discourse analysis. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 20(3). 242-260. <http://doi.org/10.17576/gema-2020-2003-14>
- Mayer, M., Bichler, B., Pikkemaat, B., & Peters, M. (2021). Media discourse about a superspreader destination: How mismanagement of Covid-19 triggers debates about sustainability and geopolitics. *Annals of Tourism Research*, 91, 1–15, 103278.
- McEnery, T., Xiao, R., & Tono, Y. (2006). *Corpus-based language studies: An advanced resource book*. Taylor & Francis.
- Sengul, K. (2019). Critical discourse analysis in political communication research: A case study of right-wing populist discourse in Australia. *Communication Research and Practice*, 5(4), 376-392. <https://doi.org/10.1080/22041451.2019.1695082>
- Sharma, K., Seo, S., Meng, C., Rambhatla, S., Dua, A., & Liu, Y. (2020). Coronavirus on social media: Analyzing misinformation in Twitter conversations. *ArXiv*, abs/2003.12309.
- Sinclair, J. M. (2003). *Reading concordances: An introduction*. Longman.
- Scott, M. (2010). Problems in investigating keyness, or clearing the undergrowth and marking out trails. In M. Bondi, & M. Scott (Eds.), *Keyness in texts* (pp. 43-58). John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/scl.41.04sco>
- Tawai, A., Suharyanto, A., Putranto, T. D., de Guzman, B. M., & Prastowo, A. A. (2021). Indonesian covid-19 issue on

- media: Review on spiral of silence application theory. *Jurnal Studi Komunikasi*, 5(2), 286-301.
- Theng, O. & M. Robert. (2019). The language of suffering: Media discourse and public attitudes towards the MH17 air tragedy in Malaysia and the UK. *Discourse & Communication*, 13(5), 562-580.
- Unuabonah, F. O., & Oyeboade, O. O. (2021). 'Nigeria is fighting Covid-19': A multimodal critical discourse analysis of political protest in Nigerian coronavirus-related internet memes. *Discourse & Communication*, 15(2), 200-219.
- Van Dijk, T. A. (1993). Principles of critical discourse analysis. *Discourse & Society*, 4(2), 249-283.
- Wei, N.X (2002). The approach of the study on semantic prosody. *Foreign Language Teaching and Research*. 34 (4). 300-307.
- Widdowson, H. G. (2008). *Text, context, pretext: Critical issues in discourse analysis*. Blackwell Publishers.
- Wodak, R. (1989). *Language, power and ideology*. John Benjamins Publishing Company.
- Xin, B., & Gao, X. I. (2013). Critical discourse analysis: Goal, methodology, trends. *Foreign Language and Their Teaching*, (4). 1-16.

ทุนวัฒนธรรมกับการปรับเปลี่ยนทางวัฒนธรรมของชาติพันธุ์ลาวเวียง ตำบลบ้านฆ้อง อำเภोधุดาธรรม จังหวัดราชบุรี: กรณีศึกษาบุญข้าวเจ้าบุญข้าวหลาม

นารีมา แสงวิมาน¹ และ ดวงจิตร์ สุขภาพสุข²

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อีเมล snareema@hotmail.com

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อีเมล duangjit018@gmail.com

Cultural Capital and Cultural Adaptation of the Lao-Wiang Ethnic Group in Ban Khong, Photaram District, Ratchaburi Province: A Case Study of the Boon Khao Jee to Boon Khao Lam

Nareema Sangwiman¹ & Duangjit Sukhapabsuk²

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Email: snareema@hotmail.com

² Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Email: duangjit018@gmail.com

Article Info

Article Type: Academic article

Article History:

Received: March 7, 2025

Revised: June 30, 2025

Accepted: July 7, 2025

คำสำคัญ

ทุนทางวัฒนธรรม, การปรับเปลี่ยนทางวัฒนธรรม, ชาติพันธุ์ลาวเวียง, บุญข้าวเจ้า-บุญข้าวหลาม, บ้านฆ้อง จังหวัดราชบุรี

Keywords:

Cultural capital, Cultural adaptation, Lao-Wiang ethnic Group, Boon Khao Jee & Boon Khao Lam, Ban Khong, Ratchaburi Province

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจรูปแบบทุนทางวัฒนธรรมและการปรับเปลี่ยนทุนทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ลาวเวียงในตำบลบ้านฆ้อง อำเภอดุสิต จังหวัดราชบุรี จากการศึกษาเอกสารพบว่า ชุมชนลาวเวียงในพื้นที่ยังคงรักษาภาษา วัฒนธรรมและประเพณีทางศาสนาไว้ โดยมีวัดท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่วัฒนธรรม พิธีกรรมสำคัญ เช่น บุญข้าวเจ้าและบุญข้าวหลาม เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการนี้ ในการดำรงไว้ซึ่งวิถีดั้งเดิมจากรุ่นสู่รุ่น สถาบันครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดธรรมเนียมปฏิบัติไปสู่ชนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ การสร้างความตระหนักรู้ด้านความร่วมมือแบบบูรณาการระหว่างองค์กรท้องถิ่น สถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ประเพณีของชาวลาวเวียง เพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ของชุมชนเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อสร้างโอกาสในการจ้างงานและสร้างรายได้ อีกทั้งยังส่งเสริมให้คนรุ่นใหม่เล็งเห็นความสำคัญกับการศึกษาทรัพยากรทางปัญญาและวัฒนธรรมของชุมชน เพื่อให้เกิดการจัดการทุนทางวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน

Abstract

This article aims to investigate the patterns of cultural capital and cultural adaptation within the Lao-Wiang ethnic community in Ban Khong Subdistrict, Photaram District, Ratchaburi Province. A documentary investigation indicated that the Lao-Wiang group in this region has significantly preserved its language, culture, and religious traditions. Local temples function as crucial centers for cultural transmission. Essential rites, including Boon Khao Jee and Boon Khao Lam, are fundamental to this process, sustaining the continuity of traditional customs throughout generations. The family unit is essential for imparting cultural traditions to the younger generation. Moreover, cultivating awareness and cohesive collaboration among local organizations, educational institutions, and governmental agencies is crucial for the promotion and dissemination of Lao-Wiang customs. This cooperation aims to elevate community understanding regarding cultural preservation, offer employment possibilities, and produce income. It also encourages the younger generation in acknowledging the significance of examining the community's intellectual and cultural resources to ensure the ongoing sustainability of cultural capital management.

1. Introduction

Thailand, a nation shaped by centuries of migration, trade, and historical interactions, exhibits remarkable cultural diversity among its ethnic groups. This diversity is evident across its various regions, where multiple communities coexist, each possessing unique cultural capital. Far from homogeneous, Thailand's rich mosaic reflects a long and continuous evolution of its social and historical aspects, spanning from prehistoric periods through the Sukhothai, Ayutthaya, Thonburi, and early Rattanakosin eras, up to the present day. (Muchanchoi, 2015). Thailand's central region, for instance, has historically been a melting pot of ethnicities. Groups such as the Tai Song Dam, Lao Wiang, and Lao Khrang migrated from the Thonburi period to the early Rattanakosin era (Boonyasathit, 2017). Despite their assimilation into mainstream Thai society, many have remarkably preserved their unique traditions, cultural practices, and distinct ethnic identities.

This cultural richness is particularly pronounced in Ratchaburi Province, located in Thailand's western central region. In B.E. 2437 (1894 CE), the monarch selected Ratchaburi as a settlement for groups seeking royal patronage and war captives. This decision led to the integration of various cultures and the establishment of diverse cultural traditions, which have been consistently nurtured and developed over time. Ratchaburi province is a notable example, especially Photharam district, which has been home to the Lao Wiang ethnic group for generations. This community actively upholds its traditional customs and rituals, including the significant Bun Khao Jee and Bun Khao Lam ceremonies, celebrated during Makha Bucha Day, which are instrumental in fostering community cooperation and unity (Piyabhan, 1986; Boonyasathit, 2017; Sutuchaya, 1998; Tourism Authority of Thailand, 2025).

Photharam District, a key administrative division in Ratchaburi, has historically served as a settlement for five primary ethnic groups: Thai of Chinese descent, Tai Yuan, Mon, Khmer of Ratchaburi, and the Lao Wiang. The Lao Wiang, whose name signifies their origins in Vientiane, were forcibly relocated from Vientiane during periods of war in the Thonburi and Early Rattanakosin eras. They were sometimes referred to as "Lao Ti" due to their distinctive speech patterns often ending with the word "Ti." With the abolition of slavery during King Chulalongkorn's reign (Rama V), Lao captives in Ratchaburi gained freedom, leading many Lao Wiang families to establish permanent settlements and livelihoods in Photharam District, where their descendants reside today (Trisawat, 2017).

Several studies highlight Ratchaburi Province's diverse population, identifying eight significant ethnic groups: indigenous Central Thai from Ban Pho Hak, Thai of Chinese descent, Tai Yuan, Soong (Thai Song Dam), Mon, Karen, Lao (Lao Wiang), and Khmer of Ratchaburi (Khmer Lao Duem). This rich ethnic mosaic contributes to the province's abundant cultural traditions, local wisdom, and social capital. Local authorities strategically leverage this diversity to promote religious, cultural, and traditional activities, aligning with Ratchaburi's provincial development strategy for the 2017 fiscal year, which aims to strengthen morality and community resilience. (Trisawat, 2017; Ratchaburi Provincial Cultural Office, 2004; Sutuchaya, 1998).

A specific subgroup, the Lao Wiang, traces its ancestry directly to Vientiane, Lao People's Democratic Republic, having been forcibly relocated to Thailand approximately 200 years ago (Mueanphothong, 2021). While most contemporary Lao Wiang individuals rarely speak their native language, often due to feelings of embarrassment regarding their accent and speech, their cultural heritage is profoundly maintained through practices such as the Sart Lao Wiang festival. This festival stands as a significant and exemplary tradition reflecting their core values of love, unity, and filial piety towards their ancestors. It has been an integral part of the Lao Wiang community since its establishment and continues to be practiced, serving as a vital cultural heritage that reinforces social cohesion and intergenerational respect.

Despite centuries of migration and pressures to assimilate, the Lao Wiang group in Photharam District, Ratchaburi Province, exemplifies a rich cultural heritage firmly anchored in its traditions. Their tenacity is evident in the remarkable retention of distinctive customs, such as the Bun Khao Jee and Bun Khao Lam ceremonies, which foster strong community cooperation and solidarity. The Sart Lao Wiang event further strengthens social cohesion and intergenerational respect by emphasizing their fundamental values of love, unity, and filial devotion towards ancestors. Temples serve as essential communal spaces for expressing their beliefs and way of life. This strong sense of community, coupled with a deep conviction in Buddhism, encourages active participation in religious merit-making and the intergenerational transfer of traditions. (Kanjapan, 2015; Kitiarsa, 2008; Kraisonrat, 2012).

In addition to maintaining customs, the Lao Wiang demonstrate notable cultural flexibility in response to changing political and socioeconomic conditions. While many Lao Wiang people may no longer speak their ancestral language due to historical circumstances, the aforementioned customs and celebrations actively preserve their cultural legacy. This illustrates a pragmatic adaptation: despite the loss of linguistic components, the core of their identity is maintained through customs and communal gatherings. Their deliberate use of temples as public forums for dialogue and the preservation of cultural capital, leveraging pre-existing structures to advance their cultural objectives, further exemplifies this adaptability. (Boonchan, 2019; Kitiarsa, 2008; Jantanukul, 2018).

Ultimately, the Lao Wiang's journey demonstrates the critical role indigenous wisdom plays in the social governance of their community. Traditional leaders promote harmony and collaboration by mediating conflicts, officiating life events, and providing education. The incorporation of ancient customs, such as religious rites and cultural beliefs, is vital for the community's social stability. To ensure the ongoing transmission of their values and identity, active participation from younger generations in these cultural activities is crucial. The Lao Wiang community's continued engagement in its distinctive cultural customs not only affirms their Buddhist beliefs but also strengthens their essential social cohesiveness.

2. Literature review

Due to Ratchaburi's advantageous topography, both foreigners and several indigenous Thai communities from neighbouring Myanmar were able to migrate there. Because of the continuous historical migration, Ratchaburi is a city with a great deal of ethnic diversity, which has had a profound impact on its social structure and cultural milieu. The Central Thais from Ban Pho Hak, Chinese Thais, Northern Thais, Tai Dam, Thai Mon, Thai Karen, Original Khmer Lao, and Lao Wiang are the eight distinct ethnic groups that currently call Ratchaburi home (Ratchaburi Provincial Office, 2019; Royal Thai Army, 2007; Department of Cultural Promotion, 2015). With eight different ethnic groups living together in one province, this exceptional demographic specificity offers a rare chance to examine the complex mechanisms of cultural capital in a practical context.

The diverse ethnic makeup has led to a constant flow of diverse customs, civilizations, and indigenous knowledge, which together represent Ratchaburi Province's cultural capital. Cultural capital is defined by Bourdieu (1986) as the collective cultural knowledge, skills, and competencies that are acquired and passed down, giving individuals and groups social benefits. Vibrant customs, unique local knowledge, and a strong sense of community identity are the manifestations of this collective cultural capital in Ratchaburi, and they are always being copied and modified. Ratchaburi still benefits greatly from the presence and integration of these various types of cultural resources. Ratchaburi is a crucial research region because of the sheer quantity and unique identities of these groups, which offer an unmatched laboratory for watching how various types of cultural capital are preserved, negotiated, and maybe modified through intergroup interaction.

2.1 Cultural capital as a foundation for ethnic diversity

Cultural capital is defined as the resources and heritage that contribute to cultural development. Broadly, it encompasses the resources utilized to create culturally significant goods and services, with any products or services incorporating cultural elements being classified as cultural products. More specifically, "cultural capital" denotes the substantial cultural legacy assets both tangible and intangible that have been accumulated and transmitted within local communities from historical eras to the present. This collected cultural heritage holds immense value and significance for both societal and national growth. (Nammuang, 2008; Kachin, 2022). Drawing on Bourdieu's (1986) concept, cultural capital is defined as the accumulated cultural knowledge, skills, and abilities that are transmitted and acquired, providing individuals and groups with social advantages. In Ratchaburi, this collective cultural capital manifests in vibrant traditions, unique local wisdom, and a strong sense of community identity, which are continually reproduced and adapted. This characteristic remains a significant strength for Ratchaburi to this day.

Cultural capital possesses the capacity to foster social fairness which is cultivated through intergenerational lessons that profoundly shape contemporary practices. While these cultural features are inherently abstract and intangible, their influence can be clearly observed through concrete behaviors. This dynamic interplay between abstract cultural assets and tangible actions introduces the critical role of knowledge management. By examining how cultural capital is administered, we can better comprehend the aspirations and objectives of diverse ethnic groups. This understanding is vital for both generating new knowledge and effectively leveraging historical information, thereby enhancing the cultural capital of the present generation. Ultimately, the effective exchange of knowledge regarding cultural capital through the collection and dissemination of information is essential. This collaborative process promotes shared understanding and refines the ways in which these valuable cultural assets are utilized and augmented. (Koson, 2018; Muchanchoi, 2015).

Cultural capital, in the context of modern societies, industries, and educational institutions, can be understood as the accumulation of knowledge, behaviors, and skills that individuals acquire from their cultural backgrounds. This capital is profoundly linked to identity, shaping individuals' self-perception and their perceptions of others. Diverse cultures create distinct identities that offer both opportunities and challenges within educational and societal frameworks. As societies become increasingly comprised of persons from varied cultural, racial, ethnic, and religious backgrounds, the ability to navigate and leverage this diversity becomes a crucial form of cultural capital. This necessitates that individuals develop the capacity to understand various perspectives in their surroundings, mitigate misconceptions, assumptions, biases, and discrimination related to other cultures and individuals, and ultimately, to understand one another for effective cohabitation and collaboration. (Lin, 2020)

Cultural capital, therefore, allows individuals to transcend their own viewpoints and interact with others to understand and experience different ways of life. This enrichment transforms countries, corporations, and educational institutions into more dynamic and innovative settings, fostering a deeper collective understanding and enabling greater societal progress.

2.2 Cultural adaptation as the dynamic evolution of local culture and community: A cultural capital perspective

The interplay of globalization and localization has been a prominent area of academic inquiry, underscoring the equal importance of understanding local developments alongside global trends. In Thailand, the local landscape has undergone significant transformation, evolving into economically vibrant and industrious urban centers. Concurrently, the study of culture has advanced, with local traditions and ways of life becoming symbols of cultural consumption and integral to the tourism industry. These traditional practices, with their inherent cultural value and beauty, represent a significant form of cultural capital, a resource that communities possess and can leverage. However, a critical observation (Gotham, 2005) reveals

that the presentation of this cultural capital in some areas can be superficial. It often serves to satisfy a nostalgic longing for the past rather than genuinely interpreting the profound meaning and intention behind these cultural portrayals, which are frequently shaped by prevailing tourism patterns. This suggests a challenge in cultural adaptation, where the commodification of local heritage for tourism risks diluting its authentic cultural capital if not managed thoughtfully. As stated, a community that has a long history and is based on its own culture and set of values its “people” and “community” inherently. This viewpoint is consistent with the local cultural practices, superstitious beliefs, and natural values that are common in modern-day society. (Lin,2020)

The primary aim of community strengthening is to cultivate a sense of solidarity among residents, motivating them to collaborate as partners in action. This collaboration, driven by love and compassion, operates within an efficient management framework and fosters a shared objective for the public good. The primary goal is to empower individuals to actively enhance the welfare of their communities. This encompasses the development of communal spirituality and consciousness, which guarantees that residents possess a profound comprehension of their shared identity and purpose. A robust community embraces continuous learning, which is perpetually evolving and has strengthened community organizations that proficiently serve their constituents. Moreover, robust community networks, effective community management, and astute community leadership are vital for the community's advancement towards its objectives. A solid community is one that is self-sufficient and capable of thriving through its own resources and initiatives. This not only guarantees the community's continued existence and prosperity without fragmentation but also promotes communal harmony and facilitates genuine sustainable development. By adopting these concepts, communities can establish a robust and sustainable future for themselves and subsequent generations. (Pholsri, 2004)

3. Cultural capital and identity perception in the Lao Wiang Community

The Lao Wiang people are direct descendants of communities forcibly relocated from Vientiane during the Thonburi and Early Rattanakosin periods, a consequence of historical conflicts between Siam and Laos (Pinyong, 2020; Nanthanawanit, 2002; Trisawat, 2017). Their migration occurred in two major waves, allowing them to retain distinct ethnolinguistic characteristics, cultural traditions, clothing styles, and religious practices that align with those of the broader Lao Wiang population. The term "Lao Wiang" literally refers to their origins in Vientiane, Laos, and they were sometimes known as "Lao Ti" due to their unique speech pattern, particularly the frequent use of "Ti" at the end of sentences, meaning "Is that so?" or "Or not" (Ratchaburi City Hall, 2019). For example, "Bo Pai Nam Kan Ti" translates to "Aren't you going together?" This linguistic quirk serves as a marker of their distinct identity, demonstrating cultural retention—the persistence of cultural traits over time despite external influences.

The collective representation of the Lao Wiang identity in Ban Khong Subdistrict is facilitated through group-oriented social interactions. Kinship-based networks and inter-household relationships are reinforced through the practice of “phuk siao”, a custom involving the exchange of food and goods, symbolizing reciprocal social bonds. This form of non-verbal communication (non-verbal identity expression) is exemplified by paired bamboo sticky rice offerings, signifying respect and goodwill. Furthermore, the practice of carefully selecting and peeling Khao Lam before distribution emphasizes the cultural importance of hospitality and social hierarchy, as these offerings are customarily presented to respected elders and relatives.

The recognition of cultural capital within the Lao Wiang ethnic community in Photharam District is explored through an examination of the contemporary generation's efforts to retrace ancestral heritage via rituals and traditions. Findings indicate that religious ceremonies and inherited traditions remain central to the community's cultural fabric, despite modifications

in their forms and execution. Elderly members, in particular, uphold and transmit the significance of Boon Khao Lam (Bamboo Sticky Rice Merit-Making Festival), observed on the full moon of the 3rd lunar month. They serve as key informants, recounting ancestral histories through ritual practices, culinary traditions, and traditional attire particularly the sin (woven skirt) worn during major festivities.

From a broader perspective, Buddhist temples serve as central sites for the expression of Lao Wiang identity, surpassing the role of mere religious institutions. They function as communal spaces for socio-religious interactions, where the transmission of ethnic traditions is actively sustained. The interconnection between religion, kinship, and local customs reinforces the socio-cultural continuity of the Lao Wiang community, ensuring that traditional identity remains a dynamic and adaptive force, rather than a static relic of the past.

3.1 Ethnic identity communication and cultural adaptation of the Lao Wiang Community in Photharam District, Ratchaburi Province

The Lao Wiang community in Ban Khong Subdistrict demonstrates a powerful example of cultural capital and cultural adaptation through their Boon Khao Lam (Bamboo Sticky Rice Merit-Making Festival). This festival isn't just about food; it's a dynamic interplay of shared knowledge, social practices, and environmental relationships that evolve while preserving core traditions.

The Lao Wiang community of Ban Khong Subdistrict exemplifies a vibrant interplay of cultural capital and cultural adaptation through their Boon Khao Lam (Bamboo Sticky Rice Merit-Making Festival). This annual event is a profound demonstration of their collective knowledge, skills, and values. Practices like the "long khaek" (to help each other) mutual labor exchange and the "phuk siao" (being friend) ritual exchange of Khao Lam strengthen communal bonds and ensure social cohesion, actively preventing isolation. Furthermore, the intergenerational transmission of knowledge, evident in the sustained use of dried cattle dung as fuel, underscores their deep connection to ancestors and a traditional, sustainable relationship with nature. This holistic approach to their heritage showcases how their shared cultural capital forms the bedrock of their community's identity.

While deeply rooted in tradition, the Lao Wiang community also exhibits remarkable cultural adaptation in the face of modernization. The shift from wild-harvested bamboo to commercially sourced bamboo for Khao Lam preparation illustrates a pragmatic flexibility. This adaptation prioritizes the continuity of the Khao Lam offering itself, demonstrating a willingness to adjust means without compromising the core cultural meaning or purpose of the ritual. This nuanced approach allows them to maintain essential cultural elements while navigating contemporary changes, ensuring the festival's relevance and longevity.

Ultimately, the Boon Khao Lam Festival is more than just a culinary tradition; it's a dynamic expression of the Lao Wiang people's resilience and identity. The preparation and offering of Khao Lam serve as powerful vehicles for cultural continuity, fostering a sense of belonging and cultural pride. By skillfully blending their rich cultural capital with a flexible approach to adaptation, the Lao Wiang community not only preserves its unique heritage but also actively sustains it, ensuring that its vibrant traditions remain relevant and meaningful in a rapidly evolving world.

3.2 Preservation, adaptation, and cultural continuity: A case study of the Lao Wiang Community in Ban Khong

The Boon Khao Jee and Boon Khao Lam festivals are central to the cultural identity of the Lao Wiang ethnic community central part of Thailand. These vibrant traditions not only preserve their rich heritage but also beautifully illustrate how cultural practices can evolve and adapt over time, much like a living tapestry woven through generations. As essential social gathering places, temples offer a powerful forum for preserving and expressing their ethnic identity,

strengthening the bond between their everyday lives and cultural heritage. This observation is consistent with previous studies that emphasize the important role that religious practices play in maintaining ethnic identity and fostering community ties, allowing for resilience in the face of contemporary change while preserving cultural roots (Boonchan, 2019; Kitiarsa, 2008; Jantanukul, 2018). As a result, their ongoing participation in cultural customs like the Lao Wieng tradition not only supports their Buddhist beliefs but also improves community cohesion. Additionally, this study investigates how the Lao Wieng ethnic group has preserved their cultural heritage while adapting to changing socioeconomic and political conditions. (Boonchan, 2019; Kitiarsa, 2008; Jantanukul, 2018).

In Ban Khong Subdistrict, the Boon Khao Jee festival stands as a testament to "preserved tradition". Here, the rituals are maintained in their original, time-honored forms, faithfully passed down from one generation to the next. This steadfast adherence to ancestral practices serves as a powerful and direct means for the Lao Wiang community to articulate their distinct ethnic identity. Elements of their traditional culture, like the graceful flow of a sin (woven skirt) with its distinct hem and waistband, neatly arranged hair, and the elegant drape of a shoulder-wrapped sash, are still cherished and worn today. Beyond attire, ancient customs such as Sart Lao (merit-making through food offerings), Bun Salakapat (merit-making through lottery offerings), Bun Phra Wet (a profound sermon on the Vessantara Jataka), and the joyous floral procession during the Songkran festival, continue to thrive, echoing centuries of devotion.

In vivid contrast, the Boon Khao Lam tradition in Ban Sing Subdistrict exemplifies a "creative tradition." This festival has been thoughtfully adapted to resonate with contemporary cultural narratives, often seamlessly integrated into broader initiatives like Thailand's Cultural Network Project. This dynamic adaptation involves not only reproducing existing rituals in fresh contexts but also thoughtfully crafting new ones intended for future cultural transmission, ensuring the tradition remains relevant and engaging in a modern world. The preparation and serving of Khao Jee (grilled sticky rice with egg) and Khao Lam (sticky rice baked in bamboo) are central to these celebrations. These culinary arts are multifaceted pillars of communal life that are intricately woven into the Lao Wiang culture.

The production of these delicious dishes is a complex dance of particular culinary techniques and traditional knowledge that has been lovingly passed down through the ages. It involves much more than just cooking. Picture the astute hands that choose the ideal glutinous rice, measure the exact amounts of sweet sugar and creamy coconut milk, skillfully prepare the bamboo casings, and master the delicate control of the cooking fire. These are more than just recipes; they are embodied cultural capital that is acquired through direct, practical involvement rather than reading books. As younger generations work side by side with their elders, they learn from every stir and every flame.

Social capital and communal ties are strengthened by the enormous amount of work required to prepare large quantities of Khao Jee and Khao Lam, which includes everything from harvesting the bamboo to husking the rice, combining ingredients, and baking the dish. In addition to strengthening enduring networks of reciprocity and creating a strong sense of collective identity, this shared labor serves as a potent crucible. A lively sense of community and support is fostered that goes well beyond the festival itself as a result of the delight of cooperating, exchanging tales, and learning from one another during these preparations. (Kanjapan, 2015; Kitiarsa, 2008; Kraisonrat, 2012; Pinyong, 2020). The completed Khao Jee and Khao Lam are more than just food; they are deeply symbolic gifts to honored monks that are liberally distributed among the populace. This deed has great symbolic significance, strengthening religious convictions and encouraging an unbounded spirit of group giving. The ability to prepare these traditional foods, which are so rich in cultural meaning, elevates the status of those who learn these treasured skills and carry on the tradition by providing a treasured form of

community validation and recognition. In a world that is changing all the time, this rich symbolic capital serves as a vibrant affirmation of the Lao Wiang people's unique cultural identity.

3.3 Cultural sustainability and the role of state and community engagement

A critical challenge in the preservation of Lao Wiang identity is the lack of institutional support for local museums that had previously served as repositories of cultural knowledge. Due to financial constraints, several community-established museums dedicated to Lao Wiang heritage have been forced to close, thereby limiting the transmission of cultural memory. While some community leaders have sought to revive Lao Wiang traditions, their efforts have predominantly focused on historical research and cultural restoration, rather than on direct adaptation to contemporary socio-cultural transformations. This creates a paradoxical situation where the Lao Wiang community is perceived as engaging in cultural revitalization, yet their approach is retrospective rather than adaptive, emphasizing historical lineage over real-time sociocultural evolution.

The traditions, beliefs, and various folk games that are unique to the Lao Wiang people have been passed down to the younger generations less frequently. According to the research conducted by the study team, the knowledge of lifestyle, arts, traditions, and the distinct cultural heritage of the Lao Wiang ethnic group is fascinating. If these aspects were systematically collected and preserved, the valuable stories and wisdom of this ethnic group could be safeguarded for future generations. Furthermore, the preservation of such cultural heritage is crucial in fostering a sense of identity and belonging within the community. Traditional music, dance, rituals, and handicrafts reflect not only the aesthetic beauty of their culture but also the deep-rooted values and history of their ancestors. Previous research from a variety of societies points to the benefits of family. (Byun, 2012; Pinyong, 2020; Ritpen, 2012). The continuity, preservation, and even adaptation of cultural capital in family and community systems depend heavily on the embodied cultural capital of children and the objectified cultural capital of parents. Because it guarantees that these cultural components stay firmly ingrained in the way of life for generations, even in the face of modernity or other changes, a community's strength becomes more and more important. Although many aspects of Lao Wiang traditional life have changed significantly—particularly in terms of economic activities and daily lifestyles—certain cultural practices, such as dietary habits and religious customs, continue to be preserved. The sustainability of Lao Wiang cultural heritage requires a strategic approach that balances historical awareness with contemporary relevance.

4. Cultural capital and adaptability: Sustaining benefits in Boon Khao Lam Ritual

Community culture can be understood as a traditional identity, deeply rooted in local existence and continually shaped by the stories and historical experiences of its members. This "lived history" fosters a strong sense of shared identity within the community, enabling villagers to adapt and respond to external pressures. For instance, the expansion of agricultural land for economic development often leads to the transformation of traditional spaces into commercial zones, primarily benefiting landowners. In such scenarios, communities actively adapt and resist the influx of external capital to maintain their cultural integrity and way of life. (Boonbanya, 2006).

A key insight from this study is the critical role of cultural capital and cultural adaptability. The strategic deployment of these elements, as exemplified by the Lao Wiang Boon Khao Lam merit-making ritual, is instrumental in generating sustained benefits for the community through its ongoing practice.

4.1 The temple is a dynamic nexus of cultural capital

The temple becomes a vital social and cultural center to spread of manner and knowledge that are essential to the development and transfer of cultural capital rather than a static artifact. In order to ensure the maintenance of a vibrant

and flexible cultural legacy, rituals like Boon Khao Lam actively promote social solidarity and operate as essential channels for the dissemination of cultural narratives. Driven by Buddhist beliefs in merit-making, the community effort to build and restore temples represents a common social desire for prosperity. Similar to the Boon Khao Lam ceremony itself, these hallowed locations serve as vital gathering places where ethnic identities are actively expressed through rituals and ceremonies rather than just being preserved. This ongoing interaction satisfies spiritual needs while also fostering different types of cultural capital, which are institutionalized through long-standing religious and social systems, objectified through sacred goods and architecture, and embodied through shared activities. The community's continuous cultural adaptation and strong identity representation are clearly supported by this cooperative commitment.

4.2 Identity formation and the strategic intergenerational transmission of heritage

The process of identity formation within the Lao Wiang tribe profoundly underscores the intrinsic link between the preservation of ancestral lifestyles, the continuation of oral traditions, and the embrace of one's heritage. This intergenerational cultural transmission is not a passive process; rather, it actively establishes the foundational basis for contemporary identity negotiation and the continuous accumulation of cultural capital. By engaging with these inherited traditions, individuals are empowered to comprehend and articulate both their collective cultural identity and their unique personal identities. This dynamic interplay highlights how historical practices are not merely relics of the past but active components in the ongoing construction of modern identity.

4.3 Reinterpreting tradition: Boon Khao Lam as tactical cultural commercialization

Unlike traditional academic viewpoints that often categorize cultural rituals in tourism as either inflexible heritage conservation or purely profit-oriented endeavors, we assert that Boon Khao Lam exemplifies a sophisticated and deliberate strategy employed by the Lao Wiang community to effectively utilize its cultural assets. The community actively reinterprets Boon Khao Lam, asserting ownership and redefining its unique character and cultural capital, demonstrating a dynamic process of cultural adaptation rather than simple preservation. This intentional re-engagement allows the community to engage with and gently contest prevailing tourism narratives. The promotion of Lao Wiang identity via the Boon Khao Lam rite successfully converts aspects of local cultural capital into a sustainable economic venture, yielding advantages for local inhabitants, tourists, and governmental entities engaged in cultural tourism. This change demonstrates a successful paradigm in which cultural authenticity and economic sustainability are not opposing forces but rather mutually reinforcing elements.

5. Critical takeaway

In addition to being a fascinating historical investigation, the preservation of the identities of Thailand's many ethnic groups are crucial for raising local communities' awareness of their culture. Students' understanding of the existence and significance of ethnic groups like the Lao Wiang would be improved by incorporating this information into school curricula. Governmental efforts to preserve and promote cultural heritage should include traditional ceremonies like Boon Khao Lam (the sticky rice bamboo festival) as a fundamental component of sustainable cultural tourism, even though cultural tourism activities related to this ethnic group are not fully integrated into community tourism initiatives. These kinds of tourism experiences give people tangible opportunities to interact with and express their cultural identity more clearly. A growing trend is organizations training young people to be cultural tour guides, which helps local communities economically while also conserving historic traditions. In order to effectively preserve and pass on the diverse ethnic customs of Photharam District to future generations, government organizations and educational institutions must work

together to develop strategic promotional programs for cultural tourism. Additionally, these customs can serve as a sustainable source of income for the community.

The cultural diversity of Ratchaburi Province, particularly in Photharam District, has been highlighted in a number of studies. (Ritpen, 2012; Trisawat, 2017; Piyaphan, 1998) Numerous studies show that a sizable Lao population, particularly the Lao Wiang, has settled in the district, despite the widespread belief that it is primarily inhabited by Thai and Chinese people. The Lao Wiang community stands out for its strong cultural unity and tenacity in maintaining its identity in the face of globalization's pressures. In fact, modernization has increased their commitment to preserving their cultural heritage rather than weakening their customs. According to several studies that highlight the importance of enhancing cultural tourism through local knowledge and cultural capital, the research team recognizes the need to preserve and promote the customs and culture of the Lao Wiang ethnic group (Puangpejara & Supasaktamrong, 2022; Varunsap & Wongprasit, 2018; Pattarathorn & Soisuwan, 2022). Therefore, cultural tourism is one of effective tactic that increases community awareness of cultural preservation and its dissemination to society while also generating income and job opportunities. The importance of examining the community's intellectual and cultural resources must therefore be acknowledged in any future research in this area.

References

- Boonbanya, K. (2006). *Community culture and identity formation: A sociological study*. Thammasat University Press.
- Boonyasatit, W., Paintham, C., & Silapabanleng, T. (2017). The historical development of Lao Wiang people in U Thong District, Suphanburi Province. *Journal of Nakhonratchasima College*, 11(1), 26–38.
- Tipchai, B., Lamduan, S., and Yodmalee, B. (2019). The integration of the traditional wisdom of Thai-Lao, Phu Thai, and Kha Leng ethnic groups into the roles of community leaders and social control in the northeastern community. *Journal of Political Science and Governance*, 9(3) 168-186.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jopag/article/view/229726>
- Boonmee, T. (2003). *Diversity of life, cultural diversity* (2nd ed.). Duentula Printing Company Limited.
- Byun, S. Y. (2012). Revisiting the role of cultural capital in East Asian educational systems: The case of South Korea. *Sociology of Education*, 85(3), 220-235. <https://doi.org/10.1177/0038040712447180>
- Gotham, K. F. (2005). Theorizing urban spectacles. *City*, 9(2), 225-246. <https://doi.org/10.1080/13604810500197020>
- Jantanukul, D. (2018). Retention limitations and impacts of wisdom inheritance on social and cultural jointly identities in the ASEAN region: Thailand, Laos, and Cambodia. *Journal for Developing the Social and Community*, 5(1), 49-66. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdirmu/article/view/210485>
- Kachin, P. (2022). Thainess and the role of cultural capital and social capital in Thai tourism. *Journal of Humanities and Social Sciences University of Phayao*, 10(2), 220–235. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Humanties-up/article/view/254210>
- Kanjanapan, A. (2015). *Local wisdom and ethnic identity: A case study of Thai ethnic minorities*. Silkworm Books.
- Kitiarsa, P. (Ed.). (2008). *Religious commodification in Asia: Marketing Gods*. Routledge.
- Koson, C. (2018). Management of Cultural Capital of Northern Thai Tribe. *Journal of Administrative and Management*, 6(2), 64-73. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/150672/110555>
- Kraisonrat, S. (2012). The culture of eight ethnic groups in Ratchaburi Province in the context of tourism. *Thai Journal of International and Thai Tourism*, 8(2), 19-32.

- <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/25293/21509>
- Lin, C. (2020). Understanding cultural diversity and diverse identities. *Quality Education*, 929-938.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-95870-5_37
- McCargo, D., & Hongladarom, K. (2004). Contemporary cultural politics in Thailand. *Journal of Southeast Asian Studies*, 35(1), 1-23.
- Muchancoi, R. (2015). Cultural capital for Thai Song Dam's development in Nakhon Pathom Province. *Eridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(2), 231-247.
- Mueanphothong, S. (2021). Lao Wiang documents in Photharam. *Community Archive*, Sirindhorn Anthropology Center.
<https://communityarchive.sac.or.th/blog/79>
- Nammuang, J. (2008). *Cultural capital in Thai culture*. Nawasarn Kan Pim Limited Partnership.
- Nanthanawanit, K. (2002). *A cultural anthropology study of the Lao Wiang community: A case study of Hat Song Khwae Village, Hat Song Khwae Subdistrict, Tron District, Uttaradit Province* [Master's thesis, Mahidol University].
<https://doi.org/10.14457/MU.the.2002.11>
- Pinyong, S. (2020). Conservation of ethnic identity focusing on historical settlement of Lao Wiang group in Plapphla Chai Sub-District, U Thong District, Suphanburi Province. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(10), 430-448. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/244367>
- Piyabhan, B. (1986). A history of the Lao community in the Hua Muang Chan Nai (inner provinces) during the early Bangkok period [Master's thesis, Silpakorn University].
- Piyaphan, B. (1998). *The Lao in Rattanakosin*. Thailand Research Fund.
- Phonsri, S. (2004). *Theories and principles of community development* (5th ed.). OS Printing.
- Puangpejara, K., and Supasaktamrong, C. (2022). Cultural Tourism Promotion with Local Wisdom and Cultural Capital of Thai Phuan Community at Thanon Yai, Lop Buri Province. *Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University*, 41(6), 49-65.
- Ratchaburi Provincial Cultural Office. (2003). *8 ethnic groups in Ratchaburi*.
- Ratchaburi Provincial Cultural Office. (2004). *Eight ethnic groups in Ratchaburi* (2nd ed.). Ratchaburi Provincial Cultural Office, Ratchaburi Provincial Cultural Council.
- Ratchaburi Provincial Office. (2019, June 22). *General information of Ratchaburi Province*.
<http://www.ratchaburi.go.th/datass/ratchaburi.pdf>
- Ritpen, S. (2012). *Role of temples in Thailand for transmitting Chan language and culture in Chiangmai Province*. Center for Research on Plurality in the Mekong Region (CERP), Faculty of Humanities and Social Sciences, Khonkaen University.
- Sanyawiwat, S. (2007). *Theories and strategies of social development* (7th ed.). Chulalongkorn University.
- Siriporn Na Thaleng. (2015). *Cultural transitions: The evolution of traditions in Thailand*. Thai Studies Institute.
- Sutuchaya, S. (Ed.). (1998). Ratchaburi. Dan Sutha Karn Pim.
- Trisawat, W. (2017). *Ethnic diversity and cultural adaptation in Ratchaburi Province: A historical perspective*. Rajabhat University Press.
- Toasing, W., Sida, P., and Udomtawi, K. (2017). Values and Wisdoms of the Boon Klang Ban Tradition of Lao-Vieng Ethnic Group in Phanat Nikhom District, Chonburi Province. *Academic MCU Buriram Journal*, 2(2), 83-98.
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/ambj/article/view/241608>

Tourism Authority of Thailand. (n.d.). Ratchaburi Province. Retrieved June 20, 2025, from
<https://www.tourismthailand.org/Destinations/Provinces/Ratchaburi/232>

Varunsap, D., Wongprasit, N., Jiradetprapai, S. and Tekhanmag, K. (2018). A cultural capital management model for creative tourism in Thailand. *ARU Research Journal*, 5(1), 17-24.

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มสัญชาติจีน

ตราสินค้า MIXUE: กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

มานพณ์ บ้านเพิง¹ อริย์ธัช วิชชุไตรภพ² ศุภนิดา ปิณะภา³ สิริวรรณ แซ่หลิม⁴ บัลลังก์ สุดจิตร⁵ ลลิตภัทร ทองดอนหับ⁶
 สิริวิมล ฤทธิเดช⁷ อรจิรา รัตนทิพย์⁸ และลักขณา บุญปลอด⁹

¹ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อีเมล: manaporn.na@psu.ac.th

^{2,3,4,5,6,7,8,9} วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีเมล: arithat0984@gmail.com, supanida9634@gmail.com, khingsiriwan@gmail.com, nongknot2012@gmail.com, oppolove8006@gmail.com, sirivimon8335@gmail.com, inkonjira2546@gmail.com, ae.bunplod@gmail.com

Consumer Satisfaction with the Marketing Mix of the Chinese Beverage Brand MIXUE:

A Case Study of Consumers in Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province

Manaporn Banpurng^{1*}, Arithat Witchutraiphop², Supanida Phinatha³, Siriwan Saelim⁴, Banlang Sudjit⁵,
 Lalitphat Thongdonhab⁶, Sirivimon Ridditach⁷, Onjira Ruttanathip⁸ and Lakkana Bunplod⁹

¹ Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, Email: manaporn.na@psu.ac.th

^{2,3,4,5,6,7,8,9} International College Surat Thani Campus, Prince of Songkla University, Email: arithat0984@gmail.com, supanida9634@gmail.com, khingsiriwan@gmail.com, nongknot2012@gmail.com, oppolove8006@gmail.com, sirivimon8335@gmail.com, inkonjira2546@gmail.com, ae.bunplod@gmail.com

Article Info

Article Type: Research article

Article History:

Received: December 8, 2024

Revised: February 14, 2025

Accepted: February 20, 2025

คำสำคัญ

เครื่องดื่มสัญชาติจีนแบรนด์ MIXUE, พฤติกรรมของผู้บริโภค, ส่วนประสมทางการตลาด 4P

Keywords:

Chinese Beverage Brand MIXUE, Consumer Behavior, Marketing Mix 4P

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องดื่มสัญชาติจีนยี่ห้อ MIXUE ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มตราสินค้า MIXUE: กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช งานวิจัยนี้เน้นศึกษาในเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าโดยใช้กรอบแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4P กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคเครื่องดื่มสัญชาติจีนยี่ห้อ MIXUE สาขาเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราชและสาขา สหไทยพลาซ่านครศรีธรรมราช จำนวน 150 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีประสบการณ์บริโภคเครื่องดื่มสัญชาติจีนยี่ห้อ MIXUE (ร้อยละ 87) มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 31-50 บาท (ร้อยละ 56) และความถี่ในการบริโภค 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ (ร้อยละ 75) กลุ่มผู้บริโภคส่วนมากเลือกความหวานระดับปกติ (ร้อยละ 69) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4P พบว่า ปัจจัยด้านราคามีความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีราคาที่คุ้มค่า นอกจากนี้ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่โดดเด่น มีบทบาทสำคัญต่อความนิยมของตราสินค้า อย่างไรก็ตาม การขยายตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มวัยรุ่น นักเรียนและนักศึกษา จะช่วยเพิ่มศักยภาพการเติบโตและการครองส่วนแบ่งการตลาดในอนาคตและจุดเด่นที่สามารถเพิ่มยอดขายจากมุมมองของผู้จัดการฝ่ายขายคือคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ดีในราคาที่ต่ำกว่าตราสินค้าอื่น

Abstract

This research aims to examine 1. consumer behavior regarding the purchase of the Chinese beverage brand MIXUE among consumers in the city district of Nakhon Si Thammarat, and 2. consumer satisfaction with the marketing mix of MIXUE beverage products. The study employs the 4P marketing mix framework, focusing on consumer behaviour and the factors shaping purchasing decisions. The sample comprised 150 MIXUE consumers from the Central Plaza Nakhon Si Thammarat and Saha Thai Plaza

branches. Data were collected through questionnaires and an interview with the sales manager. The findings revealed that most respondents (87%) had prior experience consuming MIXUE beverages, with most spending an average of 31–50 baht per visit (56%) and consuming the products 1–2 times per week (75%). Regular sweetness was preferred by 69% of respondents. An analysis of the 4P marketing mix factors revealed that the price factor achieved the highest satisfaction, attributed to its affordability and value for money. Additionally, product variety and effective promotional strategies have significantly contributed to the brand's popularity. However, refining market segmentation and tailoring product development to meet the preferences of teenage, high school, and university student consumer groups could enhance growth potential and market share in the future. According to the sales manager, the brand's key competitive advantage lies in offering high-quality products at a lower price compared to competitors.

* Corresponding author: Manaporn Banpurng

E-mail address: manaporn.na@psu.ac.th

1. บทนำ

กระแสความนิยมของธุรกิจเครื่องดื่มประเภทชาในประเทศไทย โดยเฉพาะชาไข่มุกได้เฟื่องฟูและขยายต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเติบโตของตลาด ได้แก่ การเพิ่มความหลากหลายของเมนูเครื่องดื่มที่สามารถผสมผสานกับไข่มุกได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น เช่น ชาไทย ชาเขียว กาแฟและโกโก้ รวมถึงการพัฒนาด้านบรรจุภัณฑ์ที่ดึงดูดใจผู้บริโภค ส่งผลให้ชาไข่มุกกลับมาได้รับความนิยมอีกครั้ง (กมลชนก งามเจริญ และวัชร ย์สุนทร, 2566, น. 48) ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2558 กระแสความนิยมมีการตอบรับมากยิ่งขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจชาไข่มุกสามารถเติบโตในตลาดระดับสากล คือ กระแสความนิยมที่เกิดขึ้นในประเทศไต้หวัน อันเป็นผลมาจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบไม่ต้องขอวีซ่าและการประชาสัมพันธ์ให้ชาไข่มุกเป็นสัญลักษณ์ของประเทศ ส่งผลให้ชาไข่มุกเป็นที่รู้จักในวงกว้างและได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการในการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ รวมถึงประเทศไทย (สุภาพร พิจิตรชุมพล และพัชร หทัย จารุทวีผลนุกูล, 2563, น. 255) ข้อมูลสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การปรับตัวของธุรกิจเครื่องดื่มชาในรูปแบบใหม่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนในช่วงที่ผ่านมา ธุรกิจเครื่องดื่มชาที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน ตราสินค้าเครื่องดื่มชาใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก มีจำนวนร้านค้าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และขนาดตลาดขยายตัวอย่างมหาศาลจึงก่อให้เกิดเป็นธุรกิจเครื่องดื่มชาในรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะเด่นอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1. การใช้วัตถุดิบใหม่ของการทำเครื่องดื่มโดยใช้ใบชาคุณภาพสูงที่ผ่านการสกัดเป็นน้ำชาใสมาเป็นวัตถุดิบหลัก จากนั้นพัฒนาเป็นเมนูชาผสมโดยการผสมกับครีมเทียมหรือไขมันสดเป็นส่วนผสม นอกจากนี้ยังพัฒนาเมนูเป็นชาผลไม้โดยมีการใส่ผลไม้สดสำหรับเมนูเพื่อสุขภาพและยังเพิ่มส่วนผสมอื่น ๆ อีก เช่น ผลิตภัณฑ์จากโกโก้ ช็อกโกแลต กาแฟ ธัญพืชหรือท็อปปิงอื่น ๆ ได้แก่ เยลลี่, เม็ดไข่มุก, พุดดิ้ง, เจลลี่, มุกบุก เป็นต้น 2. การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่: ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการผลิตสินค้า การบริหารจัดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่เพื่อลดต้นทุนการบริหารจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3. วัฒนธรรมใหม่: ตราสินค้าเครื่องดื่มชาใหม่มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบร้านและกลยุทธ์การตลาดต่างๆ ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมของตราสินค้าให้แก่ลูกค้า โดยการสร้างร้านในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ร้านที่มีรูปแบบทันสมัย หรือรูปแบบวัฒนธรรมจีนโบราณ เพื่อเสริมสร้างและยกระดับคุณค่าของตราสินค้าและเพิ่มความรู้สึกเชื่อมโยงกับลูกค้า และ 4. การเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่: เครื่องดื่มชาใหม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและสร้างกลุ่มผู้บริโภคเยาวชนในยุคใหม่ โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคม (Deng Yajie, 2023, p.9-10)

Zhiyan Consulting (2023) วิเคราะห์เกี่ยวกับกระแสความนิยมเครื่องดื่มของบริษัทสัญชาติจีนที่มีความโด่งดังในขณะนี้ ได้แก่ เครื่องดื่มตราสินค้า MIXUE (蜜雪冰城 Mìxuě Bīngchéng) ซึ่งเป็นตราสินค้าที่มีจำนวนร้านค้ามากที่สุดและมีการกระจายสาขาที่กว้างที่สุดในธุรกิจเครื่องดื่มชาใหม่ ธุรกิจก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1997 โดยนายจาง หงเซา สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมือง เจิ้งโจว

มณฑลเหอหนาน เป็นธุรกิจเครื่องดื่มที่เน้นขายไอศกรีมสดและเครื่องดื่มชา โดยเริ่มต้นจากร้านเล็กๆ ชื่อว่า “寒流包冰” (Hánliú bāo bīng) ธุรกิจเริ่มเติบโตขึ้นจนมาถึงจุดเปลี่ยนสำคัญเมื่อปี ค.ศ. 2006 มีกระแสนิยมบริโภคไอศกรีมซอฟต์เสิร์ฟที่ได้รับความนิยมอย่างมากและมีราคาค่อนข้างสูง ขณะนั้นผู้ก่อตั้งสร้างความแตกต่างในการขาย “ไอศกรีมซอฟต์เสิร์ฟ” ในราคา 2 หยวน (ประมาณ 10 บาท) ซึ่งนับว่ามีราคาถูกกว่ายี่ห้ออื่น ๆ ในตลาดที่ขายในราคาขั้นต่ำอยู่ที่ 10 หยวน (ประมาณ 50 บาท) การตั้งราคาขายที่ถูกเช่นนี้นำไปสู่การทำยอดขายได้อย่างถล่มทลาย และขยายสาขาอย่างรวดเร็วภายในปี ค.ศ. 2007 ตลอดจนธุรกิจได้เติบโตอย่างก้าวกระโดดมากยิ่งขึ้นจากการขยายสาขาสู่ต่างประเทศตั้งแต่นั้นปี ค.ศ. 2018 จนปัจจุบันเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE มีสาขามากกว่า 30,000 สาขาทั่วโลก โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์วัตถุดิบ การผลิต การจัดเก็บโลจิสติกส์ และการบริหารจัดการร้านเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่ธุรกิจที่ครบวงจร นอกจากประเด็นราคาที่เป็นจุดเด่นทางการตลาดแล้ว “MIXUE” ยังใส่ใจต่อการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น เช่น การเปลี่ยนเพลงประจำร้านไปตามภาษาของท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งสไตล์การตกแต่งร้านที่มีการปรับให้เข้ากับสถานที่และองค์ประกอบต่าง ๆ ในท้องถิ่นด้วย โดยในปี ค.ศ. 2021 “MIXUE” เปิดตัวเพลง “你爱我我爱, 蜜雪冰城甜蜜蜜” (Nǐ ài wǒ, wǒ ài nǐ, Mì xuě bīng chéng tián mì mì) ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในสื่อออนไลน์ โดยพันธกิจของ “MIXUE” คือ “ทำให้ธุรกิจแข็งแกร่งขึ้น, ทำให้พันธมิตรมั่งคั่งขึ้น, ทำให้ทุกคนทั่วโลกได้ลิ้มรสของอร่อยคุณภาพสูงในราคาที่คุ้มค่า” และค่านิยมหลัก “จริงใจ จริงจัง และเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า, ไม่ใช่ทางลัดและไม่หลอกลวง” ทาง “MIXUE” มุ่งเน้นตลาดระดับล่างในธุรกิจชาใหม่ด้วยการวางกลยุทธ์การควบคุมบริหารต้นทุนและคุณภาพสินค้าด้วยระบบ Supply Chain โดยมีศูนย์วิจัยและพัฒนา (R&D) ที่ทันสมัย มีโรงงานที่เป็น “ครัวกลาง” ในการแปรรูปจัดเตรียมวัตถุดิบรวมถึงลงทุนในเครือข่ายคลังสินค้าและการขนส่ง ส่งผลให้ “MIXUE” มีต้นทุนทางธุรกิจต่ำกว่าคู่แข่งถึง 20% และสามารถตั้งราคาขายรายการเครื่องดื่มต่าง ๆ อยู่ที่ราคา 15 ถึง 50 บาท ด้วยรายการเครื่องดื่มที่หลากหลาย ราคาถูก มีจำนวนสาขามากและเข้าถึงง่ายทำให้ “MIXUE” สามารถครองใจผู้บริโภค เข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะวัยรุ่น ด้วยกลยุทธ์การควบคุมต้นทุนการผลิต สินค้าราคาถูก ตัวผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ของธุรกิจที่ทันสมัย ขยายสาขาจำนวนมากและรวดเร็ว รวมถึงการใช้เพลงโฆษณาที่ติดหูจนเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก โดยผู้จัดการออนไลน์ (2567) กล่าวว่า “MIXUE” เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 สาขาแรกเปิดที่รามคำแหง ในระยะเวลาเพียง 1 ปี สามารถขยายสาขามากกว่า 200 สาขา เฉพาะในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และมีแผนที่จะขยายสาขาในต่างจังหวัดทั่วประเทศในอีก 1-2 ปีข้างหน้า

จากเหตุผลข้างต้นที่กล่าวถึงธุรกิจเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มตราสินค้า MIXUE: กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้บริโภคสาขาเซ็นทรัลนครศรีธรรมราชและสาขาสหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช เนื่องจากการนำเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า “MIXUE” มาจำหน่ายเป็นพื้นที่แรกของภาคใต้ การศึกษาวิจัยสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมไปถึงแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการวางกลยุทธ์ด้านการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องและในบริบทของบุคลากรสาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ที่มีการนำความรู้ทางภาษาจีนมาใช้ในการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของ “MIXUE” จากแหล่งข้อมูลที่ปรากฏในสารานุกรมรัฐประชาชนจีน รวมถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการขยายตัวของธุรกิจเครื่องดื่มสัญชาติจีนในตลาดท้องถิ่นของสารานุกรมรัฐประชาชนจีน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างโอกาสในการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับชาวจีนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE: กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช

3. การทบทวนวรรณกรรม

กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของคอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler, & Keller, 2016, p.143-146) ที่อธิบายเกี่ยวกับการวางกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงตัวสินค้าที่จะส่งออกสู่ตลาดเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงสินค้าหรือบริการของธุรกิจทั้งแบบที่จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้เช่น ชนิด ขนาด รูปแบบ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ลักษณะเฉพาะ เครื่องหมายการค้า แปรพันธุ์และบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเดียวกัน 2. ราคา (Price) การกำหนดราคาและการปรับเปลี่ยนราคาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของตลาด เพื่อให้เข้าถึงการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้สินค้าของผู้บริโภค รวมถึงการผสมผสานและการใช้ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เช่น ราคาพื้นฐาน ราคาส่วนลด ค่าตอบแทน ระยะเวลาการชำระเงิน เครดิตทางการค้า วิธีการและเทคนิคต่างๆ ในการกำหนดราคา 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การจัดบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในการจำหน่ายสินค้า การเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม การออกแบบร้าน บรรยากาศภายในร้านดึงดูดให้เข้าใช้บริการ ผู้บริโภคสะดวกในการเดินทาง และ 4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารกันระหว่างธุรกิจของตราสินค้ากับผู้บริโภค การกระตุ้นการขายผ่านช่องทางและกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาช่วย เช่น การใช้กลยุทธ์ด้าน Digital Marketing กลยุทธ์ Social Media Marketing ซึ่งประกอบไปด้วย การโฆษณา การใช้สื่อออนไลน์ เช่น Instagram Facebook และ Tiktok การใช้คนดังแนะนำสินค้า หรือการคิดโปรโมชันตามช่องทางต่าง ๆ ผ่านเครื่องมือส่งเสริมการตลาดได้แก่ การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การตลาดทางตรง การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับ เสรี วงษ์มณฑา (2542, น. 11) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาที่เหมาะสมและได้และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามมุ่งให้เกิดความชอบในสินค้า

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช คณะผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้บริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2 สาขา ได้แก่ สาขาเซ็นทรัล นครศรีธรรมราช และสาขาสหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE สาขาเซ็นทรัล นครศรีธรรมราชและสาขาสหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เริ่มจากการแบ่งประชากรเป็นชั้นตามลักษณะที่สำคัญ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ เป็นต้น จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้น สุดท้ายรวมจากทุกชั้นเพื่อสร้างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4P's (Kotler P, & Keller K, 2021) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามปัจจัยความนิยมบริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE กรณีศึกษา: ผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE มีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการบริโภค 2) ค่าใช้จ่ายในการบริโภคต่อครั้ง 3) ความถี่ในการบริโภคต่อสัปดาห์ 4) ระดับความหวานในการบริโภค 5) ช่องทางการรู้จักสินค้า และ 6) ประเภทสินค้าที่นิยมบริโภค

ตอนที่ 3 สืบหาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE ใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ด้านราคา (Price) 3) ด้านสถานที่ (Place) และ 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยใช้หลักการประเมินระดับความพึงพอใจประยุกต์จากแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert R. 1967) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (มากกว่า 4.51) มาก (3.51-4.50) ปานกลาง (2.51-3.50) น้อย (1.51-2.50) และน้อยที่สุด (น้อยกว่า 1.50)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา รวมทั้งความเหมาะสมของรูปแบบภาษาและนำแบบความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาหาค่าความสอดคล้อง IOC ของข้อคำถาม โดยข้อใดที่มีค่าตั้งแต่ 0.5-1.0 แสดงว่าข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้ แต่หากคะแนนต่ำกว่า 0.5 อาจจะต้องปรับปรุงหรือนำออกไปจากแบบสอบถาม โดยค่าความสอดคล้อง IOC ของข้อคำถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 0.91 ซึ่งมีความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา

2. แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ: ผู้ประกอบการประจำสาขา

1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

2) คำถามเกี่ยวกับการทำธุรกิจ MIXUE ได้แก่ เหตุผลในการเลือกทำธุรกิจ รายการเครื่องดื่มที่นิยม ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย วิธีการส่งเสริมการขายสินค้าและแผนการตลาด

3) คำถามเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ ระบบการจัดการวัตถุดิบ กระบวนการจำหน่ายสินค้าภายในร้าน ปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการทำธุรกิจ การรับมือและแก้ไขปัญหาในการทำธุรกิจ คู่แข่งทางการตลาด และการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการทำธุรกิจ

4) คำถามเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายในอนาคต ได้แก่ แผนการขยายกิจการเป้าหมายระยะยาวของธุรกิจและแผนการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ลูกค้า และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้แก่ผู้ที่สนใจทำธุรกิจเครื่องดื่มประเภทเดียวกัน

4.4 ขั้นตอนและวิธีการทดลอง

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การศึกษาธุรกิจเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE การศึกษาหลักการทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด 4P's (Kotler, & Keller, 2016, p. 143-146)

2. จัดทำเครื่องมือวิจัยและให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ

3. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัย ในการขออนุญาตจากผู้ประกอบการเพื่อเดินทางเข้าไปเก็บข้อมูลการวิจัย 2 ส่วน ได้แก่ 1) เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคด้วยแบบสอบถาม และ 2) เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการด้วยแบบสัมภาษณ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากร้านเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการสำรวจข้อมูลเชิงลึกเพื่อศึกษาการทำธุรกิจในพื้นที่ ดำเนินการโดยสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคจากแบบสอบถาม การเก็บข้อมูลเชิงลึกทางการตลาดจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) การเดินทางและสำรวจพื้นที่ตั้งของร้าน

คณะผู้วิจัยเดินทางไปยังร้านเครื่องดื่มสุขภาพจีนตราสินค้า MIXUE สาขาสหไทยพลาซ่านครศรีธรรมราช และสาขาเซ็นทรัลพลาซ่านครศรีธรรมราช ในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเดือนกันยายนของปี พ.ศ. 2567 ในครั้งเดียวกัน ซึ่งทั้งสองสาขาเป็นศูนย์รวมการซื้อขายสินค้า เป็นแหล่งชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้คนพลุกพล่านและการเดินทางคมนาคมที่

สะดวก คณะผู้วิจัยสำรวจพื้นที่เพื่อประเมินตำแหน่งที่ตั้งของร้าน และศึกษาสภาพแวดล้อมในพื้นที่ เช่น ความหนาแน่นของผู้คนที่เหมาะสมกับการเก็บข้อมูล เป็นต้น

2) การสังเกตการณ์ระหว่างเก็บข้อมูล

ในระหว่างการเก็บข้อมูลวิจัย คณะผู้วิจัยสังเกตสภาพแวดล้อมภายในร้าน รูปแบบการตกแต่งร้าน การจัดวางผลิตภัณฑ์ การโฆษณาภายในร้าน ช่วงเวลาการเข้ามาซื้อสินค้าและพฤติกรรมในการเลือกสินค้าของผู้บริโภคเพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัย

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 คณะผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย โดยแบ่งพื้นที่การเก็บข้อมูลออกเป็น 2 สาขา ได้แก่ สาขาสหไทยพลาซ่า นครศรีธรรมราช และสาขาเซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช ก่อนการแจกแบบสอบถามทุกครั้ง คณะผู้วิจัยขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างและให้ตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ

3.2 คณะผู้วิจัยเข้าพบผู้จัดการฝ่ายขาย MIXUE ณ บริษัท ปกรณ์และเพื่อน จำกัด เพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกด้านการดำเนินธุรกิจเครื่องดื่มสุขภาพจินตราสินค้า MIXUE ในช่วงเดือนกันยายนของปี พ.ศ. 2567

4) การสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล

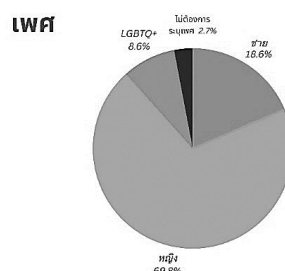
นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์และสรุปผลวิจัยโดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อสะท้อนระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และ 3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มสุขภาพจินตราสินค้า MIXUE

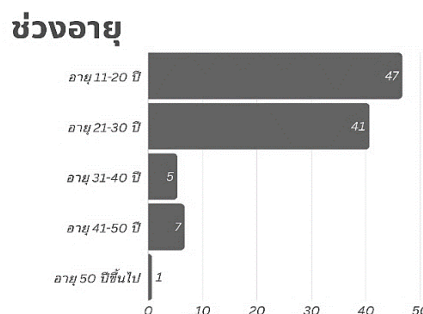
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง



รูปที่ 1 ร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง

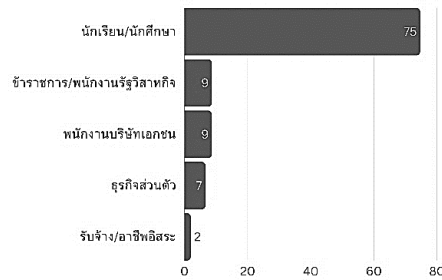
1.2 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



รูปที่ 2 ร้อยละของช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

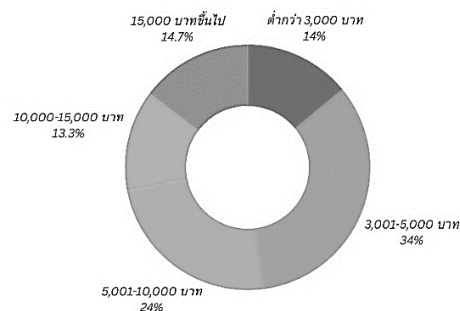
อาชีพ



รูปที่ 3 ร้อยละของอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้



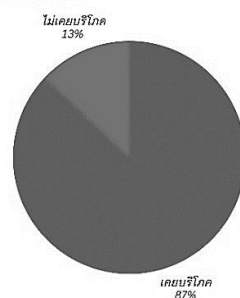
รูปที่ 4 ร้อยละของรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

จากรูปที่ 1-4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 47 เป็นนักเรียนและนักศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการบริโภคเครื่องดื่มสัณฐานจิ้นยี่ห้อ MIXUE

2.1 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของประสบการณ์การบริโภค

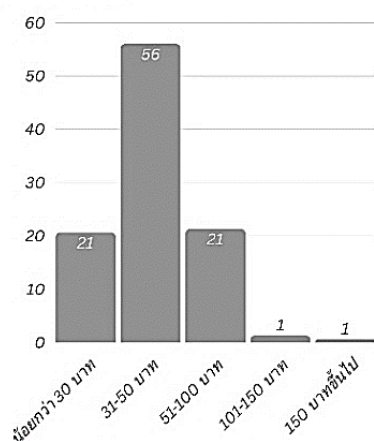
ประสบการณ์การบริโภค



รูปที่ 5 ร้อยละของประสบการณ์การบริโภค

2.2 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริโภคต่อครั้ง

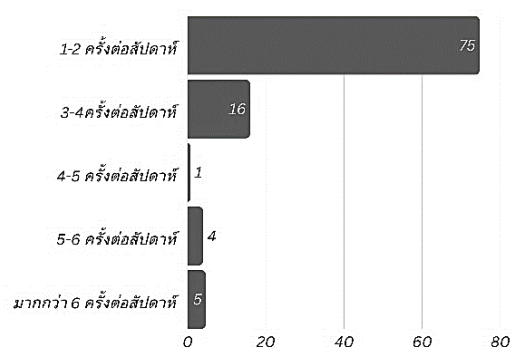
ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง



รูปที่ 6 ร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

2.3 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของความถี่ในการบริโภคต่อสัปดาห์

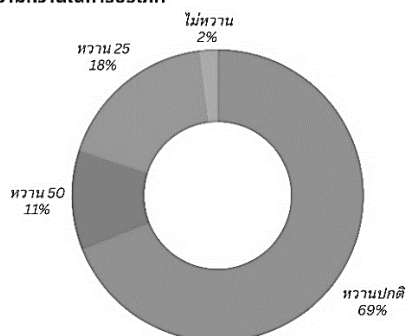
ความถี่ในการบริโภคต่อสัปดาห์



รูปที่ 7 ร้อยละของความถี่ในการบริโภคต่อสัปดาห์

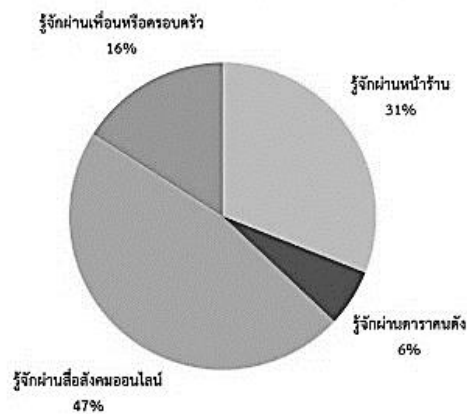
2.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความหวานในการบริโภค

ระดับความหวานในการบริโภค



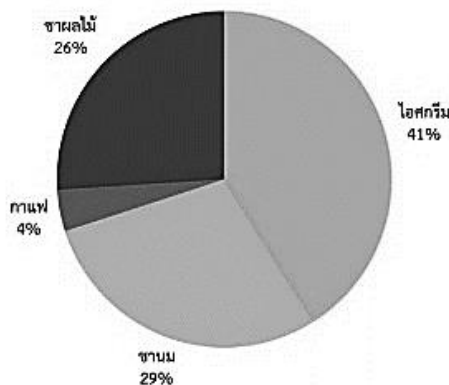
รูปที่ 8 ร้อยละของระดับความหวานในการบริโภค

2.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของช่องทางการรู้จักยี่ห้อ MIXUE ของผู้บริโภค



รูปที่ 9 ร้อยละของช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรู้จักยี่ห้อ MIXUE

2.6 ผลการวิเคราะห์ประเภทสินค้าที่นิยมบริโภค



รูปที่ 10 ร้อยละของประเภทสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างนิยมบริโภค

จากรูปที่ 5-10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่เคยบริโภค จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 31-50 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ความถี่ในการบริโภคอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 75 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกระดับความหวานปกติ คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาคือ ระดับความหวาน 25% คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับความหวาน 50% คิดเป็นร้อยละ 11 และไม่หวานคิดเป็นร้อยละ 2 ด้านช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแบรนด์มากที่สุดคือ สื่อสังคมออนไลน์ Instagram Facebook และ Tiktok คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือรู้จักผ่านหน้าร้าน คิดเป็นร้อยละ 31 รู้จักผ่านเพื่อนหรือครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 16 และรู้จักผ่านดาราคบคัง คิดเป็นร้อยละ 6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมบริโภคไอศกรีมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือชานม คิดเป็นร้อยละ 29 ชาผลไม้คิดเป็นร้อยละ 26 และกาแฟคิดเป็นร้อยละ 4

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4P ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ

ตารางที่ 1

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านราคา (Price)								
1. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องดื่ม	87 (58)	42 (28)	21 (14)	0 (0)	0 (0)	4.44	0.73	มาก
2. ราคามีความเหมาะสมกับปริมาณของเครื่องดื่ม	89 (59.33)	43 (28.66)	18 (12)	0 (0)	0 (0)	4.47	0.70	มาก
3. มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน	95 (63.33)	40 (26.66)	14 (9.33)	1 (0.66)	0 (0)	4.53	0.69	มากที่สุด
4. ราคาสินค้าเข้าถึงได้ง่าย	101 (67.33)	36 (24)	13 (8.66)	0 (0)	0 (0)	4.59	0.64	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)								
1. รสชาติของเครื่องดื่ม	66 (44)	66 (44)	18 (12)	0 (0)	0 (0)	4.32	0.68	มาก
2. คุณภาพของวัตถุดิบสดใหม่	75 (50)	55 (36.66)	18 (12)	2 (1.33)	0 (0)	4.35	0.74	มาก
3. ความสวยงามของรูปแบบบรรจุภัณฑ์	76 (50.66)	52 (34.66)	22 (14.66)	0 (0)	0 (0)	4.36	0.72	มาก
4. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์	81 (54)	56 (37.33)	13 (8.66)	0 (0)	0 (0)	4.45	0.65	มาก
ด้านสถานที่และเวลาจัดจำหน่าย (Place)								
1. ความเหมาะสมของการตกแต่งร้านและความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ	77 (51.33)	57 (38)	16 (10.66)	0 (0)	0 (0)	4.41	0.67	มาก
2. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ	86 (57.33)	46 (30.66)	18 (12)	0 (0)	0 (0)	4.45	0.70	มาก
3. มีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	68 (45.33)	49 (32.66)	30 (20)	3 (2)	0 (0)	4.21	0.83	มาก
4. มีการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านทางช่องทางออนไลน์	66 (44)	52 (34.66)	27 (18)	3 (2)	2 (1.33)	4.18	0.89	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)								
1. มีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์พิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	74 (49.33)	55 (36.66)	18 (12)	2 (1.33)	1 (0.66)	4.33	0.79	มาก
2. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ หรือช่องทางออนไลน์	80 (53.33)	53 (35.33)	17 (11.33)	0 (0)	0 (0)	4.42	0.69	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. มีการให้ของสมนาคุณเมื่อซื้อตามจำนวนที่กำหนด	67 (44.66)	54 (36)	24 (16)	1 (0.66)	4 (2.66)	4.19	0.91	มาก
4. มีส่วนลดให้จากราคาปกติ	68 (45.33)	50 (33.33)	26 (17.33)	2 (1.33)	4 (2.66)	4.17	0.94	มาก
เฉลี่ยรวม						4.36	0.09	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเครื่องดื่มสุขภาพจินตราสินค้า MIXUE พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) โดยข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ราคาสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.59$) รองลงมาคือ มีป้ายบอกราคาสินค้าชัดเจน ($\bar{x} = 4.53$) และราคามีความเหมาะสมกับปริมาณของเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านพบว่า ข้อคิดเห็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านราคา (Price) คือ ราคาสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.59$) ข้อคิดเห็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.45$) ข้อคิดเห็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และเวลาจำหน่าย (Place) คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ ($\bar{x} = 4.45$) และข้อคิดเห็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ หรือทางช่องทางออนไลน์ ($\bar{x} = 4.42$)

6. สรุปและอภิปรายผล

6.1 ผลการวิจัยเรื่องการศึกษานิสัยการบริโภคเครื่องดื่มสุขภาพจินตราสินค้า MIXUE: กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 150 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 มีช่วงอายุระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 47 เป็นนักเรียนและนักศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Deng Yajie (2023, p. 37) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 61% ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 18-24 ปี ร้อยละ 37.5 และส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.31 ผลการวิเคราะห์จากการแบ่งข้อมูลตามประชากรแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเป้าหมายของตราสินค้านี้คือกลุ่มวัยรุ่นที่เป็นเพศหญิง ซึ่งลักษณะนิสัยการบริโภคของผู้หญิงในช่วงอายุนี้นี้จะมีความอยากรู้อยากเห็น สนุกสนานและชอบแบ่งปันประสบการณ์ ประกอบกับจุดแข็งของธุรกิจที่ตั้งราคาขายรายการเครื่องดื่มต่าง ๆ อยู่ที่ราคา 15 ถึง 50 บาท ตามพันธกิจของ “MIXUE” ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่อร่อยคุณภาพสูงในราคาที่คุ้มค่า การกำหนดทิศทางทางการตลาดควรสอดคล้องกับลักษณะของผู้บริโภคกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่มีเงินใช้จ่ายจำกัด สอดคล้องกับ Li Yunhao (2022, p. 97) ที่กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายทางการตลาดเป็นหนึ่งในขั้นตอนสำคัญในการกำหนดและปรับทิศทางความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนั้น ธุรกิจควรรักษาระดับราคาผลิตภัณฑ์เดิมไว้ พร้อมทั้งเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ในช่วงราคาที่สูงขึ้นเล็กน้อย เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมายและสร้างความแตกต่างทางการตลาด การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้บริโภค นอกจากจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคม และเป็นการรักษารฐานลูกค้าเดิมแล้ว ยังจะช่วยสร้างความนิยมและดึงดูดกลุ่มผู้บริโภคใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

6.2 ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องดื่มสุขภาพจินตราสินค้า MIXUE ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์เคยบริโภคสินค้าจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 31-50 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ความถี่ในการบริโภคอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 75 เลือกระดับความหวานปกติ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 69

ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสินค้ามากที่สุดคือ สื่อสังคมออนไลน์ Instagram Facebook และ Tiktok คิดเป็นร้อยละ 47 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมบริโภคไอศกรีมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือชานม คิดเป็นร้อยละ 29 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าของผู้บริโภคชาวไทยมีความแตกต่างกับผลการวิจัยของ Deng Yajie (2023, p. 39) ซึ่งพบว่าผู้บริโภคชาวจีนส่วนใหญ่นิยมบริโภคชานม คิดเป็นร้อยละ 54.13 รองลงมาคือ ชาผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 51.38 และส่วนใหญ่เลือกระดับความหวาน 25% คิดเป็นร้อยละ 30.73 รองลงมาคือระดับความหวาน 50% คิดเป็นร้อยละ 28.67 ไม่หวานคิดเป็นร้อยละ 16.74 ความหวาน 75% คิดเป็นร้อยละ 14.45 และความหวานปกติคิดเป็นร้อยละ 9.40 จะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้บริโภคชาวไทยส่วนใหญ่ชอบบริโภคไอศกรีมตราสินค้านี้ และส่วนใหญ่เลือกเครื่องดื่มระดับความหวานปกติ ซึ่งแตกต่างกับผู้บริโภคชาวจีนที่ชอบเครื่องดื่มประเภทชานมและส่วนใหญ่เลือกระดับความหวาน 25% อย่างไรก็ตาม Deng Yajie (2023, p. 40) วิเคราะห์ข้อได้เปรียบของ “MIXUE” จากผลการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคไว้ดังนี้ 1. ข้อได้เปรียบด้านราคาสินค้า ด้วยการใช้กลยุทธ์การตั้งราคาต่ำและการลดต้นทุน เพื่อแข่งขันในตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยบริษัทได้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานที่สมบูรณ์ ครอบคลุมตั้งแต่การผลิต การวิจัยพัฒนา จนถึงการขาย การผลิตวัตถุดิบในปริมาณมากจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มอำนาจการต่อรองกับองค์กรที่มีหน้าที่จัดหาสินค้าและบริการให้กับธุรกิจอื่นๆ ทำให้สามารถขายสินค้าในราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่งได้โดยยังคงรักษาคุณภาพสินค้าไว้ได้ 2. ข้อได้เปรียบในการครองส่วนแบ่งในตลาดระดับล่าง “MIXUE” เน้นเจาะกลุ่มผู้บริโภคในตลาดระดับล่าง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความอ่อนไหวต่อราคา ด้วยกลยุทธ์การตั้งราคาต่ำและโปรโมชั่นที่ดึงดูดกลุ่มนักเรียนและวัยรุ่น ส่งผลให้บริษัทมีการครองส่วนแบ่งในตลาดระดับล่างได้อย่างรวดเร็ว ปัจจุบันมีร้านมากกว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศจีน โดยประมาณ 60% ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้โรงเรียน ย่านที่อยู่อาศัยและแหล่งการค้าที่มีคนพลุกพล่าน ซึ่งการมุ่งเจาะตลาดระดับล่างนี้เป็นการหลีกเลี่ยงการแข่งขันในตลาดระดับสูง เนื่องจากต้นทุนแรงงาน ค่าเช่าที่และค่าใช้จ่ายทางการตลาดจะต่ำกว่าตราสินค้าอื่น ๆ ทำให้มีศักยภาพสูงในการเติบโตและการขยายธุรกิจในอนาคต 3. ข้อได้เปรียบจากการขยายตลาดแฟรนไชส์ คือการสร้างเครือข่ายร้านค้าที่ครอบคลุมทั่วประเทศจีน ด้วยจำนวนร้านค้าและการกระจายตัวที่เหนือกว่าคู่แข่ง เครือข่ายที่กว้างขวางนี้ช่วยเพิ่มการรับรู้ตราสินค้าและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้อย่างรวดเร็ว การขยายธุรกิจหลายสาขายังช่วยลดต้นทุนค่าขนส่ง ส่งผลให้ “MIXUE” สามารถขยายส่วนแบ่งการตลาดอย่างมั่นคงในระยะยาว 4. ข้อได้เปรียบในห่วงโซ่อุปทาน ด้วยการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานที่ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่ต้นน้ำที่เน้นการสร้างฐานการผลิตและโรงงานในแหล่งวัตถุดิบโดยตรง ส่วนกลางน้ำจะเน้นไปที่การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ไปถึงปลายน้ำที่มีระบบคลังสินค้าและโลจิสติกส์ที่ครอบคลุม 22 มณฑลทั่วประเทศจีน ระบบนี้ช่วยลดต้นทุนการขนส่ง เพิ่มประสิทธิภาพการกระจายสินค้าและช่วยให้แฟรนไชส์ลดความเสี่ยงจากการค้างสต็อกของสินค้า รวมถึงลดความกดดันในการจัดการสภาพคล่องทางการเงินและ 5. ข้อได้เปรียบจากการรับรู้สินค้าของผู้บริโภค กล่าวคือ “MIXUE” ได้รับการยอมรับอย่างสูงในตลาดระดับล่าง ด้วยการมีธุรกิจหลายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์แบบรวมศูนย์ผ่านกิจกรรมที่จัดพร้อมกันในสาขาทั่วประเทศ นอกจากนี้ ทาง “MIXUE” ยังใช้บัญชีทางการในแพลตฟอร์มออนไลน์ยอดนิยม เช่น Douyin, Kuaishou, Weibo และ WeChat ในการทำการตลาด โดยเฉพาะการเปิดตัวสินค้าใหม่และการส่งเสริมการตลาดในช่วงเทศกาลสำคัญ ด้วยธุรกิจเครื่องดื่มชาใหม่มีอัตราการแข่งขันสูง

6.3 ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนประสมของการตลาด 4P's ได้แก่ ราคา (Price) ผลิตภัณฑ์ (Product) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มรสชาติจีนตราสินค้า MIXUE ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

6.3.1 ปัจจัยด้านราคา (Price) ในส่วนของปัจจัยที่ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.59$) สอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลของ Song Rongrong (2023, p. 21) กล่าวว่า “MIXUE” สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในกระบวนการผลิตได้โดยการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งประกอบด้วยการจัดการทรัพยากรตั้งแต่การผลิตวัตถุดิบจนถึงการกระจายสินค้า ผลิตภัณฑ์ของตราสินค้ามีราคาตั้งแต่ 3-10 หยวน ซึ่งต่ำกว่าคู่แข่งในตลาด ทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้กว้างขวาง โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีข้อจำกัดด้านรายได้ ข้อได้เปรียบด้านราคานี้ช่วยดึงดูดลูกค้าใหม่และเพิ่มอัตราการซื้อซ้ำของลูกค้าเดิม นอกจากนี้ กระบวนการผลิตและจัดหาวัตถุดิบในปริมาณมากของ “MIXUE” ยังช่วยลด

ต้นทุนต่อหน่วย ทำให้สินค้ามีราคาค่อนข้างต่ำ โดยที่ยังสามารถรักษาคุณภาพไว้ได้ ขณะเดียวกันยังสามารถใช้ข้อได้เปรียบด้านขนาด (Economies of Scale) ในการเจรจาต่อรองกับผู้จัดหาวัตถุดิบ ส่งผลให้ต้นทุนวัตถุดิบลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

6.3.2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.45$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ดวงแก้ว (2564, น. 127) ที่กล่าวถึงกระแสการดื่มชาสมุนไพรที่เคยเจ็บป่วยไปแล้วสามารถกลับมาเป็นที่นิยมในประเทศไทยได้อีกครั้ง เนื่องจากผู้ขายมีทางเลือกให้ผู้บริโภคสามารถเพิ่มเม็ดชาสมุนไพรในเครื่องดื่มได้ไม่จำกัด สามารถนำชาสมุนไพรใส่ในเครื่องดื่ม อื่น ๆ ได้หลากหลายมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มเมนูใหม่ ๆ ตามฤดูกาลผลไม้ และการออกแบบบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่มีความสวยงาม และ Song Rongrong (2023, p. 17-21) กล่าวว่า “MIXUE” ใช้การออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยเน้นลวดลายและสีที่สอดคล้องกันในทุกผลิตภัณฑ์ ทำให้สามารถลดต้นทุนในการออกแบบบรรจุภัณฑ์ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสามารถในการจดจำในตัวสินค้า และทำให้ผู้บริโภคสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ใหม่กับชื่อเสียงของยี่ห้อเครื่องดื่มนี้ได้ทันที ขณะเดียวกันผลิตภัณฑ์ยังมีความหลากหลาย โดยเฉพาะเครื่องดื่มที่ทำสดใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 6 กลุ่มหลัก ได้แก่ ไอศกรีม ชาสมุนไพร ชีสนมโปะหน้า ชาผลไม้ กาแฟสด และชาอบใบชา ตลอดจนมีแผนการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อรักษาความสดใหม่ของธุรกิจและตอบสนองความต้องการของตลาด ด้วยการใช้ปฏิทินการตลาดเพื่อกำหนดโปรโมชั่นตามฤดูกาล เช่น ไอศกรีมในฤดูใบไม้ผลิ ชาและผลไม้ในฤดูร้อน และชาสมุนไพรในฤดูใบไม้ร่วงและฤดูหนาว สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้จัดการฝ่ายขายของ “MIXUE” ที่กล่าวว่า “ปัจจุบันทางแบรนด์มีเมนูที่หลากหลายให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้ออยู่แล้ว และในอนาคตจะมีการเพิ่มเมนูใหม่ ตามแผนการพัฒนาและการกำหนดสินค้าของบริษัทแม่ที่ประเทศจีนซึ่งมีแผนที่จะเพิ่มเมนูไอศกรีมรสชาเขียวมาที่จะในอนาคต”

6.3.3 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ ($\bar{x} = 4.45$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Song Rongrong (2023, p. 47-49) ซึ่งกล่าวว่า “MIXUE” ใช้กลยุทธ์ที่เน้นการขยายตัวผ่านการขยายสาขาพร้อมกับการใช้เทคโนโลยีในการโฆษณาสินค้าช่องทางออนไลน์ ด้านการเลือกที่ตั้งของร้าน ทางตราสินค้าจะเน้นตั้งร้านในพื้นที่ที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน เช่น ใกล้ที่อยู่อาศัย โรงเรียน ศูนย์การค้า และจุดคมนาคมสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนรุ่นใหม่และนักเรียน ซึ่งมีความไวต่อราคา อีกทั้งยังมีการเปิดตัวแอปพลิเคชันและ Mini Program เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างสะดวก และการเข้าร่วมกับ Pinduoduo และ Meituan ช่วยให้ “MIXUE” เพิ่มช่องทางการจำหน่ายและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเอมริกันต์ ทาวงศ์มา (2559, น. 95) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการตามห้างสรรพสินค้าในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลาบ่ายถึงเย็น ดังนั้น การที่ห้างสรรพสินค้าจะจัดการส่งเสริมการขายหรือมีกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ควรเน้นในช่วงเวลาดังกล่าว เพราะสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ในปริมาณมากที่สุดและจากข้อมูลการสัมภาษณ์คุณ ช.ชีวรรณ สัญญานนท์ ผู้จัดการฝ่ายขาย “MIXUE” เกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกใช้สถานที่จัดจำหน่ายอยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวและห้างสรรพสินค้า เนื่องจากมีเวลาเปิด-ปิดพร้อมกับห้างสรรพสินค้าซึ่งมีคนพลุกพล่านและเข้าออกเป็นเวลา นอกจากนี้ ยังวางแผนขยายสาขาในภาคใต้เพิ่มเป็น 13 สาขา จากเดิม 7 สาขา ได้แก่ สหไทย พลาซ่า นครศรีธรรมราช เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช สหไทยทุ่งสง หน้ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ วัดเจ็องหาดใหญ่ หน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และเซ็นทรัลหาดใหญ่ โดยสาขาที่วางแผนจะเปิดใหม่ ได้แก่ หน้าโรงพยาบาลมหาราช เซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์ธานี โลตัสสุราษฎร์ธานี และตลาดศาลเจ้าสุราษฎร์ธานี

6.3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ หรือทางช่องทางออนไลน์ ($\bar{x} = 4.42$) Song Rongrong (2023, p. 50-51) ซึ่งพบว่า “MIXUE” ได้สร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่นอันเป็นที่จดจำให้แก่ผู้บริโภคที่น่าสนใจ ได้แก่ 1. การมีตัวมาสคอตเป็นตุ๊กตาหิมะสวมเสื้อคลุมและถือไม้เท้าด้วยโทนสีแดงและสีขาว รูปร่างท้วม บุคลิกตลก ตุ๊กตาหิมะนี้จะปรากฏตั้งแต่ หน้าร้านค้า ภายในร้าน บรรจุภัณฑ์เครื่องดื่มของทางร้าน ทำให้เป็นที่จดจำแก่ลูกค้าได้ง่าย เมื่อลูกค้าเห็นมาสคอตตัวนี้ จะนึกถึงร้านทันที 2. การโฆษณาด้วยเพลงภาษาจีนประจำร้าน การใช้ดนตรีเข้ามาประกอบ แสดงถึงรายละเอียดของร้าน ซึ่งเพลงของร้านมีทำนองเพลงและเนื้อเพลงที่จำง่าย ฟังแล้วรู้สึกสนุกสนาน สดชื่น ทำให้เพลงเป็นกระแสอย่างมาก และ 3. การตลาดผ่านเหตุการณ์ ด้วยการเผยแพร่วิดีโอละครสั้นผ่านการแสดงของตัวมาสคอต “Snow King” บนแพลตฟอร์ม Weibo อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกิจกรรม “กิจกรรมท้าทายโดยเข้าไปบันทึกภาพ

พนักงานจำนวน 100 คน” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยเน้นการสัมพันธ์กับภาพพนักงานหรือเจ้าของร้านที่โดดเด่นและสร้างความสนุกสนานผ่านกระบวนการถ่ายทำในแต่ละร้าน และสร้างความบันเทิงผ่านการใช้มุขตลกเพื่อโต้ตอบในระหว่างถ่ายทำ โดยในวิดีโอแต่ละตอนจะมีผลิตภัณฑ์ของ “MIXUE” ในการประกอบฉากการแสดง ทำให้สามารถแนะนำสินค้าใหม่ได้อย่างแนบเนียนและช่วยสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ได้อีกด้วย นอกจากนี้ การสร้างเนื้อหาวิดีโอที่เชื่อมโยงกับหัวข้อที่วัยรุ่นสนใจ โดยมีส่วนประกอบระหว่างตัวมาสคอต “Snow King” เพลงของ “MIXUE” และเหตุการณ์ตามกระแสสังคมสามารถเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างตราสินค้ากับกลุ่มเป้าหมายวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่ให้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ “MIXUE” ยังมุ่งเน้นการสร้างความคิดใหม่และดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคผ่านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการสร้างประสบการณ์ที่น่าดึงดูดใจ เช่น โปรโมชั่นเปิดร้านใหม่ด้วยการใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ เช่น 1. การให้ส่วนลดตามจำนวนซื้อ การแจกคูปองเงินสด และโปรโมชั่นครึ่งราคา เพื่อจูงใจลูกค้าใหม่และสร้างความรู้จักกับร้าน “MIXUE” ในพื้นที่ 2. การจัดกิจกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์ เช่น การร้องเพลงพร้อมถือป้าย การแจกแผ่นพับ การถ่ายรูปกับมาสคอต “Snow King” และกิจกรรมไขทองคำช่วยสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานและน่าสนใจ ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับ “MIXUE” ตั้งแต่เริ่มต้น 3. การมอบของที่ระลึก เช่น แก้วน้ำที่มีโลโก้ “Snow King” พวงกุญแจ และที่คั่นหนังสือ ช่วยสร้างการจดจำตราสินค้าและเพิ่มมูลค่าทางอารมณ์ให้กับลูกค้า และ 4. การจับสลากเพื่อลุ้นรับของขวัญฟรี ช่วยสร้างความตื่นเต้นและกระตุ้นให้ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรม ส่งผลให้เกิดการบอกต่อในเชิงบวก ด้านข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้จัดการฝ่ายขายของ “MIXUE” สะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของสาขาในภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อจัดกิจกรรมโปรโมชั่นและกระตุ้นความสนใจของผู้บริโภค เช่น 1. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด 2. ทางสาขาจะดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดตามเทศกาลต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ เช่น กิจกรรมวันสาทรเดือนสิบ และกิจกรรมต้อนรับบัณฑิต 3. การแจกคูปองส่วนลดเพื่อใช้ในการซื้อครั้งถัดไป 4. การสื่อสารผ่านทุกช่องทางออนไลน์ โดยในปัจจุบันแต่ละสาขาจะมีแฟนเพจ Facebook สำหรับโฆษณาเพื่อส่งเสริมการตลาด โดยมีกิจกรรมให้แต่ละสาขาจัดทำหนึ่งคลิปผ่านทางแอปพลิเคชัน Tiktok ต่อวัน และ 5. การนำเทคโนโลยีจากบริษัทแม่ที่ประเทศจีนมาใช้ภายในร้านเพื่อสะดวกและรวดเร็วในการจัดการรวมถึงการรักษามาตรฐานในตัวสินค้า เช่น การใช้เครื่องคิดเงินแบบ POS การใช้เครื่องทวงส่วนผสมของเครื่องดื่มอัตโนมัติ การใช้เสียงโฆษณาและโทรทัศน์ของทางบริษัทแม่จากสาธารณรัฐประชาชนจีน

6.4 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการชาวไทยในการทำธุรกิจเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE ตามข้อมูลการสัมภาษณ์ของคุณ ช. ชีววรรณ สัญญานนท์ ผู้จัดการฝ่ายขายของตราสินค้า MIXUE พบอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1) อุปสรรคช่วงเริ่มต้นการทำธุรกิจ เนื่องจากต้องจัดหาสถานที่ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่บริษัทแม่กำหนดเงื่อนไขต้องมีทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการสัญจรของผู้คนคับคั่ง พื้นที่ของร้านต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า 30 ตารางเมตร ทางสาขาต้องออกแบบและตกแต่งร้านตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อรักษาอัตลักษณ์ของตราสินค้า ต้องติดตั้งระบบไฟฟ้าและน้ำประปาที่เพียงพอเหมาะสมต่อการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ และต้องดำเนินการขออนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายท้องถิ่น โดยที่ทางบริษัทแม่จะส่งพนักงานจากประเทศมาประเมินสถานที่ด้วยตนเอง ส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการเตรียมเปิดกิจการ

2) อุปสรรคด้านการมีวัตถุดิบไม่เพียงพอในการจำหน่าย เนื่องจากทางบริษัทต้นทางมีการควบคุมบริหารต้นทุนสินค้าคงคลังและต้นทุนการจัดเก็บสินค้าด้วยการสร้างโรงงานในการกระจายต่อสู่สาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะ และมีศูนย์ขนส่งสินค้าเป็นของตนเอง ตั้งขึ้นที่เมืองเจียวจั่ว มณฑลเหอหนาน เพื่อจัดส่งวัตถุดิบสู่สาขาต่าง ๆ โดยไม่ผ่านขนส่งบริษัทอื่น ทำให้การขนส่งวัตถุดิบในบางช่วงเวลามีความล่าช้าและต้องหยุดจำหน่ายเครื่องดื่มในร้านบางรายการ ส่งผลให้ยอดขายสินค้าลดลง เนื่องจากผู้บริโภคเลือกที่จะปฏิเสธการบริโภคเครื่องดื่มรายการอื่น

3) ปัญหาด้านเศรษฐกิจเนื่องจากกำลังซื้อหดตัวในภาคครัวเรือนของคนไทยทำให้ยอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

เครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE มีศักยภาพสูงในการครองตลาดเครื่องดื่มราคาประหยัด โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น การรักษาจุดแข็งด้านราคาที่เข้าถึงได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการใช้กลยุทธ์การตลาดที่สร้างสรรค์จะช่วยให้ธุรกิจขยาย

ฐานลูกค้าได้อย่างยั่งยืนและเติบโตต่อไปในตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ กล่าวคือการเข้าใจกลุ่มเป้าหมายและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภค ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจลักษณะเดียวกันกับเครื่องดื่มตราสินค้านี้ สามารถใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่เชื่อมโยงกับความนิยมของวัยรุ่นหรือกิจกรรมในสถานศึกษา รวมไปถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์แนะนำสินค้าให้มากขึ้น โดยเฉพาะการทำวิดีโอสั้นสร้างเนื้อหาที่สามารถเกิดกระแสความสนใจเผยแพร่ผ่าน Instagram Facebook หรือ Tiktok ประเด็นสำคัญของผลการวิจัยครั้งนี้ยังชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ทางผู้ประกอบการควรรักษากลยุทธ์การตั้งราคาที่เข้าถึงง่ายและเสนอกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่คุ้มค่าสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งก็มีรายได้ไม่สูงมาก เช่น นักเรียนและนักศึกษา รวมถึงการพัฒนารายการเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับกระแสนิยมของคนรุ่นใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรต่อยอดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มในเขตพื้นที่อื่น ๆ ที่เปิดสาขาเครื่องดื่มสัญชาติจีนตราสินค้า MIXUE โดยขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลและการได้รับข้อมูลจากแหล่งพื้นที่อื่นเพิ่มเติมจากแหล่งเดิมเพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องหรือความแตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มตราสินค้า MIXUE ของผู้บริโภค
2. ควรศึกษาต่อยอดด้านตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มตราสินค้า MIXUE ของผู้บริโภค เช่น ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้า เหตุผลในการเลือกซื้อเครื่องดื่มของตราสินค้านี้ สำรวจปัญหาและความไม่พึงพอใจในเครื่องดื่มยี่ห้อนี้ รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่พึงพอใจ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ดวงแก้ว. (2564). พฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชาสมุนไพรในเขตสุขภาพ 3. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 3(2), 125-134. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/251704>
- กมลชนก งามเจริญ และ วัชร ย์สุนเทศ. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคชาสมุนไพรดื่ม. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 10(12), 47-59. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/273458>
- ช.ชีวรรณ สัญญานนท์. (2567, 16 กันยายน). *บริษัท ปรกรณ์และเพื่อน จำกัด*. จังหวัดนครราชสีมา. สัมภาษณ์.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2567). โมเดลความสำเร็จ Mixue ไอศกรีม-เครื่องดื่มชื่อดังจีนในไทย สร้างธุรกิจวัยเรียนสู่แฟรนไชส์อาหารสาขามากสุด 1 ใน 5 ของโลก. <https://mgronline.com/smes/detail/9670000000732>
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุภาพร พิจิตรชุมพล และ พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรแบรนด์ คามู ของผู้บริโภคในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต. *การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ RMUTT Global Business and Economics Conference (RTBEC 2020)*. (น. 245-258). ศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอมธิกานต์ ทาวงศ์มา. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ในเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดชลบุรี
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Likert R. (1967). *The Method of Constructing an Attitude Scale*, "Reading in Attitude Theory and Measurement. edited by Martin Fishbein. John Wiley & Son.
- 邓亚杰. (2023). *蜜雪冰城营销策略优化研究*. Master of Business Administration, Huazhong Agricultural University, Wuhan, China.

李运昊. (2022). 论市场定位及其对企业战略的影响. *China Market*, (30), 95-97.

宋荣荣. (2023). 蜜雪冰城下沉市场营销策略优化研究. Master of Business Administration, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing, China.

智研咨询. (2023, September 6). 2023 年中国新茶饮行业发展格局及重点企业分析：新茶饮市场参与者众多，竞争十分激烈 [图]. 智研咨询. <https://www.chyxx.com/industry/1141421.html>

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16

นิตยา ดานีสะมัน^{1*} และ คึกฤทธิ์ ศิลาฉาย²

¹ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อีเมล 6614470014@rumail.ru.ac.th

² คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อีเมล khukrit@rumail.ru.ac.th

The Relationship Between Work Motivation and Organizational Commitment of Teachers in the Office of the Private Education Commission (OPEC) Service Area Office Bangkok 16

Nittaya Daneesaman^{1*} and Khukrit Silalai²

¹ Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, E-mail: 6614470014@rumail.ru.ac.th

² Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, E-mail: khukrit@rumail.ru.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: November 19, 2024

Revised: March 13, 2025

Accepted: March 18, 2025

คำสำคัญ

แรงจูงใจ, ความผูกพันต่อองค์กร,
ความสัมพันธ์, ครูในสังกัดสถานศึกษา
เอกชน พื้นที่ กทม. กลุ่ม 16

Keywords:

Work Motivation, Organizational
Commitment, Relationship, Private
Educational Commission, Bangkok

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจในการทำงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 2) ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กทม. กลุ่ม 16 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กทม. กลุ่ม 16 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ปีการศึกษา 2567 จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กทม. กลุ่ม 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดการองค์กรในด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรเพื่อและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Abstract

This research aimed to 1) examine teachers' motivation to work under the Office of the Private Education Commission in Bangkok Service Area, Office 16, 2) study teachers' organisational commitment under this commission, and 3) investigate the relationship between work motivation and teachers' organisational commitment among those working under this commission. The sample consisted of 370 teachers working at schools under the supervision of the Office of the Private Education Commission in Bangkok Service Area Office 16 during the 2023 academic year. The research instrument used was a questionnaire, and the statistical methods used included percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient. The research findings showed that the overall work motivation of teachers under the Office of the Private Education Commission in this service area was rated at a high level, and the overall organisational commitment of teachers under this office was rated at a high level. Further, a high positive correlation was found between work motivation and organisational commitment among teachers working under the Office of the Private Education Commission in Bangkok Service Area Office 16 with statistical significance at the .01 level. The findings of this study can be applied to organisational management in enhancing work motivation and fostering organisational commitment, thereby improving overall efficiency and effectiveness.

* Corresponding author: Nittaya Daneesaman
E-mail address: 6614470014@rumail.ru.ac.th

1. บทนำ (Introduction)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เป็นหนึ่งในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการจัดการศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 โดยดำเนินการจัดการศึกษาควบคู่กับการจัดการศึกษาของรัฐบาล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของนโยบายการบริหารงานของประเทศตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเปลี่ยนแปลงของโลก ให้มีความก้าวหน้า ทันยุคสมัย มีความคล่องตัวในการบริหารงานและดำเนินนโยบาย เพื่อเป็นช่องทางรองรับประชาชนที่ต้องการการจัดการศึกษาให้กับบุตรหลาน และมีความพร้อมในการสนับสนุนด้านงบประมาณ เป็นทางเลือกในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ปกครองนักเรียน ในด้านครูผู้สอนก็เช่นเดียวกัน โรงเรียนเอกชนเป็นทางเลือกในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ด้วยปัจจัยด้านความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับการจัดเรียนการสอน ระบบการจัดการงานบริหาร งานวิชาการ ที่เอื้อประโยชน์สำหรับผู้ปกครองที่มีความสามารถได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ครูผู้สอนสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีมาปรับใช้ให้เหมาะสมในกระบวนการจัดการเรียนการสอน และมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ (แผนพัฒนาการศึกษาเอกชนปี 2566-2570, 2566)

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันส่งผลต่อระบบการจัดการศึกษา ทำให้โรงเรียนเอกชนหลายแห่งต้องมีการปรับโครงสร้างการบริหารงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีการปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน โดยระบุไว้ว่าผู้เรียนที่เข้าศึกษาในสถานศึกษาเอกชนต้องได้รับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานและเต็มตามศักยภาพในแต่ละช่วงวัย มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการกำกับติดตามประเมินผล การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเอกชน และมีบุคลากรเพียงพอในการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถแข่งขันกันระหว่างสถานศึกษา การพัฒนาตนเองของครูเพื่อให้สถานศึกษาสามารถแข่งขันได้นั้น ยังพบว่าสถานศึกษาหลายแห่งมีข้อกำหนดให้บุคลากรต้องพัฒนาตนเอง การประเมินคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามคุณภาพของการจัดการศึกษาเพื่อสร้างมาตรฐานให้กับผู้ปกครองและสถานศึกษา ด้วยเหตุนี้อาจทำให้บุคลากรมีความกดดัน หรือต้องพัฒนาตนเองให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง เพราะหากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตนเองอาจส่งผลกระทบต่อเติบโตในสายงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น จากจุดนี้เองที่ทำให้บุคลากรได้คิดว่าหากจะพัฒนาตนเองแล้วย่อมได้เห็นประโยชน์จากการพัฒนาตนเองในระยะยาว เพราะระบบการจัดการศึกษาในภาคเอกชนมีความแตกต่างจากรัฐบาล ในเรื่องของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เนื่องจากระบบการจัดการศึกษาเอกชน เป็นการจัดตั้งสถานประกอบการที่ไม่ใช่บุคคลของภาครัฐ จึงทำให้ไม่มีงบประมาณรองรับหลังจากการเกษียณอายุราชการ บุคลากรบางส่วนเริ่มมองถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านความมั่นคงระยะยาว เช่น การสอบแข่งขันเพื่อเข้ารับราชการ ซึ่งหากสามารถสอบบรรจุเข้าปฏิบัติงาน เมื่อสิ้นสุดอายุราชการผลประโยชน์ที่ได้ขึ้นอยู่กับอายุงานที่ปฏิบัติ และมีรายได้เลี้ยงชีพหลังเกษียณ ซึ่งแตกต่างจากระบบเอกชนที่ไม่มีบำเหน็จหรือบำนาญรองรับ ทำให้บุคลากรเริ่มมีความสนใจในการสอบเข้ารับราชการ เพื่อต้องการความมั่นคงระยะยาวในบั้นปลายของชีวิต (แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน ปี 2566-2570, 2566)

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากผลจากภาวะแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) ทำให้หลายครอบครัวไม่มีรายได้ ทำให้ส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการศึกษา ทำให้สถานศึกษาเอกชนที่มีขนาดเล็กต้องปิดตัวลง เพราะไม่สามารถดำเนินกิจการต่อด้วยสถานะเศรษฐกิจ หรือต้องปรับรูปแบบการจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง สถานศึกษาบางแห่งประสบภาวะนักเรียนหลุดออกจากระบบการศึกษาจนส่งผลกระทบต่อในการประกอบกิจการ ครูผู้สอนที่ถูกเลิกจ้างต้องขวนขวายหางานเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต ซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบที่ทำให้ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเลือกสอบบรรจุข้าราชการ หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว แทนที่จะทำงานในระบบเอกชน แต่ในทางตรงข้ามยังมีบุคลากรบางส่วนเลือกจะประกอบอาชีพต่อไปในโรงเรียนเอกชน และยังมีคนในการประกอบอาชีพและไม่คิดที่จะไปสอบบรรจุ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกในด้านสังคมเศรษฐกิจก็ตาม จากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเป็นที่มาที่ผู้วิจัยต้องการหาข้อมูลถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กลุ่ม 16 ตัดสินใจเปลี่ยนสังกัดการทำงาน หรือตัดสินใจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาเดิมต่อ เพื่อสร้างแนวทางในการกำหนดแผนงาน โครงสร้างการบริหารงานให้กับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกลุ่มอื่น ๆ ใน 25 เขต ได้นำแนวทางไปปฏิบัติเพื่อวาง

ระบบการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามแผนการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (แผนพัฒนาการศึกษาเอกชนปี 2566-2570, 2566)

จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ทำให้สถานศึกษาเอกชนหลายแห่งจำเป็นต้องตั้งกฎเกณฑ์เพื่อกำหนดเป็นข้อปฏิบัติเพื่อลดการออกไปสอบบรรจุข้าราชการ เช่น หากครูผู้สอนมีความประสงค์สอบบรรจุข้าราชการต้องมีอายุอย่างน้อย 1-2 ปี หรือทำสัญญาการทำงานกำกับ แนนอนว่าเงื่อนไขดังกล่าวส่งผลต่อเจตคติในการทำงานผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องสร้างความเชื่อมั่น สร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและบุคลากร พร้อมหาวิธีที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้เห็นว่าสถานศึกษายังสามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคง และสามารถดำเนินการเรียนการสอนต่อไปได้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของครูผู้สอน ในการเป็นบุคลากร หรือครูผู้สอนในสังกัดการศึกษาเอกชน อาจมีคำถามเกี่ยวกับความมั่นคงในการเลี้ยงชีพในระยะยาวไม่เกิดความมั่นคงในบั้นปลายชีวิต เนื่องจากไม่มีรายได้สำรองเลี้ยงชีพเมื่อเกษียณอายุราชการ จึงทำให้สถานศึกษาหลายแห่งขาดบุคลากร ในทางตรงข้ามยังมีบุคลากรในสถานศึกษาที่เห็นต่างและไม่เลือกที่จะไปสอบบรรจุเพราะมีมุมมองในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับการทำงานของภาครัฐ ดังนั้น ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานจนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นจุดหลักสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นทั้งต่อสถานศึกษา ต่อบุคลากรที่เป็นจุดเชื่อมโยงในเรื่องดังกล่าว ที่บุคลากรในสถานศึกษาเอกชนยังคงตัดสินใจทำงานในโรงเรียนเอกชน แม้จะรู้ว่าเมื่อเกษียณอายุราชการไปจะไม่มีสวัสดิการเทียบเท่ากับครูสังกัดรัฐบาล

จากสภาพดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 เนื่องจากการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาในหลายมิติ เช่น การจัดสรรกำลังคน อัตราบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในสถานศึกษา ความต้องการของครูผู้สอนที่ต้องการความมั่นคงระยะยาวและเลือกที่จะออกไปสอบบรรจุข้าราชการ จนส่งผลให้เกิดการขาดแคลนครูในสถานศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นปัญหาของสถานศึกษาเอกชนมาโดยตลอด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปวางแผน กำหนดทิศทางในการจัดการศึกษา กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายและแนวทางในการบริหารงานเพื่อให้สถานศึกษาในสังกัดเอกชนได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16

2.2 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16

2.3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาจากเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สังเคราะห์องค์ประกอบงานวิจัย ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (วรเชษฐ์ และคณะ, 2559; ชุตินันท์ ชาตรุประชีวิน, 2560; วราภรณ์ บัวเมือง, 2560; อรุมา จันทนป, 2561; อนงค์ศิริ โจนโสดม, 2561; พงนา ผดุงเศรษฐกิจ, 2563; มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563; ภัทรลธิ์ และคณะ, 2566; Selcuk, 2020; Olusegun, 2023) ซึ่งมีความสอดคล้องประกอบกัน 4 องค์ประกอบ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับบุคลากร เงินเดือนและผลตอบแทน ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (วรเชษฐ์ และคณะ, 2559; ชุตินันท์ ชาตรุประชีวิน, 2560, น. 74; อนงค์ศิริ โจนโสดม, 2561; มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563; มลฤดี ปุริส, 2565; ลูกน้ำ เจนหัตพล, 2564; Selcuk, 2020; Ozunur, 2022; Rezzan & Servet, 2021; Tevfik, 2020) มีประเด็นในการศึกษาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นต่อองค์กร การได้เป็นส่วนหนึ่ง

ขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร โดยจากงานวิจัยที่ได้ทำการสังเคราะห์นั้น ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นที่เลือกมากำหนดองค์ประกอบของตัวแปร ถึง 6 ใน 10 งานวิจัยที่ได้นำมาสังเคราะห์

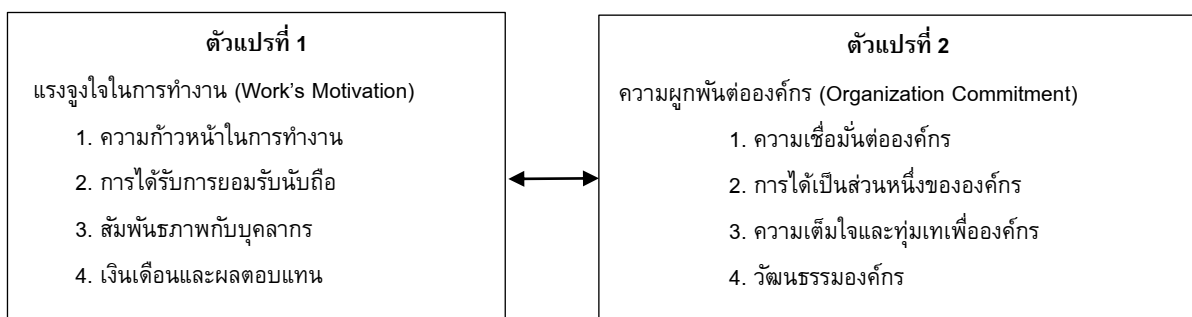
3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติการสอนในปีการศึกษา 2566 ทั้งหมด 563 โรงเรียน จำนวน 16,762 คน 25 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 จำนวน 22 โรงเรียน (โรงเรียนละ 17 คน) จำนวน 370 คน ที่ปฏิบัติการสอนในปีการศึกษา 2566 โดยแต่ละโรงเรียนเลือกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจากครูผู้สอนในโรงเรียนด้วยการสุ่มแบบง่าย ตามจำนวนที่ได้รับ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Cohen et al. (2018, p. 206) ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนที่ 1 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบยกกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้กลุ่มการทำงานของโรงเรียนเอกชน ในกลุ่ม 16 ที่เป็นเครือข่ายพื้นที่ในการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเอกชนของผู้วิจัย และขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร โดยใช้วิธีการเลือกแบบสะดวกให้โรงเรียนเอกชนในกลุ่ม 16 ทำการสำรวจข้อมูลของบุคลากรภายในสถานศึกษาตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้รับ

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน (Work's Motivation) กับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ระหว่างเดือนสิงหาคม 2567 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2567 ผ่านการประสานงานกลุ่มไลน์เครือข่ายพื้นที่การปฏิบัติงานกลุ่ม 16 ของกลุ่มโรงเรียนเอกชนเพื่อประสานการส่งข้อมูลและแบบสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนได้ตามเวลา

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยสนใจเกี่ยวกับประเด็นที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยทำการสังเคราะห์และกำหนดตัวแปรเพื่อหาความสัมพันธ์ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับบุคลากร เงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อองค์กร การได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เมื่อดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนจะสามารถนำข้อมูลไปวางแผนถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของครูต่อสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปกำหนดทิศทางในการบริหารสถานศึกษาต่อไป ดังกรอบการวิจัยนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



5. การทบทวนวรรณกรรม

5.1 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work's Motivation)

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ คือแรงขับที่ทำให้มนุษย์มุ่งมั่นที่จะทำบางสิ่งเพื่อบรรลุเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของตนเอง (ซูตินันท์ ชาติรัฐประวีณ, 2560, น. 21) แรงจูงใจเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ตอบสนองได้ด้วยแรงขับเคลื่อนที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (พจนา ผดุงเศรษฐกิจ, 2563, น. 26) นอกจากนี้แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุภารกิจและตอบสนองความต้องการบางอย่างเพื่อให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ (มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563, น. 26) ผ่านกระบวนการแรงจูงใจ คือ การที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางประการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง โดยทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงกับความต้องการและพฤติกรรมที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายต่างๆ ของบุคคล (วรารักษ์ บัวเมือง, 2560, น. 26)

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรได้มีความกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพ (มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563, น. 32) แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะบุคลากรที่ต้องการความก้าวหน้าความมั่นคง ย่อมมีความพยายามในการสร้างสรรคงาน เพื่อให้งานบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (วรารักษ์ บัวเมือง 2560) ได้ และแรงจูงใจในการทำงานส่งอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในทุกมิติ เช่น การพัฒนาโรงเรียน การพัฒนาบุคคล การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ (Oznur, 2022)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กร เมื่อสมาชิกในองค์กรได้ตระหนักและเห็นความสำคัญและเข้าใจแรงจูงใจที่เกิดขึ้น ทั้งจากผู้บริหารและสิ่งแวดล้อม ทำให้เข้าใจบริบทของการพัฒนางานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการของ Maslow โดย Maslow ได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) ที่สื่อถึงความต้องการของมนุษย์ ที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) ดังนี้ (Maslow, 1954, p. 80-106)

1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการเพื่อแสวงหาความอยู่รอดและการดำรงชีวิต
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety Needs) เป็นความต้องการที่อยู่เหนือจากการอยู่รอด หมายถึงการเพิ่มขีดจำกัดว่าการดำรงชีวิตต้องมีความปลอดภัยและมั่นคง เพื่อให้สามารถคงอยู่ในสังคมได้อย่างสงบสุข
3. ความต้องการด้านสังคม (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่สนองต่อการได้รับการยอมรับในตัวตนและการได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่โดดเดี่ยว
4. ความภาคภูมิใจ (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-Esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs)
5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นการแสดงความต้องการขั้นสูงสุด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จสูงสุดในชีวิตที่อยู่เหนือจาก 4 ความต้องการพื้นฐาน ได้รับการเชิดชู ยกย่อง หรือเป็นแบบอย่างให้บุคคลอื่น

ขณะเดียวกัน ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก Herzberg (1966) มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอใจในงานออกเป็นประเภท ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจที่เป็นปัจจัยสนับสนุนความพอใจในงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน และองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันความไม่พอใจ เช่น เงินเดือนและสภาพการทำงาน ซึ่งทั้งสองประเภทยังมีบทบาทต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างมาก ทำให้เห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ทฤษฎีข้างต้นที่กล่าวมาล้วนมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมโยงกับองค์กร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความเคารพและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความผูกพันสูงทำให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร (อนงค์ศิริ โรจนโสดม, 2561) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร คือ การเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในภาวะการจัดการปัญหา หรือความขัดแย้งภายในองค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการดูแลอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม นอกจากนี้ องค์กรควรมีกลไกในการสนับสนุนและพึงเสียงของบุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เข้มแข็ง ดังนั้น การพัฒนาทั้งแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร จึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนและความก้าวหน้าขององค์กรในศตวรรษที่ 21 (Rezzan & Servet, 2021)

ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรนั้น จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลที่มุ่งเน้นทั้งการพัฒนาบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เพื่อให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกมีคุณค่าและหมายถึงความสำเร็จร่วมกัน (ลูกน้ำ เจนหัตพล, 2564)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ ผู้ให้ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติการสอนในปีการศึกษา 2566 ทั้งหมด 563 โรงเรียน จำนวน 16,762 คน 25 กลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 จำนวน 22 โรงเรียน จำนวน 370 คน ที่ปฏิบัติการสอนในปีการศึกษา 2566 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางที่สำเร็จรูปของ Cohen et al. (2018, หน้า 206) ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนที่ 1 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบยกกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้กลุ่มการทำงานของโรงเรียนเอกชน ในกลุ่ม 16 และ ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร ซึ่งทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกแบบสะดวกให้โรงเรียนเอกชนในกลุ่ม 16 ทำการสำรวจข้อมูลของบุคลากรภายในสถานศึกษาตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้รับ

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันที่มีต่อองค์กร ของครูในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากผลงานวิจัยจากเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สังเคราะห์องค์ประกอบงานวิจัย ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (วรเชษฐ์ และคณะ, 2559; ชูตินันท์ ชาตรูปะชีวิน, 2560; วราภรณ์ บัวเมือง, 2560; อรุมา จันทนป, 2561; อนงค์ศิริ โรจนโสดม, 2561; พงนา ผดุงเศรษฐกิจ, 2563; มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563; ภัทราลี และคณะ, 2566; Selcuk, 2020; Olusegun, 2023) ซึ่งมีความสอดคล้องประกอบกัน 4 องค์ประกอบ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับบุคลากร เงินเดือนและผลตอบแทน ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (วรเชษฐ์ และคณะ, 2559; ชูตินันท์ ชาตรูปะชีวิน, 2560; อนงค์ศิริ โรจนโสดม, 2561; มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563; มลฤดี ปรีเส, 2565; ลูกน้ำ เจนหัตพล, 2564; Selcuk, 2020; Ozunur, 2022; Rezzan & Servet, 2021; Tevfik, 2020) มีประเด็นในการศึกษาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นต่อองค์กร การได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร โดยจากงานวิจัยที่ได้ทำการสังเคราะห์นั้น ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของประเด็นที่เลือกมากำหนดองค์ประกอบของตัวแปร ถึง 6 ใน 10 งานวิจัยที่ได้นำมาสังเคราะห์และสร้างเป็นเครื่องมือ โดยนำส่งเครื่องมือให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence index: IOC) อยู่ที่ 0.6-1.00 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .99 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.61-0.90 เมื่อได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือแล้วจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6.3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ผ่านทาง Google Form ระหว่างวันที่ 19-30 สิงหาคม 2567 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยดำเนินการประสานไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาของโรงเรียนเอกชนในกลุ่ม 16 ผ่านช่องทางการสื่อสารของไลน์กลุ่มประสานงาน และแอปพลิเคชันให้แต่ละโรงเรียนรับทราบจำนวนการตอบรับ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในระยะเวลาที่จำกัดในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของครูในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

7. ผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ผู้วิจัยวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมและรายด้าน

แรงจูงใจในการทำงาน	(n=370)			
	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	4.29	0.55	มาก	2
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.17	0.63	มาก	3
3. ด้านสัมพันธภาพ	4.30	0.59	มาก	1
4. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	3.96	0.75	มาก	4
รวม	4.14	0.64	มาก	

จากตารางที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน ของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสัมพันธภาพ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.59) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.55) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.63) และ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ผู้วิจัยวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมและรายด้าน

(n=370)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร	4.31	0.60	มาก	2
2. ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.21	0.65	มาก	3
3. ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร	4.13	0.77	มาก	4
4. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.41	0.61	มาก	1
รวม	4.26	0.66	มาก	

จากตารางที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร ของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.61) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.60) ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.65) และ ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16

ตารางที่ 3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กร

(n=370)

แรงจูงใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร				
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_{total}
X_1	.673**	.721**	.649**	.725**	.756**
X_2	.630**	.761**	.660**	.695**	.751**
X_3	.721**	.760**	.711**	.750**	.804**
X_4	.732**	.792**	.775**	.720**	.826**
X_{total}	.780**	.860**	.796**	.814**	.889**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กร ของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .889$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .756$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Y_4) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .725$) รองลงมา คือ ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Y_2) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .721$) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร (Y_1) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .673$) ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร (Y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .649$)

2. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .751$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (y_2) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .761$) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (y_4) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .695$) ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร (y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .660$) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร (y_1) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .630$)

3. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .804$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กร (y_2) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .760$) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (y_4) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .750$) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร (y_1) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .721$) ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร (y_3) อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .711$)

4. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .826$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (y_2) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .792$) รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร (y_3) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .775$) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร (y_1) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .732$) วัฒนธรรมองค์กร (y_4) อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .720$)

8. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

8.1 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

8.1.1 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

8.1.2 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก

8.1.3 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านสัมพันธภาพกับบุคลากร อยู่ในระดับมาก

8.1.4 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก

8.2 ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

8.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านเชื่อมั่นต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

8.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับมาก

8.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

8.2.4 ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก

8.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

8.4.1 แรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานในสถานศึกษาเอกชนของครูในปัจจุบัน มุ่งเน้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี เมื่อครูมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลรอบข้าง รวมถึงบุคคลภายในองค์กรย่อมทำให้ผลการทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น จึงทำให้เป็นส่วนหนึ่งสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ทำงานในองค์กรได้ยาวนาน กอปรกับมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และได้รับการประเมินการทำงานจากผลงานที่เหมาะสม พร้อมผลตอบแทนที่เป็นไปอย่างเท่าเทียมจึงทำให้สามารถทำงานในองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเชษฐ์ บุญประกอบ และคณะ (2559) กล่าวว่าความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรจะเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การทำงานขององค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูตินันท์ ชาทูประชีวิน (2560) กล่าวว่าความสัมพันธ์อันดีก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดการขับเคลื่อนแนวคิดที่นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ วราภรณ์ บัวเมือง (2560) กล่าวว่า ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปกครอง นักเรียนและเพื่อนครูทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานและทำให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณา จันทนป (2561) ซึ่งกล่าวว่าความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน หรือองค์กรจะทำให้เกิดความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ พงนา ผดุงเศรษฐกิจ (2563) กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ความสัมพันธ์อันดียังส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือและได้รับโอกาสในการเติบโตภายในองค์กรตามความสามารถ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Selcuk (2020) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมัธยมต้นใจกลางเมืองฮาไต ในปีการศึกษา 2560-2561 ว่าหากองค์กรมีความมั่นคงและครูมีความพึงพอใจก็จะมีความมุ่งมั่นขององค์กรเกิดแรงจูงใจ และเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานเพิ่มขึ้น ความพอใจในงานและความมุ่งมั่นขององค์กรเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกของครูบางส่วน ก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจ ความเชื่อในการรับรู้ความสามารถตนเองส่งผลเชิงบวกต่องานของครูการมีส่วนร่วม ซึ่งจัดเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีส่วนร่วม แก้อไข และเสริมสร้างการรับรู้การรับรู้ความสามารถตนเองของครูและลดการต่อต้านของครูที่มีต่อองค์กรได้

8.4.2 ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้ที่จะอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรจนเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความศรัทธาจนสามารถที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อองค์กร พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ อนงค์ศิริ โรจนโสถม (2561) ที่ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของครู พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่ยืนยาวของครูผู้สอน เกิดจากความผูกพันต่อบรรยากาศของวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ มณีนันท์ มัดกระม และคณะ (2562) ที่กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความยุติธรรม ให้ความเคารพบุคคลตามระดับช่วงอายุ ให้เกียรติในการทำงานตามวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ มลฤดี ปุริส และคณะ (2565) กล่าวว่าการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่จะเสียสละ และทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้อย่างยั่งยืนยาวนาน

8.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เนื่องจากแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งสร้างความผูกพัน ทำให้ครูผู้สอนที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาได้อย่างยาวนานนั้น มีปัจจัยต่าง ๆ มากมาย โดยความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของครู ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากครูผู้สอนได้รับความก้าวหน้าในสายงานที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของครู ด้านการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากการได้รับความไว้วางใจและเป็นตัวแทนขององค์กรทำให้ครูเกิดความภาคภูมิใจในการได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน สอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของครู ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากเมื่อครูได้รับการปฏิบัติให้ได้เป็นส่วนหนึ่งต่อองค์กรแน่นอนว่าย่อมเกิดความรู้สึกเสียสละ และพร้อมเต็มใจในการทำงาน ให้ความร่วมมือกับองค์กร สอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการ

ทำงานด้านสัมพันธ์ภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของครู ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดึ้นย่อมเกิดจากการมีเจตคติที่ดีในการทำงาน จนก่อให้เกิดเป็นความสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากร เมื่อมีสัมพันธ์ภาพอันดี การทำงานย่อมราบรื่นส่งผลดีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของอนงค์ศิริ โรจนโสตาม (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนเกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียน และแรงจูงใจในการทำงานของครู มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนสังกัดองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

9.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย

9.1.1 จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 พบว่า ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ มีผลมาจากแนวปฏิบัติที่บุคลากรในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ยังไม่มีแนวปฏิบัติในการพิจารณาผลการประเมินผลงานเพื่อผ่านขั้นในลักษณะที่สถานศึกษาภาคีรัฐมีการประเมินวิทยฐานะตามลำดับ จึงทำให้เกิดความแตกต่างในการใช้สิทธิเพื่อพิจารณาขั้นของผลตอบแทน และนำไปสู่ผลตอบแทนหลังเกษียณอายุราชการ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูภาคเอกชน ในส่วนสถานศึกษาภาคเอกชน ควรมีการขับเคลื่อนแนวปฏิบัติในการพิจารณาการประเมินวิทยฐานะ ผ่านการประชุมกลุ่มย่อยเสนอเป็นแนวทางไปยังสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อเป็นนโยบายในการสร้างมาตรฐานการประเมินวิทยฐานะสำหรับครูภาคเอกชน เพื่อให้ภาคีรัฐบาลมีนโยบายที่จะคุ้มครองครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ให้มีความเท่าเทียมในการได้รับสวัสดิการ ควรมีการประเมินผลงานและได้รับผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน หรือประเมินวิทยฐานะจากการปฏิบัติงานจากผลงานต่าง ๆ ควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามเกณฑ์ด้วยความยุติธรรมมีสวัสดิการรองรับจากหน่วยงานของสังกัด กรณีเจ็บป่วย หรือเสียชีวิตมีสวัสดิการรองรับ หรือกองทุนเลี้ยงชีพเพื่อเป็นทุนสำรองจากต้นสังกัด เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดอัตราครูที่ประสงค์ไปสอบบรรจุแทนการทำงานในโรงเรียนสังกัดเอกชน ควรได้รับเงินและผลตอบแทนเป็นไปตามภาระงานตามขอบข่ายงานอย่างเท่าเทียม ควรได้รับเงินและผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ

9.1.2 จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 พบว่า ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ครูได้บริหารและจัดการเวลาเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริม การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ควรมีการมอบรางวัล หรือการแสดงความยินดีเมื่อมีผู้สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร สร้างความเสมอภาคและได้รับสิทธิอันพึงได้ในการทำงาน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาในยามเจ็บป่วยหรือประสบปัญหา

9.1.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานควรได้รับการเสริมแรงจูงใจเพื่อส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของครูด้าน การได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกลุ่ม 16 สามารถนำผลที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทน หรือมีการเสนอแผนการทำผลงานเพื่อกระตุ้นให้ครูเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง มีการแลกเปลี่ยนและนำเสนอผลงานด้านวิชาการเพื่อพัฒนาครูในกลุ่มเขตพื้นที่ และนำผลงานมาพิจารณาความสามารถในการรับผลตอบแทน หรือการเติบโตในระดับการทำงานที่สูงขึ้น เพื่อให้ครูมีขวัญกำลังใจเกิดความผูกพันกับองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาโรงเรียนต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ภาครัฐบาลควรมีนโยบายที่จะคุ้มครองครูสังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ให้มีความเท่าเทียมในการได้รับสวัสดิการ ควรมีการประเมินผลงานและได้รับผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน ควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามเกณฑ์ด้วยความยุติธรรม มีสวัสดิการรองรับจากหน่วยงานของสังกัด กรณีเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตมีสวัสดิการรองรับ หรือกองทุนเลี้ยงชีพเพื่อเป็นทุนสำรองจากต้นสังกัด เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดอัตราครูที่ประสงค์ไปสอบบรรจุแทนการทำงานในโรงเรียนสังกัดเอกชน ควรได้รับเงินและผลตอบแทนเป็นไปตามภาระงานตามขอบข่ายงานอย่างเท่าเทียม ควรได้รับเงินและผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ

9.2.2 ควรศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 ด้านความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมให้ครูได้บริหารจัดการเวลาเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ควรจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ควรมีการมอบรางวัลหรือการแสดงความยินดีเมื่อมีผู้สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร สร้างความเสมอภาคและได้รับสิทธิอันพึงได้ในการทำงาน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารทั้งในยามเจ็บป่วยหรือประสบปัญหา

9.2.3 ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 16 เกี่ยวกับการได้รับการเสริมแรงจูงใจเพื่อส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชุดินันท์ ชาติรุประชีวิน. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของครูโรงเรียนบางบ่อ วิทยาคม. [งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- พจนา ผดุงเศรษฐกิจ. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1. คณะศึกษาศาสตร์. การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับนานาชาติ. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ภัทรลธิ์ แนนอน และ วไลภภา เณลิวงศาเวช. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วารสารวิจัยวิชาการ, 6(3), 109-119.
- มณฑล ภาคสุวรรณ. (2566). แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน พ.ศ.2566-2570. รายงานประจำปี 2566. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- มณีนันท์ มัคคธม สุศักดิ์ แก้วคำแสน และ สุวารี เขียวคำ. (2562). การศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร. [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนันนันท มีทรัพย์ทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- มฤดี ปุริส สุมิตรยา ยาประดิษฐ์ พีระฉัตร คชลี จันจิรา เผือกแสงทิพย์ และ วิจิตรา พนมทิพย์ทศพล. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน. สมุทรสงคราม. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 8(1), 271-285.
- ลูกน้ำ เชนหัดผล. (2564). ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วรเชษ บุญประกอบ สมคิด นาควัญ และ สถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 12(1), 82-101.
- วรภรณ์ บัวเมือง. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1. [งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2566). แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน พ.ศ.2566-2570. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

- อนงค์ศิริ โรจนโสดม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรอุมา จันทนป. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนโสตศึกษา. [การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2018). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioural sciences* (3rd ed). Routledge.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Brothers.
- Olusegun, O. A. (2021). The link between motivation and organizational performance. *European Journal of Social Science*, 91(3), 105-126.
- Oznur, T. & Ozgur, T. (2022). The relationship between teachers' motivation and organizational commitment. *The Asian Institute of Research*, 5(2), 222-235.
- Rezzan, U. & Servet, D. (2021). Relationship between school principals' strategic leadership characteristics and school teachers' organizational commitment levels. *Eurasian Journal Educational Research*, 20(2), 267-274.
- Selcuk, D. (2020). The role of self-efficacy in job satisfaction, organizational commitment, motivation and involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 85(2), 205-224.
- Tevfik, U. (2020). Relationships between power distance, organizational commitment, and trust in schools. *Turkey: Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 15(3), 359-371.

อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษา ร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชนันดา บำรุง¹ อัจฉรวรรณ รัตนพันธ์² และ วรณวิชญ์ ทองอินทรารักษ์³

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อีเมล 65052514101@student.sru.ac.th

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อีเมล atcharawan.ratt@gmail.com

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อีเมล mimsru28@gmail.com

Influence of Customer Relationship Management and Service Quality Affecting Loyalty:

A Case Study of Cosmetics Shops with Membership Cards in The Modern Trade

Department Store in Surat Thani Province

Chananda Bamrung¹, Atcharawan Rattanaphan² and Wanwicheanee Tongintarad³

¹ Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University, E-mail: 65052514101@student.sru.ac.th

² Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University, E-mail: atcharawan.ratt@gmail.com

³ Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University, E-mail: mimsru28@gmail.com

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: September 16, 2024

Revised: March 12, 2025

Accepted: March 20, 2025

คำสำคัญ

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, คุณภาพ
บริการ, ความภักดี, ร้านเครื่องสำอาง,
ห้างโมเดิร์นเทรด

Keywords:

Customer Relationship
Management, Service Quality,
Loyalty, Cosmetics Shop, Modern
Trade Department Store

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คุณภาพบริการ ความภักดีและศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ระดับความภักดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 4) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการติดตามลูกค้า (Beta = 0.522) และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Beta = 0.305) และคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Beta = 0.319) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Beta = 0.317) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Beta = 0.282) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Beta = 0.219) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Beta = 0.153) ส่งผลต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษานี้สามารถนำไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจร้านเครื่องสำอาง

Abstract

This research aimed to study customer relationship management, service quality, and loyalty, and to study the influence of customer relationship management and service quality on loyalty of cosmetic stores with membership cards in modern trade department stores in Surat Thani province. Data was collected using questionnaires from a sample of 385 people. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research results found that 1) the overall level of customer relationship management was at a high level. 2) The overall level of service quality is at the highest level. 3) The overall level of loyalty is at the highest level, and 4) Customer relationship management, including customer tracking (Beta = 0.522) and understanding customer expectations (Beta = 0.305), and service quality, including empathy (Beta = 0.319), reliability (Beta = 0.317), responsiveness (Beta = 0.282), assurance (Beta = 0.219), and tangibility (Beta = 0.153) have a statistically significant effect on loyalty at the 0.05 level. The results of this study can be used to help increase operational efficiency and plan effective marketing strategies, which will lead to long-term relationships and create competitive advantages for cosmetic shops.

1. บทนำ

จากการฟื้นตัวของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตลาดเครื่องสำอางทั่วโลกเป็นตลาดที่มีแนวโน้มการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วหลังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้สภาวะการแข่งขันของธุรกิจเครื่องสำอางเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง คาดว่าในปี พ.ศ. 2573 ภาพรวมตลาดเครื่องสำอางทั่วโลกจะมีมูลค่าระดับ 3.64 แสนล้านดอลลาร์ หรือประมาณ 12.38 ล้านล้านบาท เติบโตเฉลี่ยต่อปีร้อยละ 4.2 (ฐานเศรษฐกิจ มัลติมีเดีย, 2566) อุตสาหกรรมเครื่องสำอางในไทยถือเป็น 1 ใน 5 อุตสาหกรรมสำคัญที่ช่วยเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ให้ประเทศไทย ตลาดความงามไทยมีมูลค่ากว่า 2.4 แสนล้านบาท เป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตแต่ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจัง ในปี พ.ศ. 2565 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 9 ต่อมาปี พ.ศ. 2566 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 9.22 (ฐานเศรษฐกิจ มัลติมีเดีย, 2567) และคาดว่าในปี 2568 - 2569 มูลค่าตลาดเครื่องสำอางในประเทศขยายตัวต่อเนื่องที่ร้อยละ 13.3 และร้อยละ 12.9 ตามลำดับ (Krungthai, 2568) สาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจเครื่องสำอางมีอัตราการเจริญเติบโตและขยายอย่างต่อเนื่องทุกปี เป็นเพราะผู้คนในยุคปัจจุบันทั้งเพศชาย เพศหญิงและผู้มีความหลากหลายทางเพศ ทั้งหลายในทุกช่วงวัย โดยเฉพาะในวัยหนุ่มสาวต่างให้ความสนใจและใส่ใจเรื่องสุขภาพ ความงาม และผิวพรรณ รวมทั้งการดูแลตัวเองมากขึ้น ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ความงามในท้องตลาด ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ผลิตในประเทศหรือนำเข้าจากต่างประเทศและที่รวมทุนกันมียอดขายดี ทำกำไรอย่างสูงให้กับผู้ประกอบการของไทยและต่างชาติและทำให้มีจำนวนสถานเสริมความงามเพิ่มขึ้นเป็นปริมาณมาก ดังนั้น เมื่อเป็นตลาดใหญ่ที่มีเม็ดเงินมหาศาล ย่อมมีการแข่งขันสูงเป็นธรรมดา โดยมีคู่แข่งทั้งที่เป็นแบรนด์ของคนไทยและแบรนด์ต่างประเทศ ทั้งนี้ ในสภาวะที่มีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการรายเก่าและรายใหม่จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ในทุกสถานการณ์ ทำให้เกิดการเติบโตของธุรกิจเครื่องสำอางใหม่ ๆ มาแข่งขันกับธุรกิจที่มีอยู่ก่อนแล้ว ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป (Krungsri Guru SME, 2567) และแม้วิกฤติการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้พฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางของผู้คนเปลี่ยนไป แต่หลังสถานการณ์ดีขึ้นคาดว่า เครื่องสำอางยังเป็นอีกหนึ่งสินค้าที่ได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดีท่ามกลางความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลกที่ต้องเผชิญสภาวะเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่พุ่งสูงขึ้น

ปัจจุบันธุรกิจเครื่องสำอางและการค้าปลีกสมัยใหม่มีความเกี่ยวของกันอย่างเห็นได้ชัดในเชิงผู้ประกอบการห้างโมเดิร์นเทรด (Modern Trade) เป็นรูปแบบการค้าปลีกที่ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงผู้บริโภคจำนวนมากได้ โดยเสริมภาพลักษณ์แบรนด์ให้ดูดีมีระดับและเป็นที่รู้จักในวงกว้าง ซึ่งส่งผลให้แบรนด์เป็นที่ยอมรับและเพิ่มกำไรจากภาพลักษณ์ที่ดี (Krungsri Guru SME, 2567) ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรด จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประเภทของห้างโมเดิร์นเทรดได้ 7 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1. ห้างสรรพสินค้า (Department Store) เช่น เซ็นทรัลพลาซ่าสุราษฎร์ธานี เซ็นทรัลเฟสติวัลสมุย และสโตนไทยการ์เด็น พลาซ่าสุราษฎร์ธานี ประเภทที่ 2. ร้านค้าลดราคา (Discount Store) เช่น เทสโก้โลตัสสาขาสุราษฎร์ธานี และบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสุราษฎร์ธานี ประเภทที่ 3. ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) เช่น ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ประเภทที่ 4. ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น และแฟมิลี่มาร์ท ประเภทที่ 5. ร้านค้าปลีกในรูปแบบขายส่ง (Cash and Carry) เช่น แม็คโคร ประเภทที่ 6. ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty Store) เช่น คิวท์เพรส โอเรียนทอลพรีนเซส บิวตี้ฟุเพ็ด วัดสัน ภูทิส ประเภทที่ 7. ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เฉพาะกลุ่ม (Big-Box Specialty Store) เช่น เพาเวอร์บายและโฮมโปร (สำรวจโดยผู้วิจัย ณ วันที่ 10 มกราคม 2567)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้ มีการพัฒนาด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการค้าขายต่อเนื่อง การเติบโตของเศรษฐกิจในพื้นที่ส่งผลต่อธุรกิจค้าปลีก รวมถึงร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรด เนื่องจากผู้บริโภคมีกำลังซื้อเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การที่ห้างโมเดิร์นเทรดเป็นช่องทางจำหน่ายที่ได้รับความนิยม ทำให้ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดโอกาสเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจเหล่านี้ยังต้องเผชิญกับความท้าทายจากการแข่งขันที่สูง ทั้งจากร้านค้าออนไลน์และร้านค้าปลีกอื่น ๆ ดังนั้น การปรับตัวด้วยกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขัน (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย, 2567)

เนื่องจากเศรษฐกิจฟื้นตัวและปัจจัยสนับสนุนการแข่งขันในอุตสาหกรรมเครื่องสำอางมีแนวโน้มสูงขึ้น การประกอบธุรกิจเครื่องสำอางให้ยั่งยืนและมั่นคงจึงทำได้ค่อนข้างยาก ผู้ประกอบการธุรกิจร้านเครื่องสำอางต้องปรับตัวและนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้

ในการรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อขยายฐานลูกค้าและรายได้ในระยะยาว โดยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระยะยาว ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพอใจและมีความจงรักภักดีต่อธุรกิจ ต้องอาศัยข้อมูลของลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ร้านเครื่องสำอางผ่านระบบบัตรสมาชิก มาวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่ธุรกิจร้านเครื่องสำอาง ในทางธุรกิจบัตรสมาชิก (Member Card) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพราะทำให้ทราบถึงแนวโน้มและความต้องการของลูกค้า เพิ่มช่องทางการเข้าถึงการทำการตลาดหรือข้อเสนอพิเศษได้ตรงจุดมากขึ้น (Pointspot, 2563) เพิ่มโอกาสการซื้อซ้ำและสร้างความจงรักภักดีให้แก่แบรนด์ คุณภาพการให้บริการเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี เมื่อลูกค้าได้รับบริการคุณภาพสูงมีแนวโน้มที่จะพัฒนาการรับรู้เชิงบวกเกี่ยวกับแบรนด์หรือบริษัทมากขึ้น การรับรู้เชิงบวกสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าได้ ลูกค้าที่ได้รับบริการที่เป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอมีแนวโน้มที่จะภักดีต่อแบรนด์ ซื้อซ้ำและแนะนำแบรนด์ให้กับผู้อื่น ในทางกลับกันคุณภาพการบริการที่ไม่ดีอาจส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจ ทำให้ความภักดีลดลงและอาจสูญเสียธุรกิจได้ ดังนั้น การรักษาคุณภาพการบริการในระดับสูง จึงเป็นสิ่งสำคัญเสริมสร้างความภักดีของลูกค้า จากที่กล่าวมาเบื้องต้น การศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษาร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถใช้เป็นแนวทางกำหนดกลยุทธ์การวางแผนทางการตลาด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิก และนำผลวิจัยไปใช้พัฒนาและปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจร้านเครื่องสำอางเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.3 เพื่อศึกษาความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ผู้ประกอบการธุรกิจร้านเครื่องสำอางนำผลการศึกษามาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด สำหรับพัฒนาและปรับปรุงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการ เพื่อช่วยให้ร้านเครื่องสำอางสามารถจัดการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตลาดและการบริการลูกค้า ไปจนถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าผ่านระบบบัตรสมาชิก เพื่อทำการตลาดให้ตอบโจทยความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงการเพิ่มยอดขายและความภักดีในการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 งานวิจัยนี้สามารถเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญให้กับนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คุณภาพบริการและพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาและต่อยอดในงานวิจัยอื่น ๆ

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดีผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.2 คุณภาพบริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีกรณีศึกษา: ร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คุณภาพบริการและความภักดี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีบัตรสมาชิกของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) จึงใช้วิธีการคำนวณหาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณี ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran (1977) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ราย

ขอบเขตด้านสถานที่

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2567

6. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

Lawson-Body and Limayem (2004) กล่าวว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ของธุรกิจในรูปแบบธุรกิจ กล่าวคือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่ธุรกิจใช้เป็นส่วนช่วยให้ธุรกิจนั้นมีผลกำไรเพิ่มขึ้น และการเติบโตของอินเทอร์เน็ตมีผลทำให้กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสะดวกสบายในด้านการขายสินค้าและบริการ อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ได้ง่าย ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อธุรกิจ ทำให้ธุรกิจมีผลกำไรในระยะยาว สอดคล้องกับ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และพูนพิงค์ ดวงจันทร์ (2563) ที่ระบุว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระยะยาว ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพอใจและมีความจงรักภักดีต่อธุรกิจ ทำให้ธุรกิจสามารถดึงดูดและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรไว้ได้ และทำให้ได้รับประโยชน์ทั้งฝ่ายลูกค้าและฝ่ายธุรกิจ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยังเป็นการสร้างประสบการณ์และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ที่มีโอกาสจะมาเป็นลูกค้า ด้วยการสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขาย สร้างส่วนแบ่งทางการตลาดให้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนขบวนการในการสร้างกำไรสูงสุดจากลูกค้าแต่ละบุคคล รวมถึงการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้ารายเก่าที่ดีไว้ และเติบโตไปพร้อมกับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร เพื่อให้บริษัทสามารถมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม (อาลิษา ชัชชาลย์, 2562; อิศรุต คุณประสาท, 2566; El Sheikh et al., 2020) กระบวนการจัดการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าหรือบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกนำมาใช้มากขึ้นเรื่อย ๆ ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ในขณะที่การรักษาความภักดีของลูกค้าเป็นหลักการของการขายและบริการมาตั้งแต่แรกเริ่มการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นการก้าวไปข้างหน้าอย่างแท้จริงในการสร้างระบบที่จะใช้วิธีการรักษาความภักดีของลูกค้าแต่ละราย (รักถิ่น เหลาหา และปณิดา วรรณพิรุณ, 2561) การจัดการความรู้และความมุ่งมั่นขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถในการทำกำไรและความภักดีของลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความพึงพอใจของลูกค้าความสามารถในการทำกำไรของลูกค้า ยังส่งผลกระทบอย่างมากต่อความภักดีของลูกค้า (Gazi et al., 2024) นอกจากนี้ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยังจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อกำหนดกลยุทธ์การดูแลลูกค้าในระยะยาวที่เหมาะสม แต่เป็นระบบที่ซับซ้อน ต้องอาศัยการประสานงานของปัจจัยหลายอย่าง ทั้งข้อมูลทรัพยากรบุคคลและนโยบายในแต่ละองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์นี้จะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย พนักงานและวัฒนธรรมองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำเร็จเช่นกัน การใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลก็เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยวิเคราะห์ให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขันและสร้างกำไรในระยะยาวได้ (ธวัชรัตน์ วงศ์พิฤกษ์ และคณะ, 2564) ดังนั้น สรุปว่า การบริหารลูกค้า

สัมพันธ์ หมายถึง การเรียนรู้ที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายและกำไร โดยเน้นการเข้าใจความต้องการลูกค้า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นทั้งกลยุทธ์หรือเครื่องมือขององค์กรและพนักงานในร้านเครื่องสำอางที่จะใช้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายภายในองค์กร

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Lawson-Body and Limayem, (2004) ประกอบด้วย ด้านการติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) คือ การที่กิจการศึกษาความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และได้ทำสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมสินค้าและสิ่งที่น่าสนใจสำหรับลูกค้ารายใหม่ จากผลิตภัณฑ์หรือการบริการของธุรกิจและกิจการต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศไว้สำหรับให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าเดิมมีการร้องขอ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) คือ การเริ่มต้นการพัฒนา การรักษาและการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) คือ การติดต่อโต้ตอบเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) คือ กระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความจำเป็นของลูกค้าเพื่อที่จะเตรียมสินค้าและการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler & Keller (2012) และชานัดดา วงศ์ศิริ (2564) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป้าหมาย การรักษาฐานลูกค้าเดิม การสื่อสารและติดต่ออย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความพึงพอใจและการติดตามลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมความภักดีของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality)

Cronin and Taylor (1992) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการในเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการบริการได้ นอกจากนั้น คุณภาพบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผล คุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่นและทัศนคติของผู้ประเมิน ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม (อรณิษ ก่าเกลี้ยง, 2562 และวรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการต่อผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการและคุณภาพของบริการสำคัญที่สุด หากการบริการมีคุณภาพจะสร้างความแตกต่าง ทำให้ธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการในรูปแบบที่ต้องการ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจหากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวัง (สรินญ์ สอดสี, 2565; ปญญาพร บุญธรรมมา, 2563; อิทธิกร ตั้งกิจเจริญพงษ์ และจิตติารีย์ ศิริมงคล, 2567) โดยการประเมิน หรือการแสดงความเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม รวมถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ (วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562) การบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจได้ โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่เท่าเทียมใส่ใจลูกค้าในแต่ละรายอย่างดีที่สุด การสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพระยะเวลาตามคำมั่นสัญญา ล้วนทำให้ธุรกิจเป็นที่น่าพึงพอใจและจดจำ การแนะนำบอกต่อของลูกค้าจะทำให้มีลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการ หรือการซื้อซ้ำของลูกค้าเดิมในอนาคตย่อมส่งผลดีต่อองค์กรทั้งสิ้น (กรรณก อนรรฆระกุล, 2564 และวิลาสินี จงกลพิช, 2563) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีและความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งนี้สร้างผลกระทบสู่ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพการบริการและความภักดีของลูกค้า (Agarwal & Dhingra, 2023) และคุณภาพการบริการเกิดจากความพึงพอใจของลูกค้าหลังการให้บริการสถานประกอบการ ดังนั้น พนักงานต้องใส่ใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีและเต็มใจพร้อมบริการตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการ (ปาลิตา คำสุข, 2563) สิ่งที่ต้องกระทำให้ในการบริการ คือ ดำเนินถึงความพึงพอใจและการเสนอคุณภาพการให้บริการ ตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อมีความต้องการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจหรือได้รับการบริการตามความคาดหวังได้ จึงถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ (กรรณก อนรรฆระกุล, 2564; ณาภาณัท หอมศิริ, 2564) ดังนั้น คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบ

ประสบการณ์ที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากได้รับบริการที่ดีเยี่ยมและเหนือความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ คุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความภักดีของลูกค้า

แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดที่เสนอโดย Cronin and Taylor (1992) และในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) เรื่องคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 3 แนวคิดหลัก ได้แก่ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) และแนวคิดคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) (Cronin & Taylor, 1992; Oliver, 1999) ในระยะเริ่มแรก Parasuraman et al. (1985) ศึกษาคุณภาพบริการศึกษา โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus-Group Interview) ผลการศึกษาพบว่า มีการกำหนดมิติที่วัดคุณภาพในการบริการ 10 มิติ ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการและการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

Parasuraman et al. (1994) พัฒนาและสร้างรูปแบบเครื่องมือในการวัดและประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL แนวคิดในการพัฒนา “สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ” ให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย และได้รับความนิยมและมีชื่อเสียงอย่างมากสำหรับการวัดคุณภาพการบริการ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยสรุป มิติการประเมินคุณภาพจาก 10 มิติ เหลือเพียง 5 มิติ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจหรือความไว้วางใจ (Assurance) และการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ (Empathy) (Lovelock, 1996)

อย่างไรก็ตาม Cronin and Taylor (1992) มีความเห็นที่ขัดแย้งกับแนวคิดนี้ เนื่องจากคำถามที่ยาวเกินไปของ SERVQUAL ยังมุ่งเน้นการวัดผลจากความคาดหวังของผู้บริโภคมาเป็นตัวประเมิน จึงนำเสนอแนวคิด SERVPERF คือ การประเมินคุณภาพการบริการโดยพิจารณาจากการบริการที่ได้รับ (Service Performance) เพียงด้านเดียวเท่านั้น โดยดัดแปลงให้ SERVPERF มีคำถามที่ไม่มากเกินไป และสามารถวัดบริบทของคุณภาพการบริการได้เข้าใจง่ายกว่า SERVQUAL โดยมีสมมติฐานว่า ลูกค้าจะประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับอยู่แล้ว ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการวัดความคาดหวังของลูกค้า ทำให้แนวคิด SERVPERF ได้รับความนิยมในการวัดคุณภาพการบริการและได้รับการสนับสนุนอย่างแพร่หลายจากนักวิชาการหลายท่าน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี (Loyalty)

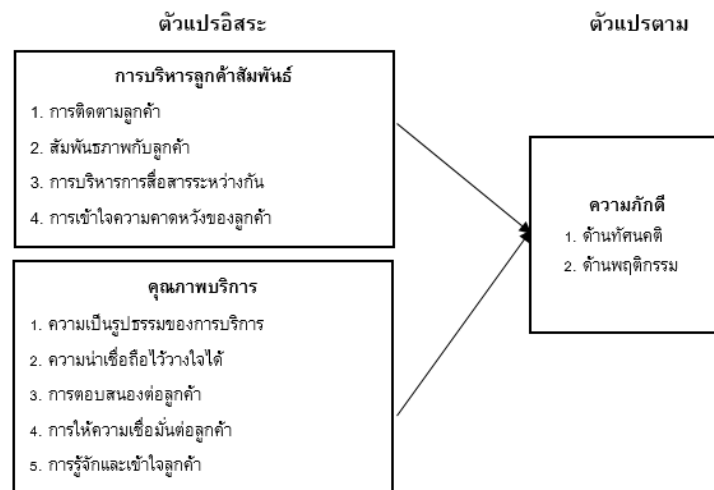
Oliver (1999) กล่าวว่า ความภักดีในตราสินค้า หมายถึง ข้อผูกมัดอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อซ้ำหรือให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ซึ่งลักษณะการซื้อจะซื้อซ้ำในตราสินค้าเดิมหรือชุดของตราสินค้าเดิมการเปลี่ยนพฤติกรรมจะได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์ที่มีผลกระทบและศักยภาพของความพยายามทางการตลาด (ดวงกมล ภักพรพงศ์, และธนินทร์รัฐรัตนพงศ์, 2566; ธิดารัตน์ นามศรีฐาน, 2565) การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า หรือบริการหนึ่ง ต้องการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มใจด้วยการตั้งใจซื้อซ้ำ เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อมั่น การไว้วางใจ การนึกถึงหรือตรงใจผู้บริโภค หรือความประทับใจที่เคยได้รับจากสินค้าหรือการใช้บริการ แล้วกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อเนื่องตลอดมาอย่างไม่ลังเล (สุมาลย์ ปานคำ และธิดารัตน์ นามศรีฐาน, 2565; ณอร์ จิรกรภิรมย์, 2565; สุริน การะเวก, 2564) แม้จะมีสถานการณ์ในตลาดและความพยายามทางการตลาดที่มีศักยภาพในการเปลี่ยนพฤติกรรมความภักดีต่อแบรนด์ ก็ไม่สามารถทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากตราสินค้าเดิม (ศรีณัฐ สุวรรณสุนทร, 2565) ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวจนไม่เปลี่ยนใจไปใช้สินค้าและบริการอื่น และยังแนะนำให้ผู้อื่นใช้สินค้าและบริการเพิ่ม (ภาคภูมิ พิสุทธิวงษ์ และคณะ, 2566) การที่ผู้บริโภคมีการซื้อซ้ำในตราสินค้าเดิมและบ่อยครั้งจนเกิดเป็นความภักดีในตราสินค้า ในมุมมองเชิงจิตวิทยา คือ ตราสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันกับตราสินค้า ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าเกิดจากปัจจัยสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ 1. ความเชื่อมั่น (Confidence) 2. การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค (Centrality) และ 3. ความง่ายในการเข้าถึง (Accessibility) (รุ่งนภา เจริญเลิศศิริ และสุมาลี รามัญ, 2562) ความสำคัญของความภักดีต่อตราสินค้า คือ เมื่อลูกค้ามีความภักดีต่อตราสินค้าจะทำให้เกิดส่วนการตลาดซึ่งคงที่และเพิ่มขึ้น อาจ

กลายเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ที่สะท้อนถึงราคาผลิตภัณฑ์ของบริษัท (ซัจชัย บุญฤดี, 2563) ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อความภักดีและการบริการของลูกค้า นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของแบรนด์ยังมีผลเชิงบวกในการกลั่นกรองระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้า (Yang et al., 2019) และคาดว่าผู้บริโภคจะซื้อซ้ำ หรือใช้บริการซ้ำไปอีกยาวนาน แม้ว่าจะมีทางเลือกที่ดีกว่าแต่ผู้บริโภคยังจะยืนหยัดและไม่เปลี่ยนใจ รวมทั้งผู้บริโภคเหล่านั้นจะพูดถึงข้อดีของสินค้าหรือบริการให้ผู้อื่นฟังเพื่อเป็นการบอกกล่าวหรือเชิญชวนให้ผู้อื่นมีความสนใจ อยากทดลองซื้อ หรือทดลองใช้สินค้าหรือบริการตามไปด้วย ซึ่งหากสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้ จะเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในระยะยาวได้ (สุรียน การะเวก, 2564) ทั้งนี้ นักวิจัยหลายท่าน (Odin et al., 2001; Gomez et al., 2006; Chaudhuri & Holbrook, 2001) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า สามารถสรุปได้ว่า ความภักดีต่อตราสินค้ามี 2 ลักษณะ คือ ความภักดีต่อตราสินค้าในด้านทัศนคติ (Attitudinal Loyalty) และความภักดีต่อตราสินค้าในด้านพฤติกรรม (Behavioral Loyalty) สอดคล้องกับ Oliver (1999) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของความภักดีไว้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความภักดีเชิงทัศนคติ จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ลึก ๆ ในจิตใจ เช่น ความรู้สึกผูกพัน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือธุรกิจและความภักดีเชิงพฤติกรรมลูกค้าจะแสดงได้อย่างชัดเจน เช่น การกลับมาซื้อซ้ำ การบอกต่อหรือนำผู้อื่น

ดังนั้น สรุปว่า ความภักดีเกิดจากความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า หากผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าและบริการแล้วย่อมนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวที่สร้างขึ้นจากประสบการณ์เชิงบวกกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการแม้สถานการณ์ทางการตลาดจะเปลี่ยนแปลงไป หรือมีทางเลือกที่ดีกว่า ก็ไม่ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงจากความภักดีในตราสินค้า ความภักดีจะนำไปสู่การรักษาลูกค้ายอดขายที่เพิ่มขึ้น การสนับสนุนองค์กร ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความภักดีจะกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำและการบอกต่อในที่สุด จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา จึงสามารถนำมาเขียนกรอบแนวคิดทางการวิจัยได้ดังภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1

กรอบแนวคิดทางการวิจัย



จากการศึกษาอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Lawson-Body and Limayem (2004) คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Cronin and Taylor (1992) และความภักดีตามแนวคิดของ Oliver (1999) แสดงดังภาพที่ 1

7. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีบัตรสมาชิกของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร Cochran (1977) การศึกษาที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพื้นที่ตามจุดมุ่งหมาย กำหนดคำถามคัดกรองว่า ท่านคือกลุ่มผู้ที่มีบัตรสมาชิกของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรือไม่ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อรายการต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา และรวบรวมแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมและสอดคล้องกันโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำการทดสอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) โดยพบว่ามีความเท่ากับ 0.959

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เนื่องด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันและความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้ที่มาใช้บริการที่มีบัตรสมาชิกของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2567 - 30 มกราคม พ.ศ. 2567 จำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด และนำไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

8. ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.20 อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสดการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 5 - 6 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนด	ลำดับ
1. ด้านการติดตามลูกค้า	4.31	0.36	มากที่สุด	1
2. ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	3.93	0.48	มาก	2
3. ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน	3.84	0.45	มาก	4
4. ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	3.91	0.42	มาก	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.00	0.35	มาก	-

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการติดตามลูกค้า ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ($\bar{X} = 3.91$) และต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 2

คุณภาพบริการของร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนด	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.45	0.28	มากที่สุด	2
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.42	0.35	มากที่สุด	3
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.89	0.51	มาก	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.47	0.27	มากที่สุด	1
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.86	0.49	มาก	5
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.22	0.30	มากที่สุด	-

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.42$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.89$) และต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 3

ความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความภักดี	$\bar{X}$	S.D.	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนด	ลำดับ
1. ด้านทัศนคติ	4.30	0.33	มากที่สุด	2
2. ด้านพฤติกรรม	4.41	0.34	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.36	0.28	มากที่สุด	-

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความภักดีของร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.41$) และด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษาร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม รวมทั้งใช้เทคนิคการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งจะสามารถวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องก็ต่อเมื่อตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระจากกัน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบเงื่อนไขความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ให้เกิด Multicollinearity หากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง แสดงว่าเกิด Multicollinearity ขึ้น ดังแสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้วยวิธี Enter เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	VIF
ด้านการติดตามลูกค้า (X ₁)	1	0.372**	0.330**	0.262**	1.171
ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า (X ₂)		1	0.762**	0.721**	2.787
ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (X ₃)			1	0.767**	3.142
ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X ₄)				1	2.729

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear) ไม่มีปัญหา Multicollinearity เนื่องจากมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่เกิน 0.8 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.171 - 3.142 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นที่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือ Multicollinearity (Stevens, 1992)

สมมติฐานที่ 1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดีผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 5

ค่าน้ำหนักและความสำคัญของการพยากรณ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี

ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ (การบริหารลูกค้าสัมพันธ์)	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
(Constant)		2.023	.157	12.921	.000*
ด้านการติดตามลูกค้า (X ₁)	.522	.409	.034	11.893	.000*
ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า (X ₂)	-.112	-.067	.040	-1.658	.098
ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (X ₃)	.010	.006	.046	0.139	.889
ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X ₄)	.305	.207	.045	4.548	.000*

R = 0.612, Adjusted R² = 0.375, Std. Error = 0.368, F = 56.985, Sig. = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 พบว่า ค่าน้ำหนักและความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการติดตามลูกค้า (X₁) และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (X₄) ส่งผลต่อความภักดี (Y) ของผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถแสดงเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

สมการถดถอย (Regression Analysis)

$$Y = 2.023 + 0.409(X_1) + 0.207(X_4)$$

จากสมการข้างต้น พบว่า ค่า Adjusted R² ที่ได้รับ เท่ากับ 0.375 แสดงว่าสมการข้างต้นมีความน่าเชื่อถือในการพยากรณ์ความภักดี เท่ากับร้อยละ 37.50 ส่วนอีกร้อยละ 36.80 ยังคงมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง ต่อความภักดี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษาร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม รวมทั้งใช้เทคนิคการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จะสามารถวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องก็ต่อเมื่อตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระจากกัน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบเงื่อนไขความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ให้เกิด Multicollinearity หากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง แสดงว่าเกิด Multicollinearity ขึ้น ดังแสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้วยวิธี ENTER เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพบริการ

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	VIF
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X ₁)	1	0.683**	0.344**	0.530**	0.368**	1.971
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X ₂)		1	0.396**	0.591**	0.416**	2.196
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X ₃)			1	0.518**	0.745**	3.585
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X ₄)				1	0.532**	1.904
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X ₅)					1	3.684

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ พบว่า ข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear) ไม่มีปัญหา Multicollinearity เนื่องจากมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่เกิน 0.8 และ ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.904 – 3.684 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นที่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือ Multicollinearity (Stevens, 1992)

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 7

ค่าน้ำหนักและความสำคัญของการพยากรณ์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี

ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ (คุณภาพบริการ)	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	Beta	B	Std. Error		
(Constant)		1.378	.209	6.584	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X ₁)	.153	.155	.056	2.782	.006*
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X ₂)	.317	.260	.048	5.447	.000*
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X ₃)	.282	.156	.041	3.787	.000*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (X ₄)	.219	.231	.057	4.034	.000*
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X ₅)	.319	.185	.044	4.231	.000*

R = 0.644, Adjusted R² = 0.415, Std. Error = 0.408, F = 53.835, Sig. = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 พบว่า ค่าน้ำหนักและความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของคุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษาร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

สมการถดถอย (Regression Analysis)

$$Y = 1.378 + 0.155(X_1) + 0.260(X_2) + -0.156(X_3) + 0.231(X_4) + 0.185(X_5)$$

จากสมการข้างต้น พบว่า ค่า Adjusted R² ที่ได้รับ เท่ากับ 0.415 แสดงว่าสมการข้างต้นมีความน่าเชื่อถือในการพยากรณ์ความภักดี เท่ากับร้อยละ 41.50 ส่วนอีกร้อยละ 40.80 ยังคงมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องต่อความภักดี

จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี: กรณีศึกษาร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกในห้างโมเดิร์นเทรดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

9. อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดี อภิปรายผลได้ดังนี้

9.1 การศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี

9.1.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการติดตามลูกค้า ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดมีการติดต่อแจ้งสิทธิพิเศษเพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดเตรียมพนักงานไว้บริการและให้คำแนะนำตลอดเวลาเมื่อเลือกซื้อสินค้าภายในร้าน และรับประกันความพึงพอใจและแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าทุกกรณี เช่น การรับเปลี่ยนคืนสินค้าหากสินค้าเสียหาย หรือลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้า สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการเข้าใช้บริการและเกิดความจงรักภักดีต่อร้านเครื่องสำอางได้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรญาณ์ ไตรศิลป์วิศรุต (2565) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรี โดยส่งผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า และพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9.1.2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าไม่ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิกมุ่งเน้นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและเชื่อใจ ตลอดจนการแสดงออกถึงความใส่ใจต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของข้อมูลในการนำเสนอต่อลูกค้า เช่น พนักงานขายเข้าไปพบพร้อมกับแนะนำสินค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้จักร้านเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรญาณ์ ไตรศิลป์วิศรุต (2565) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรี โดยส่งผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า และพบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

9.1.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ไม่ส่งผลต่อความภักดี สามารถอธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิกให้ความสำคัญกับข้อมูลที่น่าเสนอผ่านสื่อออนไลน์ เช่น บัญชีทางการของไลน์ แอปพลิเคชัน อีเมล ข้อความสั้น หรือช่องทางอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีเนื้อหาที่กระชับและเข้าใจง่าย และการเป็นสมาชิกมีอุปกรณ์การสื่อสารที่มีคุณภาพและทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าติดต่อสื่อสารได้โดยสะดวกและมีคุณภาพสูง เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อสาร ป้ายกราฟฟิกภายในร้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรญาณ์ ไตรศิลป์วิศรุต (2565) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรี โดยส่งผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

9.1.4 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เป็นสมาชิกในการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง มีสินค้าหรือกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความสนใจในช่วงเวลาพิเศษของลูกค้า เช่น ข้อเสนอพิเศษ วันเกิด และมี

สินค้าและบริการมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อการเข้าใช้บริการร้านเครื่องสำอางได้อย่างมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์ ไตรศิลป์วิศรุต (2565) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้เข้ารับบริการนวดเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเพชรบุรี โดยส่งผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้เข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อความภักดี อภิปรายผลได้ดังนี้

9.2 การศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี

9.2.1 คุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิกให้ความสำคัญกับลูกค้าและเข้าใจถึงความต้องการและข้อจำกัดส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น ข้อมูลสภาพผิวของลูกค้า มีพนักงานดูแลอย่างใกล้ชิด และสอบถามเป็นระยะขณะใช้บริการจนถึงใช้บริการแล้วเสร็จ และสามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าที่แตกต่างกันได้ดี เพื่อเอื้ออำนวยต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุด โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปตามหาสินค้าจากร้านค้าอื่น จึงทำให้เกิดเป็นความประทับใจและพึงพอใจการให้บริการของร้านเครื่องสำอาง อันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อร้านค้าได้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ วีระชิต (2564) ที่ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานบริการนวดน้ำมันอิสระ และพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของลูกค้าสถานบริการนวดน้ำมันอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9.2.2 คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิกให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเหมาะสม ความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ ต้องมีความรวดเร็วและทันเวลา และการรับบริการที่ตรงกับสัญญาการบริการที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น การบริการเปลี่ยนคืนสินค้าเมื่อสินค้าเสียหาย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ให้บริการและทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจกับการใช้บริการร้านเครื่องสำอางทุกครั้งจนกลับมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำต่อบอกไปยังผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ กลมปล้อง (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9.2.3 คุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิก มีสินค้าและบริการหลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกสรรเพียงพอต่อความต้องการพนักงานมีความเป็นมืออาชีพและพร้อมเต็มใจให้บริการอยู่ตลอด และมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้บริการความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดความประทับใจอย่างสูงสุดและกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ กลมปล้อง (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการฟิตเนสในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9.2.4 คุณภาพบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า ร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิก ทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการ เช่น พนักงานทวนรายการสินค้าและการชำระเงินได้อย่างถูกต้องครบถ้วน มีการบันทึกข้อมูลของลูกค้าในระบบการขายของร้านเพื่อเรียกดูย้อนหลัง สามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการทำงาน สามารถอธิบายคุณสมบัติสินค้า เพื่อทำให้ผู้ให้บริการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็วและมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างลึกซึ้ง จนทำให้สามารถแนะนำบอกต่อไปยังผู้อื่นได้ และแนะนำให้มาซื้อสินค้ากับร้านเครื่องสำอางได้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ วีระชิต (2564) ที่ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานบริการนวดน้ำมันอิสระ และพบว่า คุณภาพการ

ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของลูกค้าสถาบันบริการน้ำมันอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9.2.5 คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความภักดี อธิบายได้ว่า สำหรับร้านเครื่องสำอางในห้างโมเดิร์นเทรดที่เป็นสมาชิก การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้เกิดความเชื่อมั่นเนื่องจากพนักงานให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางได้อย่างถูกต้องชัดเจนตรงกับความต้องการ ให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้าน เช่น สาลี่เช็ดทำความสะอาดเครื่องสำอางหลังจากใช้สินค้าทดลองภายในร้าน และให้ความสำคัญกับเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้ให้บริการ เช่น มีจุดบริการให้ทดลอง ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีจนกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งได้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ ชีระชิต (2564) ที่ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า สถาบันบริการน้ำมันอิสระ และพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของลูกค้าสถาบันบริการน้ำมันอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้

10.1 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

10.1.1 ด้านการติดตามลูกค้า ธุรกิจควรติดตามสอบถามปัญหาความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีการส่งข้อมูลสินค้าที่นิยมซื้อ แจ้งข้อมูลสินค้าใหม่ ๆ ทุกครั้ง เพื่อการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อร้านเครื่องสำอางได้ในที่สุด

10.1.2 ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ธุรกิจควรให้ความสำคัญต่อการเติมเต็มต่อความต้องการของลูกค้าได้เกินความคาดหมาย และให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นของข้อเสนอพิเศษ โดยให้พนักงานนำเสนอข้อเสนอพิเศษ สอดคล้องเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการเข้าใช้บริการร้านเครื่องสำอาง และเกิดความจงรักภักดีต่อร้านเครื่องสำอางได้ในที่สุด

10.2 คุณภาพบริการ (Service Quality)

10.2.1 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ธุรกิจควรรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ เช่น สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าตามเงื่อนไขที่กำหนด และพนักงานต้องมีความรู้และความชำนาญในการทำงาน สามารถอธิบายคุณสมบัติสินค้าได้ เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์สินค้าอย่างลึกซึ้ง จนทำให้สามารถแนะนำบอกต่อไปยังผู้อื่นได้ และแนะนำให้มาซื้อสินค้ากับร้านเครื่องสำอางได้ในที่สุด

10.2.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ธุรกิจควรมีพนักงานแต่งกายอย่างพิถีพิถันสะอาดเรียบร้อย เพื่อให้ดูดีอยู่เสมอและจัดชั้นวางสินค้าเป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบสวยงามให้พร้อมต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดี จนกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งได้ในที่สุด

10.2.3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ธุรกิจควรแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น มีข้อมูลวิจัยผลิตภัณฑ์รองรับ เพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจกับการใช้บริการร้านเครื่องสำอางทุกครั้ง จนกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการแนะนำบอกไปยังผู้อื่น

10.2.4 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ธุรกิจควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการและมีการฝึกอบรมพนักงานให้พูดจาไพเราะ มีกิริยาที่สุภาพและไม่ล่าช้าในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดความประทับใจอย่างสูงสุด และกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

10.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ธุรกิจควรฝึกอบรมพนักงานให้การบริการด้วยความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า สามารถจัดหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า เช่น จัดหา

สินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสามารถเอื้ออำนวยต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุด โดยที่ลูกค้าไม่ต้องไปตามหาสินค้าจากร้านอื่น ทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจการให้บริการของร้านเครื่องสำอาง อันจะนำสู่ความจงรักภักดีต่อร้านเครื่องสำอางได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ตัดสินใจได้ชัดเจนขึ้นและทราบถึงปัญหาที่ควรปรับปรุงการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในพื้นที่นั้น ๆ
2. ควรทำวิจัยเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากงานวิจัย เพื่อรักษาฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มความสามารถในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งต่อไป
3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ โดยขยายขอบเขตการศึกษาไปในเขตจังหวัดอื่นเพื่อจะได้ทราบถึงผลการศึกษาในแต่ละพื้นที่ว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร
4. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะร้านเครื่องสำอางที่มีบัตรสมาชิกภายในห้างโมเดิร์นเทรดในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่านั้น ทำให้ผลการวิจัยอาจไม่สามารถนำไปใช้สรุปหรือประยุกต์ใช้กับร้านเครื่องสำอางในพื้นที่อื่นหรือในช่องทางการจำหน่ายอื่น เช่น ร้านค้าออนไลน์ หรือร้านเครื่องสำอางที่ไม่ได้อยู่ในห้างโมเดิร์นเทรด

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก อนรรฆนทะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัชชัย บุญฤดี. (2563). ส่วนประสมการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหน้าของผู้บริโภค [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ กลมปล้อง. (2563). คุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้เข้าใช้บริการสถานบริการ พิเศษในอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานัดดา วงศ์ศิริ. (2564). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ร่วมสมัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2566, 15 เมษายน). เปิดประเทศ-เปิดหน้ากา ปลุกตลาดความงามคึกคัก เมคอัพฟื้นเบียดสกินแคร์จับตามูลเล่น สปีดลงทุน นำเข้าแบรนด์ชั้นนำดันเพียวสกินแคร์อแกนิกส์รับเทรนด์ GreenBeauty มาแรง. ฐานเศรษฐกิจ. <https://www.thansettakij.com/business/marketing/561999>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2567, 10 กันยายน). เครื่องสำอางฟื้นตัวแรงจับตาตลาดไทย 3 แชนลันเติบโตเกือบ 10% หลังแห่ฮอตนวัตกรรม-อีเวนต์กระตุ้นตลาดชี้เทรนด์คอสเมติกส์รักษ์โลกไม่ถอย. ฐานเศรษฐกิจ. <https://www.thansettakij.com/business/marketing/575627>
- ณอาภา นัท หอมศิริ. (2564). อิทธิพลของคุณภาพบริการออนไลน์และปัจจัยทางด้านการตลาดเชิงสัมพันธ์ไปยังความผูกพันระหว่างผู้บริโภคและร้านค้าปลีกประเภทเสื้อผ้าสตรีออนไลน์บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(1), 97. <https://url.in.th/oyWgN>
- ณอร จิรกรภิรมย์. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อเครื่องสำอางบนแอปพลิเคชันอีฟแอนด์บอยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ณัฐนันท์ ธีระชิต. (2564). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า สถานีบริการน้ำมันอิสระ. วารสารพิกุล, 19(2), 138-156. <https://ph03.tci-thaijo.org/index.php/smt/article/view/124/278>

- ดวงกมล ภัทรพงศ์มณี และธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2566). การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า ประสิทธิภาพในตราสินค้าและการรับรู้คุณภาพสินค้าด้วย QR code บนฉลากสินค้าน้ำมันหล่อลื่นรถยนต์ที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้า. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(2), 455-468. <https://n9.cl/9aa46y>
- ธวัชรัตน์ วงศ์พุกษ์, เกตุวดี สมบูรณ์ทวี, วรพนธ์ วัฒนาร, และ ณิชวุฒิ สมบูรณ์ทวี. (2564). อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์(CRM) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารนวัตกรรมการจัดการและสังคมศาสตร์*, 2(2), 23-32. <https://n9.cl/jxan5>
- ธิดารัตน์ นามศรีฐาน. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความภักดีในการซื้อเครื่องสำอางบนแอปพลิเคชันช้อปปิ้งของผู้บริโภคในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และพุดพิงค์ ดวงจันทร์. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(1), 27-30. <https://n9.cl/lmp4gl>
- ปาลิตา จำสุข. (2563). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าหรือรถยนต์มือสอง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักรับประทานอาหารที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พริญาณ ไตรศิลป์พิตร. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้เข้ารับบริการนวด เพื่อสุขภาพของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีโดยส่งผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารประสิทธิภาพลูกค้า [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ภาคภูมิ พิสุทธิวงษ์, ญาณกร วรากุลรักษ์ และชเนตติ พิพัฒนางกูร. (2566). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ช่วงโควิด-19. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(5), 4. <https://n9.cl/t702c>
- รักถิ่น เหลาหา และปณิศา วรรณพิรุณ. (2561). แนวทางการบูรณาการบริหารความสัมพันธ์นักศึกษาโดยเทคโนโลยีเชื่อมโยงสรรพสิ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 9(1), 48. <https://n9.cl/rlycq>
- รุ่งนภา เจริญเลิศศิริ และสุมาลี งามนัญ. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้าและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธนบุรี 2. *วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย*, 12(1), 440-441. <https://n9.cl/558wc4>
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิลาสินี จงกลพิช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศรัณยู สุวรรณสุนทร. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความภักดีในการซื้อเครื่องดนตรีสากลบนเพจเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สรินโณ สอดสี. (2565). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คุณภาพอาหาร และความคุ้มค่าด้านราคาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำร้านอาหารระดับหรูของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุมาลย์ ปานคำ และธิดารัตน์ นามศรีฐาน. (2566). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความภักดีในการซื้อเครื่องสำอางบนแอปพลิเคชันช้อปปิ้งของผู้บริโภคในประเทศไทย. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 29(1), 43. <https://rilj.rsu.ac.th/journal/59/article/292>

- สุริยน การะเวก. (2564). *คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากในการทำธุรกิจโต๊ะจีน ในจังหวัดสุพรรณบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. (2567). *แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย (พ.ศ.2566-2570) ฉบับทบทวนปีงบประมาณ พ.ศ. 2568*. https://www.phatthalung.go.th/2022/files/com_news_develop/2024-11_56982eb0186c58d.pdf?utm_source.
- อาลิษา ชัชวาล. (2562). *การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดภูเก็ต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- อิทธิกร ตั้งกิจเจริญพงษ์ และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2567). การรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 11(1), 254. <https://n9.cl/rh5jux>
- อิศรุต คุณประสาธ. (2566). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ภาคเหนือตอนล่าง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อรณิชา กำเกลี้ยง. (2562). *คุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบ อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาสถาบันระดับอุดมศึกษา จังหวัดขอนแก่น [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตขอนแก่น.
- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4), 1–12.
- El Sheikh, S., Tawfik, Y. H., Hamdy, H. I., & Adel Hamdy, M. (2020). The Impact of CRM on customer satisfaction and customer loyalty: Mediation effect of customer perceived value (evidence from hospitality Industry). *Journal of Alexandria University for Administrative Sciences*, 57(4), 87–119. <https://doi.org/10.21608/aj.2020.121770>
- Lawson-Body, A., & Limayem, M. (2004). The impact of customer relationship management on customer loyalty: The moderating role of website characteristics. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9(4), 1–20. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2004.tb00295.x>
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65(2), 81-93. <https://url.in.th/aTUum>
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons, Inc.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Sampling Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Gazi, M. A. I., Al Mamun, A., Al Masud, A., Senathirajah, A. R. B. S., & Rahman, T. (2024). The relationship between CRM, knowledge management, organization commitment, customer profitability and customer loyalty in telecommunication industry: The mediating role of customer satisfaction and the moderating role of brand image. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1). <https://shorturl.asia/Z69FN>
- Gomez, B. G., Arranz, A. G., & Cillan, J. G. (2006). The role of loyalty programs in behavioral and affective loyalty. *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), 387-396. <https://url.in.th/OOGdX>
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing management* (14th ed). Pearson Education.
- Krungsri GURU SME. (2567, 7 ธันวาคม). เครื่องสำอางเมดิอินไทยแลนด์ ธุรกิจนี้ยังสดใสท่ามกลาง “คู่แข่ง”. กรุงเทพฯ. <https://shorturl.asia/67MLI>
- Krungthai Compass. (2568, 12 มิถุนายน). ตลาดเครื่องสำอางไทยยังสดใส...จับตาเกมแห่งความงามแข่งเดือด. Krungthai. <https://krungthai.com/th/financial-partner/learn-financial/2303>
- Lovelock, C. H. (1996). *Managing services*. McGraw-Hill Book Company.

- Odin, Y., Odin, N., & Valette-Florence, P. (2001). Conceptual and operational facets of brand loyalty: New evidence and force-choice, multi-item measures. *Journal of Business Research*, 53(2), 75-84. <https://url.in.th/zJtcv>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124. <https://www.jstor.org/stable/1252255>
- Pointspot. (2563, 11 กันยายน). 6 เหตุผลเด็ดที่ทำให้ธุรกิจต้องหันมาใช้บัตรสมาชิกหรือบัตรสะสมแต้มออนไลน์สำเร็จรูป. <https://n9.cl/tqfgx>
- Stevens, J. (1992). *Applied multivariate statistics for the social sciences*. Erlbaum, Hillsdale.
- Yang, K-F., Yang, H-W., Chen, Y-Y., & Fan, C-C. (2019). *Research on the service quality, customer satisfaction, customer loyalty in the cosmetics industry: Taking LANEIGE as an example*. In *Proceedings of the 2019 3rd International Conference on E-Society, E- Education and E-Technology* (pp. 32–37). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3355966.3355990>

การศึกษาปัญหาและแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี วิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

เนติมา บุรพาศิริวัฒน์¹ และ คิม ยองซู²

¹ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต อีเมล netima.b@phuket.psu.ac.th

² คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต อีเมล youngsu.k@phuket.psu.ac.th

A Study of Problems and Guidelines for Professional Teaching Practices in Korean Language: Korean Studies Major, Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus

Netima Burapasiriwat¹ and Kim Yongsu²

¹ Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, E-mail: netima.b@phuket.psu.ac.th

² Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, E-mail: youngsu.k@phuket.psu.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: January 21, 2025

Revised: April 20, 2025

Accepted: April 24, 2025

คำสำคัญ

การสอนภาษาเกาหลี, ฝึกประสบการณ์
วิชาชีพ, การสะท้อนคิด, ฝึกสอน

Keywords:

Korean Language Teaching,
Professional Training, Reflection,
Teaching Practice

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี และ 2) นำเสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลีของนักศึกษาฝึกสอน สาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกสอนจำนวน 6 คน ระหว่างปฏิบัติงานสอนในรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศ ผลการวิจัยพบ 2 ปัญหาหลัก คือ 1) ปัญหาด้านความพร้อมของตัวนักศึกษา ได้แก่ ปัญหาความเครียดและความกดดัน ปัญหาการจัดการด้านเวลา ปัญหาการแก้ไขปัญหาในชั้นเรียน และปัญหาด้านความรู้ทางวิชาการ และ 2) ปัญหาด้านความพร้อมของสถาบันการศึกษา ได้แก่ ปัญหาด้านทรัพยากร และปัญหาด้านอาจารย์ผู้ฝึกสอนนักศึกษา และจากผลการศึกษาทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ควรจัดให้มีการฝึกซ้อมการสอนจริง และควรจัดให้มีอาจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการสอนอย่างเพียงพอและให้ข้อมูลป้อนกลับหลังการฝึกซ้อมของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้นำข้อมูลป้อนกลับไปแก้ไขจุดด้อยก่อนเริ่มปฏิบัติการสอนจริง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักศึกษาฝึกสอน และลดความกดดัน ควรจัดสรรเวลาสำหรับการเตรียมตัวก่อนการสอนของนักศึกษาฝึกสอนอย่างเหมาะสม และสถาบันควรจัดงบประมาณช่วยเหลือนักศึกษาฝึกสอนเพื่อสนับสนุนการผลิตสื่อการสอน หรือกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงรุก

Abstract

This article aims to 1) analyze the problems that arose during the professional teaching practice process, and 2) propose ways to improve the professional teaching practice process for student teachers majoring in Korean Studies at the Faculty of International Studies, Prince of Songkla University. This qualitative research was conducted through interviews and reflections of six student teachers during their teaching practice in the course 815-633 Teaching Korean as a Foreign Language. The research findings identified two main issues. The first issue concerned student readiness, including stress and pressure, time management difficulties, problem-solving in the classroom, and a lack of academic knowledge. The institutional readiness problem included resource limitations and challenges regarding mentor instructors. Based on these findings, the study proposes several solutions. Teaching practice sessions should be conducted before actual teaching. Moreover, experienced instructors should provide sufficient feedback after practice sessions so that students can use the feedback to improve their weaknesses before starting real teaching, helping to build their confidence. To reduce

pressure, students should be given appropriate preparation time before teaching. Additionally, institutions should allocate a budget to support students in producing teaching materials or conducting active learning activities.

* Corresponding author: Netima Burapasirawat

E-mail address: netima.b@phuket.psu.ac.th

1. บทนำ

สาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ศึกษา ได้ดำเนินการผลิตบัณฑิตโดยมีปรัชญามุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ โดยออกแบบหลักสูตรให้บัณฑิตสามารถประกอบอาชีพโดยการบูรณาการความรู้ภาษาเกาหลีกับการทำงานในหลายวิชาชีพ เช่น การล่ามภาษาเกาหลี การแปลภาษาเกาหลี การสอนภาษาเกาหลี สำหรับรายวิชาชีพด้านการสอนนั้น หลักสูตรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกเรียนรายวิชาเลือกกลุ่มวิชาชีพด้านการสอน ได้แก่ รายวิชา 815-527 หลักการสอน รายวิชา 815-639 กลยุทธ์และสื่อการสอนภาษาเกาหลี และรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศ โดยหลักสูตรกำหนดให้นักศึกษาเอกเกาหลีศึกษาที่สนใจเรียนในรายวิชาเลือกกลุ่มวิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลีจำเป็นต้องเรียนรายวิชา 815-527 หลักการสอน และรายวิชา 815-639 กลยุทธ์และสื่อการสอนภาษาเกาหลีก่อนที่จะลงเรียนในรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นรายวิชาสุดท้าย กล่าวคือ นักศึกษาจะได้เรียนรู้ทฤษฎี เทคนิคการสอน วิธีการและทักษะด้านการสอนพื้นฐานทั่วไป และจะได้เรียนทฤษฎีและเทคนิคการสอนภาษาเกาหลีในรายวิชา 815-639 กลยุทธ์และสื่อการสอนภาษาเกาหลีในภาคการศึกษาที่ 1 ของปีการศึกษาที่ 3 และหลักสูตรจัดให้นักศึกษาได้นำความรู้จากการเรียนทั้ง 2 รายวิชาดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการสอนจริงในรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศ ในภาคการศึกษาที่ 2 ของปีการศึกษาที่ 3 เพื่อให้นักศึกษาได้นำสิ่งที่เรียนไปปฏิบัติจริงโดยการฝึกสอนภาษาเกาหลีผ่านโครงการบริการสอนภาษาเกาหลีให้แก่บุคคลภายนอกผ่านรายวิชาดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีสมรรถนะการสอนภาษาเกาหลีและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของรายวิชาผ่าน “การลงมือ” การได้เจอกับความท้าทายหรือประสบการณ์จริง ที่เรียกกันว่า “Learning by doing” (การเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ) ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์รอบด้านมากขึ้น

การสะท้อนคิด เป็นวิธีการหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนที่ช่วยให้นักศึกษามีการคิดใคร่ครวญอย่างถี่ถ้วน เพื่อเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ (กาญจนา ธาณะ และศิริรัตน์ นิตยวัน, 2556) การสะท้อนคิดช่วยให้นักศึกษามองเห็นประสบการณ์ของตนเองด้วยความตระหนักและมีการพัฒนามุมมองหรือแนวคิด (วัลภา คุณทรงเกียรติ, 2543) โดยกระบวนการสะท้อนคิดมีความสำคัญต่อการศึกษา เพราะทุกวันนี้นี้มีความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น บัณฑิตที่จบการศึกษาต้องมีความรู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมการทำงาน ต้องพบกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยคาดคิดอยู่เสมอและต้องจัดการหาทางแก้ไขเฉพาะหน้า ดังนั้นการสะท้อนความคิดจึงเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ฝึกให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดไตร่ตรองค้นหาปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยใช้เหตุผลในการอ้างอิงและเพื่อฝึกเป็นคนช่างสังเกต ฝึกการคิดวิเคราะห์ จัดระบบความคิดของตนเองเพื่อให้สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ

การฝึกสอน หรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนนั้น เป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาครูผู้สอนที่มีคุณภาพ การฝึกประสบการณ์นี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้นักศึกษาฝึกสอนได้มีโอกาสนำความรู้ทางทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง แต่ยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ นักศึกษาฝึกสอนในการเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในห้องเรียน เพราะการฝึกสอนจะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การสอนโดยตรงให้แก่ นักศึกษา อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันกระบวนการฝึกสอนเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาทักษะและความรู้ของนักศึกษา แต่ในกระบวนการนี้พบปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกสอน ดังที่ ขนิษฐา หินอ่อน และสุรพันธ์ ดันศรีวงศ์ (2558) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน และพบปัญหาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ด้านสื่อการสอน ด้านอาจารย์นิเทศและด้านตัวนักศึกษาฝึกสอนเอง เป็นต้น และอรณพ แสงแจ่ม (2548) พบปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการทางการศึกษาและด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้ นอกจากนี้ พระมหาอำนาจ มหาวีโร และริศร พงศ์สุวรรณ (2562) นำเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึก

ประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาสาขาการสอนภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขต ร้อยเอ็ด กล่าวว่า ด้านการดำเนินการสอน ได้แก่ การใช้ภาษาของนักศึกษาต้องถูกต้องและชัดเจน และนักศึกษามีความตั้งใจ กระตือรือร้น มั่นใจในตนเองและตรงต่อเวลา ด้านการดำเนินการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนนั้น ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญอื่นๆ ด้วย และที่ผ่านมายังไม่มีการวิจัย หรือสำรวจการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี และยังไม่มีผลการวิจัยในประเด็นปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนโดยวิธีการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกสอน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษาในด้านการสอนภาษาเกาหลีว่า มีมากน้อยเพียงใด รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาคืออะไร ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการเตรียมการในด้านต่าง ๆ รวมทั้งปรับปรุงรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศ ในปีการศึกษาถัดไป

การศึกษานี้จะช่วยให้เข้าใจปัญหาที่นักศึกษาฝึกสอนต้องเผชิญและสามารถเสนอแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้นักศึกษาฝึกสอนสามารถพัฒนาทักษะและความรู้ในการสอนของตนเองได้อย่างเต็มที่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นครูผู้สอนที่มีคุณภาพในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนของนักศึกษาฝึกสอน สาขาวิชาเอก เกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 นำเสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนของนักศึกษาฝึกสอน สาขาวิชาเอก เกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. กรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรม

3.1 กรอบแนวคิด

3.1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์แบบ ELT (Experiential Learning Cycle)

Kolb (1984) กล่าวถึง ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์แบบ ELT (Experiential Learning Cycle) ไว้ว่า เป็นการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการเพิ่มทักษะชีวิต ทักษะการทำงานในโลกยุคใหม่ ได้ค้นพบและเห็นคุณค่าของตัวเอง ผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การนำตัวเองเข้าไปอยู่ในประสบการณ์ หรือ สถานการณ์ใหม่ (Concrete Experience)
- 2) การไตร่ตรอง (Reflective Observation) โดยการตั้งคำถาม เพื่อการทบทวนและการตกผลึก ผู้เรียนจะตั้งคำถามในทุกๆ การเรียนรู้เพื่อสะท้อนความคิด อารมณ์ ความรู้สึก (ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้ลองสะท้อนลองทบทวนให้เกิดการตกผลึกความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ โดยอาศัยวิธีการตั้งคำถาม)
- 3) การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้จากประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนตกผลึกทางความคิด ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้ลองใช้ความคิดกับบริบทรอบตัวของตัวเอง เพื่อดูว่าเกิดอะไรขึ้น (Abstract Conceptualization: การสรุปเป็นหลักการนามธรรม)
- 4) การทดลองปฏิบัติจริง (Active Experimentation) ผู้เรียนจะได้ลองใช้ความคิดกับบริบทรอบตัวของตัวเอง เพื่อดูว่าเกิดอะไรขึ้น

3.1.2 ความหมายและความสำคัญการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูเป็นส่วนสำคัญของการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีเป้าหมายเพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงาน เรียนรู้สถานการณ์และสภาพการณ์จริงของการทำงาน รวมถึงการนำความรู้ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติมาใช้จริง เพื่อให้นักศึกษายืนยันความเข้าใจในองค์ความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในห้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเตรียม

ความพร้อมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ สติปัญญา เจตคติที่เหมาะสม และเพื่อให้นักศึกษาสามารถดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเกิดประโยชน์ต่อสังคม (อับดุลฮาลิม อาเต และอับบรอเฮง อาลฮูเซน, 2561)

3.1.3 การสะท้อนคิดจากประสบการณ์

การสะท้อนคิด หมายถึง กระบวนการคิดไตร่ตรองทวนสอบ (Reflective Thinking) เป็นการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบและเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดกระบวนการทบทวนและสะท้อนประสบการณ์ หรือการกระทำของตนเอง (Reflective Practice) โดยสามารถแสดงออกทั้งการพูดและการเขียน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ แสวงหาคำตอบโดยใช้เหตุผล แก้ไขปัญหา นำไปสู่การคิดค้นหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานของตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Johns, 2000)

3.2 ทบทวนวรรณกรรม

ปัจจุบันมีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการประสบการณ์วิชาชีพครูและพบว่ามีปัญหาที่หลากหลาย ดังเช่น อรรถพร แสงแจ่ม (2548) พบปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอน การบูรณาการทางการศึกษา และด้านการจัดการกระบวนการเรียนรู้ และชนิษฐา หินอ่อน และสุรพันธ์ ต้นศรีวงษ์ (2558) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน และพบปัญหาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ด้านสื่ออุปกรณ์การสอน ด้านอาจารย์นิเทศและด้านตัวนักศึกษาฝึกสอนเอง นอกจากนี้ พระมหาอำนาจ มหาวีโร และศิริ พงศ์สุวรรณ (2562) นำเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาสาขาการสอนภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด กล่าวว่า ด้านการดำเนินการสอน ได้แก่ การใช้ภาษาของนักศึกษาต้องถูกต้องและชัดเจน และนักศึกษาควรมีความตั้งใจ กระตือรือร้น มั่นใจในตนเองและตรงต่อเวลา ด้านการดำเนินการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ อาจารย์นิเทศควรไปนิเทศ บ่อยตามกำหนด รองลงมาจัดทดสอบความรู้เกี่ยวกับการสอนก่อนออกฝึกสอน ทักษะในการสอน และการเขียนแผนการสอน ด้านอาจารย์พี่เลี้ยง ได้แก่ การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ควรประเมินผลตามความเป็นจริงและมีการวิจารณ์ผลการสอน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนยังคงมีปัญหาที่หลากหลาย และเท่าที่ผ่านมายังไม่มีการทำวิจัยหรือสำรวจการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี และยังไม่มีการทำวิจัยในประเด็นปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลีโดยวิธีการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกสอนเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลีของนักศึกษาสาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อหาแนวทางการแก้ไขให้การฝึกสอนของนักศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญและมีบทบาทต่อการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาฝึกสอน การศึกษา หรือสำรวจปัญหาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลีของนักศึกษาสาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษา สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศในปีการศึกษาถัดไป และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรในอนาคตได้

4. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 6 คน ในรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศ (Teaching Korean as a Foreign Language) โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลจากการสะท้อนคิดของนักศึกษาในระหว่างฝึกสอนภาษาเกาหลี โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มตัวอย่างวิจัยทั้ง 6 คน เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการสะท้อนคิดและการสัมภาษณ์เป็นเพศหญิงทั้งหมด จากสาขาวิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานสอนภาษาเกาหลีเบื้องต้น โดยสอนให้แก่บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจเรียนภาษาเกาหลีในพื้นที่อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต

ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ฯ โดยจัดให้มีการเรียนการสอนภาษาเกาหลีเบื้องต้นจำนวนทั้งสิ้น 30 ชั่วโมง ประกอบด้วยภาคทฤษฎี ได้แก่ ไวยากรณ์เบื้องต้น ศัพท์ สำนวนและภาคปฏิบัติ ได้แก่ การฝึกฟังสำเนียงและการฝึกสนทนาโดยอาศัยสิ่งที่ได้เรียนมาจากภาคทฤษฎี รวมถึงการฝึกภาษาเกาหลีผ่านกิจกรรม Active Learning โดยจัดขึ้นในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตภูเก็ต มีจำนวนผู้เรียนทั้งหมด 24 คน ซึ่งมีช่วงอายุที่หลากหลายตั้งแต่อายุ 16 ปี จนถึงอายุ 55 ปี ผู้เรียนส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36 จนถึงอายุ 40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานโรงแรม รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ (ธุรกิจส่วนตัว) และอาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน นักกฎหมาย แม่บ้าน เป็นต้น นักศึกษาฝึกสอนทั้งหมดได้ผ่านการเรียนในรายวิชา 815-527 หลักการสอน และรายวิชา 815-639 กลยุทธ์และสื่อการสอนภาษาเกาหลี ซึ่งได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ได้รับการฝึกซ้อมในหัวข้อที่ตนเองได้รับมอบหมาย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ระดับบทเรียน (Lesson Learning Outcome: LLO) อย่างชัดเจน พร้อมทำแผนการสอนและกิจกรรม Active Learning ก่อนนำไปต่อยอดใช้สอนจริงผ่านโครงการเสริมรายวิชา “โครงการอบรมภาษาเกาหลีเบื้องต้นสำหรับบุคลากรภายนอก: บูรณาการรายวิชา 815-633 Teaching Korean as a Foreign Language กับบริการวิชาการเพื่อชุมชน”

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสะท้อนคิดของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา 815-633 การสอนภาษาเกาหลีในฐานะภาษาต่างประเทศ (Teaching Korean as a Foreign Language) จำนวน 6 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มตามหัวข้อที่ออกแบบตามแนวคิดการสะท้อนคิด โดยมีผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมการสะท้อนคิด หลังจากได้รับประสบการณ์การปฏิบัติงานสอน จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสะท้อนคิดของนักศึกษามาวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาฝึกสอน เพื่อนำไปสร้างข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่วิเคราะห์ในขั้นตอนของการสะท้อนคิดมาออกแบบคำถามสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัยเพื่อให้เพียงพอต่อการหาข้อสรุปและแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และดำเนินการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) เพื่อรักษาสีติของข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลการวิจัยจึงขอปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล โดยจะให้ชื่อแทนผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนด้วยคำว่า นักศึกษาคนที่ 1 นักศึกษาคนที่ 2 นักศึกษาคนที่ 3 นักศึกษาคนที่ 4 นักศึกษาคนที่ 5 และ นักศึกษาคนที่ 6

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการสะท้อนคิดในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน เพื่อต้องการหาข้อเท็จจริงที่ปรากฏในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่นักศึกษาจะเจอเฉพาะกลุ่มคน นำเสนอความจริงที่หลากหลาย มุ่งเน้นนำเสนอมุมมองของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นหลัก วิธีการสะท้อนคิดของนักศึกษาจะเป็นการอภิปรายกลุ่มระหว่างปฏิบัติงานสอนทั้งสิ้น 4 ครั้ง ในระหว่างการสะท้อนคิดโดยการอภิปรายกลุ่ม ผู้วิจัยทำหน้าที่ดำเนินการอภิปรายและเป็นผู้สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอต่อการตอบคำถามวิจัย ผู้วิจัยจะถามคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การสอน เพื่อนำเข้าสู่ประเด็นการสะท้อนคิด นักศึกษาแต่ละคนนำเสนอและถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสอน ซึ่งอาจจะ มีประเด็นที่ได้รับฟังมาถามต่อ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และคิดหาแนวทางในการปฏิบัติที่แตกต่างออกไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้บันทึกเสียงการอภิปรายของนักศึกษาแต่ละคนและรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และสรุปผล

5. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสะท้อนคิดของนักศึกษาและการสัมภาษณ์นักศึกษามารถสรุปสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนของนักศึกษาวิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ตได้ 2 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านความพร้อมของนักศึกษา

ปัญหาด้านความพร้อมของตัวนักศึกษาเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุด และเป็นปัญหาหลักๆ ในการฝึกสอน โดยสามารถแบ่งปัญหาเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ปัญหาความเครียดและความกดดัน ปัญหาการจัดการด้านเวลา ปัญหาด้านการดำเนินการสอน ปัญหาด้านการเตรียมการสอนและสื่อการสอน และปัญหาด้านความรู้ทางวิชาการ ดังนี้

5.1.1 ปัญหาความเครียดและความกดดัน

นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแสดงความเห็นว่า ตนเองมีความเครียดก่อนการปฏิบัติงานสอนจริง และได้เผชิญกับความเครียดและความกดดันจากความรับผิดชอบการสอน เนื่องจากนักศึกษาทั้งหมดไม่เคยมีประสบการณ์การสอนมาก่อน และมีนักศึกษาค้นหนึ่งเล่าถึงปัญหาความเครียดและความกดดันของตนเองซึ่งตรงกับสิ่งที่นักศึกษาค้นอื่นพบ ไว้ว่า ก่อนการปฏิบัติงานสอนจริงตนเองมีความมั่นใจในระดับหนึ่ง แต่เมื่อถึงวันที่ลงมือปฏิบัติงานสอนจริงกลับมีความกดดันและมีความตื่นเต้นเป็นอย่างมาก ถึงแม้จะมีการฝึกซ้อมก่อนสอนกับเพื่อนร่วมชั้นมาก่อนแล้วก็ตาม และนักศึกษาค้นที่ 2 คนที่ 3 คนที่ 5 และคนที่ 6 ยังกล่าวอีกว่า ก่อนวันที่ต้องสอนจริง ตนเองได้ซ้อมสอนกับคนในครอบครัวและเพื่อน เพื่อต้องการให้การสอนของตนเองมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.1.2 ปัญหาการจัดการด้านเวลา

นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความเห็นตรงกันว่า ตนเองประสบปัญหาด้านการจัดการเวลาและด้านการเตรียมตัวก่อนการสอน โดยกล่าวว่า ตนเองตระหนักได้ว่า การสอนในแต่ละชั่วโมงนั้น จำเป็นต้องใช้เวลาในการเตรียมตัวเป็นอย่างมาก นักศึกษาค้นที่ 1 กล่าวว่า ถึงแม้ตนเองจะได้ฝึกซ้อมและทำเวิร์กชอป (Workshop) มาก่อนแล้วในรายวิชา 815-527 หลักการสอน และรายวิชา 815-639 กลยุทธ์และสื่อการสอนภาษาเกาหลี ก็ยังรู้สึกได้ว่าตนเองยังมีสิ่งที่ต้องปรับอีกมาก และรู้สึกอยากทำการสอนให้ได้ดีที่สุด ที่ผ่านมามาตนเองได้ใช้เวลาไปมากในการเตรียมตัว เช่น การวางแผนการสอน ทำสื่อการสอน การคิดกิจกรรมในชั้นเรียนมากถึง 15 ชั่วโมง เพียงเพื่อการเตรียมตัวสอนสำหรับเนื้อหาการสอน 1 คาบ (คาบละ 2 ชั่วโมง) นักศึกษาค้นที่ 4 แสดงความคิดเห็นว่าตนเองเคยประสบปัญหาเรื่องการไม่มีเวลาในการเตรียมสอน รวมถึงประสบปัญหาการจัดการเวลาขณะสอนจริง การควบคุมเนื้อหาการสอนและการทำกิจกรรมในชั้นเรียนให้มีความพอดีชั่วโมงการสอนในแต่ละคาบเป็นเรื่องที่ยาก และเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องฝึกฝนทักษะการแก้ปัญหาการจัดการเวลาให้ได้ นักศึกษาค้นที่ 5 กล่าวว่า เคยประสบปัญหาจากการสอนไวยากรณ์ภาษาเกาหลีเบื้องต้นที่ค่อนข้างมีเนื้อหาที่ยากต่อการเข้าใจ ทำให้ในคาบนั้นตนเองไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาการสอนทั้งหมดได้ อีกทั้งทำให้การสอนในคาบนั้นตนเองมีความเร่งรีบจนผู้เรียนหลายคนไม่เข้าใจในเนื้อหา อย่างไรก็ตาม นักศึกษาทั้งหมดได้สะท้อนคิดให้เห็นว่า ตนเองได้เรียนรู้และตระหนักถึงทักษะการจัดการเวลาว่าเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสอนและตนเองได้รับรู้ข้อด้อยว่า ยังขาดทักษะด้านการจัดการเวลาในการฝึกสอน จำเป็นต้องฝึกคิดและวางแผนการสอนให้สอดคล้องกับเวลา เพื่อให้การดำเนินการสอนจริงเป็นไปตามลำดับและสภาพการณ์ที่ควรจะเป็น

5.1.3 ปัญหาการแก้ไขปัญหาในชั้นเรียน

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแสดงความเห็นว่า เคยมีประสบการณ์ที่ตนเองต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าขณะดำเนินการสอน เช่น ปัญหาการควบคุมนักเรียน ปัญหานักเรียนขาดเรียนและไม่สามารถเชื่อมโยงเนื้อหาของคาบต่อไปได้ ปัญหาการเรียนไม่สนใจเรียน ปัญหาเรียนไม่กล้าพูดไม่กล้าถาม ปัญหาเรื่องบรรยากาศการเรียน เป็นต้น เช่น นักศึกษาค้นที่ 1 กล่าวว่า บรรยากาศห้องเรียนในการสอนครั้งแรกของตานั้น เป็นห้องเรียนที่มีความเงียบเป็นอย่างมาก สัมผัสได้ถึงความรู้สึกกลัวและเกร็งของผู้เรียน เนื่องจากเป็นครั้งแรกที่ผู้สอนและผู้เรียนได้เจอกัน ตนเองรู้สึกกดดันทำให้ในช่วงชั่วโมงแรกของการสอนของตนเองไม่สามารถทราบได้เลยว่าผู้เรียนมีความรู้สึกละอย่างไร มีความเข้าใจในสิ่งที่ตนเองสอนหรือไม่ ขณะนั้นตนเองไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ไม่ทราบว่าต้องแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร จนกระทั่งได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ฝึกสอนว่า ควรสร้างบรรยากาศในห้องให้มีความผ่อนคลาย เช่น สร้างบทสนทนาเพื่อให้เกิดความใกล้ชิดกันก่อน สร้างปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน หรืออาจจะหาวิธีการสอนหรือกิจกรรมในชั้นเรียนที่สามารถสร้างความสนใจของผู้เรียน นักศึกษาค้นที่ 3 กล่าวว่า มีนักเรียนคนหนึ่งที่ไม่กล้าตอบคำถาม ไม่กล้าอ่านประโยคเกาหลีในชั้นเรียน ตนเองไม่ทราบว่าต้องทำอะไรให้นักเรียนกล้าที่จะตอบคำถาม นักศึกษาค้นที่ 5 กล่าวว่า ตนเองเคยใช้ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในชั้นเรียนหลายครั้ง เช่น ตอนที่จะต้องให้ผู้เรียนทำกิจกรรมในชั้นเรียนด้วยเกมคำศัพท์ภาษาเกาหลี แต่มีนักเรียนบางคนที่ยังไม่สามารถอ่านออก ตนจึงใช้วิธีการจับคู่ทำกิจกรรมโดยจับคู่กับนักเรียนคนที่เก่งแทน นักศึกษาค้นที่ 6 กล่าวว่า ตนเองเคยมีประสบการณ์การที่นักเรียนไม่ได้ทำการบ้านบ่อยครั้ง ตนเองไม่รู้จะแก้ปัญหาอย่างไร จึงได้ปล่อยผ่านนักเรียนคนดังกล่าวไป และจากการสัมภาษณ์นักศึกษา จำนวน 6 คน เพื่อให้ได้

ข้อมูลเชิงคุณภาพมาสนับสนุนข้อมูลจากการสะท้อนคิดในประเด็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าพบว่า นักศึกษามีความกังวลในขณะดำเนินการเรียนการสอน นักศึกษารู้ได้ว่าตนเองขาดทักษะและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

5.1.4 ปัญหาด้านความรู้ทางวิชาการ

ผลการสะท้อนคิดของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 6 คน ได้ประสบปัญหาด้านการขาดความรู้ทางวิชาการ ได้แก่ ความรู้ด้านเนื้อหาภาษาเกาหลีในเชิงไวยากรณ์หรือภาษาศาสตร์ในภาษาเกาหลี เช่น นักศึกษาขาดความแม่นยำในเนื้อหาที่ฝึกสอน นักศึกษาคนที่ 1 กล่าวว่า เนื่องจากภาษาเกาหลีมีกฎการใช้ภาษาจำนวนมาก ทำให้ในบางครั้งตนเองได้สอนเนื้อหาที่ผิดไป นักศึกษาคนที่ 2 กล่าวว่า ตนเองเคยประสบปัญหาด้านการขาดความรู้เรื่องกฎการเปลี่ยนเสียง ตนเองเคยได้ออกเสียงคำศัพท์ผิดไป เนื่องจากในภาษาเกาหลีมีกฎการเปลี่ยนเสียงจำนวนมาก ตนเองรับรู้ได้ถึงข้อด้อยของตนว่า ยังขาดความรู้เชิงไวยากรณ์โดยเฉพาะกฎการเปลี่ยนเสียงในภาษาเกาหลี นักศึกษาคนที่ 3 กล่าวว่า ตนเองเคยตอบคำถามของนักเรียนไม่ได้ เนื่องจากไม่รู้คำศัพท์ภาษาเกาหลี เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับอาชีพ นักศึกษาคนที่ 4 กล่าวว่า ตนเองมีปัญหาไม่แม่นยำในเนื้อหาวิชาที่สอนและยังขาดทักษะการอธิบายเนื้อหาวิชาให้เข้าใจได้ง่าย เป็นต้น และจากการสัมภาษณ์ นักศึกษา จำนวน 6 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมาสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากการสะท้อนคิดในประเด็นปัญหาด้านความรู้ทางวิชาการ ทำให้พบว่า เมื่อประสบปัญหาด้านการขาดความรู้เชิงไวยากรณ์ในภาษาเกาหลี ทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจในการสอนและส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการอธิบายเนื้อหาลดลงตามลำดับ นักศึกษาทั้งหมดตระหนักว่า การเป็นผู้สอนที่ดีควรมีความแม่นยำในเนื้อหาที่สอนเป็นอย่างดี นอกจากนี้พบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านการขาดความรู้ในเรื่องเทคนิคการสอน นักศึกษา จำนวน 4 คน กล่าวว่า ตนเองรู้สึกว่าย่ำขาดทักษะเชิงความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากมีความรู้ไม่มากนักเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมในชั้นเรียนแบบ Active Learning หรือความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสอนแนวใหม่ที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนในยุคปัจจุบัน

จากการสังเกตพฤติกรรมของอาจารย์ผู้ดูแลนักศึกษาฝึกสอน พบว่า นักศึกษามีการปรับตัวและแก้ไขปัญหาของตนเอง เช่น ในช่วงท้ายของระยะเวลาการฝึกสอน นักศึกษาหลายคนมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนแบบใหม่ มีการนำทฤษฎีและเทคนิคการสอนใหม่ ๆ จากการที่ได้ศึกษาค้นคว้ามาปรับใช้กับการสอนของตนเอง โดยนักศึกษาหลายคนได้เข้าพบอาจารย์ผู้ฝึกสอน เพื่อสอบถามและตรวจสอบรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่ตนเองได้ออกแบบใหม่ และจากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา ทำให้เห็นว่า นักศึกษามีการปรับรูปแบบการสอนโดยการเน้นให้ความสนใจกับนักเรียนอย่างทั่วถึง มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนักเรียนและนักศึกษาฝึกสอนมากขึ้น สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการด้านการสอนของนักศึกษาฝึกสอน กล่าวคือ ยิ่งจำนวนครั้งในการสอนมากขึ้นเท่าใด นักศึกษาฝึกสอนยิ่งมีความมั่นใจมากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีทักษะการอธิบายที่ดีขึ้นในช่วงท้ายของการฝึกสอน นักศึกษามีทักษะในการควบคุมห้องเรียนที่ดีขึ้น มีการใช้เทคนิคการสอนเพื่อจัดบรรยากาศในชั้นเรียนของตน และนักศึกษาประทับใจบรรยากาศการจัดกิจกรรมในห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศของการทำกิจกรรมเชิงรุก (Active Learning) บรรยากาศที่เปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน

5.2 ด้านความพร้อมของสถานศึกษา

ปัญหาด้านความพร้อมของสถานศึกษาเป็นปัญหาที่นักศึกษาให้ความสำคัญรองลงมาจากปัญหาด้านความพร้อมของตัวนักศึกษา โดยสามารถแบ่งปัญหาเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ปัญหาด้านทรัพยากร และปัญหาด้านอาจารย์ผู้ฝึกสอนนักศึกษา ดังนี้

5.2.1 ปัญหาด้านทรัพยากร

จากการสะท้อนคิดและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 คน พบว่า นักศึกษาทั้ง 6 คน เห็นว่าตนเองประสบปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร เช่น งบประมาณสำหรับการผลิตสื่อการสอนและการเตรียมกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) เช่น นักศึกษาบางคนต้องการใช้โปรแกรม Canva Pro เพื่อสร้างสรรค์และปรับแต่งกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาคนที่ 2 ระบุว่า ตนเองได้ใช้โปรแกรม Canva Pro แบบจ่ายรายเดือนเนื่องจากมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายกว่าแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายและตนเองได้ตัดสินใจจ่ายเงินซื้อแบบจ่ายรายเดือน เนื่องจากต้องการใช้ความสามารถของโปรแกรมนี้ออกแบบการตอบคำถาม เพื่อดึงดูดนักเรียนให้มีความสนใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาที่ตนเองสอน นักศึกษาคนที่ 5 กล่าวว่า ประสบปัญหาเรื่องการใช้งานรูปภาพในคลังแบบไม่ติดลิขสิทธิ์เพื่อจัดทำสื่อการสอน สอดคล้องกับนักศึกษาคนที่ 6 ซึ่งกล่าวว่า บ่อยครั้งที่ตนเองไม่สามารถหารูปภาพประกอบที่ดีและมีความสอดคล้องกับเนื้อหาได้ จึงตัดสินใจซื้อโปรแกรมที่ทันสมัยในการช่วย

หาภาพประกอบที่ถูกลิขสิทธิ์มาใช้ โดยนักศึกษาทั้งหมดให้ความเห็นว่า หากสถาบันมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการผลิตสื่อการเรียนการสอน หรือการทำกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.2 ปัญหาด้านอาจารย์ผู้ฝึกสอนกับนักศึกษาฝึกสอน

จากการศึกษาพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา 2 คนที่ประสบปัญหาด้านอาจารย์ผู้ฝึกสอนก่อนปฏิบัติงานสอนจริง กล่าวคือ ขาดการสื่อสารระหว่างอาจารย์ผู้ฝึกสอนและนักศึกษาที่ชัดเจนและเพียงพอ ในบางครั้งนักศึกษาฝึกสอนต้องการรับคำแนะนำ หรือความช่วยเหลือที่จำเป็นอย่างทันท่วงทีโดยเฉพาะคำแนะนำในการตรวจทานความถูกต้องของสื่อการสอน หรือแม้กระทั่งช่วงที่ปฏิบัติการฝึกสอน เนื่องจากในบางครั้งนักศึกษาไม่แน่ใจว่าจะต้องแก้ไขปัญหาด้านการใดตรงหน้าอย่างไร การสื่อสารเพื่อรับคำแนะนำระหว่างอาจารย์ผู้ฝึกสอนและนักศึกษาฝึกสอนอาจช่วยให้นักศึกษาลดความกังวลได้ ดังนั้น การใช้เวลาแก่นักศึกษาได้พบปะกับอาจารย์ผู้ฝึกสอนเพื่อขอคำแนะนำเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยลดความกังวลของนักศึกษาฝึกสอนและลดข้อผิดพลาดได้

6. สรุปและอภิปรายผล

6.1 สรุป

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน วิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น ดังนี้

6.1.1 ปัญหาด้านความพร้อมของตัวนักศึกษา

ปัญหาด้านความพร้อมของตัวนักศึกษา สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นปัญหาย่อย ได้แก่ 1) ปัญหาความเครียดและความกดดัน 2) ปัญหาการจัดการด้านเวลา 3) ปัญหาการแก้ไขปัญหาในชั้นเรียน และ 4) ปัญหาด้านความรู้ทางวิชาการ กล่าวคือ นักศึกษามีความเครียดช่วงก่อนการปฏิบัติงานสอนจริง ประสบปัญหาด้านการจัดการเวลาและการเตรียมตัวก่อนการสอน เช่น ไม่มีเวลาในการเตรียมสอนหรือการเตรียมสอนนั้นใช้เวลามากกว่าที่ตนเองคาดการณ์ไว้ หรือแม้แต่ปัญหาการควบคุมเนื้อหาการสอนและการทำกิจกรรมในชั้นเรียนให้มีความพอดีต่อชั่วโมงการสอน นักศึกษาได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการมีทักษะการจัดการเวลา ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างมากในการสอน นักศึกษาได้รับรู้ว่าตนเองยังขาดทักษะด้านการจัดการเวลาในการฝึกสอน นอกจากนี้ นักศึกษามีความกังวลในขณะดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน และรับรู้ได้ว่าตนเองขาดทักษะและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ขาดความมั่นใจในเนื้อหาที่ฝึกสอน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากความรู้ทางวิชาการหรือความรู้พื้นฐานภาษาเกาหลีเดิมของนักศึกษาฝึกสอน อย่างไรก็ตาม ในช่วงท้ายของการฝึกสอนนักศึกษามีการปรับตัวและมีพัฒนาการในด้านการสอนที่เห็นได้ชัด เช่น การนำทฤษฎีการสอนที่ได้เรียนมาใช้ปรับปรุงการสอน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนักเรียนและนักศึกษาฝึกสอน การดำเนินการสอนโดยเน้นการจัดการบรรยากาศการเรียนการสอนให้มีความผ่อนคลายและสนุกสนานเป็นกันเองกับผู้เรียน เป็นต้น

6.1.2 ปัญหาด้านความพร้อมของสถาบันการศึกษา

ปัญหาด้านความพร้อมของสถาบันการศึกษา พบประเด็นปัญหาย่อย 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ปัญหาด้านทรัพยากร เช่น ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร ขาดงบประมาณสำหรับการผลิตสื่อการสอน เพื่อการเตรียมกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) และ 2) ปัญหาด้านอาจารย์ผู้ฝึกสอนนักศึกษา ได้แก่ การขาดการสื่อสารระหว่างอาจารย์ผู้ฝึกสอนและนักศึกษา กล่าวคือ นักศึกษามีความต้องการเวลาสำหรับการพบกับอาจารย์ผู้ฝึกสอนเพื่อขอคำแนะนำเพื่อลดความกังวลและข้อผิดพลาด

6.2 การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน วิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาด้านความพร้อมของตัวนักศึกษาเองที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาความเครียดและความกดดัน ปัญหาการจัดการด้านเวลา ปัญหาการแก้ไขปัญหาในชั้นเรียน และปัญหาด้านความรู้ทางวิชาการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านความพร้อมของสถาบันการศึกษา ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร และปัญหาด้านอาจารย์ผู้ฝึกสอนนักศึกษา

นักศึกษาขาดความมั่นใจในตนเอง อาจเป็นเพราะความไม่แม่นยำในเนื้อหาหรือในเรื่องวิธีสอนและนักศึกษาขาดความรู้ด้านวิธีการสอนที่ถูกต้อง และนักศึกษาบางคนไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการสอนในแต่ละคาบ ทำให้ไม่สามารถออกแบบการสอน หรือกิจกรรมในชั้นเรียนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของชั่วโมงเรียน เพื่อให้บรรลุผลการเรียนรู้ได้ นอกจากนี้พบว่า นักศึกษาขาดการใช้จิตวิทยาในการสอนทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการสอนได้

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่านักศึกษาจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยมีการเตรียมความพร้อมทุกครั้งที่จะเข้าสอน มีความมุ่งมั่นที่จะออกแบบสื่อการสอน กิจกรรมการเรียนการสอนโดยการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเนื้อหาการสอนควบคู่ไปกับการรับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอน และประเด็นสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล คือ นักศึกษาเห็นความสำคัญกับการรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ของอาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอน ควรมีการพูดคุยกันระหว่างอาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอนและนักศึกษาฝึกสอน เพื่อปรับแก้สื่อการสอน หรือเนื้อหาการสอนที่ไม่ถูกต้องจากอาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า อาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอนควรต้องมีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่นักศึกษาจะต้องนำไปสอน และควรมีเวลาอย่างพอเพียงต่อการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) แก่นักศึกษา และควรใช้วิธีการแจ้งและแนะนำนักศึกษาโดยตรงเป็นรายบุคคล โดยมีการกำกับติดตามในทุก ๆ ระยะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาพบว่า ในช่วงแรก ๆ ของการปฏิบัติการสอนจริง นักศึกษามีความเครียดความกังวล ดังนั้น อาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอนควรใช้เวลาสำหรับการเตรียมตัวก่อนการสอน ตั้งแต่การให้เวลาที่เหมาะสมในการเตรียมสื่อการสอน รวมถึงการจัดเวลาสำหรับการฝึกซ้อมการสอนกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน เพื่อรับฟังความเห็นหรือข้อเสนอแนะจากอาจารย์ผู้ดูแลการฝึกสอนและเพื่อนร่วมชั้น ควรมีการจัดฝึกซ้อมอย่างจริงจังและเป็นระบบก่อนการปฏิบัติการสอนจริง ควรฝึกสอนให้มีทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้น ควรฝึกซ้อมให้นักศึกษามีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนักเรียนและนักศึกษาฝึกสอน อาจจะฝึกสอนโดยให้เพื่อนร่วมชั้นแสดงเป็นนักเรียน ควรนำเสนอตัวอย่างในการแก้ปัญหาในชั้นเรียนจากหลายสถานการณ์ ควรนำเสนอตัวอย่างในการสอนทั้งตัวอย่างที่ดีและไม่ดี เพื่อให้มีการเปรียบเทียบและเห็นภาพได้ชัดเจน นำเสนอตัวอย่างในการจัดการบรรยากาศการเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบ ควรแนะนำแหล่งข้อมูลของตัวอย่างการสอนที่ดีผ่านการใช้เทคโนโลยี หรือการใช้ AI เช่น เรียนรู้จากคลิปวิดีโอ บทเรียนออนไลน์ หรือวิธีใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอน เพื่อเพิ่มความรู้ทางไวยากรณ์ภาษาเกาหลี เพื่อศึกษาการออกเสียงคำศัพท์ที่ถูกต้อง เป็นต้น ควรทำข้อตกลงที่ชัดเจนเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่างๆ อาจารย์ผู้ฝึกสอนควรติดตามนักศึกษาฝึกสอนอย่างสม่ำเสมอและควรจัดให้รุ่นพี่ที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำ นอกจากนี้ ควรนำข้อมูลที่ได้จากการฝึกสอนในปีการศึกษาที่ผ่านมาวิเคราะห์ เพื่อจัดหัวข้อการสอนที่เหมาะสมให้แก่นักศึกษาฝึกสอน หรือนำมาปรับใช้กับการออกแบบการสอนนักศึกษาฝึกสอนในปีการศึกษาถัดไปได้เหมาะสม

อาจารย์ผู้ฝึกสอนของนักศึกษาฝึกสอนควรมีการวางแผนที่ดี ควรคำนึงถึงทักษะความรู้และทักษะที่จำเป็นก่อนการออกไปปฏิบัติการสอนจริงและปัญหาที่นักศึกษาฝึกสอนพบเจออยู่เสมอเมื่อต้องปฏิบัติการสอนภาษาเกาหลี จากนั้นควรวางแผนการสอนให้นักศึกษาฝึกสอนมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะต่อยอดความรู้ใหม่ เช่น ทักษะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในหลากหลายรูปแบบ ทักษะการควบคุมชั้นเรียน ดังนั้น อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาก่อนการฝึกสอนควรบรรจุหัวข้อเรื่องจิตวิทยาในการเรียนรู้เบื้องต้นในบทเรียน เพื่อช่วยให้นักศึกษามีแนวทางที่ดีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น เช่น หัวข้อการทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้เรียน

จากการศึกษายังพบว่า นักศึกษาขาดความรู้ในเรื่องการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) เป็นการเรียนที่เน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับการเรียนการสอน กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาเกาหลีผ่านกิจกรรมในชั้นเรียน ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาฝึกสอนควรมีความเชี่ยวชาญในด้านนี้ จนสามารถให้คำแนะนำและฝึกฝนนักศึกษาให้มีการฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) ที่เพียงพอ เพื่อให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ออกแบบ หรือการจัด

กิจกรรมการเรียนรู้การสอนเชิงรุก (Active Learning) ที่หลากหลายสำหรับการใช้สอนภาษาเกาหลีและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสอนกับผู้เรียนตามความเหมาะสมได้

นอกจากนั้น สถาบันการศึกษา หรือคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ควรมีการจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือนักศึกษาฝึกสอนในเรื่องค่าใช้จ่าย เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าอุปกรณ์หรือโปรแกรมที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการผลิตสื่อการสอน และอาจารย์ผู้ฝึกสอนหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการฝึกสอนควรวางแผนงบประมาณสำหรับการผลิตสื่อการสอนของนักศึกษา เช่น สำรวจความต้องการจากนักศึกษารุ่นก่อนหน้า เป็นต้น และควรสำรวจความต้องการสิ่งสนับสนุนหรืองบประมาณที่นักศึกษาต้องการใช้ เพื่อเตรียมกิจกรรมการเรียนรู้การสอนเชิงรุก (Active Learning) อาจารย์ผู้สอนควรทุ่มเทเวลาให้กับนักศึกษาฝึกสอน ควรมีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างอาจารย์ผู้ฝึกสอนและนักศึกษาที่ชัดเจน และมีช่องทางการติดต่อเพื่อรับคำแนะนำหรือความช่วยเหลืออย่างทันที ควรจัดสรรเวลาให้นักศึกษาได้เข้ามาปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำหรือรับฟังปัญหาเป็นระยะๆ เพื่อให้ปัญหาของนักศึกษาได้ถูกแก้ไขอย่างทันท่วงที เพื่อลดความกังวลของนักศึกษาและลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ควรจัดให้มีการฝึกซ้อมการสอนก่อนการลงมือปฏิบัติการสอนจริงและควรจัดอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับหลังจากประเมินการฝึกซ้อมการสอน เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับไปแก้ไขจุดด้อยก่อนเริ่มปฏิบัติการสอนจริง และเพื่อสร้างความมั่นใจให้นักศึกษาฝึกสอนและลดความกดดัน ควรจัดสรรเวลาสำหรับการเตรียมตัวก่อนการสอนของนักศึกษาฝึกสอนอย่างเหมาะสม เช่น เวลาทำสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน เวลาจัดเตรียมกิจกรรมในคาบเรียน เป็นต้น และเพื่อให้นักศึกษานำเทคนิคการสอนที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการสอนควรจัดสรรเวลาให้นักศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีการสอนที่จำเป็นก่อนเริ่มปฏิบัติการสอนจริง นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการพูดคุยกันระหว่างนักศึกษาฝึกสอนและอาจารย์ผู้ดูแล เพื่อให้เกิดการใช้กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติและการประเมินที่ชัดเจน เหมาะสมและเป็นมาตรฐาน ควรให้นักศึกษาฝึกสอนได้มีการสะท้อนคิดหลังจากการปฏิบัติการสอนในแต่ละครั้ง เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจในจุดด้อยและจุดเด่นของตนเอง มีความเข้าใจตนเองมากขึ้น ได้รู้ศักยภาพของตนเองและได้รับรู้ทักษะของตนเองในด้านวิชาการและการปฏิบัติงาน ด้านทักษะส่วนบุคคล ด้านทักษะอาชีพ และได้รู้ว่าตนเองขาดความรู้ในเรื่องใด และมีสิ่งใดที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม

ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา คล้ายพันธ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชลบุรี ผลการวิจัยพบปัญหาด้านสวัสดิการของโรงเรียน ด้านการฝึกปฏิบัติการสอน ด้านความพร้อมของนักศึกษา เป็นต้น และได้เสนอแนะแนวทางสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาว่า ควรพัฒนาด้านการฝึกสอนตามความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น นักศึกษาควรมีการสอนที่หลากหลาย เพิ่มเนื้อหาและรูปแบบการสอนที่น่าสนใจ วิจัยบูรณาการการสอนให้เข้ากับกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับ เมธาวี ศรีสิงห์ และศราวุธ อินทรเทศ (2562) ซึ่งศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่าปัญหาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูมีอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านการดำเนินการสอน ปัญหาด้านการเตรียมการสอนและสื่อการสอน ปัญหาด้านโรงเรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ปัญหาด้านการวิจัยในชั้นเรียน ปัญหาด้านครูพี่เลี้ยง ปัญหาด้านอาจารย์นิเทศก์และปัญหาด้านนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู เป็นต้น

ประสบการณ์วิชาชีพเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาครูผู้สอนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้นักศึกษาได้นำความรู้ทางทฤษฎีไปปฏิบัติจริงและได้พัฒนาทักษะกระบวนการสอนของตน ตลอดจนได้ฝึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ดังนั้น ควรให้นักศึกษาฝึกสอนได้มีการสะท้อนคิดหลังจากการปฏิบัติการสอนในแต่ละครั้ง เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจในจุดด้อยและจุดเด่น มีความเข้าใจตนเองมากขึ้น ได้รู้ศักยภาพและได้รับรู้ทักษะของตนเองในด้านวิชาการและการปฏิบัติงาน ด้านทักษะส่วนบุคคล ด้านทักษะอาชีพ และได้รู้ว่าตนเองขาดความรู้ในเรื่องใด และมีสิ่งใดที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลีของนักศึกษาวิชาเอกเกาหลีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ยังคงพบปัญหาหลายด้าน งานวิจัยนี้มุ่งเน้นวิเคราะห์ปัญหาที่พบในระหว่างกระบวนการสอนประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี โดยทำความเข้าใจปัญหาเหล่านี้ และได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขในทาง

ปฏิบัติที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพแนวทางการสอนภาษาเกาหลี อีกทั้งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการสอน
 ประสพการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี เพื่อเตรียมครูฝึกสอนภาษาเกาหลีสำหรับอาชีพครูในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมาก
 ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางให้แก่อาจารย์ผู้สอนที่รับผิดชอบรายวิชาที่เกี่ยวกับการสอน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อ
 เตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสาขาวิชาเกาหลีศึกษา สำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู และเป็นแนวทางในการพัฒนาและ
 ปรับปรุงหลักสูตรนานาชาติศึกษา สาขาวิชาเกาหลีศึกษาต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

7.1.1 ควรนำผลวิจัยนี้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสอนประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอนภาษาเกาหลี
 ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

7.1.2 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดบริการเครื่องมือหรือสื่อการสอนที่ทันสมัยให้แก่นักศึกษาฝึกสอนอย่างทั่วถึงและ
 ทันต่อเหตุการณ์

7.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษาปัจจัย หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาเกาหลี
 ศึกษา สำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หรือแนวทางการสอนเชิงรุกในศตวรรษที่ 21

7.2.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในหลากหลายด้าน เพื่อนำมาต่อยอดการทำวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษาการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาเกาหลี และการสอนเชิงรุกในศตวรรษที่ 21 ที่เน้น
 ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้นักศึกษาฝึกสอนมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสอนได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ฐานะ และศิริรัตน์ นิตยวัน. (2556). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค ต่อ
 การจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการสะท้อนคิดรายวิชาการฝึกปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐาน (พบ.281) ภาคเรียนที่ 2 ปี
 การศึกษา 2555. มหาวิทยาลัยพายัพ
- ขนิษฐา หินอ่อน และสุรพันธ์ ต้นศรีวงศ์. (2558). ปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการสอน
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 6(1), 159–167.
- พระมหาอำนาจ มหาวิโร และวิศร พงศ์สุวรรณ. (2562). สภาพปัญหาการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาของนักศึกษา ชั้นปีที่ 5
 สาขาการสอนภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. การสารบัณฑิตเอเชีย,
 9(2), 99-105.
- เมธาวี ศรีสิงห์ และศราวุธ อินทรเทศ. (2562). ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษา
 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วารสารครุศาสตร์
 อุตสาหกรรม, 18(3), 251–223. <https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/JIE/article/view/204084>
- วัลภา คุณทรงเกียรติ. (2543). การสะท้อนคิดด้วยตนเองเพื่อการเอื้ออาทร. วารสารคณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,
 8(3), 32–36. <https://journal.lib.buu.ac.th/index.php/nursing/article/view/1462>
- สโรชา คล้ายพันธ์. (2557). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา
 วิทยาเขตชลบุรี. วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา, 8(1), 63–76.

https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EduAdm_buu/article/view/18350/16141

- อรรณพ แสงแจ่ม. (2548). ปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูภายหลังการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ. 2542 ของนิสิตฝึกสอนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Hi_Ed/Annop_S.pdf
- อับดุลฮาติม อาแด และอับบรอเฮง อาลฮูเซน. (2561). รายงานวิจัยศึกษาผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาหลักสูตร
ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
<https://wb.yru.ac.th/bitstream/yrui/5052/1/วิจัยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู.pdf>
- Johns, Christopher. (2000). *Becoming a Reflective Practitioner*. Blackwell Science.
- Kolb, DA. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall

การศึกษาอุปมาเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน

เบญญาทิพย์ สุภะกะลิน¹¹ สาขาวิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีเมล sbenya@kku.ac.th

A Study of Conceptual Metaphors of Humans in Chinese Idiomatic Expressions

Benyatip Suphakalin¹¹ Department of Eastern Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, E-mail: sbenya@kku.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: March 30, 2025

Revised: July 2, 2025

Accepted: July 7, 2025

คำสำคัญ

สำนวนเคยชินภาษาจีน, อุปมาเชิงมโนทัศน์, ความหมายแฝง, คน

Keywords:

Chinese Idioms, Conceptual Metaphor, Connotation, Human

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นผลการวิจัยจากโครงการวิจัยเรื่อง “อุปมาเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนที่พบในสำนวนเคยชินภาษาจีน” ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาอุปมาเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชิน (惯用语) ภาษาจีนและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปมาเชิงมโนทัศน์และมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน โดยคัดเลือกสำนวนเคยชินภาษาจีนจากพจนานุกรมสำนวนเคยชินภาษาจีนที่ใช้บ่อย 《常用惯用语词典》 จากนั้นวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปมาเชิงมโนทัศน์และมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีนผ่านการถ่ายโยงความหมายตามแนวคิดของเลคอฟและจอห์นสัน (Lakoff and Johnson) ผลการศึกษาพบว่า อุปมาเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนพบมาจากการอุปมาเชิงมโนทัศน์สิ่งมีชีวิต และอุปมาเชิงมโนทัศน์ที่ไม่มีชีวิต โดยอุปมาเชิงมโนทัศน์สิ่งมีชีวิตที่พบมากที่สุดคือ [คน คือ สัตว์] ซึ่งเป็นการถ่ายโยงความหมายจากด้านพฤติกรรม คุณสมบัติ รูปร่างลักษณะของสัตว์ และตำแหน่งอวัยวะของสัตว์ เพื่อสื่อถึงประเภทของบุคคล ทำทางของคน พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน อุปมาเชิงมโนทัศน์สิ่งไม่มีชีวิตที่พบมากที่สุดคือ [คน คือ วัตถุ] โดยถ่ายโยงความหมายจากด้านคุณสมบัติ และรูปร่างลักษณะ เพื่อสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ประเภทของบุคคล ลักษณะภายนอกของคน ซึ่งการถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทางไปยังวงความหมายปลายทางของอุปมาเชิงมโนทัศน์สิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิตโดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน แต่จะมีความแตกต่างกันเล็กน้อย อันเนื่องมาจาก คุณสมบัติพื้นฐานของสิ่งนั้น ๆ จากผลการศึกษาสามารถทำให้เข้าใจถึงมุมมองในสังคมจีนที่ใช้สื่อถึงคนผ่านการใช้อุปมาเชิงมโนทัศน์ในสำนวนเคยชินภาษาจีน

Abstract

This research article aims to identify human metaphors found in Chinese idiomatic expressions (惯用语) and analyze the relationship between metaphors and human concepts in Chinese idiomatic expressions. The Chinese idiomatic expressions were selected from the “A Frequency Dictionary of Chinese Idiomatic Expressions” 《常用惯用语词典》. The relationship between metaphors and human concepts in these idiomatic expressions is analyzed through conceptual mapping according to the framework of Lakoff and Johnson. The results of the study found that the conceptual metaphors related to humans originate from metaphors of living things and metaphors of non-living things. The most prevalent metaphor among living things is [humans are animals], which involves transferring meanings from the behaviors, characteristics, physical features, and body parts positions of animals to refer to types of people, people's gestures, and people's behaviors and personalities. Among non-living things, the most prevalent metaphor is [humans are objects], which involves transferring meanings from characteristics and physical features to refer to people's behaviors and personalities, types of people, and their outward appearances. The transfer of meaning from the source domain to the target domain of living and non-living metaphors is largely consistent, though there are slight differences due to the fundamental characteristics of those entities. The findings of this study help to understand the perspective in Chinese society that conveys ideas about people through the use of metaphors in Chinese idiomatic expressions.

* First Author, Corresponding Author: Benyatip Suphakalin

E-mail address: sbenya@kku.ac.th

1. บทนำ

สำนวนในแต่ละภาษาเป็นสิ่งที่สะท้อนแนวคิด สังคมและวัฒนธรรมของคนในแต่ละชาติ โดยถ้อยคำที่เลือกใช้อาจแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของแต่ละภาษา แต่ในบางสำนวนอาจพบว่ามีใจความที่คล้ายกันอยู่บ้าง ซึ่งในแต่ละภาษาอาจมีการจัดกลุ่มแบ่งประเภทของสำนวนที่แตกต่างกันออกไป สำหรับในภาษาจีนนั้นพบว่าได้มีการแบ่งประเภทของสำนวนออกเป็นหลายประเภท อาทิ สุภาษิต (成语) สำนวนเคยชิน (惯用语) สำนวนละท้าย (歇后语) สำนวนพื้นบ้าน (俗语) เป็นต้น โดยบทความวิจัยนี้ได้ศึกษาสำนวนเคยชินภาษาจีน เนื่องจากเป็นสำนวนที่มีการใช้โดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน มีโครงสร้างที่สั้นและตรงประเด็น มีความหมายที่ลึกซึ้ง สามารถสื่อสารความรู้สึกหรือความคิดได้อย่างชัดเจน ช่วยให้การสื่อสารมีความเป็นธรรมชาติสอดคล้องกับวัฒนธรรมจีน แต่ความหมายที่สำนวนต้องการสื่อออกมาไม่ใช่ความหมายพื้นฐานตามตัวคำศัพท์ แต่เป็นการสื่อความหมายที่แฝงอยู่ในนั้น เป็นความหมายเชิงเปรียบเทียบกับสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งในบางครั้งถ้าไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริงของสำนวนที่ชาวจีนต้องการสื่อความหมาย อาจทำให้เข้าใจไม่ตรงกันระหว่างการสื่อสาร การใช้ภาษาเชิงเปรียบเทียบในลักษณะนี้ คือ การอุปโลกน์ ซึ่งเป็นระบบวิธีคิดในเชิงเปรียบเทียบ เพราะมนุษย์มีความสามารถในการเปรียบเทียบสิ่งที่เรามีประสบการณ์อยู่แล้ว และถ้าย่อยการเรียนรู้ไปยังประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นการเปรียบเทียบความเหมือนระหว่างสิ่งสองสิ่ง โดยทั้งสองสิ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มทางความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งที่นำมาใช้เปรียบเทียบ คือ “วงความหมายต้นทาง” (Source Domain) และ สิ่งที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ คือ “วงความหมายปลายทาง” (Target Domain) โดยทั้งสองส่วนจะมีลักษณะบางประการร่วมกัน จึงทำให้เกิดการจับคู่เข้าด้วยกัน (Saeed, 2009) อุปโลกน์ไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของภาษาเท่านั้น แต่ยังอยู่ในระบบความคิดและการกระทำในชีวิตประจำวันของผู้คน ระบบความคิดส่วนใหญ่ที่ใช้ในการคิดและดำเนินชีวิตนั้นมีลักษณะในเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งแนวคิดเชิงเปรียบเทียบนี้ได้เข้ามามีส่วนในการเรียนรู้ การใช้ชีวิต การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยไม่รู้ตัว แต่ภาษาที่ใช้จะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงโครงสร้างของระบบความคิดดังกล่าว ซึ่งการอุปโลกน์ที่พบในภาษาเป็นผลมาจากแนวคิดเชิงเปรียบเทียบที่มีอยู่ในระบบความคิดของมนุษย์ (Lakoff & Johnson, 2003) ในทางภาษาศาสตร์ปริชาน อุปโลกน์เป็นการทำความเข้าใจวงความหมายหนึ่ง โดยอาศัยอีกวงความหมายหนึ่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เป็นชุด ๆ เกิดขึ้นระหว่างวงความหมายต้นทางและวงความหมายปลายทาง โดยองค์ประกอบย่อยทางโมโนทัศน์ของวงความหมายต้นทางสัมพันธ์กับองค์ประกอบย่อยทางโมโนทัศน์ของวงความหมายปลายทาง ซึ่งความสอดคล้องเหล่านี้เป็น “กระบวนการถ่ายโยงความหมาย” (Mappings) (Kövecses, 2002) การถ่ายโยงมีทั้งการถ่ายโยงด้านชื่อ ความคิดและการถ่ายโยงความเหมือนหรือความคล้ายคลึง (Ullmann, 1951, 1962 อ้างถึงใน 张志毅 และ 张庆云, 2005)

2. ทบทวนวรรณกรรม

จากการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบการศึกษาลักษณะเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนหรืออวัยวะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ไตรทิพย์สุตา เสนาธรรม และ ศันสนีย์ เอกอัจฉริยา (2562) ศึกษาโมโนอุปโลกน์ [หน้า] ในสำนวนจีน พบว่าโมโนอุปโลกน์ [หน้า] ในสำนวนจีนสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ชนิด ได้แก่ [หน้า คือ ภาชนะ] [หน้า คือ วัตถุ] [หน้า คือ อาหาร] [หน้า คือ พืช] [หน้า คือ สัตว์] โดยโมโนอุปโลกน์ทั้ง 5 ชนิด เป็นโมโนอุปโลกน์เชิงรูปธรรม (Ontological Metaphor) และโมโนอุปโลกน์ [หน้า คือ ของมีค่า] จัดเป็นโมโนอุปโลกน์เชิงโครงสร้าง (Structural Metaphor) และ [หน้า คือ วัตถุ] ปรากฏในสำนวนจีนมากที่สุด โดยอาศัยวงความหมายต้นทางคือมโนทัศน์สิ่งที่มีความเป็นรูปธรรมมากกว่าเป็นแบบเปรียบเทียบและอาศัยวงมโนทัศน์ “หน้า” ปรากฏร่วมกับสิ่งที่ เป็นรูปธรรมมากกว่าเพื่อกำหนดลักษณะและคุณสมบัติต่าง ๆ ของมโนทัศน์ “หน้า”

การศึกษาเปรียบเทียบอุปโลกน์เชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับอวัยวะของมนุษย์ในภาษาจีนและภาษาไทย เบญญาทิพย์ สุกะกะลิน (2561) ได้ศึกษาอุปโลกน์เชิงมโนทัศน์คำเกี่ยวกับอวัยวะในภาษาจีนกับภาษาไทย พบว่า อุปโลกน์เชิงมโนทัศน์ของ คำเกี่ยวกับอวัยวะที่พบได้บ่อยในภาษาจีนและภาษาไทยมีความคล้ายคลึงกันโดยใช้การทำงานของอวัยวะ ตำแหน่งและรูปร่าง มาสื่อความหมาย โดยมโนทัศน์ใหม่ของคำเกี่ยวกับอวัยวะในภาษาจีนและภาษาไทยที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันนั้นจะการทำงานของอวัยวะมาสื่อความหมาย นอกจากนี้ยังนำตำแหน่งของอวัยวะมาสื่อความหมาย ซึ่งความแตกต่างที่พบคือในภาษาจีนมีการนำ

คำเกี่ยวกับอวัยวะมาเรียกมโนทัศน์ใหม่มากกว่าภาษาไทย เพราะบางความหมายในภาษาไทยไม่ได้ใช้คำเกี่ยวกับอวัยวะมาเรียกมโนทัศน์ใหม่ แต่อาจเป็นการใช้คำกริยาหรือคำนามอื่นที่มีความสัมพันธ์กับอวัยวะนั้นมาสื่อความหมายเดียวกันกับคำในภาษาจีน

เหยา ซือฉี (Siqi, 2563a, 2563b) ได้ศึกษาอุปลักษณมโนทัศน์ “ใจเป็นภาษา” และอุปลักษณมโนทัศน์ “ใจเป็นพื้นที่” ในภาษาไทยเปรียบเทียบกับภาษาจีน โดยมีผลการศึกษาดังนี้ ผู้ใช้ภาษาไทยและภาษาจีนได้นำมโนทัศน์ “ภาษา” มาทำความเข้าใจมโนทัศน์ “ใจ” ที่มีทั้งความเหมือนและแตกต่างกัน โดยความเหมือนคือ ต่างทำความเข้าใจจากคุณสมบัติและองค์ประกอบของผังภาพภาษา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ส่วนภายใน การกั้นและส่วนภายนอก โดยมองว่า “ใจ” เป็นเหมือนภาษามีลักษณะเป็นสิ่งที่ใช้เก็บบรรจุสรรพสิ่ง มีขอบเขตกั้นระหว่างภายในและภายนอก และมีช่องทางให้เข้าไปภายในได้หรือสิ่งที่อยู่ภายในสามารถออกมาได้ ทั้งนี้พบความต่างอยู่หลายประการ ซึ่งอาจเป็นเพราะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่ต่างกันในแต่ละสังคม สำหรับอุปลักษณมโนทัศน์ “ใจเป็นพื้นที่” ผู้ใช้ภาษาไทยและภาษาจีนมีการทำความเข้าใจมโนทัศน์ “ใจ” ในแง่มุมมโนทัศน์พื้นที่ โดยพิจารณาจากความคิดและความรู้สึกที่ใจเป็นเหมือนจุดหมายหรือตำแหน่งของพื้นที่ แต่ก็พบความแตกต่างอยู่มากในความหมายเปรียบเทียบของ “ใจ” ในการอ้างถึงความคิดและความรู้สึก

การศึกษาอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับมนุษย์ในภาษาจีนเหยา ซือฉี (Siqi, 2560) ได้ศึกษาอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ “มนุษย์เป็นสัตว์” และมโนทัศน์ของผู้ใช้ภาษาซึ่งสะท้อนจากการใช้อุปลักษณสัตว์ที่ปรากฏในสมญานามจากวรรณกรรมจีนเรื่อง 水浒传 (ซ่งกั๋ง) ต้นฉบับภาษาจีน จำนวน 48 สมญานาม โดยมีทั้งชื่อสัตว์และอวัยวะของสัตว์ และใช้ทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชาน (Cognitive Linguistics) โดยเฉพาะทฤษฎีอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ของเลคอฟและจอห์นสัน (Lakoff & Johnson, 1980) เลคอฟและเทอร์เนอร์ (Lakoff & Turner, 1989) และ โคเวเคซ (Kövecses, 2002) มาเป็นแนวคิดหลักในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่ามีการเปรียบเทียบมนุษย์เป็นสัตว์ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้ (1) มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีตัวตนอยู่จริง ประกอบด้วยอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ย่อย 4 ด้าน ได้แก่ (a) รูปลักษณของมนุษย์เป็นรูปลักษณของสัตว์ที่มีตัวตนอยู่จริง (b) ลักษณะนิสัยของมนุษย์เป็นลักษณะนิสัยของสัตว์ที่มีตัวตนอยู่จริง (c) ความสามารถของมนุษย์เป็นความสามารถของสัตว์ที่มีตัวตนอยู่จริง และ (d) กิริยาอาการของมนุษย์เป็นพฤติกรรมของสัตว์ที่มีตัวตนอยู่จริง และ (2) มนุษย์เป็นสัตว์เหนือธรรมชาติ ประกอบด้วยอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ย่อย 2 ด้าน ได้แก่ (a) รูปลักษณของมนุษย์เป็นรูปลักษณสัตว์เหนือธรรมชาติ และ (b) ความสามารถพิเศษของมนุษย์เป็นความสามารถของสัตว์เหนือธรรมชาติ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระบบความคิดของชาวจีนในสมัยโบราณ ที่ได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและประเพณีวัฒนธรรมรวมถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวจีนสมัยโบราณที่มีต่อสัตว์ประเภทต่าง ๆ

อรณิศ อรุณีพัฒน์พงศ์ (2563) ศึกษาอุปลักษณและการเปลี่ยนแปลงทางมโนทัศน์ของชาวจีนที่มีต่อ 鸡 (ไก่) จากการใช้คำว่า 鸡 / jī/ หรือ “ไก่” ในภาษาจีนที่ปรากฏในคำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ จากพจนานุกรมจำนวน 4 เล่ม ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 40 ข้อมูล จากนั้นได้ศึกษาความหมายเปรียบเทียบเชิงอุปลักษณและความหมายเชิงอารมณ์ ซึ่งความหมายเปรียบเทียบเชิงอุปลักษณจำแนกกลุ่มความหมายเปรียบเทียบเป็นสองกลุ่มคือ 1) มนุษย์เป็นไก่ มีวงความหมายย่อย คือ คุณลักษณะและการกระทำของมนุษย์ 2) สิ่งไม่มีชีวิตเป็นไก่ มีวงความหมายย่อย คือ สิ่งของ และสถานที่ ด้านความหมายเชิงอารมณ์ของชาวจีนที่มีต่อไก่ส่วนใหญ่เป็นความหมายที่บ่งทัศนคติเชิงลบ แต่มีมโนทัศน์ที่หลากหลาย เนื่องจากเหตุผลทางความเชื่อที่มีมาแต่โบราณ ตลอดจนลักษณะพิเศษทางภาษาบางประการที่ทำให้ความหมายของ “鸡” (jī, ไก่) มีความแตกต่างกันออกไป

การศึกษาอุปลักษณเชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับคนที่พบในสำนวน พบการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนวนฝรั่งเศสและสำนวนไทย ชนิกันต์ วงศ์ปิยะ (2556) ศึกษาเปรียบเทียบอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนที่พบในสำนวนฝรั่งเศสและสำนวนไทย ผลการศึกษาพบว่า ในสำนวนของทั้งสองภาษาไม่พบความแตกต่างของการจัดประเภทของอุปลักษณ โดยแบ่งเป็นสองประเภทใหญ่ คือ อุปลักษณสิ่งมีชีวิตและอุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิต และมโนทัศน์ของผู้ใช้ภาษาทั้งสองภาษา แบ่งเป็นคนเป็นสิ่งมีชีวิตและคนเป็นสิ่งไม่มีชีวิต ซึ่งอุปลักษณและมโนอุปลักษณสิ่งมีชีวิตมี 3 ประเภท คือ มนุษย์ พืช สัตว์ อุปลักษณและมโนอุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิตมี 5 ประเภท คือ สิ่งของ อาหาร ธรรมชาติ สิ่งเหนือธรรมชาติและตัวเลข

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ตามแนวคิดทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชาน เพื่อศึกษาคำศัพท์เกี่ยวกับมนุษย์หรืออวัยวะที่พบในคำศัพท์หรือสำนวนภาษาจีนและบางงานวิจัยมีการศึกษาเปรียบเทียบกับภาษาไทยร่วมด้วย โดยผลการศึกษาพบว่ามีความเหมือนและความแตกต่างในระหว่างภาษาจีนและภาษาไทย และพบ

งานวิจัยที่ศึกษาอุปลักษณะมนุษย์เป็นสัตว์จากสมณานามในวรรณกรรมจีน การศึกษามโนทัศน์ของชาวจีนที่มีต่อสัตว์ประเภทไก่ที่ปรากฏในคำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังพบการศึกษาเปรียบเทียบอุปลักษณะเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนที่พบในสำนวนฝรั่งและสำนวนไทย

การเข้าใจและสามารถใช้สำนวนเคยชินได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับวัฒนธรรมจีนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการสื่อสารภาษาจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการที่วัฒนธรรมต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกับคน เปรียบเสมือนสิ่งที่หล่อหลอมตัวตน พฤติกรรมและวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคม เป็นรากฐานสำคัญที่กำหนดความเป็นมนุษย์ในแต่ละสังคม ทำให้มีความหลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็มีสิ่งที่มีความเชื่อมโยงกัน ช่วยให้เห็นมุมมองความคิดของคนในสังคมนั้น ๆ ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น ประกอบกับการให้นิยามเกี่ยวกับสำนวนเคยชินของ 黄伯荣 และ 廖序东 (Huang and Liao, 2007) ที่ระบุว่าสำนวนเคยชิน คือ วลีสั้น ๆ ที่ใช้บ่อยในภาษาพูด ส่วนใหญ่จะเป็นวลีสามพยางค์ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาอุปลักษณะคนกับสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิตในสำนวนเคยชินภาษาจีนที่มีสามพยางค์

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อค้นหาอุปลักษณะเกี่ยวกับคนที่พบในสำนวนเคยชินภาษาจีน
- 3.2 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปลักษณะและมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน

4. ขอบเขตข้อมูลและวิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ขอบเขตข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยมีขอบเขตข้อมูลดังนี้

- 1) แหล่งที่มาของสำนวนเคยชินในบทความนี้คัดเลือกมาจากพจนานุกรมสำนวนเคยชินภาษาจีนที่ใช้บ่อย 《常用惯用语词典》(2014) เนื่องจากเป็นพจนานุกรมที่รวบรวมสำนวนเคยชินภาษาจีนโดยเฉพาะ เป็นคำที่ใช้บ่อยและปรับปรุงใหม่ล่าสุด
- 2) สำนวนเคยชินภาษาจีนที่มีสามพยางค์ รวมทั้งความหมายที่ปรากฏในพจนานุกรมสำนวนเคยชินภาษาจีนที่ใช้บ่อย สาเหตุที่เลือกสำนวนที่มีสามพยางค์ เนื่องจากสำนวนเคยชินส่วนใหญ่จะเป็นวลีสามพยางค์
- 3) คำนามที่ปรากฏในสำนวนเป็นคำนามที่สื่อถึงคน

4.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) ศึกษา นิยามของสำนวนเคยชินภาษาจีน โดย 黄伯荣 และ 廖序东 (Huang and Liao, 2007) ได้แบ่งประเภทของสำนวนออกเป็น สุภาษิต (成语) สำนวนเคยชิน (惯用语) และสำนวนละท้าย (歇后语) พร้อมให้นิยามของสำนวนเคยชินไว้ดังนี้ สำนวนเคยชิน คือ วลีสั้น ๆ ที่ใช้บ่อยในภาษาพูด ส่วนใหญ่จะเป็นวลีสามพยางค์มีโครงสร้างแบบ “กริยา-กรรม” และรูปแบบอื่น ๆ
- 2) รวบรวมสำนวนเคยชินภาษาจีนที่มีสามพยางค์จากพจนานุกรมสำนวนเคยชินภาษาจีนที่ใช้บ่อย
- 3) คัดเลือกสำนวนที่มีคำนามสื่อถึงคน
- 4) จัดหมวดหมู่อุปลักษณะที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน แบ่งเป็นอุปลักษณะสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิต โดยอุปลักษณะสิ่งมีชีวิตคือ [คน คือ สัตว์] และ [คน คือ พืช] และอุปลักษณะสิ่งไม่มีชีวิตคือ [คน คือ วัตถุ] และ [คน คือ สถานที่]
- 5) นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างอุปลักษณะและมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคน โดยอุปลักษณะสิ่งมีชีวิตสื่อถึงประเภทของบุคคล พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ทำทางของคน เป็นการถ่ายทอดความหมายจากด้านรูปร่างลักษณะ พฤติกรรม คุณสมบัติและตำแหน่งอวัยวะของสัตว์ อุปลักษณะสิ่งไม่มีชีวิตสื่อถึงประเภทของบุคคล พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ลักษณะภายนอกของคน เป็นการถ่ายทอดความหมายจากรูปร่างลักษณะ และคุณสมบัติ
- 6) สรุปและอภิปรายผล

5. ผลการวิจัย

อุปลักษณเชิงมนโพนทศนเกยวบกนในสำนวนเคยชินภาษาจีนที่พบใน 《常用惯用语词典》 (พจนานุกรมสำนวนเคยชินภาษาจีนที่ใช้อยู่) พบอุปลักษณคนคือนกสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิต อุปลักษณคนคือนกสิ่งมีชีวิตที่ปรากฏในสำนวนเคยชินมีจำนวน 24 คำ แบ่งออกเป็นอุปลักษณ [คน คือน สัตว์] จำนวน 23 คำ อุปลักษณ [คน คือน พืช] จำนวน 1 คำ และอุปลักษณคนคือนกสิ่งไม่มีชีวิตที่ปรากฏในสำนวนเคยชินมีจำนวน 18 คำ แบ่งออกเป็นอุปลักษณ [คน คือน วัตถุ] จำนวน 15 คำ อุปลักษณ [คน คือน สถานที่] จำนวน 3 คำ ทั้งนี้จะอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอุปลักษณและมนโพนทศนเกยวบกนในสำนวนเคยชินภาษาจีนผ่านการถ่ายโยงความหมายตามแนวคิดของเลคอฟและจอห์นสัน (Lakoff & Johnson, 2003) ซึ่งอุปลักษณทั้งหมดเกิดจากการนำคำที่อยู่ในวงความหมายต้นทาง (Source Domain) เชื่อมโยงไปสู่วงความหมายปลายทาง (Target Domain) วงความหมายต้นทางที่พบมีดังต่อไปนี้

1) อุปลักษณสิ่งมีชีวิต แบ่งออกเป็นสัตว์และพืชดังนี้ 龟, 乌龟 (เต่า) 马 (ม้า) 鸡 (ไก่) 鸽 (นกพิราบ) 犊子 (ลูกวัว) 驢 (ม้าขนด) 龙 (มังกร) 虎 (เสือ) 牛 (วัว) 狗 (สุนัข) 羊 (แกะ) 蜻蜓 (แมลงปอ) 蚊子 (ร้น) และ 根子 (ราก) นอกจากนี้มีบางสำนวนที่ใช้คำศัพท์เกี่ยวข้องกับอวัยวะของสัตว์ เช่น 龙鳞 (เกล็ดมังกร) 虎须 (หนวดเสือ) 尾巴 (หาง) และที่อยู่อาศัยของสัตว์ เช่น 虎穴 (ถ้ำเสือ) สำหรับสำนวนที่ใช้ที่อยู่อาศัยของสัตว์ความหมายหลักที่ต้องการสื่อออกมาเป็นการถ่ายโยงจากสัตว์เป็นหลัก จึงจัดไว้ในหมวดหมู่นี้

2) อุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิต แบ่งออกเป็นวัตถุและสถานที่ดังนี้ 花瓶 (แจกันดอกไม้) 香烟 (บุหรี่ย) 香火 (ธูปเทียน) 底线 (เส้นขอบสนาม) 钉子 (ตะปู) 盾 (โล่) 屏风 (ฉากกั้น) 鹊桥 (สะพานนกนางแอณ) 跳板 (สปริงบอร์ด) 灯泡 (หลอดไฟ) 石 (ก้อนหิน) 攒盘 (ชุดสำรับจาน) 摊子 (แผงลอย) 窝 (รัง) 架子 (ชั้นวางของ) 地面 (พื้น) 后台 (หลังเวที) 山 (ภูเขา)

อุปลักษณสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิตข้างต้นสามารถเชื่อมโยงไปสู่วงความหมายปลายทางคือนก โดยอุปลักษณสิ่งมีชีวิตสามารถสื่อถึงประเภทของบุคคล พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ทำทางของคน และอุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิตสามารถสื่อถึงประเภทของบุคคล พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน และลักษณะภายนอกของคน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 อุปลักษณสิ่งมีชีวิต

อุปลักษณ [คน คือน สัตว์]

แบ่งตามมนโพนทศนต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของบุคคล

ประเภทของบุคคลประกอบด้วย ผู้ชาย ผู้หญิง เด็ก คนมีอำนาจ คนในเชิงลบ คนที่กระทำผิด กลุ่มคน

1.1 ผู้ชาย

1.1.1 钓金龟 หมายถึง หาสามีที่มีฐานะ มีอำนาจ

ความหมายพื้นฐาน คือน จับเต่าทองคำ

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงผู้ชายคือ 金龟 (เต่าทองคำ) โดยถ่ายโยงจากคุณสมบัติ โดยทั่วไปแล้วเต่าจะเป็นสัญลักษณ์ของการมีอายุยืน มีความแข็งแรง มีปัญญาและโชคลาภ เมื่อมีการขยายลักษณะของ 龟 (เต่า) ด้วยคำว่า 金 (ทองคำ) จึงสื่อได้ว่าเต่าที่มีสีทองเป็นสิ่งที่มีความมีค่าและหาได้ยาก ในที่นี้นำมาใช้สื่อถึงการหาคู่ครองที่มีฐานะดีและมีความมั่นคง

1.2 ผู้หญิง

1.2.1 养瘦马 หมายถึง เลี้ยงดูเด็กผู้หญิงเพื่อนำไปขายเป็นอนุภรรยา

ความหมายพื้นฐาน คือน เลี้ยงม้าผอม

1.2.2 打野鸡 หมายถึง ชื้อหญิงขายบริการ

ความหมายพื้นฐาน คือน ล่าไก่ป่า

1.2.3 放白鸽 หมายถึง การวางแผนลวงโดยใช้ผู้หญิงเป็นเหยื่อล่อ

ความหมายพื้นฐาน คือน ปลอญนกพิราบขาว

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงผู้หญิงมีดังนี้ 瘦马 (ม้าผอม) 野鸡 (ไก่ป่า) และ白鸽 (นกพิราบขาว) โดยถ่ายโยงจาก (1) รูปร่างลักษณะ เช่น 瘦马 (ม้าผอม) โดยทั่วไปแล้วม้ามักใช้สื่อถึงความหมายในเชิงบวก แต่เมื่อใช้คำว่า 瘦 (ผอม) มาขยาย 马 (ม้า) ทำให้เห็นคำนียมของคนจีนในสมัยโบราณว่าการเลี้ยงม้าผอมสื่อถึงการเลี้ยงดูเด็กผู้หญิงให้มีรูปร่างผอมบาง อรชร เพื่อรอคอยโอกาสนำไปขายเป็นอนุภรรยา หรือภรรยาลับให้กับชนชั้นสูง หรือพ่อค้าที่ร่ำรวย (2) พฤติกรรม เช่น 1) 野鸡 (ไก่ป่า) อาศัยอยู่ตามป่า ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่ง และไก่ป่าจะมีสีสันสวยงามกว่าไก่บ้าน มีหางงอนสวย นำมาใช้สื่อถึงหญิงขายบริการที่ทำงานอย่างลับ ๆ ตามสถานที่สาธารณะ คล้ายกับไก่ป่าที่หากินอยู่ตามธรรมชาติ นำมาใช้สื่อถึงการซื้อบริการทางเพศจากโสเภณีริมถนน และ 2) 白鸽 (นกพิราบขาว) เป็นสัญลักษณ์ของสันติภาพ เสรีภาพ และความบริสุทธิ์ โดยเชื่อมโยงกับพฤติกรรมของนกพิราบที่เมื่อถูกปล่อยออกไปจะบินหายไปโดยไม่กลับมาหรือปรากฏตัวอีก นำมาใช้สื่อถึงการที่ผู้หญิงไปแต่งงานกับผู้อื่นเพื่อหลอกเงิน จากนั้นไม่นานก็จะหนีไปพร้อมกับทรัพย์สิน เป็นการวางแผนลวงโดยใช้ผู้หญิงเป็นเหยื่อล่อ ในปัจจุบันนำมาใช้สื่อถึงการถูกฉ้อโกงหรือปล่อยให้อย่างไร้จุดหมาย

1.3 เด็ก

1.3.1 护犊子 หมายถึง เข้าข้างและปกป้องลูกของตนเองจนเกินไป

ความหมายพื้นฐาน คือ ปกป้องลูกวัว

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงเด็กคือ 犊子 (ลูกวัว) โดยถ่ายโยงจากรูปร่างลักษณะ เช่น 犊子 (ลูกวัว) เนื่องจากลูกวัวยังมีรูปร่างเล็กและวัวเป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมจึงใช้ลูกวัวสื่อถึงเด็ก ส่วนวณนี้ที่มีที่มาจากพฤติกรรมของแม่วัวที่มักจะหวงและปกป้องลูกอย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบใดๆ นำมาใช้สื่อถึงการปกป้องลูกของตนเองอย่างเกินเหตุ โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง

นอกจากนี้ยังพบการใช้อวัยวะของสัตว์มาใช้ในการสื่อความหมาย เช่น

1.3.2 焦尾巴 หมายถึง ไม่มีลูกหลานสืบสกุล

ความหมายพื้นฐาน คือ หางไหม้

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับอวัยวะของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงเด็กคือ 尾巴 (หาง) โดยถ่ายโยงจากตำแหน่งของอวัยวะ ซึ่ง 尾巴 (หาง) เป็นอวัยวะที่อยู่ส่วนท้ายสุดของลำตัวสัตว์ จึงนำมาใช้สื่อถึงลูกหลาน เปรียบเสมือนกับคนรุ่นหลัง และในสำนวนได้มีคำว่า 焦 ที่หมายถึงการไหม้เกรียม แห้งเหี่ยว เข้ามาขยายความ จึงนำมาใช้สื่อถึงการสิ้นสุดของเชื้อสายหรือทายาท

1.4 คนมีอำนาจ

1.4.1 附骥尾 หมายถึง อาศัยคนที่มีความสามารถโดดเด่นเพื่อให้ตัวเองได้รับการยอมรับ

ความหมายพื้นฐาน คือ ติดอยู่กับหางม้าชั้นดี

1.4.2 龙虎斗 หมายถึง การต่อสู้ระหว่างผู้มีอำนาจ

ความหมายพื้นฐาน คือ มังกรสู้เสือก

1.4.3 探虎穴 หมายถึง เข้าไปในสถานที่อันตราย คล้ายกับการเข้าไปในดินแดนของผู้มีอำนาจ

ความหมายพื้นฐาน คือ สืบหาถ้ำเสือ

นอกจากนี้ยังพบการใช้อวัยวะของสัตว์มาใช้ในการสื่อความหมาย เช่น

1.4.4 触龙鳞 หมายถึง ขำราชาบริวารที่ล่วงเกินจักรพรรดิ

ความหมายพื้นฐาน คือ สัมผัสเกล็ดมังกร

1.4.5 拔虎须 หมายถึง ยั่วผู้มีอำนาจ

ความหมายพื้นฐาน คือ กระตุกหนวดเสือ

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์และอวัยวะของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงคนที่มีอำนาจ มีชื่อเสียงมีดังนี้ 骥 (ม้าชั้นดี) 龙 (มังกร) 虎 (เสือ) รวมถึงอวัยวะของสัตว์ เช่น 龙鳞 (เกล็ดมังกร) 虎须 (หนวดเสือ) และแหล่งที่อยู่อาศัย

ของสัตว์ เช่น 虎穴 (ถ้ำเสือ) โดยถ่ายโยงจาก (1) คุณสมบัติ เช่น 1) 驥 (ม้าชั้นดี) ใช้ชนิดของม้าที่วิ่งเร็วและแข็งแรงมากมาเป็นหลักในการถ่ายโยงความหมายเพื่อใช้สื่อถึงผู้ที่มีชื่อเสียง ในสมัยโบราณแมลงวันหรือสิ่งเล็กๆ ที่ผูกติดอยู่กับหางของม้า 驥 ก็จะสามารถเดินทางไปได้ไกลและรวดเร็วเหมือนม้าตัวนั้น โดยไม่ต้องออกแรงเอง จึงนำมาใช้สื่อถึงการอาศัยคนที่มีชื่อเสียงเพื่อให้ตัวเองมีชื่อเสียงไปด้วย 2) 龙 (มังกร) และ 龙鳞 (เกล็ดมังกร) มังกรเป็นสัญลักษณ์ของจักรพรรดิในยุคศักดินาและเกร็ดมังกรเป็นอวัยวะส่วนหนึ่งที่สำคัญของมังกรจึงใช้สื่อถึงผู้มีอำนาจได้เช่นกัน จากตำนานและความเชื่อเกี่ยวกับมังกรในวัฒนธรรมจีนเป็นสัตว์ที่มีอำนาจและเป็นสัญลักษณ์ของความแข็งแกร่ง มังกรมีเกล็ดที่กลับด้านอยู่ใต้กาง หากใครไปสัมผัสโดนมังกรจะโกรธเกรี้ยวและทำร้ายผู้นั้นอย่างรุนแรง ดังนั้นสำนวน 触龙鳞 จึงนำมาใช้สื่อถึงการไปแตะจุดอ่อนหรือสิ่งที่ผู้มีอำนาจหวงแหนและห้ามแตะต้องอย่างเด็ดขาด ซึ่งอาจนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ร้ายแรง 3) 虎 (เสือ) และ 虎须 (หนวดเสือ) เสือเป็นสัตว์ที่แสดงถึงความแข็งแกร่ง ความกล้าหาญ และอำนาจ ดังนั้นเสือและหนวดเสือจึงถูกนำมาใช้สื่อถึงผู้มีอำนาจ การเข้าไปใกล้เสือและดึงหนวดของเสือเป็นสิ่งที่อันตรายอย่างยิ่ง และเป็นเหมือนการยั่วยุสัตว์ร้ายให้โกรธและโจมตี นอกจากนี้แหล่งที่อยู่อาศัยของเสือ 虎穴 (ถ้ำเสือ) ยังใช้เปรียบเปรยถึงสถานที่อันตราย คล้ายกับการเข้าไปในดินแดนของผู้มีอำนาจ จากการถ่ายโยงความหมายของ 龙 (มังกร) และ 虎 (เสือ) จึงทำให้สำนวน 龙虎斗 นำมาใช้สื่อถึงการต่อสู้ระหว่างผู้มีอำนาจ การต่อสู้ระหว่างผู้ที่แข็งแกร่ง การต่อสู้ที่สูสี ดุเดือด

1.5 คนในเชิงลบ

1.5.1 拉黑牛 หมายถึง หน้ามั่ว ผู้ขายสินค้าขอให้ผู้สมรู้ร่วมคิดปลอมตัวเป็นลูกค้าแกล้งซื้อสินค้าของเขา เพื่อหลอกลวงลูกค้ารายอื่น ๆ

ความหมายพื้นฐาน คือ จูงวัวดำ

1.5.2 狗咬狗 หมายถึง คนที่มีผลประโยชน์ร่วมกันขัดแย้งกันเอง

ความหมายพื้นฐาน คือ สุนัขกัดกัน

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงคนที่มีความหมายในเชิงลบมีดังนี้ 黑牛 (วัวดำ) 狗 (สุนัข) และ 马 (ม้า) โดยถ่ายโยงจากพฤติกรรม เช่น 1) 黑牛 (วัวดำ) วัวเป็นสัตว์สังคม ชอบอยู่กับฝูง ในสำนวนได้ใช้วัวดำในการสื่อความหมาย 黑 (สีดำ) ในที่นี้สื่อถึงการปกปิดและการกระทำที่ผิดกฎหมาย โดยดึงคนจำนวนมากให้เข้ามาหลงเชื่อ ตกเป็นเหยื่อ คล้ายกับพฤติกรรมของวัวที่อยู่เป็นฝูง เน้นการใช้กำลัง ไม่ได้มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ จึงนำมาใช้สื่อถึงกลุ่มคนที่ถูกดึงเข้ามาให้หลงเชื่อ 2) 狗 (สุนัข) เมื่อต้องการแย่งอาณาเขต อาหาร หรือปัจจัยอื่น ๆ สุนัขจะกัดกันเอง จึงนำมาใช้สื่อถึงคนที่มีผลประโยชน์ร่วมกันขัดแย้งกัน

1.6 คนที่กระทำผิด

1.6.1 放一马 หมายถึง ปลอ่ยเชลยหรือคนที่กระทำผิดไปไม่คาดคั้นเอาความ

ความหมายพื้นฐาน คือ ปลอ่ยม้า

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงคนที่กระทำผิดคือ 马 (ม้า) โดยถ่ายโยงจากคุณสมบัติ ในสมัยโบราณม้าเป็นพาหนะสำคัญในการทำศึกสงคราม ฝ่ายที่แพ้สงครามจะถูกยึดทรัพย์สินต่าง ๆ หากผู้ชนะมีความเมตตาหรือเชลยศึกมีจำนวนน้อยมากและไม่ถือเป็นภัยคุกคาม ก็จะมีการปล่อยตัว จึงนำมาใช้สื่อถึงคนที่ถูกจับตัวมาแล้วถูกปล่อยไป

1.7 กลุ่มคน

1.7.1 挤热羊 หมายถึง คนจำนวนมากแย่งชิงหรือเบียดเสียดกันเพื่อคว้าโอกาสหรือผลประโยชน์

ความหมายพื้นฐาน คือ แกะที่เบียดเสียดกัน

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงกลุ่มคนคือ 羊 (แกะ) โดยถ่ายโยงจากพฤติกรรม เนื่องจากแกะมักอยู่รวมกันเป็นฝูง จึงนำมาใช้สื่อถึงภาพของการที่ผู้คนจำนวนมากกำลังแย่งชิงหรือเบียดเสียดกันเพื่อคว้าโอกาสหรือผลประโยชน์จากสถานการณ์ที่กำลังเป็นที่นิยม

2. พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน

พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคนประกอบด้วย คนที่ไม่กล้าเผชิญหน้า คนที่เดินตามหลังรับใช้ผู้อื่น คนที่ยิ่งผยอง

2.1 คนที่หลบซ่อน ไม่กล้าเผชิญหน้า

2.1.1 做乌龟 หมายถึง คนที่รู้ว่าภรรยาของตนมีความสัมพันธ์กับชายอื่นแต่นิ่งเฉย

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นเต่า

2.1.2 龟缩头 หมายถึง ไม่กล้าออกหน้าเมื่อเกิดเรื่อง

ความหมายพื้นฐาน คือ เต่าหดหัว

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่ยิ่งผยอง ไม่กล้าเผชิญหน้าคือ 乌龟, 龟 (เต่า) โดยถ่ายโยงจากพฤติกรรมของ 乌龟, 龟 (เต่า) เมื่อรู้สึกถึงอันตรายหรือถูกคุกคาม เต่าจะหดหัวและขาเข้าไปในกระดองเพื่อป้องกันตัวเอง ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงถึงการหลบเลี่ยงภัยและการซ่อนตัว

นอกจากนี้ยังพบการใช้อวัยวะของสัตว์มาใช้ในการสื่อความหมาย เช่น

2.2 คนที่เดินตามหลังรับใช้ผู้อื่น

2.2.1 做尾巴 หมายถึง คนที่อยู่ด้านหลังผู้อื่น คนรับใช้ที่เดินตามหลัง

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นหาง

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับอวัยวะของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่อยู่ด้านหลังผู้อื่น การเป็นผู้ตาม คนรับใช้ที่เดินตามหลัง หรือการทำเลียนแบบผู้อื่นคือ 尾巴 (หาง) โดยถ่ายโยงจากตำแหน่งของอวัยวะซึ่งอวัยวะส่วนหางเป็นส่วนที่ยื่นออกมาจากปลายสุดของลำตัวด้านหลังของสัตว์ อยู่ในตำแหน่งหลังสุดของลำตัว

2.3 คนที่ยิ่งผยอง

2.3.1 翘尾巴 หมายถึง พรรณนาคนที่ยิ่งผยอง คิดว่าตนเองยิ่งใหญ่

ความหมายพื้นฐาน คือ หางกระดก

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับอวัยวะของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงคนที่ยิ่งผยองหรือมีความภาคภูมิใจในตนเองมากเกินไป เป็นการถ่ายโยงจากพฤติกรรมการเคลื่อนไหวของอวัยวะ 尾巴 (หาง) เมื่อแรกเริ่มใช้สื่อถึงสุนัขหรือสัตว์อื่น ๆ ที่ยกหางขึ้น ต่อมาใช้เปรียบเปรยถึงคนที่ยิ่งผยอง

3. ทำทางของคน

สำนวนเคยชินที่ความหมายพื้นฐานสื่อถึงลักษณะทำทางของสัตว์ได้ถูกนำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงทำทางของคนมีดังนี้

3.1 狗吃屎 หมายถึง พรรณนาลักษณะคนที่หลังจากหกล้มแล้วปากกระแทกพื้น

ความหมายพื้นฐาน คือ สุนัขกินอุจจาระ

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงทำทางของคน เป็นการถ่ายโยงจากพฤติกรรมของ 狗 (สุนัข) เนื่องจากสุนัขบางตัวจะมีพฤติกรรมกินอุจจาระ จึงเป็นการนำลักษณะทำทางของสุนัขที่กินอุจจาระมาพรรณนาทำทางของคนที่ยืนแล้วปากกระแทกพื้น

3.2 鸡啄米 หมายถึง พยักหน้าอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

ความหมายพื้นฐาน คือ ไก่จิกข้าว

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงทำทางของคน เป็นการถ่ายโยงจากพฤติกรรมของ 鸡 (ไก่) โดยเป็นการนำลักษณะทำทางของไก่ที่จิกข้าวมาพรรณนาทำทางของคนที่ยกหน้าถี่ ๆ หรือก้มศีรษะคำนับลงกับพื้น การพยักหน้าถี่ ๆ อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว คล้ายกับการจิกข้าวของไก่

3.3 竖蜻蜓 หมายถึง พรรณนาคนที่หัวตั้งลงเท้าชี้ขึ้น

ความหมายพื้นฐาน คือ แมลงปอที่ลำตัวตั้งขึ้น

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงท่าทางของคน เป็นการถ่ายโยงจากพฤติกรรมของ 蜻蜓 (แมลงปอ) โดยเป็นการนำลักษณะท่าทางของแมลงปอเมื่อเกาะอยู่หนึ่ง ๆ จะใช้ส่วนขาเกาะกับวัตถุและยกส่วนปลายลำตัวขึ้น นำมาใช้พรรณนาลักษณะท่าทางของคนเมื่อท่าทางหัวตั้งลงยังพื้นและเท้าชี้ขึ้น

3.4 撞蠓子 หมายถึง พรรณนาท่าทางของคนที่ชนนั้นชนนี้

ความหมายพื้นฐาน คือ รื่นที่บินว่อน

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมของสัตว์ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงท่าทางของคน เป็นการถ่ายโยงจากพฤติกรรมของ 蠓子 (ริน) โดยเป็นการนำลักษณะท่าทางรินที่บางครั้งบินไปชนสิ่งกีดขวางอย่างไร้จุดหมาย นำมาใช้พรรณนาท่าทางของคนที่ชนนั้นชนนี้

อุปลักษณะ [คน คือ พืช]

แบ่งตามมโนทัศน์ได้ดังนี้

1. ประเภทของบุคคล

1.1 คนที่หนุนหลัง

1.1.1 根子硬 หมายถึง ผู้ที่หนุนหลังเป็นผู้มีอำนาจ น่าเกรงขาม

ความหมายพื้นฐาน คือ รากแข็ง

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับตำแหน่งของพืชที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงประเภทของคนที่สามารถเป็นที่พึ่งพิงได้คือ 根子 (ราก) โดยถ่ายโยงจากตำแหน่งของราก ซึ่งรากเป็นส่วนประกอบหนึ่งของพืช ตำแหน่งรากของพืชจะอยู่ในส่วนล่างสุดที่เป็นฐาน มีหน้าที่ยึดลำต้นให้ติดอยู่กับพื้นดิน ทำหน้าที่ดูดน้ำและแร่ธาตุจากดินเข้าไปในลำต้น นำไปเชื่อมโยงกับคนที่มีความแข็งแรง มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้นกับผู้ที่มีอำนาจ ทำให้ยากที่จะถูกโค่นล้ม เพื่อสื่อความหมายแสดงถึงบุคคลที่หนุนหลัง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปลักษณะสิ่งมีชีวิตและมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน แสดงผลสรุปในรูปแบบของตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ตารางแสดงข้อมูลอุปลักษณะสิ่งมีชีวิตที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน ช่องสำนวนเคยชิน ความหมายภาษาไทยแปลเฉพาะ ความหมายพื้นฐานของคำนามที่สื่อถึงคน

สำนวนเคยชิน	วงความหมาย	การถ่ายโยงความหมาย				วงความหมายปลายทาง		
	สิ่งมีชีวิต	รูปร่างลักษณะ	พฤติกรรม	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ประเภทของบุคคล	พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน	ท่าทางของคน
钓金龟 (เตาทองคำ)	สัตว์			✓		ผู้ชาย		
养瘦马 (ม้าผอม)		✓				ผู้หญิง		
打野鸡 (ไก่ป่า)			✓			ผู้หญิง		
放白鸽 (นกพิราบขาว)			✓			ผู้หญิง		
护犊子 (ลูกวัว)		✓				เด็ก		
附骥尾 (ม้าขี้เกียจ)				✓		คนมีอำนาจ		
龙虎斗				✓		คนมีอำนาจ		

สำนวนเคยชิน	วงความหมาย ต้นทาง	การถ่ายโยงความหมาย				วงความหมายปลายทาง		
	สิ่งมีชีวิต	รูปร่าง ลักษณะ	พฤติกรรม	คุณสมบัติ	ตำแหน่ง	ประเภทของ บุคคล	พฤติกรรมและ ลักษณะนิสัยของคน	ท่าทาง ของคน
(มังกร) (เสือ)	สัตว์							
探虎穴 (เสือ)				✓		คนมีอำนาจ		
拉黑牛 (วัวดำ)			✓			คนในเชิงลบ		
狗咬狗 (สุนัข)			✓			คนในเชิงลบ		
放一马 (ม้า)				✓		คนที่กระทำความผิด		
挤热羊 (แกะ)			✓			กลุ่มคน		
做乌龟 (เต่า)			✓				✓	
龟缩头 (เต่า)			✓				✓	
狗吃屎 (สุนัข)			✓					✓
鸡啄米 (ไก่)			✓					✓
竖蜻蜓 (แมลงปอ)			✓					✓
撞蠓子 (ริน)			✓					✓
焦尾巴 (หาง)	อวัยวะของสัตว์				✓	เด็ก		
触龙鳞 (เกล็ดมังกร)				✓		คนมีอำนาจ		
拔虎须 (หนวดเสือ)				✓		คนมีอำนาจ		
做尾巴 (หาง)					✓		✓	
翘尾巴 (หาง)			✓				✓	
根子硬 (ราก)	พืช				✓	คนที่หุนหัน หลัง		

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า อุปลักษณสิ่งมีชีวิตที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน อุปลักษณสิ่งมีชีวิตที่พบมากที่สุด ได้แก่ อุปลักษณ [คน คือ สัตว์] โดยแบ่งออกเป็นสัตว์ที่พบในชีวิตจริง คิดเป็นร้อยละ 92.86 และสัตว์ที่ไม่พบในชีวิตจริง คิดเป็นร้อยละ 7.14 การถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทางไปยังวงความหมายปลายทางที่พบมากที่สุดคือ การถ่ายโยงจากพฤติกรรมของสัตว์ อาทิ ไก่ ไก่ป่า นกพิราบขาว วัวดำ สุนัข แกะ เต่า แมลงปอ ริน โดยวงความหมายปลายทางที่สื่อถึงสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทของบุคคล พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ท่าทางของคน รองลงมาคือการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของสัตว์โดยมีสัตว์ดังต่อไปนี้ เต่าทองค้ำ ม้าคันดี มังกร เสือ ม้า รวมถึงอวัยวะของสัตว์ เช่น เกล็ดมังกร หนวดเสือ

เพื่อสื่อถึงประเภทของบุคคล ถัดมาคือการถ่ายโยงจากรูปร่างลักษณะของสัตว์ อาทิ ม้าผอม ลูกวัว เพื่อสื่อถึงประเภทของบุคคล สุดท้ายคือการถ่ายโยงจากตำแหน่งของอวัยวะ เช่น หาง เพื่อสื่อถึงประเภทบุคคล พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน นอกจากนี้ยังพบอุปลักษณ์ [คน คือ พืช] โดยถ่ายโยงความหมายจากตำแหน่งของส่วนประกอบของพืช เช่น ราก เพื่อสื่อถึงประเภทของบุคคล

5.2 อุปลักษณ์สิ่งไม่มีชีวิต

อุปลักษณ์ [คน คือ วัตถุ]

แบ่งตามมโนทัศน์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของบุคคล

ประเภทของบุคคลประกอบด้วย ผู้หญิง ลูกหลาน

1.1 ผู้หญิง

1.1.1 当花瓶 หมายถึง เปรียบถึงผู้หญิงสวย ใช้ในการเสียดสีผู้หญิงสวยบางคนที่ไม่มื่อสละ เป็นเพียงสิ่งประดับเคียงข้างผู้ชายเท่านั้น

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นแจกันดอกไม้

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับวัตถุที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงผู้หญิงคือ 花瓶 (แจกันดอกไม้) โดยถ่ายโยงจากคุณสมบัติของแจกันดอกไม้ที่เป็นสิ่งที่สวยงาม ใช้งานประดับตกแต่งเพื่อเพิ่มความสวยงามให้กับสถานที่ ในที่นี้จึงนำมาใช้เปรียบเปรยถึงการมีแต่รูปลักษณ์ภายนอกที่สวยงามโดดเด่น แต่ขาดบทบาท สื่อถึงผู้หญิงสวยที่เป็นเพียงไม้ประดับเท่านั้น

1.2 ลูกหลาน

1.2.1 断香烟 หมายถึง ไม่มีลูกหลานสืบสกุล

ความหมายพื้นฐาน คือ เลิกบุหรี่ย ในสมัยโบราณสื่อถึงรูปที่ใช้ในการจุดเพื่อไหว้บรรพบุรุษ

1.2.2 接香火 หมายถึง มีลูกหลานสืบสกุล

ความหมายพื้นฐาน คือ จุดธูปเทียนต่อเนื่อง

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับวัตถุที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงลูกหลานมีดังนี้ 香烟 (บุหรี่ย) และ 香火 (ธูปเทียน) โดยถ่ายโยงจากคุณสมบัติ เช่น 1) 香烟 (บุหรี่ย) ในสมัยโบราณสื่อถึงรูปที่ใช้ในการจุดเพื่อไหว้บรรพบุรุษ 2) 香火 (ธูปเทียน) วัตถุเหล่านี้เป็นวัตถุที่เมื่อจุดไฟแล้วจะมีควัน แม้ว่ารูปมอดแล้วก็ยังคงมีควันที่ยังลอยอยู่ในอากาศ เปรียบเสมือนการมีลูกหลานสืบสกุลต่อไป สำนวนนี้มีความหมายแฝงที่ลึกซึ้งและสำคัญในวัฒนธรรมจีนเป็นการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีทายาท

2. พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน

พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคนประกอบด้วย คนสอดแนม คนช่วยเหลือปกป้อง คนที่เป็นสื่อกลางเชื่อมความสัมพันธ์ คนที่สนับสนุน คนที่เป็นบุคคลที่สาม คนที่หัวแข็ง คนรวมกลุ่ม

2.1 คนสอดแนม

2.1.1 安底线 หมายถึง การนำคนของตนเองไปสอดแนมอยู่ในฝั่งของศัตรู

ความหมายพื้นฐาน คือ วางเส้นขอบสนาม วางเส้นแบ่ง

2.1.2 安钉子 หมายถึง การนำคนของตนเองไปไว้ในฝ่ายตรงข้าม

ความหมายพื้นฐาน คือ วางตะปู

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับวัตถุที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนสอดแนมมีดังนี้ 底线 (เส้นขอบสนาม) และ 钉子 (ตะปู) โดยถ่ายโยงจากคุณสมบัติ เนื่องจาก 底线 (เส้นขอบสนาม) และ 钉子 (ตะปู) เป็นสิ่งที่อยู่กับพื้น หากไม่ทันระวังหรือสังเกต อาจก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ที่ไม่ได้เฝ้าระวังหรือไปสะดุดได้ นำมาใช้สื่อถึงการแทรกแซงคนของตนเข้าไปในองค์กรหรือตำแหน่งสำคัญเพื่อสอดแนม

2.2 คนช่วยเหลือ ปกป้อง

2.2.1 作后盾 หมายถึง การสนับสนุนช่วยเหลือผู้อยู่เบื้องหลัง เป็นกองหนุน

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นเกราะกำบังด้านหลัง

2.2.2 做屏风 หมายถึง ด้านคำติ คำวิจารณ์แทนผู้อื่น

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นฉากกัน เป็นฉากบังตา

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับวัตถุที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่สามารถเป็นที่พึ่งพิงสนับสนุนช่วยเหลือ ปกป้องได้มีดังนี้ 盾 (โล่) และ 屏风 (ฉากกัน) เป็นการถ่ายโยงจากคุณสมบัติ เช่น 1) 盾 (โล่) เป็นเครื่องป้องกันตัว จึงนำไปใช้สื่อถึงผู้สนับสนุนที่แข็งแกร่งและเชื่อถือได้ ให้การคำจุนอยู่เบื้องหลัง 2) 屏风 (ฉากกัน) สามารถทำหน้าที่เปรียบเสมือนกำแพงแบ่งพื้นที่หรือใช้บังสายตา สื่อถึงคนที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการปกป้องและต่อต้านคำวิจารณ์แทนผู้อื่นได้

2.3 คนที่เป็นสื่อกลางเชื่อมความสัมพันธ์

2.3.1 搭鹊桥 หมายถึง ทำหน้าที่จับคู่ให้หนุ่มสาวได้สมรสกัน แม้สื่อ

ความหมายพื้นฐาน คือ ทอดสะพานนกกาชเวน

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับวัตถุที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่เป็สื่อกลางเชื่อมความสัมพันธ์คือ 鹊桥 (สะพานนกกาชเวน) เป็นการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของสะพานที่มีหน้าที่เชื่อมสถานที่สองฝั่งเพื่อให้สัญจรไปมาได้ นำมาใช้สื่อถึงพฤติกรรมของคนที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางที่ทำให้คนสองคนได้รู้จักกัน

2.4 คนที่สนับสนุน

2.4.1 当跳板 หมายถึง ใช้บางคนเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นสปริงบอร์ด

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่สามารถสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายได้คือ 跳板 (สปริงบอร์ด) เป็นการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของสปริงบอร์ดที่เป็นอุปกรณ์เพื่อเพิ่มแรงส่งและแรงยกตัวในการกระโดด นำมาใช้สื่อถึงพฤติกรรมของคนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ที่สนับสนุนให้ก้าวไปสู่เป้าหมายที่สูงขึ้น

2.5 คนที่เป็นบุคคลที่สาม

2.5.1 当灯泡 หมายถึง กางขวางคอ การเป็นบุคคลที่สามที่ไม่พึงประสงค์อยู่ในสถานการณ์ที่คู่รักต้องการใช้เวลาด้วยกัน

ความหมายพื้นฐาน คือ เป็นหลอดไฟ

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่เป็บุคคลที่สามคือ 灯泡 (หลอดไฟ) เป็นการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของหลอดไฟที่เป็นอุปกรณ์ให้แสงสว่าง นำมาใช้สื่อถึงพฤติกรรมของคนที่เป็บุคคลที่สามทำให้คู่รักไม่มีความเป็นส่วนตัว มีความอึดอัด

2.6 คนที่หัวแข็ง

2.6.1 石点头 หมายถึง คนที่หัวแข็งถูกโน้มน้าวได้ยากกลับเห็นด้วย

ความหมายพื้นฐาน คือ ก้อนหินพยักหน้า

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงลักษณะนิสัยของคนที่คือ 石 (ก้อนหิน) เป็นการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของก้อนหินซึ่งมีความแข็งแกร่ง นำมาใช้สื่อถึงลักษณะนิสัยของคนที่หัวแข็ง โดยสำนวนนี้สื่อถึงการที่คำพูดใดคำพูดหนึ่งมีพลังและมีเหตุผลอย่างที่สุด จนแม้แต่คนที่ไม่ยอมเชื่อหรือต่อต้านก็ยังต้องยอมรับและเห็นด้วย

2.7 คนรวมกลุ่ม

2.7.1 打攒盘 หมายถึง คนหลายคนรวมทำร้ายคนคนเดียว

ความหมายพื้นฐาน คือ จัดชุดสำหรับจาน

2.7.2 散摊子 หมายถึง สลายกลุ่ม

ความหมายพื้นฐาน คือ สลายแผ่ลอย

2.7.3 炸了窝 หมายถึง เดิมใช้สื่อถึงนกหรือผึ้งที่เมื่อถูกทำให้ตกใจกลัวก็จะบินออกจากรังด้วยความแตกตื่น สถานการณ์ที่เกิดความโกลาหลวุ่นวายอย่างรุนแรงและฉับพลัน

ความหมายพื้นฐาน คือ ระเบิดรั้ง

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับวัตถุที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มมีดังนี้ 攒盘 (ชุดสำหรับจาน) 摊子 (แผงลอย) และ 窝 (รัง) โดยถ่ายโยงจากลักษณะของวัตถุ เช่น 1) 攒盘 (ชุดสำหรับจาน) ที่มีลักษณะเป็นสำหรับเรียงรายล้อมเป็นวงกลม โดยตรงกลางจะมีจานเพียง 1 ใบมาใช้สื่อถึงการที่มีคนล้อมวงรวมคนหนึ่งคน 2) 摊子 (แผงลอย) มีลักษณะรวมตัวกันเป็นกระจุก ใช้สื่อถึงคนที่รวมตัวกันเป็นกลุ่ม ส่วน 3) 窝 (รัง) ซึ่งเป็นสิ่งที่สัตว์ทำขึ้นเพื่ออยู่อาศัย เพื่อวางไข่ พักไข่ หรือเลี้ยงลูก นำมาใช้สื่อถึงสิ่งที่มีคนรวมตัวกัน ส่วน 炸了窝 หมายถึง รังนกหรือรังผึ้งที่ถูกโจมตีหรือทำลาย ทำให้สัตว์ที่อาศัยอยู่ในนั้นเกิดความตื่นตระหนก บินว่อน ไข่เปรียบเปรยถึงสถานการณ์ที่เกิดความโกลาหลวุ่นวายอย่างรุนแรงและฉับพลัน

3. ลักษณะภายนอกของคน

3.1 ท่าทาง

3.1.1 架子大 หมายถึง วางท่า

ความหมายพื้นฐาน คือ ชันวางของขนาดใหญ่

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสิ่งของที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงท่าทางของคนคือ 架子 (ชันวางของ) เป็นการถ่ายโยงจากลักษณะของชันวางของที่เป็นเฟอร์นิเจอร์ที่สำคัญอันดับต้น ๆ ซึ่งนอกจากใช้ตกแต่งแล้ว ยังมีประโยชน์ใช้สอยอีกมากมาย มักจะตั้งตระหง่านอยู่อย่างโดดเด่นในสถานที่นั้น ๆ มีลักษณะสูงและมั่นคง และเมื่อเป็นชันวางของที่มีขนาดใหญ่เกินไปก็จะดูทะอะทะ เกะกะ จึงได้ถูกนำมาใช้สื่อถึงท่าทางของคนที่ยึดตัว วางท่า ไม่เป็นกันเอง ทำให้คนอื่นเข้าถึงยาก

อุปลักษณ์ (คน คือ สถานที่)

แบ่งตามมโนทัศน์ได้ดังนี้

1. พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน

1.1 คนที่จัดการได้ยาก

1.1.1 地面硬 หมายถึง ผู้คนในบางพื้นที่ยากที่จะสื่อสารและจัดการ

ความหมายพื้นฐาน คือ พื้นแข็ง

1.2 คนที่สนับสนุนอยู่เบื้องหลัง

1.2.1 有后台 หมายถึง มีคนหนุนหลัง

ความหมายพื้นฐาน คือ มีหลังเวที

1.2.2 有靠山 หมายถึง มีบุคคลที่สามารถพึ่งพาได้

ความหมายพื้นฐาน คือ มีภูเขาพิง

รูปภาษาที่มีความหมายเกี่ยวกับสถานที่ที่นำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคนที่เป็นผู้สนับสนุน เป็นที่พึ่งพิงได้มีดังนี้ 地面 (พื้น) 后台 (หลังเวที) และ 山 (ภูเขา) โดยถ่ายโยงจากคุณสมบัติ เช่น 1) 地面 (พื้น) ทำหน้าที่เป็นฐานรองรับการใช้งานของคน มีความทนทาน และหากเป็นพื้นแข็งจะให้ความรู้สึกกระด้าง ไม่ยืดหยุ่น อาจสร้างความไม่สบายหรือความเจ็บปวดเวลาเดินได้ จึงนำมาใช้สื่อถึงการพบเจอคนในบางพื้นที่ที่แข็งแรงและจัดการได้ยาก การเผชิญกับความท้าทาย 2) 后台 (หลังเวที) เป็นพื้นที่สำหรับนักแสดงใช้เตรียมตัว เปลี่ยนเสื้อผ้า หรือพักรอคิวขึ้นแสดง เป็นส่วนที่ผู้ชมไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การแสดงบนเวทีดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ จึงนำมาใช้สื่อถึงการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีผู้มีอำนาจคอยให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ทำให้บุคคลนั้นได้รับความสะดวกสบาย สามารถแก้ไขปัญหาได้ง่ายกว่าคนทั่วไป 3) 山 (ภูเขา) เป็นสถานที่ที่มั่นคง แข็งแรง นำมาใช้สื่อถึงการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีผู้มีอำนาจให้การคุ้มครอง เป็นหลักพิงพิง ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปลักษณ์สิ่งไม่มีชีวิตและมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน แสดงผลสรุปในรูปแบบของตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2

ตารางแสดงข้อมูลอุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิตที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน ช่องสำนวนเคยชิน ความหมายภาษาไทยแปลเฉพาะความหมายพื้นฐานของคำนามที่สื่อถึงคน

สำนวนเคยชิน	วงความหมายต้นทาง	การถ่ายทอดความหมาย		วงความหมายปลายทาง		
	สิ่งไม่มีชีวิต	รูปร่างลักษณะ	คุณสมบัติ	ประเภทของบุคคล	พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน	ลักษณะภายนอกของคน
当花瓶 (แจกันดอกไม้)	วัตถุ		✓	ผู้หญิง		
断香烟 (บุหรี่)			✓	ลูกหลาน		
接香火 (ธูปเทียน)			✓	ลูกหลาน		
安底线 (เส้นขอบสนาม)			✓		คน سودแนม	
安钉子 (ตะปู)			✓		คน سودแนม	
作后盾 (โล่)			✓		คนช่วยเหลือ ปกป้อง	
做屏风 (ฉากกั้น)			✓		คนช่วยเหลือ ปกป้อง	
搭鹊桥 (สะพานนกนางเขน)			✓		คนที่เป็นสื่อกลาง เชื่อมความสัมพันธ์	
当跳板 (สปริงบอร์ด)			✓		คนที่สนับสนุน	
当灯泡 (หลอดไฟ)			✓		คนที่เป็นบุคคลที่สาม	
石点头 (ก้อนหิน)			✓		คนที่หัวแข็ง	
打攒盘 (ชุดสำหรับจาน)		✓			คนรวมกลุ่ม	
散摊子 (แผงลอย)		✓			คนรวมกลุ่ม	
炸了窝 (รัง)		✓			คนรวมกลุ่ม	
架子大 (ชั้นวางของ)		✓				วางท่า
地面硬 (พื้น)	สถานที่		✓		คนที่จัดการได้ยาก	
有后台 (หลังเวที)			✓		คนที่สนับสนุน อยู่เบื้องหลัง	
有靠山 (ภูเขา)			✓		คนที่สนับสนุน อยู่เบื้องหลัง	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า อุปลักษณะสิ่งไม่มีชีวิตที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน อุปลักษณะสิ่งไม่มีชีวิตที่พบมากที่สุด ได้แก่ [คน คือ วัตถุ] โดยแบ่งออกเป็นวัตถุที่เป็นสิ่งของ ภาษา อุปกรณ์ เครื่องใช้ วัสดุและสิ่งก่อสร้าง ซึ่งการถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทางไปยังวงความหมายปลายทางที่พบมากที่สุดคือ การถ่ายโยงจากคุณสมบัติของวัตถุ คิดเป็นร้อยละ 73.33 เช่น แจกันดอกไม้ บุหรี่ ภูเขาเทียน สื่อถึงประเภทของบุคคล และคุณสมบัติของเส้นขอบสนาม ตะปู โล่ จากนั้นสะพานนกทางเขน สปริงบอร์ด หลอดไฟ ก้อนหิน สื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน รองลงมาคือ การถ่ายโยงรูปร่างลักษณะของวัตถุ คิดเป็นร้อยละ 26.67 เช่น ชุดสำรับจาน แผลลอย รัง สื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน และชั้นวางของ สื่อถึงลักษณะภายนอกของคน นอกจากนี้ยังพบอุปลักษณะ [คน คือ สถานที่] โดยพบเพียงการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของสถานที่ เช่น พื้น หลังเวที และภูเขาเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน

6. สรุปและอภิปรายผล

อุปลักษณะเชิงมนุษย์ที่เกี่ยวกับคนในสำนวนเคยชินภาษาจีน อุปลักษณะสิ่งมีชีวิตที่พบมากที่สุดคือ [คน คือ สัตว์] รองลงมาคือ [คน คือ พืช] และการถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทางไปยังวงความหมายปลายทางที่พบมากที่สุดคือ การถ่ายโยงจากพฤติกรรมของสัตว์ อาทิ ไก่ ไก่ป่า นกพิราบขาว วัวดำ สุนัข แกะ เต่า แมลงปอ รัน โดยวงความหมายปลายทางที่สื่อถึงสามารถแบ่งออกได้เป็น (1) ประเภทของบุคคล เช่น 狗咬狗 (สุนัขกัดกัน) สื่อถึงคนที่มีผลประโยชน์ร่วมกันขัดแย้งกันเอง (2) พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน เช่น 龟缩头 (เต่าหดหัว) สื่อถึงคนที่ไม่กล้าออกหน้าเมื่อเกิดเรื่อง (3) ท่าทางของคน เช่น 鸡啄米 (ไก่จิกข้าว) สื่อถึงพยักหน้าอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว รองลงมาคือ การถ่ายโยงจากคุณสมบัติของสัตว์โดยมีสัตว์ดังต่อไปนี้ เต่าทองคำ ม้าคันตี มังกร เสือ ม้า โดยวงความหมายปลายทางสื่อถึงประเภทของบุคคลเท่านั้น เช่น 龙虎斗 (มังกรสู้เสือ) สื่อถึงการต่อสู้ระหว่างผู้มีอำนาจ ถัดมาคือ การถ่ายโยงจากรูปร่างลักษณะของสัตว์ อาทิ ม้าพอม ลูกวัว เพื่อสื่อถึงประเภทของบุคคล เช่น 护犊子 (ปกป้องลูกวัว) สื่อถึงการเข้าข้างและปกป้องลูกของตนเองจนเกินไป สุดท้ายคือการถ่ายโยงจากตำแหน่งของอวัยวะคือ หาง เพื่อสื่อถึง (1) ประเภทบุคคล เช่น 焦尾巴 (หางไหม้) สื่อถึงไม่มีลูกหลานสืบสกุล (2) พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน เช่น 做尾巴 (เป็นหาง) สื่อถึงคนที่เดินตามหลังรับใช้ผู้อื่น การเป็นผู้ตาม สำหรับวงความหมายปลายทางที่พบโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นการสื่อถึงประเภทของบุคคล ตามด้วยท่าทางของคน พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน โดยประเภทของบุคคลส่วนใหญ่สื่อถึงผู้หญิงและคนที่มีอำนาจ โดยสำนวนที่สื่อถึงผู้หญิงจะมีความหมายแฝงในเชิงลบ อาทิ 养瘦马 (เลี้ยงม้าพอม) สื่อถึงเลี้ยงดูเด็กผู้หญิงเพื่อนำไปขายเป็นอนาถา 打野鸡 (ล่าไก่ป่า) สื่อถึงซื้อหญิงขายบริการ 放白鸽 (ปล่อยนกพิราบขาว) สื่อถึงการวางแผนลวงเพื่อใช้ผู้หญิงเป็นเหยื่อล่อ สำหรับสำนวน 打野鸡 ที่สื่อถึงผู้หญิงในแง่ลบมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรุณิศา อรุณพัฒน์พงศ์ (2563) ที่กล่าวว่า 野鸡 (ไก่ป่า) สื่อความหมายเชิงอุปลักษณะหมายถึง โสเภณี สำหรับสำนวนที่ใช้สื่อถึงคนมีอำนาจ อุปลักษณะสัตว์ที่ใช่จะเป็นสัตว์ที่มีความหมายในเชิงบวก เช่น 附骥尾 (ติดอยู่กับหางม้าคันตี) สื่อถึงอาศัยคนที่มีชื่อเสียงเพื่อให้ตนเองมีชื่อเสียงเช่นกัน หรือสัตว์ที่เป็นสัญลักษณ์แสดงถึงความกล้าหาญ มีพลังกำลัง เช่น 拔虎须 (กระตุกหนวดเสือ) สื่อถึงยั่วผู้มีอำนาจ หรือสัตว์ที่เป็นสัญลักษณ์สื่อถึงจักรพรรดิ เช่น 触龙鳞 (สัมผัสเกล็ดมังกร) สื่อถึงข้าราชการที่ล่วงเกินจักรพรรดิ แต่สัตว์ที่ใช้สื่อถึงคนในเชิงลบจะเป็นสัตว์ทั่วไป เช่น 拉黑牛 (จูงวัวดำ) สื่อถึงหนาม้าดึงคนให้มาหลงเชื่อ 狗咬狗 (สุนัขกัดกัน) สื่อถึงคนที่มีผลประโยชน์ร่วมกันขัดแย้งกันเอง รองลงมาคือ การสื่อถึงท่าทางของคน โดยท่าทางของคนจะถ่ายโยงมาจากด้านพฤติกรรมเท่านั้น เป็นความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกมาของสัตว์นำมาเชื่อมโยงกับท่าทางของคนที่แสดงออกมา เช่น 竖蜻蜓 (แมลงปอที่ลำตัวตั้งขึ้น) ใช้พรรณนาคนที่หัวตั้งลงเท้าชี้ขึ้น ลำดับสุดท้ายคือ พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน พบการถ่ายโยงจากพฤติกรรมของเต่าที่สามารถยืดหัวหดหัวได้นำมาสื่อถึงคนที่หลบซ่อน ไม่กล้าเผชิญหน้า เช่น 做乌龟 (เป็นเต่า) สื่อถึงคนที่รู้ว่าการกระทำของตนเองมีความสัมพันธ์กับชายอื่นแต่นิ่งเฉยและการใช้ในด้านตำแหน่งอวัยวะส่วนหาง ซึ่งเป็นส่วนที่อยู่ส่วนท้าย เช่น 做尾巴 (เป็นหาง) สื่อถึงคนที่อยู่ด้านหลังผู้อื่น คนรับใช้ที่เดินตามหลัง สำหรับอุปลักษณะ [คน คือ พืช] พบเพียงการใช้ด้านตำแหน่งส่วนประกอบของพืชมาสื่อถึงประเภทบุคคล เช่น 根子硬 (รากแข็ง) สื่อถึงผู้หุนหัน

อุปลักษณะสิ่งไม่มีชีวิตที่พบมากที่สุดคือ [คน คือ วัตถุ] รองลงมาคือ [คน คือ สถานที่] และการถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทางไปยังวงความหมายปลายทางของอุปลักษณะ [คน คือ วัตถุ] ที่พบมากที่สุดคือ การถ่ายโยงจากคุณสมบัติของ

วัตถุ ตามด้วยรูปร่างลักษณะของวัตถุ วงความหมายปลายทางที่พบส่วนใหญ่เป็นการสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ตามด้วยประเภทของบุคคลและลักษณะภายนอกของคน โดยพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคนจะเป็นการถ่ายโยงมาจากคุณสมบัติของสิ่งของ เช่น 做屏风 (เป็นฉากกั้น) สื่อถึงการด้านคำวิจารณ์แทนผู้อื่นและรูปร่างลักษณะของสิ่งของ เช่น 打诨盘 (จัดชุดสำรับจาน) สื่อถึงคนหลายคนรุมทำร้ายคนคนเดียว ประเภทของบุคคลเป็นการถ่ายโยงจากคุณสมบัติของสิ่งของ เช่น 当花瓶 (เป็นแจกันดอกไม้) สื่อถึงผู้หญิงสวยที่เป็นเพียงสิ่งประดับเคียงข้างผู้ชายและลักษณะภายนอกของคนจะถ่ายโยงมาจากรูปร่างลักษณะของวัตถุ เช่น 架子大 (ชั้นวางของขนาดใหญ่) สื่อถึงคนที่วางท่า สำหรับอุปลักษณ [คน คือ สถานที่] พบเพียงการถ่ายโยงความหมายจากด้านคุณสมบัติ เพื่อสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน เช่น 有后台 (มีหลังเวที) สื่อถึงมีคนหนุนหลัง ทั้งนี้อุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิตจะมีจำนวนน้อยกว่าอุปลักษณสิ่งมีชีวิต เนื่องจากการถ่ายโยงความหมายจากด้านคุณสมบัติและรูปร่างลักษณะเท่านั้น

อุปลักษณสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิตที่พบเหมือนกันคือ การถ่ายโยงความหมายจากวงความหมายต้นทางไปยังวงความหมายปลายทาง โดยถ่ายโยงจากด้านคุณสมบัติและด้านรูปร่างลักษณะของสัตว์และวัตถุ การสื่อความหมายไปยังวงความหมายปลายทางที่เหมือนกันคือ ประเภทของบุคคล (1) ผู้หญิง อุปลักษณสิ่งมีชีวิต เช่น 瘦马 (ม้าผอม) 野鸡 (ไก่ป่า) 白鸽 (นกพิราบขาว) และ อุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิต เช่น 花瓶 (แจกันดอกไม้) ซึ่งต่างก็พบในสำนวนที่สื่อความหมายถึงผู้หญิงในแง่ลบเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ทำให้เห็นถึงมุมมองของชาวจีนที่มีต่อผู้หญิง โดยในสมัยก่อน ผู้หญิงมีสถานะและบทบาทที่จำกัด ต้องพึ่งพิงและเชื่อฟังผู้ชาย (2) เด็ก อุปลักษณสิ่งมีชีวิต เช่น 犊子 (ลูกวัว) 尾巴 (หาง) และ อุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิต เช่น 香烟 (บุหรี่ย) 香火 (รูปเทียน) สิ่งมีชีวิตที่นำมาใช้สื่อความหมายจะเป็นสัตว์ที่มีขนาดเล็กคือลูกวัว หรืออวัยวะที่อยู่ส่วนท้ายสุดของลำตัวสัตว์คือหาง และสิ่งไม่มีชีวิต เช่น รูปเมื่อมอดลงก็ยังคงมีควันลอยในอากาศ เปรียบเสมือนการมีลูกหลานสืบสกุลที่ถือว่าเป็นแกนหลักสำคัญในวัฒนธรรมและสังคมจีน

อุปลักษณสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิตที่แตกต่างกันคือ อุปลักษณสิ่งมีชีวิตมีการถ่ายโยงความหมายจากด้านพฤติกรรมเพื่อสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน เช่น 乌龟 (เต่า) เมื่อเต่ารู้สึกถึงอันตรายจะหดตัวเข้าไปในกระดองสื่อถึงพฤติกรรมของคนที่ไม่กล้าเผชิญหน้าและท่าทางของคน เช่น 鸡啄米 (ไก่จิกข้าว) สื่อถึงท่าทางของคนที่ยกหน้าอย่างตอเนื่องและรวดเร็ว แม้ว่าอุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิตจะไม่มีการถ่ายโยงความหมายจากด้านพฤติกรรม ทว่ามีการถ่ายโยงความหมายจากด้านรูปร่างลักษณะเพื่อสื่อถึงลักษณะภายนอกของคน ซึ่งต่างก็แสดงความหมายไปในทิศทางเดียวกันคือ การสื่อถึงลักษณะที่เห็นได้จากภายนอกเช่นเดียวกัน เช่น 架子大 (ชั้นวางของขนาดใหญ่) สื่อถึงคนที่วางท่า

เห็นได้ว่า สำนวนเคยชินที่มีอุปลักษณเชิงมโนทัศน์เกี่ยวกับคนที่พบได้มากที่สุดคือ อุปลักษณสิ่งมีชีวิต [คน คือ สัตว์] เพราะเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีรูปร่างลักษณะ พฤติกรรม คุณสมบัติ ท่าทางที่สะท้อนถึงคนได้ ซึ่งการเชื่อมโยงในลักษณะนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของเหยา ซื่อฉี (Siqu, 2560) ที่พบว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีตัวตนอยู่จริงและมนุษย์เป็นสัตว์เหนือธรรมชาติ โดยมีการถ่ายโยงจากด้านรูปร่างลักษณะ นิสัย ความสามารถ ภูเขาอาการของสัตว์ เพื่อเป็นตัวแทนแสดงให้เห็นถึงมนุษย์

นอกจากนี้ยังพบว่า อุปลักษณสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิตมีวงความหมายปลายทางที่คล้ายคลึงกัน แตกต่างกันเพียงจำนวนสำนวนที่พบ โดยอุปลักษณสิ่งมีชีวิตส่วนใหญ่จะสื่อถึงประเภทของบุคคล ตามด้วยท่าทางของคน พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ในขณะที่อุปลักษณสิ่งไม่มีชีวิตส่วนใหญ่จะสื่อถึงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยของคน ตามด้วยประเภทของบุคคลและลักษณะภายนอกของคน ผลการวิจัยนี้นอกจากจะทำให้เห็นการใช้คำอุปลักษณคนในสำนวนเคยชินภาษาจีนแล้ว ยังทำให้เข้าใจถึงมุมมองในสังคมจีนที่สื่อถึงคนผ่านการใช้อุปลักษณในสำนวนเคยชินภาษาจีน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เรียนภาษาจีนชาวไทยเข้าใจความหมายของสำนวนเคยชินภาษาจีนได้อย่างถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- ชนิกานต์ วงศ์ปิยะ. (2556). การศึกษาเปรียบเทียบอุปลักษณเชิงมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับคนที่พบในสำนวนฝรั่งเศสและสำนวนไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 20(1), 133-152. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/abc/article/view/54075>
- ไตรทิพย์สุดา เสนาธรรม และ ศันสนีย์ เอกอัจฉริยา. (2562). มโนอุปลักษณ [หน้า] ในสำนวนจีน. *วารสารจีนศึกษา*, 12(1), 47-69. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/CSJ/article/view/202140>

- เบญญาทิพย์ สุภะกะลิน. (2561). อุปลักษณ์เชิงมนทัศน์คำเกี่ยวกับอวัยวะในภาษาจีนกับภาษาไทย. *วารสารภาษา ศาสนาและวัฒนธรรม*, 7(1), 184-211. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/gshskku/article/view/121030>
- อรณิศา อรุณพัฒน์พงศ์. (2563). มโนทัศน์ของชาวจีนที่มีต่อคำว่า “ไก่”: การวิเคราะห์เชิงภาษา. *วารสารภาษาและภาษาศาสตร์*, 38(2), 61-88. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/joling/article/view/245406>
- Kövecses, Z. (2002). *Metaphor: A Practical Introduction*. Oxford University Press.
- Lakoff, G. and Johnson, M. (1980). *Metaphors We Live By*. The University of Chicago Press.
- Lakoff, G. and Johnson, M. (2003). *Metaphors We Live By*. The University of Chicago Press.
- Lakoff, G. and M. Turner. (1989). *More than Cool Reason: A Field Guide to Poetic Metaphor*. The University of Chicago Press.
- Saeed, John I. (2009). *Semantics* (3rd ed). Wiley-Blackwell.
- Siqi, Yao. (2560). อุปลักษณ์เชิงมนทัศน์ “มนุษย์เป็นสัตว์”: กรณีศึกษาสมญานามในวรรณกรรมจีนเรื่อง 水浒传/Shuei214 xu214 tSuan51/(ซ้องกั๋ง). *วารสารอักษรศาสตร์*, 46(2), 1-43. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jletters/article/view/110547>
- Siqi, Yao. (2563a). อุปลักษณ์มนทัศน์ “ใจเป็นภาชนะ” ในภาษาไทยเปรียบเทียบกับภาษาจีน. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 12(1), 113-139. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-la/article/view/244500>
- Siqi, Yao. (2563b). อุปลักษณ์มนทัศน์ “ใจเป็นพื้นที่” ในภาษาไทยเปรียบเทียบกับภาษาจีน. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 27(2), 215-239. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/abc/article/view/165433>
- 温端政, 误建生主编. (2014). *常用惯用语辞典*. 上海辞书出版社.
- 黄伯荣, 廖序东主编. (2007). *现代汉语 (上册)*. 高等教育出版社.
- 张志毅, 张庆云. (2005). *词汇语义学 (修订本)*. 商务印书馆.

การพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ: การเปรียบเทียบกรณีศึกษา นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย

บันทิตา ภัทรวิชกุล¹ และ กอบบุญ วิริยยังยง²

¹ สำนักวิชาจีนวิทยา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อีเมล banthita.pat@mfu.ac.th

² สำนักวิชาจีนวิทยา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อีเมล kobboon.vir@mfu.ac.th

The Development of Smart Cities in Smart Governance: A Comparative Case Study of Shanghai, China, and Phuket and Khon Kaen Provinces, Thailand

Banthita Pathravishkul¹ and Kobboon Viriyayingyong²

¹ School of Sinology, Mae Fah Luang University, Email: banthita.pat@mfu.ac.th

² School of Sinology, Mae Fah Luang University, Email: kobboon.vir@mfu.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: December 23, 2024

Revised: July 6, 2025

Accepted: July 14, 2025

คำสำคัญ

เมืองอัจฉริยะ, การบริหารภาครัฐ
อัจฉริยะ, นครเซี่ยงไฮ้, ภูเก็ต,
ขอนแก่น

Keywords:

Smart City, Smart Governance,
Shanghai, Phuket, Khon Kaen

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหาร ภาครัฐอัจฉริยะของนครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย และ 2) ถอด บทเรียนจากกรณีศึกษานครเซี่ยงไฮ้ เพื่อเสนอแนวทางในการออกแบบแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้าน การบริหารภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบทของไทย โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารและรายงานวิชาการที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงสถิติจากหน่วยงานราชการ และการสัมภาษณ์กับบุคลากรผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงาน ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของนครเซี่ยงไฮ้เกิดจากการกำหนดนโยบาย ที่ชัดเจน การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การประมวลผลระบบคลาวด์ ข้อมูลขนาดใหญ่ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง บล็อกเชน เพื่อยกระดับการให้บริการของภาครัฐ และมีระบบการบริหาร จัดการที่บูรณาการทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ส่วนประเทศไทยแม้จะมีนโยบาย เมืองอัจฉริยะปรากฏอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และเริ่มมีความพยายาม พัฒนาเมืองอัจฉริยะในหลายจังหวัด แต่ยังไม่อยู่ในระยะเริ่มต้น โดยจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่นที่เป็น จังหวัดนำร่องมีความก้าวหน้าในบางด้าน แต่ยังขาดความเชื่อมโยงของข้อมูล และการบริหารจัดการ แบบบูรณาการ การเปรียบเทียบระหว่างกรณีศึกษาทั้งสามเมืองพบว่า ประเทศไทยมีศักยภาพในการ พัฒนาเมืองอัจฉริยะอีกมาก โดยเฉพาะในประเด็นด้านการจัดการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน คณะผู้วิจัยเสนอแนวทางการออกแบบแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ของไทยด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ โดยเน้นการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การพัฒนา แพลตฟอร์มกลางสำหรับการให้บริการภาครัฐออนไลน์ การจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ รวมถึงการ พัฒนาศูนย์กลางดิจิทัลในระดับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่อย่าง ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด

Abstract

This article aims to: 1) compare the smart city development models in smart governance between Shanghai, China, and Phuket and Khon Kaen, Thailand, and 2) extract lessons from Shanghai case study to propose guidelines for designing a smart city development plan in smart governance plan that aligns with Thailand's context. The research methodology involved documentary research, government statistics, and interviews with officials from the Digital Economy Promotion Agency. The findings revealed that Shanghai's success in smart city development stems from clear policies and goals, strong digital infrastructure investments such as cloud computing, big data, Internet of Things, and blockchain, and an integrated governance system involving government, private sector, and citizens. In contrast, Thailand has incorporated

smart city initiatives into its 20-Year National Strategy (2018–2037) and has begun pilot projects in multiple provinces, including Phuket and Khon Kaen. However, progress remains in the early stages, with challenges in data interoperability and integrated management.

A comparative analysis shows that Thailand has significant potential for smart city development, particularly in data-driven decision-making and multi-stakeholder collaboration. The researchers propose guidelines for Thailand's smart governance development, including: investing in digital infrastructure, developing a centralized e-government service platform, enhancing integrated data management, and upskilling local digital workforce. These strategies aim to ensure sustainable and efficient smart city development, tailored to Thailand's regional contexts.

* Corresponding author: Banthita Pathravishkul

E-mail address: banthita.pat@mfu.ac.th

1. บทนำ

สถานการณ์การขยายตัวของความเป็นเมืองที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทำให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีความจำเป็นในการสร้างเมืองให้มีความอัจฉริยะ ซึ่งสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นประเทศที่มีขนาดของจำนวนประชากรที่ใหญ่และเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว การขยายตัวของเมืองดังกล่าวนำไปสู่สภาพปัญหาสำคัญหลายประการ ทั้งปัญหาสภาพแวดล้อมและปัญหาด้านอาชญากรรม เป็นต้น จากสถานการณ์ดังกล่าว การนำแนวทางการบริหารจัดการเมืองที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะแนวคิดเมืองอัจฉริยะมาประยุกต์ใช้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการยกระดับคุณภาพของเมืองและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในเมือง

ประเทศจีนกำหนดให้การก่อสร้างเมืองอัจฉริยะเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาเมืองในอนาคตระดับชาติ โดยระบุอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ระยะ 5 ปี (2016 - 2020) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 14 ระยะ 5 ปี (2021 - 2025) พร้อมทั้งออกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการสร้างเมืองอัจฉริยะ เพื่อกำหนดกรอบการพัฒนา ทิศทาง และเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการก่อสร้างและพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศ (The General Office of Fujian Provincial People's Government, 2021)

นครเซี่ยงไฮ้เป็นหนึ่งในมหานครหลักที่เป็นเมืองนำร่องกลุ่มแรกในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของจีน โดยจีนมุ่งหวังที่จะพัฒนาเซี่ยงไฮ้ให้เป็นศูนย์กลางของโลกด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Global Center for Technology and Innovation) ภายในปี 2020 นครเซี่ยงไฮ้มีการวางรากฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมทุกด้าน ด้วยสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่บริเวณปากแม่น้ำแยงซี และมีแม่น้ำหวงผู่ไหลผ่านกลางเมือง เอื้อประโยชน์ต่อการทำการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการดึงดูดเงินทุนจากต่างประเทศ นอกจากนี้ จีนยังกำหนดให้นครเซี่ยงไฮ้เป็นเมืองต้นแบบของจีนในการก้าวเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 โดยประยุกต์ใช้เครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 ในภาคอุตสาหกรรมและสถานที่ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้นครเซี่ยงไฮ้เป็นเมืองหลวงเทคโนโลยีครบวงจรแห่งใหม่ระดับโลก

สำหรับประเทศไทย การพัฒนาเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ทำให้รูปแบบการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม รัฐบาลไทยกำหนดนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี โดยนำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (2017 - 2037) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2560) อย่างไรก็ตาม แม้จะมีกรอบนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐ แต่การดำเนินการในระดับพื้นที่ยังเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ยังไม่ทั่วถึง ความสามารถในการบูรณาการข้อมูลของภาครัฐ การขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยี และการมีส่วนร่วม

ร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนา ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นชัดในเมืองนาร่องอย่างจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ซึ่งแม้จะได้รับการส่งเสริมให้เป็นเมืองอัจฉริยะตั้งแต่ระยะเริ่มต้น แต่ยังพบข้อจำกัดในการพัฒนาระบบบริการภาครัฐอัจฉริยะให้เชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกันและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่อย่างแท้จริง

สาเหตุที่คณะผู้วิจัยนำนครเซี่ยงไฮ้มาเป็นต้นแบบในการศึกษาการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เนื่องจากนครเซี่ยงไฮ้เป็นหนึ่งในเมืองสำคัญที่เป็นศูนย์รวมความทันสมัยและความเป็นสากลของจีน ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ดัชนีการพัฒนาความเป็นเมืองอัจฉริยะของนครเซี่ยงไฮ้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากความครอบคลุมของเครือข่ายดิจิทัลที่กว้างขวางขึ้น การพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างการประมวลผลระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทำให้ได้รับเลือกให้เป็นเมืองอัจฉริยะของโลกในงานจัดแสดงนวัตกรรมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะระดับโลกปี 2020 (Smart City Expo World Congress 2020) (โอกาส เหลืองดาวเรือง, 2564) ความสำเร็จนี้ทำให้นครเซี่ยงไฮ้เป็นเมืองที่น่าดึงดูดทั้งในด้านนวัตกรรม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเซี่ยงไฮ้ประสบความสำเร็จ และได้รับเลือกเป็นเมืองอัจฉริยะระดับโลกผ่านองค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) เพื่อนำรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเซี่ยงไฮ้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริม และปรับใช้ในการออกแบบแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทย ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ อันจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต สำหรับประเทศไทย คณะผู้วิจัยเลือกจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่นเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากทั้งสองจังหวัดเป็นเมืองนาร่องในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ โครงสร้างการบริหาร รูปแบบเศรษฐกิจ และวิถีชีวิตของประชาชน ความหลากหลายของบริบทดังกล่าวช่วยให้การศึกษาในครั้งนี้สามารถสะท้อนภาพรวมของแนวทางพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐของนครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย

2.2 ถอดบทเรียนความสำเร็จของนครเซี่ยงไฮ้ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทย

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและคำจำกัดความของเมืองอัจฉริยะ

แนวคิดเรื่องเมืองอัจฉริยะ เกิดจากความพยายามในการยกระดับการบริหารจัดการเมือง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเป็นกลไกหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความยั่งยืนในการพัฒนาเมือง (Harrison et al., 2012) อย่างไรก็ตาม ในวงวิชาการทั้งในและต่างประเทศยังไม่มีคำนิยามและมาตรฐานที่เป็นเอกภาพและเชื่อถือได้ เนื่องจากแนวคิดนี้มีการตีความที่หลากหลายตามบริบททางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ปัจจุบันคำจำกัดความของเมืองอัจฉริยะในวงวิชาการประเทศจีน ส่วนใหญ่เป็นไปตามคำจำกัดความของไอบีเอ็ม (IBM, 2009) ที่กล่าวว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะเกี่ยวข้องกับการบูรณาการข้อมูลภูมิศาสตร์เชิงพื้นที่และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล เช่น อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง การประมวลผลระบบคลาวด์ ข้อมูลขนาดใหญ่ในการวางผังเมือง การก่อสร้างและการบริหารจัดการสาธารณูปโภค การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการบริการในเมือง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรัฐบาลท้องถิ่นทำหน้าที่กำกับดูแลตลาด การจัดการทางสังคมและการให้บริการสาธารณะ สอดคล้องกับคำนิยามของ Shengwu and Guoqing (2010) ที่กล่าวว่า เมืองอัจฉริยะเป็นวิธีที่รัฐบาล ชุมชน หรือบริษัทใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรุ่นใหม่ในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับสาธารณชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่นและความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ในเมือง เพื่อช่วยให้การตัดสินใจของรัฐบาล ชุมชน หรือบริษัท และสาธารณชนเป็นไปอย่างชาญฉลาดมากขึ้น

สำหรับประเทศไทย นักวิชาการ เช่น นรากร นันทไตรภพ (2561) กล่าวว่า เมืองอัจฉริยะ คือ เมืองที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ การบริหารจัดการเมือง การลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พร้อมกับส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมือง ส่วนกตัญญู กลับลสุวรรณ (2561) กล่าวว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบโครงสร้างเมืองที่สอดคล้องกับแนวคิดนี้ รวมถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานทดแทน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จึงสรุปได้ว่า เมืองอัจฉริยะ หมายถึง เมืองที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศรุ่นใหม่ เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง การประมวลผลระบบคลาวด์ ข้อมูลขนาดใหญ่และข้อมูลภูมิศาสตร์เชิงพื้นที่ มาใช้ในการพัฒนาเมือง โดยเน้นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ระบบบริหารภาครัฐ ระบบขนส่งและการสื่อสาร พลังงานและสิ่งแวดล้อม พลเมือง และการดำรงชีวิต เพื่อพัฒนาเมืองให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละประเทศมีจุดเน้นที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

3.2 แนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศจีน: กรณีศึกษา นครเซี่ยงไฮ้

นครเซี่ยงไฮ้เป็นหนึ่งในเมืองนำร่องของจีนในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital China) โดยรัฐบาลกลางให้การสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านนโยบาย งบประมาณ และการส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 ข้อมูลขนาดใหญ่ และการประมวลผลระบบคลาวด์ ซึ่งนำไปสู่โครงการต้นแบบสำคัญ อาทิ โครงการการจัดการแบบรวมเครือข่ายเดียว (One Network Unified Management) ที่มุ่งเน้นการบูรณาการและบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้เป็นหนึ่งเดียวผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และระบบสมองของเมือง (City Brain) ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อทำหน้าที่เป็นสมองของเมืองในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากแบบทันที ซึ่งช่วยให้การบูรณาการข้อมูลภาครัฐเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Cui et al., 2023)

จากการศึกษาของสมิตา เต็มเพิ่มพูน และคณะ (2563) พบว่า นครเซี่ยงไฮ้กำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะโดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011 - 2013 เน้นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะที่สองตั้งแต่ปี ค.ศ. 2014 - 2016 พัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้นวัตกรรม ให้ความสำคัญต่อการบริหารโดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ระยะที่สามตั้งแต่ปี ค.ศ. 2018 - 2020 ผลักดันให้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของนครเซี่ยงไฮ้ให้ก้าวสู่ตลาดระดับโลก โดยรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นร่วมวางแผน ภาครัฐและภาคเอกชนร่วมพัฒนา รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือข้ามองค์กรในการสร้างและแบ่งปันร่วมกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะนครเซี่ยงไฮ้ ประกอบด้วย การจัดการปกครองที่ดี นโยบายการจัดการและองค์กรความร่วมมือจากภาคเอกชน ความร่วมมือจากชุมชน เทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐาน ผู้เขียนมองว่า แนวคิดเมืองอัจฉริยะไม่ใช่เพียงแค่พึ่งพาเทคโนโลยี แต่ต้องมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนของภาครัฐและมีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละเมือง และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การสื่อสารด้วยระบบสัญญาณไร้สาย (Wireless) การจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เป็นต้น

3.3 สถานการณ์เมืองอัจฉริยะของประเทศไทย: กรณีศึกษาภูเก็ตและขอนแก่น

ประเทศไทยดำเนินการพัฒนาเมืองอัจฉริยะตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยกำหนดพื้นที่นำร่องไว้หลายพื้นที่ เช่น กรุงเทพฯ ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบคมนาคมทางราง พลังงาน สิ่งแวดล้อม รวมถึงเขตเศรษฐกิจพิเศษในฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง (ฤทัยชนก เมืองรัตน์, 2562) อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน ทว่าการดำเนินโครงการยังเผชิญกับข้อจำกัดในหลายด้าน เช่น ขาดการสนับสนุนงบประมาณต่อเนื่อง ขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ และความท้าทายในการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะให้บรรลุผลเป็นรูปธรรมเช่นเดียวกับนครเซี่ยงไฮ้

การศึกษาของนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2563) พบว่า เมืองอัจฉริยะในบริบทของไทยเน้นการบริหารจัดการเมืองโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต การจ้างงาน การเพิ่มโอกาสและการแข่งขันทางธุรกิจ การสร้างนวัตกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งระบุองค์ประกอบสำคัญของเมืองอัจฉริยะไว้ 8 ด้าน ประกอบด้วย เศรษฐกิจ ทรัพยากรมนุษย์ การปกครอง ระบบขนส่งและโครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิต การพัฒนาเทคโนโลยี

สารสนเทศ และนโยบาย ส่วนรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ สามารถจำแนกเป็น 3 รูปแบบ คือ การพัฒนาเมืองใหม่ การพัฒนาฟื้นฟูเมืองเดิม และการพัฒนาระบบบริหารจัดการเมือง

ธนาจุทา กังสกุลนิติ (2562) ศึกษาการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยวิเคราะห์กรณีศึกษาโครงการภูเก็ตสมาร์ตซิตี้และขอนแก่นสมาร์ตซิตี้ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยสำคัญในการผลักดันเมืองอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากภาครัฐ การมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชน โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและดิจิทัลที่เพียงพอ และการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม เมืองต่าง ๆ ในประเทศไทยยังมีความพร้อมในปัจจุบันต่าง ๆ ที่ไม่เท่ากัน ส่งผลให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.4 แนวคิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Implementation)

แนวคิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เป็นกรอบสำคัญในการวิเคราะห์ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการดำเนินนโยบาย โดย Sabatier และ Mazmanian (1980) เสนอว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) ความชัดเจนของนโยบาย 2) ทรัพยากรและโครงสร้างสนับสนุน 3) ความร่วมมือขององค์กรในระดับต่าง ๆ และ 4) บริบททางการเมืองและสังคมที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในนครเชียงใหม่ที่มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะไว้อย่างชัดเจน และสนับสนุนด้วยทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ในขณะที่รัฐบาลท้องถิ่นสามารถบูรณาการนโยบายให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ พร้อมสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและประชาชน ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น ระบบสมองของเมืองในการบริหารจัดการจราจร โครงการการจัดการแบบรวมเครือข่ายเดียว ซึ่งเป็นระบบบูรณาการข้อมูลจากหลายหน่วยงานมาสู่แพลตฟอร์มเดียว ทำให้สามารถจัดบริการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ประเทศไทยแม้จะมีแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และโครงการเมืองอัจฉริยะในจังหวัดน่าน เช่น ภูเก็ตและขอนแก่น แต่ยังเผชิญข้อจำกัดหลายด้าน เช่น เป้าหมายนโยบายยังขาดความชัดเจน การขาดงบประมาณและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ ระบบราชการที่แยกส่วน ทำให้เกิดปัญหาในการบูรณาการข้อมูล และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและเอกชนที่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะในไทยยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มที่เมื่อเทียบกับนครเชียงใหม่

บทความนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของ Sabatier และ Mazmanian (1980) ซึ่งเสนอว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบาย ทรัพยากรและโครงสร้างสนับสนุน ความร่วมมือขององค์กร และบริบททางการเมืองและสังคม โดยปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงความสำเร็จในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่ ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เพียงพอ การบูรณาการนโยบายให้สอดคล้องกับบริบท และการสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

จากการทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐ ระหว่างนครเชียงใหม่ ภูเก็ตและขอนแก่น โดยใช้ปัจจัยหลัก 7 ประการ เป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบ ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดของ IBM (2009) ด้านการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเมือง ทฤษฎีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของ Sabatier และ Mazmanian (1980) และการศึกษาของ สมิตา เต็มเพิ่มพูน และคณะ (2563) ซึ่งศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของนครเชียงใหม่ ทั้งนี้ ปัจจัยเปรียบเทียบทั้ง 7 ประการ ได้แก่

- 1) นโยบายและแผนแม่บท สะท้อนถึงความชัดเจนของของวิสัยทัศน์และเป้าหมายเชิงนโยบายที่เป็นตัวกำหนดทิศทางการพัฒนา
- 2) โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล สะท้อนถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่รองรับการบริหารจัดการแบบอัจฉริยะ เช่น เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 การประมวลผลระบบคลาวด์ ระบบสื่อสารไร้สาย เป็นต้น
- 3) ระบบฐานข้อมูลและการบูรณาการข้อมูล สะท้อนถึงการมีระบบฐานข้อมูลเชิงบูรณาการเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ
- 4) การใช้เทคโนโลยีใหม่ สะท้อนถึงการนำเทคโนโลยี เช่น บล็อกเชนและปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐ

5) บริการออนไลน์ของรัฐ สะท้อนถึงการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการสาธารณะออนไลน์ที่ครอบคลุมและเข้าถึงง่าย ตอบสนองความต้องการของประชาชน

6) การมีส่วนร่วมของประชาชนและเอกชน สะท้อนถึงความยั่งยืนและความร่วมมือในระดับท้องถิ่น

7) กลไกการติดตามและประเมินผล การประเมินผลช่วยให้การพัฒนาเป็นระบบและต่อเนื่อง

ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนความสามารถของรัฐในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ ซึ่งเป็นประเด็นหลักของบทความนี้ ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่นเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากทั้งสองจังหวัดเป็นพื้นที่นำร่องที่มีความหลากหลายทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ และโครงสร้างการบริหาร ซึ่งช่วยสะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานในบริบทที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับนครเซี่ยงไฮ้ซึ่งเป็นต้นแบบที่มีความก้าวหน้าสูง จะสามารถสะท้อนข้อจำกัดศักยภาพ และแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

4.1 ขอบเขตการศึกษา

บทความนี้มุ่งวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการบริหารภาครัฐอัจฉริยะในเมืองอัจฉริยะ ระหว่างนครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย โดยใช้กรอบแนวคิดที่สังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งเน้นการวิเคราะห์ใน 7 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายและแผนแม่บท 2) โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล 3) ระบบฐานข้อมูลและการบูรณาการข้อมูล 4) การใช้เทคโนโลยีใหม่ 5) บริการออนไลน์ของรัฐ 6) การมีส่วนร่วมของประชาชนและเอกชน 7) กลไกการติดตามและประเมินผล

เหตุผลในการเลือกพื้นที่กรณีศึกษาของประเทศไทย คือ นครเซี่ยงไฮ้ เนื่องจากเป็นเมืองต้นแบบด้านเมืองอัจฉริยะที่มีการบูรณาการนโยบายระดับชาติและท้องถิ่น มีการดำเนินโครงการสำคัญ เช่น โครงการการจัดการแบบรวมเครือข่ายเดียว และระบบสมองของเมือง ซึ่งเป็นตัวอย่างของการพัฒนาการบริหารภาครัฐอัจฉริยะอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนเหตุผลในการเลือกพื้นที่กรณีศึกษาของประเทศไทย คือ ภูเก็ตและขอนแก่น เนื่องจากทั้งสองเมืองเป็นเมืองนำร่องกลุ่มแรกของประเทศไทย ภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีบทบาทในโครงการภูเก็ต สมาร์ท ซิตี้ (Phuket Smart City) โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการเมือง โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว ความปลอดภัย และสุขภาพ ส่วนขอนแก่น เป็นเมืองในภูมิภาคที่มีการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะในรูปแบบล่างขึ้นบน (Bottom-Up) ผ่านความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เช่น โครงการขอนแก่น พัฒนาเมือง (KKTT) การเลือกทั้งสามเมืองนี้สะท้อนถึงความหลากหลายของบริบทและรูปแบบการบริหารเมือง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาระบบเปรียบเทียบเชิงลึก

4.2 วิธีการวิจัย

บทความนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล

4.3 แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาจากรายงาน ผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของนครเชียงใหม่ ประเทศจีน และจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย รวมถึงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฐานข้อมูลวารสารวิชาการภาษาจีน (Chinese National Knowledge Infrastructure, CNKI) เอกสารนโยบายของนครเชียงใหม่ เว็บไซต์หน่วยงานรัฐ ได้แก่ ฐานข้อมูลทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

4.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ฝ่ายส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ทั้งในประเทศไทย และประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

สำหรับกรณีของประเทศไทย การเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง จึงดำเนินการผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารภาษาจีน เช่น ฐานข้อมูลวารสารวิชาการภาษาจีน และเว็บไซต์ของรัฐบาลนครเชียงใหม่ โดยวิเคราะห์จากนโยบายและโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลภาคสนามในประเทศไทยยังมีข้อจำกัด เนื่องจากสามารถสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญได้เฉพาะจากหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล โดยไม่ได้สัมภาษณ์ผู้แทนจากหน่วยงานในระดับพื้นที่ของจังหวัดของภูเก็ตและขอนแก่นโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อรักษาจริยธรรมการวิจัย จึงไม่มีการระบุชื่อผู้ให้ข้อมูลรายบุคคล ข้อจำกัดดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความลึกและความหลากหลายของข้อมูลเชิงบริบทในระดับพื้นที่ในบางมิติ

4.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

4.4.1 ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำองค์ความรู้มาสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดวิจัย

4.4.2 รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และสถิติต่าง ๆ จากเว็บไซต์หรือรายงานของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฐานข้อมูลวารสารวิชาการภาษาจีน สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สถิติจากภาครัฐ

4.4.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ ลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

4.4.4 วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ เปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่กับภูเก็ตและขอนแก่น ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ

4.4.5 ถอดบทเรียนและข้อเสนอเชิงนโยบาย วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของนครเชียงใหม่พร้อมสังเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้จีนและนครเชียงใหม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ คือ 1) การมีนโยบายและแผนแม่บทที่ชัดเจนและสอดคล้องกันระหว่างระดับชาติและท้องถิ่น ซึ่งช่วยกำหนดทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว 2) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 และการประมวลผลระบบคลาวด์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารข้อมูลและบริการ

สาธารณะ 3) การจัดตั้งระบบฐานข้อมูลกลางและการบูรณาการข้อมูลจากหลายหน่วยงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารจัดการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน และข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใสของภาครัฐ 5) การให้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอย่างครอบคลุมและเข้าถึงง่าย ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ ช่วยลดขั้นตอนราชการและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน 6) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ผ่านการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม เช่น เปิดพื้นที่ให้ประชาชนและสตาร์ทอัพเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเมือง 7) การมีกลไกติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดแบบทันท่วงทีมาช่วยในการตัดสินใจและปรับปรุงการบริหาร ปัจจัยข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความสำเร็จของเมืองอัจฉริยะในกรณีนครเซี่ยงไฮ้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่การใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการบูรณาการนโยบาย การจัดการข้อมูล และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

ขณะที่ประเทศไทย จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ให้ข้อมูลว่า เป้าหมายหลักในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทย คือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งเสริมความยั่งยืนใน 7 มิติ ซึ่งมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงประเทศสู่เศรษฐกิจดิจิทัล สำหรับการบริหารภาครัฐอัจฉริยะในประเทศไทยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในการส่งเสริมให้หน่วยงานแต่ละพื้นที่พัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน และสร้างความโปร่งใสในการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดของการสนับสนุนเชิงนโยบายจากภาครัฐในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทยและประเทศจีน อันเป็นกรอบเบื้องต้นสำหรับการเปรียบเทียบแนวทาง และความก้าวหน้าในการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของทั้งสองประเทศในเมืองกรณีศึกษา

ตารางที่ 1

เปรียบเทียบนโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศจีนและประเทศไทย

ปัจจัยเปรียบเทียบ	ประเทศจีน	ประเทศไทย
1. นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ	มีการสนับสนุนเชิงนโยบายจากภาครัฐ ดังนี้ - ปี 2012 ประกาศใช้มาตรการการจัดการชั่วคราวโครงการนำร่องการสร้างเมืองอัจฉริยะแห่งชาติ - ปี 2014 กำหนดแนวทางและแผนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะระยะยาว เน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการบริการสาธารณะ ละการแบ่งปันข้อมูลบนแพลตฟอร์มดิจิทัล การบังคับใช้กฎหมาย และการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ - แผนพัฒนาเมืองใหม่แห่งชาติ (ปี 2014 - 2020) มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ ได้แก่ 1. การสร้างเครือข่ายข้อมูลบรอดแบนด์ 2. การจัดทำและแบ่งปันข้อมูลการจัดการผังเมืองของภาครัฐ 3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะ สำหรับระบบขนส่ง พลังงาน ไฟฟ้า ระบบระบายน้ำ 4. ยกระดับความสะดวกรวดเร็วในการบริการสาธารณะ 5. ปรับปรุงอุตสาหกรรมให้ทันสมัยผ่านเทคโนโลยี 6. ส่งเสริมธรรมาภิบาลทางสังคม - ปี 2016 จีนดำเนินการตามแผนพัฒนาห้าปีฉบับที่ 13 ที่เน้นการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในทุกมิติ ทั้งเทคโนโลยี สังคม อุตสาหกรรม และการกำกับดูแล โดยจัดตั้งเมืองนำร่อง อาทิ นครเซี่ยงไฮ้ เทียนจิน อู่ซี เซินเจิ้น เล็นหยาง อู่ฮั่น เจิ้งตู สำหรับโครงการพัฒนาเทคโนโลยีการเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Radio Frequency Identification, RFID) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งในการบริหารจัดการทรัพยากร ระบบขนส่งสาธารณะ และบริการออนไลน์	- ภาครัฐกำหนดนโยบายประเทศไทย 4.0 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกทางด้านเทคโนโลยี โดยระบุในร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2017 - 2036) ในยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเน้นการสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - ประเด็นขับเคลื่อนที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ และกำหนดเป้าหมายและแนวทางการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน เพื่อประเมินแผนและกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับเมืองอัจฉริยะ

ปัจจัยเปรียบเทียบ	ประเทศจีน	ประเทศไทย
	- นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของจีนประกอบด้วยการนำเทคโนโลยีทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง เครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 บล็อกเชน และปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในโครงการต่าง ๆ อาทิ การจัดการทรัพยากร การจัดการจราจร และการให้บริการสาธารณสุขโรค เช่น รถไฟฟ้าไร้คนขับ ระบบติดตามรถบัสอัจฉริยะ การบริหารจัดการน้ำ และพลังงาน รวมถึงการสนับสนุนบริการออนไลน์เพื่อความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม การส่งเสริมนวัตกรรมและสตาร์ทอัพเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ การสร้างพื้นที่สาธารณะที่เป็นมิตรต่อคนเดินเท้า และการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในเทคโนโลยี	
2. โครงการนำร่องเมืองอัจฉริยะ	- นครเซี่ยงไฮ้เป็นหนึ่งในเมืองนำร่องการสร้างเมืองอัจฉริยะของจีน - รัฐบาลท้องถิ่นนครเซี่ยงไฮ้มีแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ระยะเริ่มต้น (2011 - 2013) ให้ความสำคัญต่อการวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะที่สอง (2014 - 2016) ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ระยะที่สาม (2018 - 2020) ผลักดันการพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของนครเซี่ยงไฮ้สู่ตลาดระดับสากล - ดำเนินโครงการ “Shanghai One Net E-Service” เพื่อให้บริการภาครัฐออนไลน์ พัฒนาโครงข่ายการแสดงผลข้อมูลจราจรแบบเรียลไทม์ ดำรวจปัญหาประติษฐ์ พัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อการบริหารสุขภาพ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระบบเครือข่ายตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ระบบพยากรณ์และเตือนภัยคุณภาพอากาศล่วงหน้า รวมถึงส่งเสริมธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (E-Business) และธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ในภาคธุรกิจของเมือง	- แผนการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะประเทศไทย มีเป้าหมายดังนี้ ปีที่ 1 (2018 - 2019) พัฒนาเมืองอัจฉริยะต้นแบบใน 7 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ปีที่ 2 (2019 – 2020) เป็นการบูรณาการระดับภาค ขยายสู่ 17 จังหวัดเมืองรอง ได้แก่ เชียงราย พิจิตร โลกนาถ อุบลราชธานี อุดรธานี หนองคาย นครพนม มุกดาหาร กระบี่ พังงา สงขลา ยะลา บัตตานี นราธิวาส สตูล นครศรีธรรมราช และระนอง ปีที่ 3 - 5 (2020 - 2022) ขยายเมืองอัจฉริยะสู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ผ่านการรับสมัครเมือง และพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเมือง (City Data Platform) เพื่อครอบคลุมการให้บริการ

ในปี 2564 จีนออกแบบตัวชี้วัดความเป็นเมืองอัจฉริยะ (China Smart City Index) โดยหน่วยงานรัฐบาลและสถาบันที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง และข้อมูลขนาดใหญ่ ตามแบบจำลองเชิงทฤษฎีของ SMART เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและปรับปรุงเมืองให้เป็นอัจฉริยะ (Rudy, 2021)

สำหรับประเทศไทย การประเมินระดับความเป็นเมืองอัจฉริยะมีการกำหนดกรอบตัวชี้วัดในหลายระดับ โดยเฉพาะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นหลัก เช่น การเข้าถึงบริการภาครัฐ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนข้อเสนอแนะเชิงนวัตกรรมอื่น ๆ ตัวชี้วัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มจำนวนบริการออนไลน์ การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของประเทศไทยในการสร้างระบบการบริหารภาครัฐที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ นครเชียงใหม่ถือเป็นตัวอย่างสำคัญของการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แนวคิดของเมืองอัจฉริยะ การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง และข้อมูลขนาดใหญ่ มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการเมือง นครเชียงใหม่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของรัฐบาลและบริการสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ในเมือง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการเปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ทำให้เกิดความชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แนวทางการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของนครเชียงใหม่และประเทศไทยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรและการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมืองและบริการภาครัฐ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดปัจจัยเปรียบเทียบจากการดำเนินงานเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะใน 7 ด้าน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเมืองอัจฉริยะของไทยในจังหวัดกรณีศึกษา คือ ภูเก็ตและขอนแก่น เพื่อให้การศึกษารอบคลุมในหลายมิติ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

เปรียบเทียบเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่กับภูเก็ตและขอนแก่น ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ

ปัจจัยเปรียบเทียบ	นครเชียงใหม่	ภูเก็ต	ขอนแก่น
1. นโยบายและแผนแม่บท	- ดำเนินงานภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล และแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะนครเชียงใหม่ ซึ่งมีเป้าหมายแบ่งเป็น 3 ระยะ - มีความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายระดับชาติและท้องถิ่น - มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ และบริการสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ในเมือง	- พัฒนาเมืองอัจฉริยะภายใต้ยุทธศาสตร์ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล - เน้นใช้ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารภาครัฐ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความปลอดภัย และสุขภาพ - ยังไม่มีแผนแม่บทเฉพาะในระดับเมืองที่ชัดเจนหรือการบูรณาการนโยบายกับทุกภาคส่วน	- ขับเคลื่อนจากภาคเอกชนและประชาชนเป็นหลักผ่านองค์กรขอนแก่นพัฒนาเมือง (KKTT) - เริ่มมีการดำเนินโครงการต่าง ๆ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในพื้นที่ - ยังไม่มีแผนแม่บทอย่างเป็นทางการในระดับรัฐ จึงเกิดนวัตกรรม แต่ยังขาดการสนับสนุนจากนโยบายเชิงระบบ
2. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	- มีระบบเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 ครอบคลุมทั่วพื้นที่ ระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งถูกนำมาใช้ในหลายด้านอย่างทั่วถึง และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลระดับเมืองที่รองรับเทคโนโลยีการประมวลผลขั้นสูง เช่น Edge Computing และการประมวลผลระบบคลาวด์ อย่างเต็มรูปแบบ	- เริ่มมีการติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง และกล้องวงจรปิดในบางพื้นที่ เช่น เขตท่องเที่ยว พร้อมทั้งให้บริการเครือข่ายไร้สายบางส่วน แต่ยังไม่ครอบคลุมทั้งเมือง	- เริ่มพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ เช่น รถโดยสารอัจฉริยะ (Smart Bus) และระบบจอดรถอัจฉริยะ (Smart Parking) - ยังขาดระบบเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 และศูนย์ข้อมูลกลางที่มีประสิทธิภาพ
3. ระบบฐานข้อมูลและการบูรณาการข้อมูล	- มีการพัฒนาระบบการจัดการแบบรวมเครือข่ายเดียว ที่สามารถรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานไว้ในระบบเดียว - มีการพัฒนาระบบสมองของเมืองที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อวิเคราะห์แบบทันทีที่ สนับสนุนการวางแผนและการตัดสินใจเชิงนโยบายบนพื้นฐานของข้อมูลจริง	- เริ่มมีการพัฒนาศูนย์ข้อมูลด้านความปลอดภัยและสุขภาพ - ยังขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	- มีการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ “e-Municipality” สำหรับการจัดการเอกสาร บริหารจัดการรายได้จากภาษี และการบริหารจัดการในเขตเทศบาล - ใช้แอปพลิเคชัน EPAM ในการประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐในระดับจังหวัด - มีฐานข้อมูลด้านการขนส่งในระดับเมือง แต่ไม่มีศูนย์ข้อมูลระดับภูมิภาคที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น

ปัจจัยเปรียบเทียบ	นครเชียงใหม่	ภูเก็ต	ขอนแก่น
4. การใช้เทคโนโลยีใหม่	- ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 ในการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ การบริหารจัดการทรัพยากร และการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการ	- ประยุกต์ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ในบางด้าน เช่น การรักษาความปลอดภัย และการให้บริการสุขภาพนักท่องเที่ยว	- เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อการขนส่ง เช่น ระบบรถโดยสารอัจฉริยะ ระบบจอดรถอัจฉริยะ
5. บริการออนไลน์ของรัฐ	- มีการพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัล (e-Government) ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ "MyShanghai" ซึ่งเป็นระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่เปิดให้ประชาชนทั้งชาวจีน ชาวต่างชาติ และนักลงทุนต่างชาติในจีน สามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการภาครัฐได้อย่างสะดวกในด้านต่าง ๆ อาทิ การศึกษา สุขภาพ การจองคิว และการทำธุรกรรมราชการ	- มีการพัฒนาแพลตฟอร์มบางส่วน สำหรับให้บริการด้านการท่องเที่ยวและสาธารณสุข แต่ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการของหน่วยงานระดับเทศบาล หรือจังหวัดทั้งหมด - มีการให้บริการภาครัฐแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบจองคิวหรือแจ้งเตือนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ - มีระบบการจัดการท่องเที่ยว Andaman Tourism Digital Twin สำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	- มีการพัฒนาระบบรัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้บริการข้อมูลภาครัฐแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ - ระบบบริการออนไลน์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ยังดำเนินการแยกส่วน และยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลหรือการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ในระดับจังหวัดหรือระดับประเทศ
6. การมีส่วนร่วมของประชาชนและเอกชน	- การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของจีนขับเคลื่อนด้วยระบบจากบนลงล่าง (Top-down) แต่เปิดพื้นที่ให้ภาคเอกชนและนักวิจัยมีบทบาทสำคัญผ่านความร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำ เช่น Alibaba Huawei รวมถึงสถาบันวิจัยและมหาวิทยาลัยในการพัฒนาโครงการเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่สนับสนุนการบริหารจัดการเมือง	- การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของภูเก็ตอาศัยกลไกจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นหลัก (Semi-top-down) จึงขับเคลื่อนด้วยเน้นการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหลัก บทบาทของประชาชนทั่วไปในการเสนอแนวคิดหรือมีส่วนร่วมกระบวนการพัฒนาและตัดสินใจเชิงนโยบายยังมีข้อจำกัด	- การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของขอนแก่นขับเคลื่อนด้วยระบบจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) เน้นความร่วมมือของภาคประชาชนและภาคเอกชนเป็นหลัก เช่น ความร่วมมือในโครงการขอนแก่นพัฒนาเมือง ซึ่งถือเป็นจุดเด่นที่ช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อนและนวัตกรรมในระดับท้องถิ่น
7. กลไกการติดตามและประเมินผล	- นำข้อมูลขนาดใหญ่และระบบแดชบอร์ด (Dashboard) ของเมืองมาใช้ในการวัดผลบริการภาครัฐแบบทันทีทั้งที่ เช่น การติดตามระยะเวลาการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ การประเมินความพึงพอใจของประชาชน	- ยังไม่มีระบบติดตามและประเมินผลที่เป็นระบบครบวงจร ใช้เพียงรายงานหรือข้อมูลผลลัพธ์เบื้องต้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก	- ยังไม่มีระบบติดตามและประเมินผลที่เป็นระบบครบวงจร ใช้เพียงรายงานหรือข้อมูลผลลัพธ์เบื้องต้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

จากการเปรียบเทียบข้อมูลพบว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐของนครเชียงใหม่และไทยในเมื่องกรณีศึกษาทั้งสองจังหวัด มีการดำเนินการและมีความก้าวหน้าต่างกัน โดยการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของไทยยังมีความล่าช้าเมื่อเปรียบเทียบกับนครเชียงใหม่ในหลายประการ ดังนี้

ด้านนโยบายและแผนแม่บท นครเชียงใหม่มีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน ผ่านแผนแม่บทที่ครอบคลุมและบูรณาการการทำงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและระดับท้องถิ่น ส่วนไทยยังขาดความสอดคล้องและความต่อเนื่องของนโยบายระหว่างระดับชาติและท้องถิ่น ส่งผลให้การดำเนินงานในพื้นที่ยังไม่สามารถขับเคลื่อนได้อย่างเต็มที่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล นครเชียงใหม่มีการลงทุนและพัฒนาในเรื่องระบบเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 ระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง และศูนย์ข้อมูลที่มีศักยภาพสูง

ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารเมืองอัจฉริยะ ส่วนไทยยังอยู่ในช่วงของการพัฒนา โดยเฉพาะในเรื่องของการวางระบบเครือข่ายไร้สายยุคที่ 5 ที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งเมือง รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางที่ยังขาดประสิทธิภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน ข้อมูลขนาดใหญ่ นครเชียงใหม่สามารถนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่วนไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทดลองใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ในระดับท้องถิ่น ด้านระบบบริการออนไลน์ของรัฐ นครเชียงใหม่มีแพลตฟอร์มให้บริการภาครัฐแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่เข้าถึงง่าย ให้บริการแก่ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างครอบคลุม ส่วนไทยระบบบริการออนไลน์ยังไม่เชื่อมโยงกันในระดับประเทศ และมักจำกัดอยู่ในระดับเทศบาลหรือเมื่อนำร่องบางแห่งเท่านั้น

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคเอกชน นครเชียงใหม่ที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่สนับสนุนการบริหารจัดการเมือง ส่วนไทยแม้จะเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีบทบาท แต่ยังขาดโครงสร้างสนับสนุนที่เป็นระบบและต่อเนื่อง ด้านกลไกการติดตามและประเมินผล นครเชียงใหม่ใช้ข้อมูลผ่านระบบ แดชบอร์ดของเมืองในการประเมินผลการให้บริการภาครัฐ ขณะที่ไทยยังพึ่งพารายงานจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยไม่มีระบบติดตามและประเมินผลที่ครอบคลุมและทันสมัย

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ไทยยังมีช่องว่างในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ ซึ่งสามารถศึกษาและเรียนรู้จากประสบการณ์ของนครเชียงใหม่ นำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน เพื่อปรับปรุงระบบการบริการและเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการต่าง ๆ สำหรับประชาชนในอนาคต

5.2 การนำรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของนครเชียงใหม่มาปรับใช้กับประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ถอดบทเรียนความสำเร็จของนครเชียงใหม่ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้นครเชียงใหม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ คือ มีระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี โดยรัฐบาลกลางยินยอมอำนาจให้รัฐบาลท้องถิ่นดำเนินการพัฒนาเมือง และมีการทุ่มงบประมาณเพื่อสนับสนุนการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งระบบขนส่ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายไร้สาย รวมถึงการสนับสนุนด้านนวัตกรรม และการสร้างระบบรัฐบาลดิจิทัลหรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไว้สำหรับบริการประชาชน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ ข้อมูลขนาดใหญ่ บล็อกเชน การประมวลผลระบบคลาวด์ในหลายมิติ นอกจากนี้ นครเชียงใหม่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน มีการวางแผนเมืองโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานสะอาด และการลดมลพิษ

ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทยว่ายังมีอยู่หลายด้าน เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีความหลากหลาย และข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ทำให้การกำหนดรูปแบบการพัฒนาเมืองมีความแตกต่างกัน อุปสรรคสำคัญ อาทิ งบประมาณที่จำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ยังไม่ครอบคลุม ขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยี กฎหมายและนโยบายที่ไม่ยืดหยุ่น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และความเหลื่อมล้ำทางภูมิภาค การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน รวมถึงการพัฒนานโยบาย โครงสร้างพื้นฐาน และทักษะบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยมีความยั่งยืน

ทั้งนี้ จากการศึกษาเมืองอัจฉริยะของประเทศไทยในเมืองกรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น พบว่า ยังมีช่องว่างในการพัฒนาหลายด้าน ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยอยู่ระหว่างพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูล และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดภูเก็ตมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารภาครัฐ และสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น ระบบบริการภาครัฐแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และระบบวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ขณะที่จังหวัดขอนแก่นเน้นการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน โดยพัฒนาชุดโครงการ e-Municipality และแอปพลิเคชัน EPAM สำหรับจัดการข้อมูลและประชุมระดับจังหวัด รวมถึงระบบ e-Government ในการให้บริการข้อมูลของรัฐ

ในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งประเทศไทยสามารถนำระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของนครเชียงใหม่ มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของประชาชน คณะผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวทางการนำระบบการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของนครเชียงใหม่มาประยุกต์ใช้กับประเทศไทย ดังนี้

ในด้านการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ในการสร้างระบบข้อมูลแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และหน่วยงานท้องถิ่น ส่งเสริมการใช้ระบบรัฐบาลดิจิทัลเพื่อลดขั้นตอนการทำงานเอกสาร เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ ใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อวางแผนการจัดสรรทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ เช่น ข้อมูลการจราจร ข้อมูลสาธารณสุข ข้อมูลประชากร และใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการคาดการณ์แนวโน้มและวิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในนโยบายสาธารณะ เช่น นโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพฯ การจัดการน้ำในภาคตะวันออก การให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัย

ในด้านระบบบริการรัฐบาลดิจิทัล พัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลแบบเปิดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ง่าย เพื่อเพิ่มความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนานโยบายและบริการ เช่น พัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการออนไลน์แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่รวมบริการภาครัฐหลายประเภทไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เช่น การชำระภาษี การขอใบอนุญาต การจองนัดหมายกับหน่วยงานราชการ การให้คำปรึกษาออนไลน์ การแจ้งเตือนเหตุการณ์สำคัญ การแจ้งปัญหาในพื้นที่ รวมถึงนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลสำคัญ และการรับรองความปลอดภัยในการให้บริการออนไลน์

ในด้านการสร้างเมืองอัจฉริยะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ควรมีการสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด เช่น โซลาร์เซลล์ในโครงการชุมชน ส่งเสริมการจัดการขยะและการรีไซเคิลในเขตเมืองใหญ่ และวางแผนพัฒนาเมืองให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ เช่น ระบบระบายน้ำในพื้นที่เสี่ยงน้ำท่วม ระบบการจัดการมลพิษทางอากาศในกรุงเทพฯ และพื้นที่ภาคเหนือ

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและห่างไกล ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะและการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากบางพื้นที่มีโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่พร้อมต่อการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เช่น ในพื้นที่ชนบทยังมีปัญหาเรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เนื่องจากโครงข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุมหรือมีความเร็วต่ำ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ยังมีความไม่เท่าเทียมกัน ประชาชนในเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ หรือภูเก็ต มีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัลได้ดีกว่าผู้ที่อยู่ในชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล เช่น จังหวัดชายแดน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีและโอกาสในการใช้งานบริการดิจิทัล นอกจากนี้ งบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากรัฐบาลที่จำกัด ส่งผลให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลดำเนินการได้ล่าช้า เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวต้องใช้งบประมาณสูง ทั้งในด้านการติดตั้งโครงข่าย การจัดหาบุคลากรที่มีทักษะเท่าทันเทคโนโลยี รวมถึงการบำรุงรักษา สำหรับภาคเอกชนที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างดิจิทัล อาจยังไม่ได้รับแรงจูงใจที่เพียงพอ เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษีหรือการสนับสนุนด้านนโยบาย ทำให้ยังไม่ค่อยมีการลงทุนในพื้นที่ห่างไกลเท่าที่ควร

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเชียงใหม่ ประเทศจีน กับจังหวัดภูเก็ตและขอนแก่น ประเทศไทย ผ่านองค์ประกอบของเมืองอัจฉริยะ ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของซินดา อินปา (2563) ที่กล่าวว่า รูปแบบของเมืองอัจฉริยะ คือ การสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูง อาทิ การประมวลผลระบบคลาวด์ ข้อมูลขนาดใหญ่ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง เป็นต้น เพื่อบริหารจัดการข้อมูล ใช้ข้อมูลในการวางแผนและตัดสินใจด้านนโยบาย มีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมิตา

เติมเพิ่มพูน และคณะ (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของประเทศจีน คือ การได้รับสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างเต็มที่ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนของภาครัฐ และมีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับศักยภาพของเมือง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเมือง ข้อมูลเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยควรพัฒนาแผนแม่บทเมืองอัจฉริยะระดับจังหวัดที่มีความเชื่อมโยงกับแผนระดับชาติ สอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของ Sabatier และ Mazmanian (1980) ที่ชี้ว่า การดำเนินนโยบายจะประสบความสำเร็จต้องอาศัยวิสัยทัศน์และกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ซึ่งเป็นแนวทางที่ไทยสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยเน้นการพัฒนาและการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ระบบสัญญาณไร้สาย และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ

ด้านการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของประเทศไทยในเมืองกรณีศึกษาทั้งสองเมืองยังมีช่องว่างในการพัฒนา โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการข้อมูล ระบบการให้บริการออนไลน์ ระบบรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาจุฑา กังสกุลนิติ (2562) ที่ยังมองว่าเมืองต่าง ๆ ในประเทศไทยมีความพร้อมในปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐ ด้านการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาคประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ไม่เท่ากัน ส่งผลให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของไทยเป็นไปได้ช้า

ประเทศไทยสามารถศึกษาตัวอย่างของนครเซี่ยงไฮ้ที่ใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง บล็อกเชน ควบคู่กับตัวชี้วัดแบบละเอียด เพื่อการวางแผนและตัดสินใจทางนโยบายจากข้อมูลจริง โดยไทยสามารถใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาสร้างการจัดการแบบรวมเครือข่ายเดียว และการใช้ระบบสมองของเมืองในการบริหารจัดการข้อมูล (Cui et al., 2023) เช่น ข้อมูลการจราจร ข้อมูลสาธารณสุข ข้อมูลประชากร ฯลฯ เพื่อคาดการณ์แนวโน้มและวิเคราะห์ปัญหาด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผน ตัดสินใจ และดำเนินการทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ นอกจากนี้ ควรพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลแบบเปิดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ง่าย เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของภาครัฐ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนานโยบายและบริการต่าง ๆ

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกล เนื่องจากเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะและการขยายบริการดิจิทัลให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งรัฐบาลอาจร่วมมือกับภาคเอกชนในการดำเนินโครงการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น การวางสายไฟเบอร์ออปติกในพื้นที่ห่างไกล หรือการติดตั้งโครงข่ายสื่อสารไร้สาย โดยให้ความสำคัญกับการแบ่งปันต้นทุนและผลประโยชน์ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการออกนโยบายหรือมาตรการจูงใจสำหรับบริษัทที่ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลในพื้นที่ชนบท โดยการมอบสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น การลดหย่อนภาษีหรือเงินอุดหนุน หรือมีการจัดตั้งกองทุนพิเศษสำหรับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะและโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล

ด้านการพัฒนาระบบบริการรัฐบาลดิจิทัล ควรพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการออนไลน์แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่รวมบริการภาครัฐหลายประเภทไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เช่น การชำระภาษี การขอใบอนุญาต การจองนัดหมายกับหน่วยงานราชการ การให้คำปรึกษาออนไลน์ และการแจ้งเตือนเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ควบคู่กับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งานระบบดิจิทัลของภาครัฐ ซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และเพิ่มความเชื่อถือในการจัดการข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการ และทำให้กระบวนการต่าง ๆ ของภาครัฐมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

การนำแนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของนครเซี่ยงไฮ้มาประยุกต์ใช้กับประเทศไทย สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐผ่านการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจากข้อมูลจริง การใช้ระบบบริการรัฐบาลดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทั้งด้านการแพทย์ การขนส่ง หรือการทำธุรกรรมทางราชการ ทั้งยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัลระหว่างเมืองและชนบท โดยการขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลไปยังพื้นที่ห่างไกล พร้อมส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและเขตเมืองให้มีความยั่งยืนผ่านการจัดการ

ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนานี้ยังช่วยแก้ปัญหาสังคม เช่น ลดปัญหาการจราจรติดขัดด้วยระบบขนส่งอัจฉริยะ และปรับปรุงความเร็วในการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะไม่สามารถใช้รูปแบบหรือแนวทางเดียวกันกับทุกพื้นที่ แต่ควรออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของแต่ละเมือง ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ทรัพยากร และระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น ดังนั้น การพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยจึงควรดำเนินการอย่างบูรณาการ โดยมีกรอบนโยบายที่ชัดเจน การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่เพียงพอ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างทุกภาคส่วน ทั้งนี้ การคำนึงถึงความหลากหลายของบริบทท้องถิ่นจะช่วยให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ผู้วิจัยสามารถยกตัวอย่างกรณีศึกษาจากประเทศอื่น หรือเมืองอื่นในประเทศไทย ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเมืองอัจฉริยะระดับโลก และสามารถวิเคราะห์เพิ่มเติมในส่วนของรูปแบบเมืองอัจฉริยะในด้านอื่น ๆ อาทิ เศรษฐกิจอัจฉริยะ การศึกษาอัจฉริยะ สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ เป็นต้น ซึ่งการยกตัวอย่างกรณีศึกษาจากเมืองและประเทศอื่น ๆ อาจช่วยให้งานวิจัยมีมุมมองที่หลากหลาย และสามารถเปรียบเทียบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในมิติต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย เพื่อยกระดับการบริหารภาครัฐอัจฉริยะของประเทศไทย โดยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ระดับ คือ ภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ดังนี้

ภาครัฐสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลอ้างอิงในการกำหนดทิศทางและนโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการสนับสนุนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบการจัดการข้อมูล ระบบการขนส่งอัจฉริยะ และโครงข่ายพลังงานอัจฉริยะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการบริการ นอกจากนี้ ยังสามารถสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาเมืองและนำนวัตกรรมมาใช้ให้เกิดการพัฒนาอย่างครบวงจร รวมถึงการจัดอบรมและพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรในทุกภาคส่วน เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการบริหารจัดการเมือง ภาครัฐยังสามารถส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะผ่านการจัดประชุม การให้ข้อมูล และการสำรวจความคิดเห็น เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาในด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับบริบทของไทยและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะไปใช้ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างยั่งยืน

ภาคเอกชน อาทิ บริษัทเทคโนโลยีและนวัตกรรม สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของเมืองอัจฉริยะ บริษัทสตาร์ทอัพ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ และนักลงทุนสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมือง

ภาคประชาชนสามารถใช้ผลการวิจัย ในการเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของไทยและนครเชียงใหม่ และวิธีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการยกระดับคุณภาพชีวิต รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะและการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาเมือง

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย เรื่อง “การศึกษารูปแบบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะนครเชียงใหม่ เพื่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ประเทศไทย” ซึ่งได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู กลัปสุวรรณ. (2561). การบริหารเมืองอัจฉริยะแบบเสมือนจริงร่วมกับความมั่นคงปลอดภัยแห่งชาติแบบครบวงจรเพื่อนำประเทศก้าวสู่ไทยแลนด์ 4.0. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ชนิดา อินปา. (2563). เหวยฟาง: ต้นแบบเมืองอัจฉริยะของจีนและโอกาสทางการค้าระหว่างประเทศของไทย. DITP Overseas Report. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566, จาก https://www.ditp.go.th/contents_attach/629883/629883.pdf
- ธนาจุฑา กังสกุลนิติ. (2562). แนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยในอนาคต. สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2563). เมืองอัจฉริยะ: ความหมายและข้อควรพิจารณาสำหรับการพัฒนาเมือง. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 7(1), 3–20. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/view/243834>
- นรากร นันทไทรภพ. (2561). เมืองสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=51480&filename=house2554
- ฤทัยชนก เมืองรัตน์. (2562). เมืองอัจฉริยะ: การพัฒนาเมืองยุค ๔.๐. สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=48566&filename=article_translate
- สมิตา เต็มเพิ่มพูน, อัครณัฐ วงศ์ปรีดี, และ ดนุสิน เจริญ. (2563). ปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลต่อการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ของสาธารณรัฐประชาชนจีน: กรณีศึกษานครเซี่ยงไฮ้. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 14(3), 165–179.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2560). แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565). สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566, จาก [https://www.onde.go.th/assets/portals/1/files/แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี \(พ.ศ. 2561 - 2565\) \(1\).pdf](https://www.onde.go.th/assets/portals/1/files/แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) (1).pdf)
- โอภาส เหลืองดาวเรือง. (2564). สำรวจเป้าหมายการพัฒนาเซี่ยงไฮ้: เส้นทางสู่วิสัยทัศน์ปี 2035. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566, จาก <https://thaibizchina.com/article/shanghai2035/>
- IBM. (2009). *Smart cities in China*. Retrieved June 30, 2023, from <https://doc.mbalib.com/view/b0dc42f99579a972ed7f12dc13da3d55.html>
- Cui, Q., R., Wei, R., Hu, X., & Wang, G. (2023). Smart mega-city development in practice: A case of Shanghai, China. *Sustainability*, 15(2), 1591. <https://doi.org/10.3390/su15021591>
- Harrison, T. M., Guerrero, S., Burke, G. B., Cook, M. E., Cresswell, A. M., Helbig, N., Hrdinová, J., & Pardo, T. A. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. *Information Polity*, 17(2), 83–97. <https://doi.org/10.3233/IP-2012-0269>
- Rudy, J. (2021). *2021 Smart city development level survey and evaluation report*. smartcity.team. Retrieved June 30, 2023, from <https://www.smartcity.team/reports/2021%E5%B9%B4%E6%99%BA%E6%85%A7%E5%9F%8E%E5%B8%82%E5>

%8f%91%e5%b1%95%e6%b0%b4%e5%b9%b3%e8%b0%83%e6%9f%a5%e8%af%84%e4%bc%b0%e6%8a%
a5%e5%91%8a/

Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. A. (1980). The implementation of public policy: A framework of analysis. *Policy Studies Journal*, 8(4), 538–550. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x>

Shengwu, W., & Guoqing, Y. (2010). *Smart city: Technology promotes harmony*. Zhejiang University Press.

The General Office of Fujian Provincial People's Government. (2021). *Outline of the 14th five-year plan (2021-2025) for national economic and social development and vision 2035 of the People's Republic of China*. Retrieved June 30, 2023, from https://www.fujian.gov.cn/english/news/202108/t20210809_5665713.htm

การวิเคราะห์เปรียบเทียบบทบาทของพรรคคอมมิวนิสต์มลายาในเขตชนบทและเขตเมืองในช่วงภาวะฉุกเฉินมลายา (พ.ศ. 2491–2503)

Luca Gunetti¹ และ พิทยา ลิ้มบุตร²*

¹ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต อีเมล legolasgu1981@gmail.com

² คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต อีเมล pittaya.l@phuket.psu.ac.th

A Comparative Analysis of the Malayan Communist Party's Role in Rural and Urban Areas during the Malayan Emergency (1948–1960)

Luca Gunetti¹ and Pittaya Limbut²*

¹ Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, E-mail: legolasgu1981@gmail.com

² Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, E-mail: pittaya.l@phuket.psu.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: March 10, 2025

Revised: July 19, 2025

Accepted: July 29, 2025

คำสำคัญ

พรรคคอมมิวนิสต์มลายา, ภาวะฉุกเฉินมลายา, ยุทธศาสตร์กองโจร, การต่อต้านการก่อความไม่สงบของอังกฤษ, แผนบริกส์

Keywords :

Malayan Communist Party, Malayan Emergency, guerrilla strategy, British counterinsurgency, Briggs Plan

บทคัดย่อ

การศึกษานี้วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของพรรคคอมมิวนิสต์มลายา (MCP) ในการดำเนินงานระหว่างเขตชนบทและเขตเมือง ภายใต้บริบทของภาวะฉุกเฉินมลายา (พ.ศ. 2491–2503) โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ระหว่างพื้นที่ทั้งสอง และผลกระทบของมาตรการปราบปรามการก่อความไม่สงบของอังกฤษ งานวิจัยก่อนหน้านี้มุ่งเน้นไปที่สงครามกองโจรในพื้นที่ป่าเป็นหลัก แต่การศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของเครือข่ายข่าวกรองในเขตเมือง กลไกโฆษณาชวนเชื่อ และการระดมแรงงาน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการเคลื่อนไหวของ MCP อย่างมีนัยสำคัญ การศึกษานี้ใช้แนวทางวิเคราะห์เชิงประวัติศาสตร์ โดยอ้างอิงจากบันทึกของฝ่ายอาณานิคมอังกฤษ เอกสารของ MCP และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อประเมินความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ในชนบทและเมือง ผลการศึกษพบว่า เครือข่ายสนับสนุนในเขตเมืองมีความสำคัญต่อปฏิบัติการกองโจรของ MCP ในชนบท ขณะเดียวกัน มาตรการต่อต้านของอังกฤษ ได้แก่ (1) แผนบริกส์ (2) ปฏิบัติการข่าวกรองโดยหน่วย Special Branch (SB) และ (3) สงครามจิตวิทยาและการณรงค์ “ครองใจประชาชน” สามารถทำลายโครงสร้างสนับสนุนเหล่านี้ได้อย่างเป็นระบบ งานวิจัยนี้มีส่วนช่วยในการทำความเข้าใจบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ของทรัพยากรในเขตเมืองต่อสงครามปฏิวัติ และเสนอกรอบวิเคราะห์เชิงประวัติศาสตร์เปรียบเทียบที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษายุทธศาสตร์การก่อความไม่สงบในบริบทอื่น

Abstract

This study analyzes the strategic operations of the Malayan Communist Party (MCP) in rural and urban areas during the Malayan Emergency (1948–1960), with a focus on the strategic relationship between the two spheres and the impact of British counterinsurgency measures. While previous research has primarily emphasized jungle-based guerrilla warfare, this study highlights the critical role of urban intelligence networks, propaganda, and labor mobilization in sustaining the insurgency. Using a historical-analytical approach, the study draws upon British colonial records, MCP documents, and secondary sources to assess the connections between rural and urban operations. Findings indicate that urban support networks were essential to the MCP's guerrilla activities in rural areas. Meanwhile, British counterinsurgency measures including (1) the Briggs Plan, (2) intelligence operations by the Special Branch (SB), and (3) psychological warfare and the “hearts and minds” campaign systematically dismantled these support structures. This study contributes to the understanding of the strategic contributions of urban resources to revolutionary warfare and offers a historical-comparative framework for analyzing insurgency strategies in other contexts.

* Corresponding author: Pittaya Limbut

E-mail address: pittaya.l@phuket.psu.ac.th

1. Introduction

The Malayan Emergency (1948–1960) can be considered one of the most pivotal medium- to high-intensity conflicts in Southeast Asia's decolonization process, representing a fragment of the broader Cold War struggle between Western powers and communist movements (Westad, 2007). The Malayan Communist Party (MCP), founded in 1930, initially functioned as an underground political movement aligned with Soviet communist networks. During World War II, however, the MCP temporarily aligned with British forces to resist the Japanese occupation of Malaya. This cooperation, though strategic and short-lived, significantly enhanced the MCP's military experience, local credibility, and access to arms factors that later shaped the character of its postwar insurgency (Cheah, 2003; Hack, 2021).

Despite receiving substantial support from Malaya's ethnic Chinese populace, the MCP struggled with mobilizing ethnic Malays due to cultural and religious differences that conflicted with communist ideology (Cheah, 2003; Harper, 1999). This ethnic division remained a significant obstacle to the MCP's revolutionary ambitions and ultimately shaped the outcome of its insurgency (Hack, 2021).

The MCP's insurgency strategy combined both rural and urban operational scenarios. In rural areas, the party relied on guerrilla warfare, using Malaya's dense jungle terrain to launch ambushes and disrupt British economic infrastructure (Hack, 2021; French, 2011). The guerrillas depended heavily on Chinese squatters for logistical support, making these communities key targets for British counterinsurgency operations (Harper, 1999). One of the most decisive British responses was the Briggs Plan (1950), which forcibly relocated over 500,000 Chinese squatters into fortified "New Villages" to sever the MCP's supply lines and isolate guerrillas (Stockwell, 1993; Hack, 2001).

Under increasing pressure in rural areas, the MCP expanded its urban operations by infiltrating labor unions, organizing strikes, and launching propaganda campaigns (Lau, 2012; Ramakrishna, 2002). Cities such as Kuala Lumpur and Singapore became essential hubs for intelligence gathering, logistics, and political uprisings. However, by the late 1950s, the British Special Branch systematically infiltrated and dismantled MCP urban networks, significantly weakening the party's ability to sustain its insurgency (French, 2011; Harper, 1999).

While previous research has broadly examined the MCP and British counterinsurgency strategies, most studies have treated rural and urban operations as distinct domains. This study bridges the gap by providing a comparative and integrated analysis, highlighting the mutual connection between the MCP's rural guerrilla warfare and urban subversive activities. By doing so, it challenges the traditional view that insurgency efforts were primarily confined to the jungle, demonstrating instead the critical role of cities and towns in sustaining the broader movement.

Additionally, this research expands counterinsurgency analysis beyond military effectiveness by assessing the political, social, and psychological impacts of British strategies, particularly the long-term effects of forced resettlement, intelligence operations, and psychological warfare. This study, therefore, contributes to a deeper understanding of how counterinsurgency measures shape, modify, and ultimately suppress insurgent movements beyond immediate military confrontations.

1.1 Research Questions

This study examines the role of the MCP in rural and urban areas during the Malayan Emergency by addressing three key research questions:

- 1) What similarities and differences emerged in the MCP's rural and urban strategies during the Malayan Emergency (1948–1960)?
- 2) How did the MCP's rural and urban strategies support each other in the operational environment?

3) How did British counterinsurgency measures, such as the Briggs Plan and Special Branch operations, impact MCP activities in both rural and urban areas?

1.2 Research Objectives

To address these questions, this study aims to:

- 1) Analyze the MCP's strategies in rural and urban areas during the Malayan Emergency.
- 2) Examine the interconnection between the MCP's rural and urban tactics.
- 3) Evaluate the impact of British counterinsurgency measures on the MCP's operations.

This study sheds light on the many strategies used to suppress insurgencies during the colonial era far beyond just military force. It explores deeper, more nuanced approaches that shaped counterinsurgency efforts. More importantly, it helps us make sense of modern irregular warfare, where urban and rural insurgencies are more intertwined than ever. Take some groups, for example they mix city-based operations with rural strongholds, forcing governments to rethink how they respond.

2. Literature Review

The Malayan Emergency (1948-1960) has been widely studied as a benchmark for British counterinsurgency, influencing later conflicts such as the wars in Vietnam and Kenya (Hack, 2021). Scholars have examined the Malayan Communist Party's (MCP) insurgency dynamics, the effectiveness of British counterinsurgency measures, and the role of intelligence and psychological warfare in shaping the conflict's outcome (Lau, 2012; Ramakrishna, 2002; Hack, 2021). While existing research provides valuable material for discussion, debates persist regarding the relative effectiveness of British policies and the adaptability of MCP strategies (French, 2011).

Although prior research has explored these dynamics extensively, debates continue regarding the true effectiveness of British policies and the MCP's adaptability in response to counterinsurgency measures. (French, 2011; Westad, 2007). This chapter goes beyond revisiting existing ideas; it broadens the perspective by considering larger implications. This chapter critically reviews the literature in relation to the study's research objectives, focusing on:

- 1) The MCP's guerrilla warfare and urban resistance strategies.
- 2) The interconnection between rural and urban insurgency operations.
- 3) The impact of British counterinsurgency tactics on MCP operations.

This review also highlights the historiographical significance of previous scholarship. French (2011) and Hack (2021), for example, have positioned the Malayan Emergency as a key case in understanding Cold War-era counterinsurgency. Meanwhile, Abu Bakar (1981) offers a more critical perspective on the social costs of British policies. By contrasting these works, this study underscores the lack of scholarly consensus on the ethical and strategic legitimacy of British tactics and on the coherence of MCP's dual-front operations.

2.1 MCP's Strategies in Rural and Urban Areas

2.1.1 Rural Strategies: Guerrilla Warfare and Community Support

The MCP's rural insurgency was heavily influenced by both Maoist and Marxist-Leninist guerrilla warfare tactics, which emphasized ambushes, jungle-based hideouts, and economic sabotage (Hack, 1999; Cheah, 2003). Malaya's dense forests provided a natural defensive advantage, allowing guerrilla forces to disrupt colonial commercial and financial infrastructure, such as rubber plantations and tin mines, while avoiding direct engagements with British troops, who had superior firepower (Hack, 2001; French, 2011).

A crucial aspect of the MCP's rural strategy was its reliance on Chinese squatters, who provided essential assistance such as food, shelter, and intelligence (Cheah, 2003; Harper, 1999). However, the Briggs Plan (1950) significantly weakened MCP rural operations by forcibly relocating over 500,000 squatters into fortified "New Villages," effectively severing guerrilla supply lines (Stockwell, 1993; Hack, 2021).

Some scholars argue that, while the Briggs Plan was highly effective militarily, it had profound socio-political consequences (Abu Bakar, 1981; French, 2011). In contrast, Hack (2021) and French (2011) assert that the plan ultimately succeeded in undermining MCP rural networks, leading to a decline in guerrilla activities.

2.1.2 Urban Strategies: Propaganda and Subversion

Unlike its rural operations, the MCP's urban insurgency adopted during the Malaya Emergency relied on political agitation, labor mobilization, and propaganda campaigns (Lau, 2012). MCP operatives infiltrated trade unions, orchestrated strikes, and spread revolutionary ideology through underground newspapers (Harper, 1999; French, 2011).

A key component of the MCP's urban strategy was intelligence gathering and targeted assassinations. Urban cells monitored British troop movements and government policies, coordinating guerrilla attacks in the countryside (Hack, 2021). Additionally, specialized death squads targeted British officials, informants, policemen, and Special Branch officers to weaken colonial intelligence efforts (Ramakrishna, 2002). However, this strategy ultimately alienated many urban Malays and Indians, who increasingly perceived the MCP as a destabilizing force rather than a movement for national freedom (French, 2011).

The British Special Branch played a decisive role in dismantling the MCP's urban operations through extensive surveillance, informant networks, targeted arrests, and surgical raids (Hack, 2021). Ramakrishna (2002) highlights how British psychological warfare including media censorship and counter propaganda played a crucial role in turning public sentiment against the MCP.

While urban operations were crucial for the MCP's ideological and logistical support, they were deeply interconnected with the rural insurgency. The following section examines this rural-urban interdependence and how British counterinsurgency strategies adapted and ultimately disrupted it.

2.2 Interdependence of MCP's Rural and Urban Strategies

The MCP's rural and urban strategies were mutually reinforcing, forming a symbiotic insurgency network (Harper, 1999; Cheah, 2003). Rural guerrilla fighters relied on urban operatives for intelligence, logistics, and financial support, while urban resistance movements depended on rural bases for training, recruitment, and tactical coordination (Hack, 2021).

However, British counterinsurgency systematically targeted this interconnection. The Briggs Plan isolated rural guerrillas by severing their supply lines, while the Special Branch dismantled urban networks through infiltration and arrests (Stockwell, 1993; French, 2011). Ramakrishna (2002) argues that psychological warfare, rather than military force alone, was the key to breaking this rural-urban insurgency cycle.

Comparisons with U.S. counterinsurgency efforts in Vietnam suggest that Malaya's model influenced later strategies such as "strategic hamlets" and population control measures (Westad, 2007). The Malayan experience stands out due to Britain's integrated approach, combining military, intelligence, and psychological warfare tactics.

2.3 Impact of British Counterinsurgency Measures on MCP's Operations

2.3.1 The Briggs Plan and Its Consequences

The Briggs Plan (1950) marked a turning point in British counterinsurgency efforts, designed to weaken the MCP's rural support base. Its protocol involved the forced relocation of over 500,000 Chinese squatters into fortified "New Villages," severing guerrilla fighters from their sources of food, recruits, and intelligence (Hack, 2021).

While this strategy significantly disrupted MCP operations, its long-term consequences remain debated. Hack (2021) argues that the Briggs Plan was one of the most effective counterinsurgency strategies of the 20th century, as it directly weakened MCP logistical networks. However, Lau (2012) suggests that the forced resettlement increased resentment, inadvertently radicalizing displaced communities.

Although the Briggs Plan was primarily a military and population control strategy, it was part of a broader integrated approach. It was implemented alongside psychological and intelligence warfare campaigns designed to undermine the MCP's ideological influence and operational capacity.

2.3.2 Psychological Warfare and Intelligence

The British psychological warfare and intelligence strategy in Malaya has been recognized as an effective approach to counterinsurgency, emphasizing information control and the infiltration of MCP networks through espionage operations (Ramakrishna, 2002). French (2011) notes that dismantling the MCP structure through intelligence operations significantly weakened the group's ability to conduct political and military activities. However, attempts to replicate this in Vietnam failed due to different sociopolitical contexts (Westad, 2007). These findings suggest psychological warfare is most effective where authorities maintain tight control over information, but far less so in open societies.

In conclusion, the reviewed literature offers valuable insights but leaves several gaps. First, most studies analyze rural and urban insurgency in isolation. Few addresses how these domains were strategically linked or how British countermeasures simultaneously targeted both. Second, existing scholarship varies in assessing the ethical implications and long-term impacts of British tactics. Lastly, there is limited engagement with how these dynamics contribute to broader theories of insurgency and counterinsurgency. By addressing these gaps, this study offers an integrated analysis of the MCP's dual-front strategy and the British response, situating the Malayan Emergency within both regional and global frameworks of anti-colonial conflict.

3. Methodology

This study employs a historical-analytical approach to investigate the Malayan Communist Party's (MCP) tactics during the Malayan Emergency (1948–1960), with particular attention to the interplay between rural and urban strategies, and the response of British counterinsurgency. The methodology prioritizes secondary sources, as no archival research was conducted by the author.

3.1 Source Selection

The research relies entirely on secondary sources to ensure a balanced assessment of the conflict.

3.1.1 Secondary Sources

Due to limitations in accessing archival materials, this study exclusively utilizes secondary sources. Selected works cover MCP's rural and urban strategies (Hack, 2021; Lau, 2012), British intelligence and psychological warfare (French, 2011; Ramakrishna, 2002), and comparative counterinsurgency tactics within Cold War contexts (Westad, 2007). Older

studies (e.g., Short, 1975; Clutterbuck, 1984) were excluded in favor of more recent research that aligns with current historiographical debates.

3.2 Source Analysis

This study employs thematic analysis of secondary sources to identify recurring debates, trends, and interpretations relevant to the MCP's strategies and British responses. Particular attention was paid to differing scholarly perspectives on the effectiveness and ethical implications of counterinsurgency methods, such as the Briggs Plan. This approach allows for a critical synthesis of the literature and highlights areas of consensus and divergence in the existing body of research.

3.3 Comparative Analysis Framework

To evaluate differences and interconnections between rural and urban strategies, this study employs a comparative framework, which includes:

- 1) Contrasting rural guerrilla tactics (ambushes, sabotage) with urban resistance strategies (propaganda, labor mobilization).
- 2) Assessing how British counterinsurgency measures targeted both rural and urban operations to identify patterns of success and failure.

The comparative method helps clarify how strategies evolved across space and context, revealing operational dependencies and adaptations. It also identifies structural patterns that may be applicable to other insurgency scenarios, enhancing the study's analytical depth.

3.4 Addressing Bias and Limitations in Source Material

Although based solely on secondary literature, this study critically evaluates the inherent biases within those sources. British-centered accounts often reflect colonial narratives and may underreport the shortcomings of counterinsurgency tactics. Conversely, studies sympathetic to MCP perspectives may overemphasize ideological legitimacy.

The absence of primary archival materials, as well as Malay- and Chinese-language sources, limits source diversity. However, by comparing a range of scholarly interpretations, this study attempts to mitigate these constraints and present a nuanced view.

3.5 Ensuring Replicability

To ensure that future researchers can proficiently utilize this study's findings, the methodology follows a systematic and transparent approach:

- 1) Clearly outlining the comparative framework and thematic categories.
- 2) Identifying all secondary sources consulted, facilitating future review or extension.
- 3) Structuring analysis in a way that can be replicated or adapted by researchers in similar historical contexts.

Rather than encouraging literal replication of data collection, this methodological transparency supports historiographical consistency and fosters critical engagement.

3.6 Limitations

This study acknowledges three key limitations:

- 1) Exclusive reliance on secondary sources, without consultation of primary archival documents.
- 2) Inaccessibility of Malay- and Chinese-language materials.
- 3) Contextual limitation to the Malayan Emergency, with minimal engagement with later or comparative insurgencies.

Despite these limitations, the study provides a well-supported and critically contextualized analysis by synthesizing multiple scholarly perspectives across ideological and historiographical divides.

4. Results and Discussion

This section examines the Malayan Communist Party's (MCP) operational strategies during the Malayan Emergency (1948–1960), focusing on the interdependence between rural and urban insurgency efforts and the effectiveness of British counterinsurgency measures. The analysis unfolds thematically to demonstrate how strategic adjustments and overlapping operations enabled or constrained insurgency sustainability.

4.1 MCP Tactics in Rural and Urban Areas

The MCP employed distinct but complementary strategies in rural and urban areas. While its rural campaign focused on guerrilla warfare, territorial control, and economic sabotage, its urban strategy emphasized intelligence gathering, labor infiltration, and targeted assassinations. Both approaches aimed to undermine British authority, though they differed in execution and scope.

4.1.1 Rural Strategies: Guerrilla Warfare and Economic Disruption

The MCP's rural insurgency strategy was heavily inspired by Maoist principles of guerrilla warfare. Utilizing the dense Malayan jungle terrain, guerrilla fighters conducted ambushes, disrupted transport and communication lines, and targeted British-owned plantations and mines. Chinese squatters formed the backbone of the rural support system, providing food, intelligence, and shelter to the insurgents. However, the introduction of the Briggs Plan in 1950 drastically weakened this support base by relocating over 500,000 squatters into fortified "New Villages," cutting off vital guerrilla lifelines. While some scholars, such as Hack (2021), argue that this move significantly disrupted the MCP's rural operations, others contend it contributed to political alienation and deepened resentment (Abu Bakar, 1981).

4.1.2 Urban Strategies: Intelligence, Infiltration, and Targeted Attacks

Unlike its rural counterpart, the Malayan Communist Party's (MCP) urban strategy was grounded in clandestine operations that leveraged the complex social and political environment of the cities. Urban centers such as Kuala Lumpur, Ipoh, and Penang became hubs of subversive activity, where MCP operatives infiltrated trade unions and labor organizations to orchestrate strikes and disrupt industrial production—particularly in strategic sectors like transport and mining. These labor actions served a dual purpose: they weakened British economic control and also generated unrest that the MCP could politicize to rally support.

At the same time, the MCP constructed dense networks of intelligence cells in urban areas to monitor British troop movements, colonial administration activities, and internal security operations. Such networks enabled urban insurgents to plan coordinated attacks and sabotage operations with precision. Perhaps most controversial was the MCP's campaign of targeted assassinations, which aimed to eliminate British colonial officials, Special Branch informants, and anti-communist collaborators. These acts of political violence were intended to paralyze the colonial administration and instill fear among perceived enemies, but they often had the unintended effect of alienating moderate Malay and Indian communities, many of whom began to view the MCP not as a nationalist liberation force but as a destabilizing threat to post-war social order (Ramakrishna, 2002).

In response, the British colonial authorities escalated their urban counterinsurgency measures, placing increasing reliance on the Special Branch. This elite intelligence unit employed informant networks to penetrate MCP cells, launched psychological operations and counter-propaganda campaigns to undermine communist narratives, and conducted

systematic mass arrests aimed at decapitating the movement's leadership and infrastructure. By the late 1950s, these operations had taken a heavy toll. The MCP's urban networks were fragmented and in disarray, compelling the party to retreat further into rural guerrilla warfare a strategy that was itself already compromised by the effects of the Briggs Plan and tightened surveillance in resettled areas.

This strategic interplay between MCP urban insurgency and British intelligence response underscores a broader logic: while the MCP viewed cities as vital arenas for propaganda and political destabilization, the British recognized them as vulnerable yet containable spaces, where intelligence and policing could be more efficiently coordinated. Ultimately, the collapse of MCP's urban cells marked a turning point in the counterinsurgency, reflecting not only British operational effectiveness but also the limitations of insurgent strategies in multi-ethnic, colonial urban contexts.

Table 1:

Key Differences Between Rural and Urban Strategies

Aspect	Rural Strategy (Jungle-Based)	Urban Strategy (City-Based)
Tactics	Guerrilla warfare, ambushes, sabotage	Intelligence gathering, propaganda, assassinations
Key Locations	Jungle hideouts, rural villages	Cities, industrial centers, labor unions
Main Supporters	Chinese squatters, displaced rural workers	Industrial workers, labor unions, students
Targeted Entities	British plantations, mining operations, rural police stations	British officials, police informants, colonial administrators
Challenges	Limited resources, isolation after Briggs Plan	Strong British intelligence (Special Branch), loss of public support

4.1.3 Overlapping Elements and Strategic Adjustments

Despite operational differences, the MCP's rural and urban strategies were closely interwoven. Urban operatives provided vital support to jungle-based units not only funding and intelligence but also cadre recruitment and covert coordination. Conversely, rural guerrilla activity distracted British forces, allowing urban cells to operate with less interference. This symbiotic relationship sustained the MCP's momentum across both fronts amid growing counterinsurgency pressure.

As British operations intensified, the MCP recalibrated. The Briggs Plan disrupted rural supply lines and displaced supportive communities, prompting a shift toward urban subversion. Yet, the growing effectiveness of British intelligence particularly Special Branch infiltration soon compromised urban networks, forcing operatives to retreat into jungle hideouts. These shifts reflect the MCP's flexible structure, in which setbacks in one domain triggered strategic realignments in another.

Ultimately, the MCP operated not as separate fronts but as an adaptive resistance network, reliant on overlapping functions and shared infrastructure. This dual-front interdependence was central to its endurance. The following section explores this interconnected system in greater depth, highlighting how each sphere supported the other and how British countermeasures sought to dismantle their linkages.

4.2. Interdependence of Rural and Urban Strategies

Contrary to the view that rural and urban operations of the Malayan Communist Party (MCP) functioned in isolation, this study demonstrates their profound interdependence. As noted by Harper (1999) and Cheah (2003), these two spheres of insurgent activity were mutually reinforcing, operating within a networked framework that allowed the MCP to maintain momentum and adaptability throughout different phases of the Emergency.

4.2.1 Rural Bases as a Support Network for Urban Operations

Rural guerrilla zones particularly in the jungle regions of Pahang and Perak served multiple strategic purposes beyond direct combat. They provided essential training grounds for urban recruits, equipping them with ideological indoctrination and combat readiness before deployment in city-based operations. These rural strongholds also functioned as logistical hubs, facilitating the movement and concealment of weapons, medical supplies, and personnel through covert jungle routes. Crucially, they offered safe retreat zones for urban operatives facing imminent capture during British crackdowns, thereby preserving organizational continuity. This support structure exemplified the guerrilla doctrine of establishing secure rear areas from which operations could be launched and sustained a doctrine central to Maoist revolutionary warfare that heavily influenced MCP strategy.

4.2.2 Urban Networks as a Lifeline for Rural Guerrillas

Conversely, urban cells were instrumental in sustaining rural insurgency. These cells gathered intelligence on British troop deployments and surveillance activities, which was then relayed to rural commanders to plan ambushes or evade capture. Urban operatives also played a critical role in securing financial resources and arms procurement through clandestine channels, including sympathetic labor unions, student organizations, and overseas networks. Additionally, their dissemination of anti-colonial propaganda and coordination of strikes served to erode the British government's legitimacy and bolster the moral and political justification of the MCP's rural armed struggle. Without these forms of urban support, the rural guerrillas would have lacked the logistical, ideological, and operational inputs required to endure the protracted conflict.

4.2.3 British Counterinsurgency Disruption

Recognizing the structural interdependence of MCP's dual strategies, British counterinsurgency measures were deliberately designed to sever these connections. The Briggs Plan, implemented between 1950 and 1953, forcibly resettled over half a million Chinese squatters into fortified "New Villages," thereby cutting off the rural insurgents from food, shelter, and intelligence traditionally provided by sympathetic rural populations. At the same time, the Special Branch intensified its operations in urban areas, penetrating MCP networks through informants, mass arrests, and targeted surveillance. These efforts were aimed at disrupting financial and ideological pipelines, fragmenting the insurgency's urban apparatus. By isolating guerrilla forces from their urban lifelines and eliminating safe communication channels, the British effectively weakened the insurgency's ability to coordinate across geographic and functional domains. By the mid-1950s, this strategy had yielded significant results, marking a turning point in the decline of MCP's operational capacity.

4.3 The Impact of British Counterinsurgency Measures on MCP

British counterinsurgency strategy evolved through three overlapping but distinct phases: logistical disruption, intelligence warfare, and ideological engagement. Each phase targeted both the operational and symbolic foundations of the MCP's insurgency.

4.3.1 The Briggs Plan and Its Effects on Rural Insurgency

Introduced in 1950, the Briggs Plan represented a turning point in British strategy. By relocating over half a million squatters into guarded settlements, it deprived rural guerrillas of their primary sources of sustenance and intelligence. The immediate impact was a sharp decline in the effectiveness of jungle-based operations.

While scholars such as Hack (2021) praise the plan's military efficacy, others like Abu Bakar (1981) critique its social consequences, including forced displacements, the disruption of livelihoods, and the psychological toll on affected communities. Nevertheless, the plan achieved its core objective: isolating the MCP from its support base in the countryside.

4.3.2 British Intelligence and Special Branch Operations

The Special Branch emerged as the most formidable instrument in dismantling the MCP's urban apparatus. Through extensive surveillance, network infiltration, and targeted arrests, British intelligence disrupted propaganda distribution, labor unrest, and urban recruitment. Psychological operations including disinformation campaigns and public executions of captured MCP operatives further eroded the group's credibility. These measures culminated in a strategic "decapitation" of the MCP's urban leadership, leaving its rural branches more vulnerable and disconnected.

4.3.3 Psychological Warfare and the "Hearts and Minds" Approach

Realizing that military force alone could not fully suppress the insurgency, British counterinsurgency efforts expanded beyond combat operations to include psychological and socio-political strategies, collectively known as the "Hearts and Minds" initiative. This approach sought to weaken communist ideological influence by addressing socio-economic disparities and fostering nationalist sentiment among Malaysians.

Key elements of this strategy involved:

- 1) Propaganda Efforts – The British-controlled media portrayed the MCP as an extremist and destabilizing force, diminishing its credibility among local communities.
- 2) Socio-Economic Reforms – Investments in education, healthcare, and land redistribution aimed to improve living conditions and counter communist rhetoric.
- 3) Strengthening Malay Nationalism – Encouraging a strong national identity helped shift political allegiances away from communist ideology.

Although military action weakened the MCP, the coordinated use of intelligence, psychological operations, and socio-political initiatives played a decisive role in its decline. By the early 1960s, these measures had significantly marginalized the MCP, limiting its ability to sustain operations.

However, the long-term effectiveness of the "Hearts and Minds" campaign must be evaluated with caution. While it succeeded in weakening immediate insurgent morale and legitimacy, its success was also shaped by broader structural factors including the declining ideological appeal of communism amid rising Malay nationalism, Cold War dynamics, and shifting economic opportunities. These overlapping conditions complicate efforts to isolate the impact of British socio-political reforms as the sole driver of the MCP's decline.

4.4 Summary of Findings and Discussion

Chronologically, the MCP transitioned from underground resistance (1945-1948) to coordinated rural-urban insurgency (1948-1953), followed by strategic retreat under British pressure (late 1950s). The Briggs Plan and Special Branch were tactically effective, while "Hearts and Minds" proved ideologically significant.

This section affirms that insurgencies function as interdependent systems of action. The MCP's network-oriented structure reveals how spatial and ideological cohesion can prolong asymmetric warfare. British success stemmed from

matching this structure with integrated, multi-domain responses. The Malayan case offers enduring insights for modern conflicts such as those in Iraq, Afghanistan, and Syria, where insurgencies exploit both physical terrain and ideological terrain.

To better illustrate the relationship between rural and urban insurgency strategies and the effectiveness of British countermeasures, Table 2 presents a summary of key findings.

Table 2:

Summary of Findings and Discussion

Key Areas	Findings
Interdependence of Rural and Urban Insurgency	1) The MCP's rural insurgency relied on jungle warfare, economic sabotage, and logistical support from local sympathizers. 2) Urban networks played a crucial role in intelligence gathering, propaganda dissemination, and targeted strikes. 3) Both dimensions reinforced each other, creating a sustainable insurgency network against British counterinsurgency efforts.
Effectiveness of British Counterinsurgency Strategies	1) Briggs Plan: Isolated rural guerrillas from their support networks, weakening their operational capacity. 2) Special Branch Intelligence: Infiltrated and dismantled MCP urban cells, disrupting communication and planning. 3) "Hearts and Minds" Initiative: Reduced MCP ideological appeal through socio-economic reforms and nationalist sentiment.
Broader Implications for Modern Conflicts	1) Multi-Dimensional Counterinsurgency: Military action alone is insufficient; intelligence, psychological operations, and socio-economic policies must be integrated. 2) Urban Networks in Insurgency: Urban operations are as vital as rural guerrilla tactics, requiring tailored countermeasures. 3) Modern Parallels: ● Vietnam War: U.S. Strategic Hamlet Program failed due to poor implementation and lack of legitimacy. ● Iraq & Afghanistan: Difficulty in balancing military suppression with socio-political engagement. ● Southeast Asia & the Middle East: Insurgencies in the Philippines and Syria highlight the continued reliance on rural-urban hybrid strategies.

5. Conclusion

This study has examined the strategic interplay between the Malayan Communist Party's (MCP) rural and urban operations during the Malayan Emergency (1948–1960), highlighting their mutual dependence and the multifaceted nature of British counterinsurgency strategies. Drawing from historical sources and scholarly literature, the research demonstrates that while the MCP's jungle-based guerrilla tactics have historically drawn the most attention, urban operations were equally crucial. Urban intelligence networks, propaganda, and labor mobilization efforts supported rural guerrilla activity and extended the party's strategic depth.

The British counterinsurgency response, notably the Briggs Plan, Special Branch intelligence operations, and the socio-political "Hearts and Minds" campaign, gradually dismantled this rural-urban nexus. Forced relocations severed

guerrilla supply chains, and targeted intelligence operations undermined the party's urban infrastructure. By the early 1960s, these coordinated efforts had successfully marginalized the MCP.

5.1 Analytical Discussion: Significance of Findings

While many studies have focused on jungle warfare and rural insurgency in Malaya, fewer have analyzed how urban and rural fronts operated as an interlinked system of resistance. This study contributes to filling that gap by offering a comprehensive analysis of the spatial, logistical, and ideological linkages that sustained the MCP's insurgency over time.

5.1.1 Theoretical Contributions

1) Reevaluating Traditional Counterinsurgency Paradigms

The findings challenge the dominant perception that insurgencies are primarily rural-based. The Malayan case highlights how urban networks are not merely auxiliary to rural resistance but are integral to sustaining prolonged conflict.

2) Interplay of Urban and Rural Resistance

Rather than viewing these as separate domains, this study highlights their interdependence, where urban operations provided critical support for rural insurgency, reinforcing the need for integrated counterinsurgency responses.

By systematically analyzing the spatial and functional interdependence between MCP's rural and urban strategies, this study fills a critical gap in counterinsurgency scholarship and provides a more integrated understanding of revolutionary insurgency models. This study conceptualizes the MCP's dual-front strategy as an interdependent insurgency system, wherein rural and urban operations functioned as mutually reinforcing nodes. This networked model challenges conventional dichotomies in counterinsurgency literature and offers a more accurate framework for understanding asymmetric warfare in both historical and contemporary contexts.

5.1.2 Practical and Military Implications

The British counterinsurgency in Malaya highlights the importance of multi-dimensional strategies, integrating military action, intelligence, psychological warfare, and socio-political reforms.

Relevance to Contemporary Conflicts:

- 1) Vietnam War: The Strategic Hamlet Program, modeled after the Briggs Plan, failed due to poor execution and weak legitimacy (Westad, 2007).
- 2) Iraq & Afghanistan: Counterinsurgency efforts struggled to balance military force with political engagement, leading to prolonged conflicts (Kilcullen, 2009).
- 3) Southeast Asia & the Middle East: Insurgencies in the Philippines and Syria continue to rely on rural-urban hybrid tactics, demonstrating the persistence of asymmetric warfare.

5.2 Future Research Directions

The study opens new avenues for further research on insurgency and counterinsurgency strategies:

- 1) Comparative Case Studies in Southeast Asia: Examining counterinsurgency in Vietnam and Indonesia could offer insights into how different political and geographical factors shape insurgent movements.
- 2) Long-Term Impact of British Counterinsurgency Policies: Investigating how the Briggs Plan influenced post-independence security policies in Malaysia could reveal its lasting effects on ethnic relations and governance.
- 3) Evolution of Modern Insurgency Strategies: Analyzing how contemporary insurgencies integrate social media, cyber warfare, and digital radicalization could provide insights into how insurgent tactics have adapted in the modern age.

This study enhances our understanding of how revolutionary movements sustain themselves and how counterinsurgency responses must continuously evolve. The Malayan Emergency demonstrates that effective counterinsurgency requires a holistic approach integrating military strategy, intelligence operations, socio-economic engagement, and psychological warfare. By bridging historical analysis with contemporary security challenges, this study underscores the enduring relevance of integrated counterinsurgency strategies in combating modern asymmetric warfare.

References

- Abu Bakar, M. (1981). *Ethnic tensions in colonial Malaya*. Universiti Malaya Press.
- Cheah, B. K. (2003). *Red star over Malaya: Resistance and social conflict during and after the Japanese occupation of Malaya, 1941–1946*. NUS Press.
- Clutterbuck, R. (1984). *The long long war: Counterinsurgency in Malaya and Vietnam*. Praeger.
- French, D. (2011). *The British way in counter-insurgency, 1945–1967*. Oxford University Press.
- Hack, K. (1999). British intelligence and counter-insurgency in the era of decolonisation: The example of Malaya. *Intelligence and National Security*, 14(2), 124–155. <https://doi.org/10.1080/02684529908432542>
- Hack, K. (2001). The Briggs Plan and forced resettlement in Malaya: Counterinsurgency and modernization. *Journal of Southeast Asian Studies*, 32(1), 29–50.
- Hack, K. (2021). *The Malayan Emergency: Revolution and counterinsurgency in Southeast Asia*. Routledge.
- Harper, T. (1999). *The end of empire and the making of Malaya*. Cambridge University Press.
- Kilcullen, D. (2009). *The accidental guerrilla: Fighting small wars in the midst of a big one*. Oxford University Press.
- Lau, A. (2012). The Malayan Communist Party as recorded in British archives: 1948–1960. *Southeast Asian Studies*, 1(1), 87–103.
- Ramakrishna, K. (2002). *Emergency propaganda: The winning of Malayan hearts and minds, 1948–1958*. Routledge.
- Short, A. (1975). *The communist insurrection in Malaya, 1948–1960*. Frederick Muller Ltd.
- Stockwell, A. J. (1993). The formation of the new villages in Malaya during the Emergency. *Journal of Imperial and Commonwealth History*, 21(3), 66–88.
- Westad, O. A. (2007). *The Global Cold War: Third World interventions and the making of our times*. Cambridge University Press.

ความสัมพันธ์ระหว่างการปลดอาณานิคมและความหลากหลายทางภาษาในนวนิยายจีน มาเลย์เรื่อง *Monkey Cup*

เยว่ จ้าว¹ และ จิรมะ รุ่งเรือง²

¹คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต 6730321004@psu.ac.th

²คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต jirameth.r@phuket.psu.ac.th

The Intersection of Decolonization and Linguistic Diversity in a Malaysian Chinese novel: *Monkey Cup*

Yue Zhao^{1*} and Jirameth Rungruang²

¹Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, Email: 6730321004@psu.ac.th

²Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, Email: jiameth.r@phuket.psu.ac.th

Article Info

Article Type: Research Article

Article History:

Received: May 20, 2025

Revised: August 30, 2025

Accepted: September 8, 2025

คำสำคัญ

การปลดปล่อยอาณานิคม, ความ
หลากหลายทางภาษา, วรรณกรรมจีน
มาเลย์

Keywords:

Decolonization, Linguistic Diversity,
Malaysian Chinese Literature

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษากลยุทธ์การปลดอาณานิคมในวรรณกรรม *Monkey Cup* ของ Zhang Guixing ผ่านแนวทางวรรณกรรมหลายภาษา โดยใช้ทฤษฎีการปลดอาณานิคมทางภาษาของ Ngugi wa Thiong'o วิเคราะห์ว่านวนิยายเรื่องนี้ใช้ภาษาอังกฤษ จีน และดาเยกในการปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมหลังอาณานิคมอย่างไร ผลการศึกษาพบว่าแทนที่จะปฏิเสธภาษาอาณานิคม (ภาษาอังกฤษ) โดยสิ้นเชิง นวนิยายเรื่องนี้ได้ปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ทางอำนาจใหม่ โดยลดทอนความสำคัญของภาษาอังกฤษผ่านการต่อต้านของตัวละครและยกระดับภาษาจีนและดาเยกขึ้น โดยภาษาจีนยึดโยงความทรงจำทางวัฒนธรรมและปรับตัวให้เข้ากับบริบทของมาเลย์เซีย ในขณะที่ภาษาดายักกลายเป็นแรงผลักดันเชิงวรรณกรรมและเชิงวิจารณ์ที่ต่อต้านแบบแผนของอาณานิคม ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาษาเหล่านี้ก่อให้เกิดความหลากหลายที่ยังรากลึกเชื่อมโยงความเป็นดั้งเดิมและความทันสมัยเข้าด้วยกัน นอกจากนี้ นวนิยายเรื่องนี้ยังแสดงให้เห็นบทบาทของความหลากหลายทางภาษาในการทำทลายลำดับชั้นของอาณานิคม และเสนอทางเลือกหลังอาณานิคมที่ครอบคลุมนอกเหนือจากลัทธิชาตินิยมหรือโลกาภิวัตน์

Abstract

This paper explores the decolonization strategies in Zhang Guixing's *Monkey Cup* through multilingual literary practices. Using Ngugi wa Thiong'o's theory of linguistic decolonization, the study analyzes how the novel employs English, Chinese, and Dayak to reshape postcolonial cultural identity. Rather than absolutely rejecting colonial languages, the novel reconfigures power relations by marginalizing English marked by characters' resistance and elevating Chinese and Dayak. Chinese anchors cultural memory and adapts to the Malaysian context, while Dayak becomes a poetic and critical force countering colonial stereotypes. The interplay of these languages forms a rooted cosmopolitanism that bridges tradition and modernity. Ultimately, the novel illustrates how linguistic pluralism can challenge colonial hierarchies and offer inclusive postcolonial alternatives beyond nationalism or globalization.

* Corresponding author: Jirameth Rungruang

E-mail address: jiameth.r@phuket.psu.ac.th

1. Introduction

"Historically, Southeast Asia was one of the most colonized regions of the world" (Chua, 2008, p.231). However, since postcolonial studies have been dominated by European-language writing, the valuable postcolonial thoughts in

Southeast Asian literature have been buried and ignored. In particular, the writing of Malaysian Chinese literature is often processed and created through the writer's standpoint which distorts historical information. During the colonial period, the Chinese immigrants in Malaysia were oppressed by the colonizers. At the same time, they oppressed local indigenous people, too.

As a result, some works written in Southeast Asian languages criticized the misconduct of Chinese immigrants under colonial rule while failing to acknowledge that these immigrants were themselves subjected to oppression and played a vital role in building the nation. For example, Malaysian scholar Zhuang Huaxing is known for his creative, critical, and translational work in both Chinese and Malay. His research argues that Malay literature often portrays Chinese characters as unscrupulous, treacherous, and cunning capitalists through the use of specific narrative strategies, symbols, and metaphors (Zhuang, 2005).

Some literary works deliberately overlook the crimes committed by Chinese immigrants under colonial rule and instead selectively glorify their virtues such as diligence and wisdom while portraying them as national heroes as some books illustrated in the following context. To memorialize the pioneering contributions of their ancestors, many Malaysian Chinese writers have produced novels and stories that reconstruct a history of Chinese life marked by struggle and entrepreneurship. For instance, Zheng Liangshu's *Legend of Qingyun* (1987), *Selatang Fengyun* (1987), and *The New Dawn of Johor* (2000) highlight the adventurous spirit and self-reliant perseverance of Chinese settlers. A more prominent example is Fang Beifang's Malaya Trilogy, which comprises *The Boss* (1980), *The Tree is Big and the Roots are Deep* (1985), and *Flowers Floating and Fruits Falling* (1994), all of which reinforce narratives of heroic endurance and cultural identity (Jia, 2018).

Through diverse methodologies and perspectives, these scholarly analyses demonstrate that a considerable number of literary works in both Malaysian literature and Malaysian Chinese literature offer only a partial portrayal of Chinese immigrants and their historical role during the colonial period. Whether Chinese immigrants are partially portrayed as national heroes or as aggressors, such representations inevitably distort the writing of colonial history to some extent. This not only diminishes the scholarly value of the literary works but also reduces the complexity of the characters and the depth of their humanity. For example, Hamish Dalley's *The Postcolonial Historical Novel* (2014) argues that despite its formal and thematic diversity, the contemporary postcolonial historical novel is characterized by a realist imperative that positions fictional narratives as serious interpretations of contested pasts.

Malaysia experienced successive waves of colonial rule beginning in the early 16th century. After the decline of the Malaccan Sultanate, the region was controlled first by the Portuguese, then the Dutch, and finally the British who established comprehensive colonial administration by the early 20th century. During World War II, Japanese forces occupied the territory until Britain resumed control after the war. The Federation of Malaya gained independence on August 31, 1957, and later merged with Singapore, Sarawak, and Sabah in 1963 to form Malaysia, though Singapore withdrew in 1965, leaving Malaysia with its current territorial configuration.

Zhang Guixing's novel, *Monkey Cup*, respects historical facts and describes not only the brutal rule of the colonists and the miserable lives of the local indigenous people, but also the dilemma and cruel means of the Chinese family caught between the two in the context of between the two poles of the colonial administration and the indigenous people. And generally, *Monkey Cup* is written in Chinese. Although English and the Dayak language appear occasionally, they are presented in translated Chinese form and play an important role in advancing the plot and revealing the novel's themes. (All the quotations cited in this article originally appear in Chinese in the novel *Monkey Cup*, and have been translated into English by the authors.)

The novel tells the story of Zhi, a Malaysian Chinese teacher who returns to his hometown Sarawak in Malaysia from Taiwan after being expelled from school and embarks on a journey to find his missing sister, Limei. After giving birth to a deformed baby, Limei took the child into the rainforest and has never been heard from since. As Zhi goes deeper into the rainforest, he not only gradually uncovers his sister's fate, but is also forced to face the tangle of history and grievances between four generations of his family and the local Dayak indigenous people. This novel begins with the perspective of a descendant of Chinese immigrants. It looks back on the history of his ancestors' pioneering work during the colonial period, as well as their role in the oppression of the indigenous Dayak community. The narrative also reveals how this process of development was mixed with acts of violence and wrongdoing under pressure and temptation from British and Japanese colonial rulers.

The novel encapsulates the dilemma of Chinese immigrants in colonial Malaysia by narrating how colonists control the production materials and rule and kill civilians with brutal means. When colonial control is resisted by Dayak and Chinese communities, Zhi's ancestors took up the position of colonial agents. They continued the exercise of colonial power by building industrial chains inside plantation areas which allow the extraction of labor and resources from the Dayak population. At the same time, they also create material wealth and contribute to the development of the land. After the withdrawal of colonial powers from Malaysia, the Chinese family (Zhi's family) which was once tools of colonial expansion remains on the land and stubbornly preserved the legacy of colonialism until Zhi is eventually killed by the Dayak people. The operation of murder also obliterates the future of Yu's family. The execution of Zhi by the Dayaks becomes a symbolic act of resistance and historical revenge.

Drawing on his identity as a descendant of Chinese immigrants, Zhang uses the death of Zhi to express his attitude of resistance and decolonization toward Malaysia's colonial history. This attitude is also shown through repeated scenes in which linguistic hybridity comes to the fore in the novel. The city dwellers speak limited English with Zhi, showing the lasting influence of colonial language control. By comparison, the Dayak people neither speak nor value English, showing their rejection of colonial power. Furthermore, they demonstrate a strong commitment to preserving their indigenous culture through communication and poetic creation in the Dayak language. Meanwhile, the Chinese family tells their history in Chinese and the book is also written by Chinese, showing a unique cultural stance and group identity (Zhang, 2000).

This research argues for significant societal implications through its decolonial literary analysis of Zhang Guixing's *Monkey Cup*, particularly by examining the roles of English as a tool of colonization, Chinese as a tool of recording and decolonization, and Dayak languages as tools of resistance and decolonization. Central to its contribution is the challenge to colonial knowledge structures embedded in language hierarchies. By foregrounding Ngũgĩ wa Thiong'o's theory of linguistic decolonization, the study reveals how English, which serves in the novel as a cultural bomb functioned historically to erase indigenous epistemologies. "The effect of a cultural bomb is to annihilate a people's belief in their names, in their languages, in their environment, in their heritage of struggle, in their unity, in their capacities and ultimately in themselves" (Ngũgĩ, 1987, p.3). In this novel, English frequently appears as a tool of the dominant class. The protagonist, Zhi, often judges others' poor English from a superior position when speaking fluent English. In the recollections of the Chinese family's history, English is portrayed as a tool of colonial power and a representative of the bureaucratic system. While raising the social status of its users, English lowers the status of others. It thus becomes an extension of power and control in the cultural domain. Within this system of judgment, the use of English in social settings undermines the cultural confidence of others. Those who are not fluent in English are forced to accommodate the fluent speaker, while also having to accept their judgment. This is the effect of the operation of cultural bombs in the novel.

In contrast, Chinese and Dayak languages function as tools of resistance against cultural imperialism, shaping a space that is independent from English. Chinese serves a dual purpose: it is a main medium for recording history and creating stories, while also maintaining a degree of neutrality between English (as part of the colonial system) and Dayak (as a language of local culture). In the novel, Dayak carries the historical and cultural memory of the Dayak people, along with their spirit of resistance. It pushes back against the colonial tendency to label indigenous cultures as primitive ones.

In 1987, Ngugi found the following:

Language carries culture, and culture carries, particularly through orature and literature; the entire body of values by which we come to perceive ourselves and our place in the world. How people perceive themselves affects how they look at their culture, at their politics and at the social production of wealth, at their entire relationship to nature and to other beings. Language is thus inseparable from ourselves as a community of human beings with a specific form and character, a specific history, a specific relationship to the world. (p.16)

In this novel, Dayak people express values of unity, resilience, and courage, as well as a deep respect for their history and the nature through their poetry. By foregrounding the practice of Dayak language, the novel restores these previously marginalized values as key frameworks for understanding history and indigenous culture.

This study further reveals how linguistic hybridity constructs a decolonial space that challenges colonial epistemologies through the interweaving of Chinese for historical narration and storytelling, Dayak for poetic creation, and English as a legacy of colonial dominance and superiority. This hybridity not only celebrates the cultural complexity of Malaysia but also functions as a form of creative resistance that destabilizes the singular authority of English. By analyzing how each language carries different ideological roles, this study shows how literature uses language strategies to recover marginalized voices and redefine power dynamics in the postcolonial era. It contributes to the broader field of decolonial studies by doing so. Specifically, this paper would provide a way to find out the importance of decolonization and methods to accomplish it in reality by analyzing the novel's context with decolonization theory.

2. Literature Review

2.1 Previous studies about Zhang Guixing's *Monkey Cup*

In existing research on Zhang Guixing's novel *Monkey Cup*, scholars have explored its decolonial themes through attention to the novel's sensory writing and spiritual hybridity. However, a major gap remains in examining how language mediates power by shaping interactions among English, Chinese and the indigenous Dayak language. Jia (2016, 2018) traces the history of Chinese immigrants in Malaysia based on Zhang's works and includes other works of Malaysian literature to call attention to issues like geopolitics and fluid identity. But the role of language as both a colonial and decolonial tool is overlooked. Huang (2015) studies the novel's use of sensory writing and argues that it vividly presents the rainforest's ecological environment and has strong literary value. Yet, she does not discuss how multilingual expression helps portray a diverse Malaysian society. Jin (2009) shows that Chinese immigrant writers who choose to write in Chinese reflect a sense of psychological and cultural identity. Still, this perspective is not extended to address colonial or decolonial contexts. Zhang (2023) argues that the novel presents a Chinese family maintaining traditional beliefs in Malaysia, reflecting the author's cultural identity. However, this view stays within the scope of Chinese culture and does not explore how cultural expression can support decolonial thought. Zeng (2013) focuses on the novel's exotic cultural and ecological elements but misses the role of indigenous languages and their decolonial significance.

Huang (2019) argues that three languages which are Chinese, English and Dayak interact in this novel to record the decay of Chinese immigrant family instead of embracing creolization. She puts forward a core critique of creolization: when situated within the framework of settler colonialism, creolization tends to fall into a trap where the superficial appearance of cultural fusion serves to obscure the act of dispossessing Indigenous peoples of their sovereignty. Her point of view further proves the rationality of Ngugi's theory of language decolonization and encourages us to explore ways to defeat language colonization and cultural colonization by establishing the dominant status of local languages. Carlos Rojas (2022) studies the region's sociopolitical structures which is reflected on humans' relationship to the local ecosystem in both *Monkey Cup* and *Elephant Herd*. In his paper, places where colonial legacies remain unaddressed, species, ethnic groups and individuals are all destined to live in a transitional state of ambiguity. His argument inspires us to have a strict consideration of social structure in *Monkey Cup* and analyze the practical way of linguistic decolonization within the novel's context. And also, it inspires us to claim that linguistic decolonization could break this ambiguity and give the local people a revive to their culture by driving culture bombs out of their land. Inspired by the two scholars' argument, this paper will analyze the practical linguistic decolonization by ensuring the dominant position of local language and defeating colonial languages in the novel.

These gaps show the need for a systematic study of how *Monkey Cup* illustrates Ngugi wa Thiong'o's (1987) theory of language hybridity. Ngugi sees language as both a weapon of colonial control and a means of resistance through native and hybrid forms. The novel's use of English as a symbol of colonial power, Chinese dialects as carriers of memory and identity, and Dayak as a mark of indigenous culture has yet to be explored through this lens. This offers a valuable chance to understand how language shapes and challenges power in postcolonial Malaysia.

2.2 Decolonization Theory: Ngugi wa Thiong'o's Language and Decolonization Theory

Ngugi wa Thiong'o's groundbreaking work *Decolonising the mind: The politics of language in African literature* (1987) provides the theoretical foundation for understanding how *Monkey Cup* functions as a decolonial text. Ngugi's theory centers on the relationship between language and colonialism, arguing that language was one of the most powerful weapons used by colonizers to control colonized peoples and also the core to operate decolonizing resistance.

2.3 Language as Cultural Bomb

Ngugi introduces the concept of language as a cultural bomb and a weapon that destroys people's belief in their own culture and forces them to adopt the colonizer's worldview.

Ngugi advances the argument as follows:

The oppressed and the exploited of the earth maintain their defiance: liberty from theft. But the biggest weapon wielded and actually daily unleashed by imperialism against that collective defiance is the cultural bomb. The effect of a cultural bomb is to annihilate a people's belief in their names, in their languages, in their environment, in their heritage of struggle, in their unity, in their capacities and ultimately in themselves. It makes them see their past as one wasteland of non-achievement and it makes them want to distance themselves from that wasteland. (1987, p.3)

When colonial powers imposed European languages like English or French, they were not simply changing how people communicated. They were fundamentally altering how people understood themselves, their history, and their place in the world. Colonial education systems taught colonized children that their native languages were primitive and worthless, while European languages represented civilization and progress.

2.4 Language as Carrier of Culture

Ngugi argues that language is inseparable from culture. "Language carries culture, and culture carries, particularly through orature and literature, the entire body of values by which we come to perceive ourselves and our place in the world" (Ngugi, 1987, p.16). This means that when colonizers destroyed native languages, they also destroyed entire ways of understanding life, relationships with nature, spiritual beliefs, and social structures.

The colonial education system causes people to become strangers to their own cultures and view their traditions as backward or shameful. At the same time, they could never fully belong to the colonizer's culture, leaving them in a state of cultural limbo.

2.5 Language as a Tool of Decolonization

Ngugi also shows that language can be a tool of liberation, as he said, "The choice of language and the use to which language is put is central to a people's definition of themselves in relation to their natural and social environment, indeed in relation to the entire universe" (Ngugi, 1987, p.4).

He believes decolonization involves reclaiming native languages and using them to express indigenous knowledge, values, and experiences. When colonized peoples write literature in their own languages, they resist colonial cultural domination and assert the validity of their own worldviews.

2.6 Decolonization Theory's Application to *Monkey Cup*

Zhang Guixing's *Monkey Cup* demonstrates exactly the kind of linguistic decolonization described by Ngugi. The novel shows how the colonial language English attempts to dominate the indigenous population through the colonial bureaucracy and destroy the cultural confidence of the Dayaks and other language users through the protagonist Zhi's use of English, while also describing how people resist by adhering to their indigenous languages and cultural creations. The text itself also achieves decolonization by refusing to privilege any single language and instead creating a multilingual space where different ways of knowing can coexist.

3. Research Methodology and Research Framework

3.1 Research Methodology

This study employs a multidisciplinary approach integrating postcolonial literary theory, close textual analysis, and symbolic interpretation to critically examine the decolonial themes in Zhang Guixing's *Monkey Cup*. Drawing on Ngugi wa Thiong'o's framework of language as a cultural bomb and a tool of resistance, the analysis explores how colonial power structures are subverted through the interplay of English, Chinese, and Dayak languages.

3.2 Research Framework

This research framework is anchored in decolonization theory from Ngugi wa Thiong'o (1987), which conceptualizes language as both a mechanism of colonial domination and a vehicle for liberation.

As he claims in *Decolonising the Mind*:

The classes fighting against imperialism even in its neo-colonial stage and form, have to confront this threat with the higher and more creative culture of resolute struggle. These classes have to wield even more firmly the weapons of the struggle contained in their cultures. They have to speak the united language of struggle contained in each of their languages. (1987, p3)

Based on this theory, the framework operates on three interconnected analytical levels to examine how *Monkey Cup* employs linguistic strategies for decolonial purposes.

The first level focuses on identifying and analyzing instances where English functions as what Ngugi terms a cultural bomb, examining scenes where the protagonist Zhi uses his English fluency to establish superiority over other characters, thereby perpetuating colonial hierarchies and cultural alienation. This analysis reveals how English serves not merely as a communication tool but as an instrument of power that reinforces colonial epistemologies and undermines indigenous cultural confidence.

The second analytical level examines the dual role of Chinese language as both a tool of historical documentation and cultural preservation within the colonial matrix. The framework recognizes Chinese as occupying a unique intermediary position between the colonial language of English and the indigenous language of Dayak, serving as a medium through which the Chinese immigrant experience is recorded and transmitted across generations. This level of analysis explores how Chinese functions as a repository of collective memory, enabling the preservation of cultural identity while simultaneously documenting the complex historical relationships between Chinese immigrants, colonial powers, and indigenous communities.

The third level investigates how Dayak language operates as a vehicle of indigenous resistance and cultural reclamation, embodying what Ngugi describes as the authentic voice of the colonized that challenges imperial domination. The framework examines instances of Dayak poetry and oral expression within the novel, analyzing how these linguistic practices serve to maintain indigenous knowledge systems, spiritual beliefs, and cultural values that resist colonial erasure. This analysis reveals how Dayak language functions as a tool of decolonization.

The framework's synthetic dimension explores the novel's creation of linguistic hybridity as a form of creative resistance that transcends binary oppositions between colonizer and colonized languages. This hybridity manifests itself through the interweaving of English, Chinese, and Dayak languages within the narrative structure, creating what can be understood as a decolonial counter that challenges the singular authority of any one linguistic tradition. The framework analyzes how this multilingual approach destabilizes colonial knowledge hierarchies while celebrating Malaysia's cultural complexity, ultimately contributing to broader decolonial discourse by demonstrating how literature can serve as a site of linguistic and cultural resistance.

Through this multilayered analytical approach, the research framework enables a comprehensive examination of how *Monkey Cup* employs language not merely as a literary device but as a political tool for challenging colonial legacies and imagining postcolonial futures. The framework's strength lies in its ability to connect micro level textual analysis with macro level theoretical insights, revealing how individual linguistic choices within the novel contribute to broader patterns of decolonial resistance in literature.

Figure 1

Three Analytical Dimensions of Decolonization in This Paper

Analytical Dimension		
English as Colonial Domination	Chinese as Cultural Documentation	Dayak as Indigenous Resistance

Note. This figure is authors' own work and no copyright attribution is required.

4. Result and Discussion

The research presents the linguistic landscape depicted in *Monkey Cup* by exploring how English, Chinese, and Dayak languages interact within the novel. By analyzing their roles, functions, and the power dynamics they embody, the study aims to uncover the mechanisms of linguistic resistance and hybridity as a form of decolonization. It investigates how English is rejected and fails as a tool of symbolizing colonial dominance and how Chinese serves as a solid foundation for cultural identity and documentation. This study also investigates how Dayak can operate decolonization through language by vibrant poetry creation. Through this comprehensive analysis, the research aims to understand the novel's decolonizing achievements, its contributions to decolonization theory and its implications for multicultural societies.

4.1 English: The Rejected Colonial Domination

In the linguistic landscape of *Monkey Cup*, English occupies a rather awkward position as the official language imposed by the colonial government. It has never truly integrated into the daily communication of local communities. This state of “being rejected” itself constitutes a form of silent resistance.

English in the novel mainly appears through British colonial government bureaucrats and the protagonist Zhi. But every time that English appears, the respondent answers in broken and unskilled English. Such dialogs appear many times in the book and authors would demonstrate them in following context.

When the British colonists desire to use Zhi's grandfather to achieve their own political and military tasks, they are only rejected by the Chinese. The grandfather uses a respectful attitude and broken English to package his plan of not wanting to participate in a struggle that would not benefit him.

Zhang narrates this scene in his novel as follows:

Zhi remembers that when more than 20 British soldiers, armed with live ammunition and wearing camouflage uniforms, entered the home, grandfather, who had just finished smoking opium, and Er Nu Niang stood at the door to welcome them. The British soldiers looked around casually, and spent most of their time around the governor, eating the fruits offered by the Yu family and talking about this huge herbivore that is endangered in Borneo. Zhi's grandfather said in stuttering English “Corn garden...pepper garden... you go and search... I don't dare to... go in after dark...” The young British soldiers, sweating and tired, shook their heads and said to each other “Oh, come on. No No No...” (2000, p.36)

English has not produced a strong effect in the land of Malaysia as a tool of the colonizers and a cultural bomb. And every time Zhi uses English, he can only get broken and non-fluent English answers. “‘Is there...something?’ her English stumbled as she reached Chi's ears. ‘I'm looking for Yu Limei, a woman who has just given birth...’Chi supported her English. ‘Is she...your wife?’ ‘No. My sister” (Zhang, 2000, p.16). The repeated appearance of unsmooth English in this book shows an embarrassing fact. As a means of cultural domination and a cultural bomb imposed by colonizers, English plays a significant role in undermining the cultural confidence of local residents and distorting local culture, history, and values through the language of the colonizers. The colonizers want to use cultural bombs to create the impression that their civilization and language represent advancement and superiority while local indigenous culture and language represent primitiveness and backwardness. Even if this sense of superiority temporarily takes root in the hearts of some local residents, it cannot change their lifestyle and way of expression. The role played by this cultural bomb in Malaysia is as intermittent as the English spoken by local residents.

Such contexts reveal the alienation between English and the lives of local people. Residents of this country cannot truly master and use English for deep cultural expression. This language deficiency does not stem from intellectual deficiency, but because the cultural connotations carried by English are fundamentally incompatible with their life experience.

The decline of English as a language is closely related to political changes. The British colonists who once colonized this land lost their ruling status after withdrawing from the Malaysian political stage. When they reappeared on this land, their identities had changed from colonists to ordinary citizens.

As Zhang (2000) writes in *Monkey Cup*:

This reporter witnessed an angry policeman questioning an Englishman in a town on the edge of a forest. He declared the Englishman a sexual adventurer. He roamed around Malay and Chinese villages, offering perfume, soap and sweets to women and girls. They refused to accept them. The indignant husband and father complained to the local police station. The police ordered the Englishman to complete his academic investigation as soon as possible and leave the town. (p.131)

The police officer, as a representative of the local government system, exercises complete autonomy in his dealings with the British. The order to leave the country as soon as possible also shows how English was incompatible with the local culture and was eventually expelled. English, as the language of Britain, carries colonial culture and values. Its attempts to conquer and rule Malaysian soil were ultimately met with strong resistance from local culture and values, and it had to leave in disgrace.

This phenomenon reveals the limitations of what Ngugi calls the “cultural bomb.” While language as a colonial tool possesses destructive power, it becomes pale and powerless when it lacks deep cultural soil. English on the land of Malaysia is like a failed transplant of foreign vegetation, never truly able to take root.

4.2 Chinese: Cultural Documentation

In stark contrast to the marginalization of English, Chinese occupies a central position in *Monkey Cup*, serving not only as the protagonist Zhi’s mother language tongue, but also as the carrier of the entire Chinese community’s cultural identity and spiritual homeland.

As the protagonist’s mother tongue, Chinese undertakes the most direct and authentic function of emotional expression. Inner monologues, family conversations, and emotional expressions in the novel are primarily conducted through Chinese. This use of the mother tongue is not a deliberate cultural choice, but an instinctive cultural return.

When the protagonist faces life’s confusions, historical inquiries, and identity bewilderment, Chinese becomes his most reliable thinking tool and means of expression. The grammatical structure, expressive habits, and cultural connotations of Chinese are highly compatible with the protagonist’s thinking patterns which enables him to maintain internal cultural consistency in a complex multicultural environment.

“‘Zhi, Ali is not your biological sister,’ grandfather said” (Zhang, 2000, p.145). “We have too many enemies,’ Grandfather said” (Zhang, 2000, p.149). In order to take revenge on Zhi’s grandfather, the Dayaks give one of their children to his grandfather as a granddaughter, in order to find out where the Chinese family has hidden the gold and take revenge on the Chinese family when they have grown up. This is because they firmly believe that the Chinese family’s wealth was obtained by plundering the Dayak people. The suspense that runs through almost the entire story is revealed through the conversation between Zhi and his grandfather. The well-known struggle between the two families is finally inherited and resolved by their descendants.

As Zhang writes as follows:

“In the morning when farming was busy, the great grandfather hid a hunting rifle and more than ten bullets in the insulation layer of the Huang family, and reported it to the Japanese. As a result, three adults of the Huang family were shot by the Japanese, and the youngest daughter was raped and killed under a rambutan tree. The Huang family’s land was quickly occupied by my great grandfather to plant pepper. Their bodies were hastily buried by the great grandfather in the wild, and a few days later, they were eaten by big lizards. After a vast depression bordering the orchard was cultivated into fertile land by the Pan family, the great grandfather made plans on the silk cotton tree and instigated the governor to destroy and intimidate. Soon, the Pan family’s land also became part of the Yu family’s orchard. Every time the great grandfather climbed a branch of the silk cotton tree, his ambition to expand the Yu family’s land became more unattainable” (2000, p.142).

The secrets of the family always reveal the tip of the iceberg through the conversations between Zhi and his family. In the conversations between the interlocutors who are all Chinese immigrants, and the language used is Chinese, Zhi and his family put down their disguises and began to share some real information. This information is objective without false embellishments which shows a real and objective position. These records not only express the Yu family’s contribution to the local park business, but also truly depict the crimes and blood stained in the process of the Yu family’s expansion and development. The author Zhang did not avoid covering up this bloody aspect because of his Chinese identity. On the contrary, he used Chinese to truly depict the two sides of history, the righteous side and the evil side. In this position, the real history and family entanglement stories are revealed. As the mother tongue of the Chinese immigrant family, Chinese has taken on the responsibility of recording and expressing. As a result, it resists the distortion of history, culture and values by colonial languages. This story told in Chinese is independent of the colonial language and is not influenced by the values, culture and historical attitudes represented by English, thus creating an independent cultural space to pursue decolonization.

Moreover, Chinese proverbs and idioms that appear in many places in the book reflect Chinese culture and values. “Never get tired of looking at each other (Xiang Kan Liang Bu Yan)” (Zhang, 2000, p.110) and “A long way (Qian Li Tiao Tiao)” (Zhang, 2000, p.129). These idioms and proverbs not only accurately express the author’s intention, but also reflect the humor, tenacity, and fighting spirit in Chinese culture. These cultures and values expressed through the Chinese language can never be replaced by other languages or colonial languages. The existence of these languages subtly expresses a culture different from colonial culture, resists colonial language and culture, and creates a decolonial space.

4.3 Dayak Language: Indigenous Resistance

The most impressive linguistic phenomenon in *Monkey Cup* is the powerful vitality and creativity displayed by the Dayak language. Contrary to the colonial discourse’s stereotypical image of being “primitive and backward,” Dayak language runs throughout the novel in the form of poetic creation, embodying the depth, elegance, and pride of indigenous culture.

The novel repeatedly features fragments of Dayak poetry, which are not simple repetitions of ancient legends, but poetic responses to contemporary life. These powerful verses demonstrate the language’s capacity for both traditional warfare imagery and contemporary expression.

When Badu, the indigenous warrior, cuts off Zhi’s head, he once again chants the indigenous poem he had chanted many times in the rain forest.

“I am the Dayak war song, piercing the enemy’s brain and scattering the enemy’s soul;

I am a Dayak warrior, cutting off the enemy's head to flatter my lover;

I am an otter seeking a mate, hunting catfish to pursue the female otter;

I am a fragrant pitcher plant, chewing the meat and nourishing the enchanting branches and leaves;

I am a roaring bear, luring the female bear to crawl under my crotch;

I am a clouded leopard shot by an arrow, and the blood is like rain dyeing a jungle red;

I am a helmeted and armored crocodile, rolling up a whirlpool and overturning warships;

I am a tusked long-bearded pig, crossing the river and crossing the forest to devour the rotten fruit that made me drunk and troubled;

I am a fanged long-bearded pig, crossing the river and crossing the forest to devour the rotten fruit that made me drunk and troubled;

I am a heroic dugong, my sperm floods the vaginas of a thousand female dugongs;

I am a Dayak hunter, my body is covered with tattoos of killed animals and birds;

I am a Dayak farmer, the girls sing me while planting rice and shoveling the soil." (Zhang, 2000, p.171)

Dayak poets use their language to create poetic works that reflect real life, express inner emotions, and explore philosophical questions, demonstrating the rich expressiveness and continuous creative vitality of this language. These poetic works maintain traditional rhythm and structure in form while incorporating modern themes and concerns in content. They are both an inheritance of traditional culture and a creative response to modern challenges. The most prominent feature of Dayak poetry is its profound ecological consciousness. These poems closely connect human life with the natural environment, expressing through poetic language the concept of harmonious coexistence between humans and nature. The flora and fauna of tropical rainforests, rivers and mountains, seasonal changes all become important materials and spiritual sources for poetic creation.

This ecological poetics not only has literary value but also profound philosophical significance. It provides a development concept different from Western industrial civilization which shows another possibility for the relationship between humans and nature. The creation and transmission of Dayak poetry itself embodies cultural pride. Against the backdrop of colonial rule attempting to demean and eliminate indigenous culture, the Dayak people persist in and develop their cultural traditions through poetic creation. At the same time, it demonstrates strong cultural confidence and national pride.

This cultural pride is not blind self-glorification but is rather based on deep recognition and sincere love for their own cultural values. Dayak poetry proves the excellence and irreplaceability of indigenous culture with its unique aesthetic character and spiritual quality.

The Dayak language in *Monkey Cup* challenges colonial assumptions about indigenous cultures. The novel presents Dayak poetry as a form of literature with significant aesthetic and intellectual value. These poems express key ideas about the environment, identity, and cultural continuity. The act of poetic creation preserves Dayak beliefs in animism, spiritual practices, and social customs. It also reflects concern about ecological destruction and cultural erosion. Poetry functions both as a medium of historical memory and as a response to contemporary threats.

The oral tradition that supports these poems represents an alternative epistemology. It is grounded in bodily experience, collective memory, and reverence for nature. This mode differs from written knowledge and rationalist frameworks. It emphasizes a holistic understanding shaped by emotion, ritual, and community. Dayak poetry affirms the value of indigenous voices in public discourse. Its metaphors draw from local ecosystems and reflect intimate

knowledge of place. These images connect geographic specificity with universal emotional meaning. The poems advocate for environmental responsibility, cultural dignity, and social justice.

These works are not static or nostalgic. They belong to an ongoing cultural practice. The Dayak poetic voice remains creative, adaptive, and oriented toward the future. *Monkey Cup* frames this voice as essential to national identity and relevant within global literature and decolonization studies.

4.4 Organic Fusion of Three Languages: Decolonization Practice

The decolonizing significance of *Monkey Cup* lies not only in the treatment of individual languages, but also in the new cultural space created by the organic fusion of three languages. This fusion embodies true cultural pluralism and a decolonial stance.

By displacing English to the margins, positioning Chinese at the center, and sustaining the vitality of Dayak, the novel effectively reconfigures the linguistic hierarchy that had been entrenched during the colonial era. Within this newly articulated linguistic order, it is no longer the colonizer's language that holds a dominant status, but rather indigenous and ethnic languages that are accorded appropriate recognition and legitimacy. Rather than being merely a superficial or technical adjustment, such a shift in linguistic valuation constitutes a profound reorientation of cultural values and power relations. By doing so, the novel signals a decisive break from the legacy of colonial cultural hegemony and advances a new framework grounded in principles of cultural parity and pluralistic coexistence.

The preceding discussion leads to the following findings. The coexistence and integration of three languages provide a solid foundation for sustained dialog among different cultural traditions. This situation enables the expression and mutual recognition of diverse cultural values within a shared communicative space. In this novel, the Chinese language conveys rational and reflective qualities. Dayak presents intuitive and poetic dimensions, while English expresses global tendencies. Each language finds meaningful forms of articulation and contributes to the broader cultural landscape.

This process does not represent a simple aggregation of cultural fragments. Instead, it reflects a dynamic and constructive interaction grounded in mutual understanding and respect. Such interaction allows each tradition to retain its distinct characteristics. At the same time, it encourages engagement with and incorporation of valuable elements from others. The result is not the loss of cultural specificity. Rather, it is the emergence of a richer and more interconnected cultural experience. Furthermore, the research of Huang (2019) reinforces this argument by revealing that the interplay among Chinese, English and Dayak languages in the novel does not merely celebrate creolization. Instead, she demonstrates that within a settled colonial framework, the appearance of cultural fusion can obscure the dispossession of indigenous sovereignty, thereby highlight the need to restore the dominant status of local languages as Ngugi proposes. Likewise, Rojas's (2022) examination of Zhang's novel further supports this view by showing how unresolved colonial legacies produce a persistent state of sociopolitical and ecological uncertainty. His findings suggest that linguistic decolonization can break this uncertainty and create the conditions for a revitalized cultural landscape. Together, these two scholars' insight provide strong evidence for the claim of this paper.

Furthermore, the linguistic fusion emerging from this interaction facilitates the development of a new cultural identity. This identity resists both narrow nationalism and the uncritical adoption of Western norms. Shaped by an indigenous perspective, it is characterized by openness and a capacity to affirm traditional cultural values. It also shows a willingness to integrate positive contributions from external sources. In doing so, it reflects a mature cultural confidence and a rational approach to navigating cultural diversity in a globalized context.

The organic fusion of three languages in *Monkey Cup* creates a revolutionary model for postcolonial cultural reconstruction that transcends the binary opposition between tradition and modernity, local and global, indigenous and foreign. This multilingual strategy represents a sophisticated form of cultural bricolage that draws selectively from different linguistic resources while maintaining critical distance from any single cultural system. The novel demonstrates how different languages can complement rather than compete with each other with each contributing its unique strengths to a more comprehensive understanding of human experience. This linguistic democracy creates space for multiple ways of knowing and being rejecting the hierarchical ordering that characterized colonial discourse. The fusion process becomes a form of cultural creativity. It produces new hybrid expressions that would not arise from a single linguistic tradition. Characters switch between languages based on context, audience, and emotion. This shows that multilingual life is natural when it is not limited by artificial boundaries. The novel argues that cultural authenticity does not depend on linguistic purity. Instead, it grows out of creatively using what is available in response to specific historical conditions.

4.5 Multiple Constructions of Historical Memory

The coexistence of three languages presents historical memory in multiple dimensions, with each language carrying different historical experiences and cultural memories. Chinese narration serves as a repository for the collective memory of Chinese immigrants, capturing their experience of uprooting, their resilience in building new lives, and their determination to preserving cultural heritage. The Dayak language preserves the historical memory of indigenous peoples that have traditional life in harmony with nature, rich and colorful cultural ceremonies, and tenacious resistance when facing external impacts. These memories embody the depth and value of indigenous culture.

By allowing different historical memories to dialog and blend, the novel creates a multi-layered historical picture. This coexistence of multiple historical memories both avoids the limitations of singular historical perspectives and provides a more comprehensive viewpoint for understanding complex colonial history.

5. Conclusion: Decolonizing Practice of Linguistic Pluralism

Through this multilingual writing strategy, *Monkey Cup* successfully achieves decolonization at the literary level. This decolonization is not achieved through simple linguistic substitution but through reconfiguring linguistic power relations, activating indigenous linguistic vitality and creating spaces for cultural dialog. The novel's decolonizing achievements are mainly reflected in four aspects: overthrowing linguistic hierarchies, revitalizing indigenous languages, constructing multicultural identities and innovating literary expression. These goals are achieved through a multilingual approach that empowers marginalized voices and fosters cultural exchange.

5.1 Core Achievements of Decolonization

The novel's decolonizing achievements are evident in several key aspects. This approach disrupts colonial linguistic hierarchies through the strategic marginalization of English and the privileging of Chinese and Dayak languages, effectively reconfiguring established power relations. It revitalizes indigenous linguistic vitality, particularly through the display of Dayak poetic creation, which affirms the creativity and modernity of native tongues. The novel also constructs a multicultural identity by organically blending multiple languages, fostering a cultural identity that is both rooted and inclusive. Additionally, it creates innovative literary expression by blending sensory writing with linguistic experimentation to forge a unique aesthetic style.

5.2 Contributions to Decolonization Theory

The practice of *Monkey Cup* enriches and develops Ngugi's decolonization theory. It proves that decolonization does not necessarily mean completely rejecting colonial languages but can be achieved through reconfiguring linguistic relations. At the same time, it also demonstrates the remarkable adaptability and creativity of indigenous languages in modern contexts.

5.3 Implications for Multicultural Societies

As a successful decolonizing literary work, *Monkey Cup* provides valuable reference for handling linguistic and cultural issues in multicultural societies. It demonstrates how to achieve cultural dialog based on respecting cultural differences, how to achieve cultural innovation while maintaining cultural characteristics, and how to construct positive cultural identity while opposing cultural hegemony.

Zhang Guixing's *Monkey Cup* is therefore not only a literary masterpiece, but also a successful cultural experiment. It provides valuable experience for cultural construction in the decolonization study field and contributes a unique voice to the diversified development of world literature. It shows how to change the colonial domination of a single language through peaceful and diversified development, and how to demonstrate cultural inclusiveness and more development possibilities through communication and interaction in multiple languages.

References

- Chua, B. H. (2008). Southeast Asia in postcolonial studies: An introduction. *Postcolonial Studies*, 11(3), 231–240.
- Dalley, H. (2014). *The postcolonial historical novel: Realism, allegory, and the representation of contested pasts*. Palgrave Macmillan.
- Huang, L. L. (2015). On the sensory writing in Zhang Guixing's Qunxiang and Houbei. *Huawen Literature*, (6), 110–116.
- Huang, Y.-t. (2019). The settler Baroque: Decay and creolization in Chang Kuei-hsing's Borneo Rainforest novels. In Y.-t. Huang & R. Weaver-Hightower (Eds.), *Archiving settler colonialism: Culture, space and race* (pp. 238–253). Routledge.
- Jia, Y. (2016). Deconstructing colonial legacies: Rainforest civilization in Zhang Guixing's fiction. *Southeast Asian Review*, 18(2), 189–204.
- Jia, Y. (2018). Oscillating historical memory: Chinese pioneering history in Zhang Guixing's Rainforest Trilogy. *Sinophone Studies*, 9(3), 142–163.
- Jin, J. (2009). From exile in Taiwan to the return to the rainforest: The spiritual evolution of Zhang Guixing, a Malaysian Chinese writer in Taiwan. *Taiwan Literature Studies*, 15(2), 45–67.
- Ngugi, W. T. (1987). *Decolonising the mind: The politics of language in African literature*. Zimbabwe Publishing House.
- Rojas, C. (2022). Becoming semi-wild: Colonial legacies and interspecies intimacies in Zhang Guixing's rainforest novels. *Prism: Theory and Modern Chinese Literature*, 19(2), 438–453.
- Zeng, L. (2013). Of course, the rainforest: Zhang Guixing's localized writing. *Southeast Asian Literary Studies*, 24(3), 112–131.
- Zhang, G. (2000). *Monkey cup*. Rye Field Publishing.
- Zhang, H. (2023). Zhang Guixing: Crafting a Chinese ethnic totem in the land of scavengers. *Asian Literary Studies*, 34(1), 76–95.
- Zhuang, H. X. (2005). *Yang empunya cerita: A critical study on modern Malay literature*. Youren Publishing House.



ประกาศเกียรติคุณผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาต้นฉบับบทความ

วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2568)

ด้วยวารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2568) ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสถาบันการศึกษาในการพิจารณาต้นฉบับบทความและประเมินคุณภาพที่ส่งเข้ามารับการคัดเลือกตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร ฯ โดยให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้เขียนบทความก่อให้เกิดคุณภาพการต่อวงการวิชาการ เป็นผลให้วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการบรรลุดังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการรักษามาตรฐานทางวิชาการได้โดยสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ขอขอบพระคุณและประกาศเกียรติคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายนามต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ศาสตราจารย์ ดร.เมฆม สอดส่องกุล

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

รองศาสตราจารย์ นรชาติ วัง

สำนักวิชาจันทรวิทยา

มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร.พรรัตน์ แสงดงหาญ

คณะบริหารธุรกิจ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ลาภรุ่งเรือง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง

คณะศึกษาศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณิชา ไตรวรรณเกษม

คณะวิทยาศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมนา ลาภโรจน์กิจ

คณะวิทยาการจัดการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา สุนทรธรรมนิติ

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รองศาสตราจารย์ อภิวัฒน์ คุ้มภัย

คณะอักษรศาสตร์

ดร.รัชตพงศ์ มะลิทอง

คณะอักษรศาสตร์

ดร.ณชนก หุตนันท์

คณะอักษรศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี

สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ดาวิษา ศรีธัญรัตน์

คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ดาบเพชร	คณะสังคมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุวงศ์	คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิณี ธรรมชัย	คณะมนุษยศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นวรัตน์ ภาทิคำ	คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกริก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณพร พงศ์ศรีโรจน์	คณะบริหารธุรกิจ
---	-----------------

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล เกรียงพันธุ์	คณะรัฐศาสตร์
---	--------------

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธศักดิ์ ฉัตรแก้วนภานนท์	คณะมนุษยศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เขียนงาม	คณะศึกษาศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมมาตี จงรักษ์	คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
ดร.รวิ รุ่งเรืองศรี	คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วริษา อัครรัตน์	คณะมนุษยศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชา ชุติพงศ์พิสิฐ	คณะสังคมศาสตร์
ดร.สุชนัญญา สายชนะ	คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาย ไชยชิต	คณะรัฐศาสตร์
Dr. Cameron Mclachlan	คณะศิลปศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร.ชุตินิดา พาลุสุข	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
---------------------	----------------------------

มหาวิทยาลัยมหิดล

ดร.รังสิมา นิลรัตน์	คณะศิลปศาสตร์
---------------------	---------------

ประกาศ ณ วันที่ 26 กันยายน 2568



(รองศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ ทองชุมนุม)

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

การส่งต้นฉบับบทความ

1. เป้าหมายและขอบเขต

วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นวารสารวิชาการระดับชาติ 2 ภาษา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ราย 6 เดือน (2 ฉบับต่อปี) บทความที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 คน โดยใช้วิธีการประเมินแบบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความไม่ทราบชื่อของแต่ละฝ่าย (Double-Blind Peer Review) จัดทำและเผยแพร่โดยคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความปริทัศน์ หนังสือ และบทความปริทัศน์ในสาขาวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ

2. กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: 2 ฉบับต่อปี ได้แก่ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

3. การรับต้นฉบับบทความ: ตลอดทั้งปี

4. การส่งต้นฉบับบทความ

4.1 การเตรียมต้นฉบับ

4.1.1 การเขียนบทความ

- 1) เป็นบทความที่สอดคล้องกับเป้าหมายและขอบเขต (aim and scope) ของวารสาร
- 2) เป็นบทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ในสาขาวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ ที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ใดมาก่อน (กรณีเป็นบทความภาษาอังกฤษ ควรมีการตรวจสอบถูกต้องทางภาษาโดยผู้เป็นเจ้าของภาษาก่อนการส่งบทความ)
- 3) พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word โดยภาษาไทยและภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร Browallia New
- 4) ต้นฉบับบทความมีความยาวระหว่าง 10-15 หน้ากระดาษ A4
- 5) บทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความยาวไม่เกิน 250 คำ โดยระบุชื่อบทความ ชื่อ - นามสกุลผู้เขียนทุกคน และคำสำคัญไม่เกิน 5 คำ
- 6) ในส่วนชื่อ - นามสกุลผู้เขียน ให้อ้างอิงวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) สถานที่ทำงาน/หน่วยงาน และ E-mail

4.1.2 การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- 1) ขนาดกระดาษ A4
- 2) ระยะบรรทัด 1 เท่า (Single space)
- 3) ระยะขอบกระดาษ บนและล่าง 2.54 เซนติเมตร หรือ 1.0 นิ้ว ซ้ายและขวา 1.78 เซนติเมตร หรือ 0.7 นิ้ว

4.1.3 รูปแบบตัวอักษร

ภาษาอังกฤษและภาษาไทยใช้รูปแบบอักษร Browallia New ดังนี้

ส่วนประกอบบทความ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบ	ขนาดตัวอักษร
ชื่อบทความ	เน้น	ชิดซ้าย	18
ชื่อผู้แต่ง	เอียง	ชิดซ้าย	12
หน่วยงานสังกัด	ปกติ	ชิดซ้าย	12

ส่วนประกอบบทความ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบ	ขนาดตัวอักษร
บทคัดย่อ	ปกติ	ชิดซ้าย	12
คำสำคัญ	ปกติ	ชิดซ้าย	12
หัวข้อแบ่งตอน	เน้น	ชิดซ้าย	14
หัวข้อย่อย	เน้น	ใช้หมายเลข	14
เนื้อหาบทความ	ปกติ	-	14
การเน้นความในบทความ	เน้น	-	14
ตารางที่ แผนภูมิที่ ภาพที่	เน้น	ชิดซ้ายด้านบน	14
ที่มา	เน้น	ชิดซ้าย	12
ข้อความในตาราง	ปกติ	-	12
ชื่อบทความ	เน้น	ชิดซ้าย	18

4.1.4 การเขียนอ้างอิง

1) การอ้างอิงในเนื้อหาใช้แบบนาม-ปี (Author-date in-text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ของเอกสารไว้ ส่วนหน้าข้อความที่ต้องการอ้างอิง และอาจะระบุเลขหน้าของเอกสารที่อ้างอิงด้วยก็ได้ หากต้องการ อาทิ

... ปรานี ประเสริฐสิน (2555, น. 147) ...

... ปรานี ประเสริฐสิน (2555, หน้า 147-148) ...

2) การอ้างอิงท้ายบทความ ใช้แบบ APA Style (7th edition) และเรียงตามลำดับตัวอักษร โดยบทความภาษาไทยใช้คำว่า "เอกสารอ้างอิง" และบทความภาษาอังกฤษใช้คำว่า "References" ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ก) หนังสือหรือตำรา

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์). สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ธำรงค์ศักดิ์ อายุวัฒน์. (2547). ไทยในมาเลเซีย. บรรณกิจ.

ไพรัช รัชพงษ์ และกฤษณะ ช่างกล่อม. (2541). งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ แห่งชาติเพื่อการศึกษา. แพร่พิทยา.

ข) วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้า-หน้า. ฐานข้อมูลหรือ URL

ตัวอย่าง

โกวิทย์ พิมพ์ และเมธาวิ ยุทธพงษ์ธาดา. (2018). ภาษาและความคิดเชิงอุดมคติในปรัชญาคำสอนเรื่องสุภาษิตพระร่วง. วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 7(2), 147-182.

<https://doi.org/10.14456/jis.2017.17>

ค) วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่). ชื่อวิทยานิพนธ์. [ระดับวิทยานิพนธ์]. ชื่อมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง

พรพิมล เณลิมพลาณภาพ. (2535). พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของบริษัทธุรกิจเอกชนที่มียอดขายสูงสุดของประเทศไทย [วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ง) ข้อมูลออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, วัน เดือนที่เผยแพร่). ชื่อเรื่องหรือชื่อบทความ. ชื่อเว็บไซต์. URL

ตัวอย่าง

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2552). การลงรายการบรรณานุกรมตามกฎ APA Style. <http://www.human.cmu.ac.th/~lib/documents/Bibliography.pdf>

จ) รายงานการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปี). ชื่อบทความ. ใน ชื่อบรรณานุกรม (บ.ก.), ชื่อหัวข้อการประชุม. ชื่อการประชุม (เลขหน้า). ฐานข้อมูล.

ตัวอย่าง

พัชรภา ตันติชูเวช. (2553). การศึกษาทั่วไปกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ ศึกษาโดยเปรียบเทียบกับประเทศไทย. ใน ศิริชัย กาญจนวาลี (บ.ก.), การขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาไทย. การประชุมวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติ (น. 97-102). คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

4.2 การส่งบทความ

ผู้เขียนสามารถส่งบทความเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ผ่านระบบวารสารออนไลน์ได้ตลอดเวลาทาง <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jis/index> โดยแนบเอกสารประกอบดังนี้

- 1) ต้นฉบับบทความ จำนวน 1 ชุด ทั้งไฟล์ word และ pdf
- 2) แบบเสนอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงในวารสารฯ
- 3) หลักฐานแสดงว่าบทความได้ผ่านการตรวจพิสูจน์อักษรจากเจ้าของภาษา (กรณีบทความภาษาอังกฤษ) ภายหลังบทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

4.3 ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ**4.3.1 อัตราค่าธรรมเนียมในการส่งบทความ ดังต่อไปนี้**

4.3.1.1 บุคลากรภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ส่งบทความเสนอขอรับการตีพิมพ์ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม หากมีสถานะเป็นผู้ประพันธ์อันดับแรก (First author) หรือผู้ประพันธ์บรรณกิจ (Corresponding author)

4.3.1.2 บุคคลภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และภายนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ส่งบทความเสนอขอรับการตีพิมพ์ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 3,500 บาท/บทความ (กรณีเป็นภาษาไทย) หรือ 6,000 บาท/บทความ (กรณีบทความเป็นภาษาอังกฤษ)

4.3.2 ชำระด้วยการโอนเงินค่าธรรมเนียม เมื่อผ่านกองบรรณาธิการรับบทความและตรวจสอบบทความเบื้องต้นเรียบร้อยแล้ว ผ่านทางบัญชีธนาคารได้ที่

เลขที่บัญชี 795-268500-5

ชื่อบัญชี กองทุนวิจัยคณะวิทยาศาสตร์

ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ: การชำระค่าธรรมเนียมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์นั้น มิได้ถือว่าบทความจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารวิทยาศาสตร์ ทุกบทความต้องผ่านกระบวนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการก่อน จึงจะสามารถแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้เขียนได้ ว่าบทความผ่านการพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ในวารสารต่อไปหรือไม่

4.4 การพิจารณาคัดฉบับ

4.4.1 กองบรรณาธิการพิจารณาเบื้องต้น

4.4.2 ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน โดยใช้วิธีการประเมินแบบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความไม่ทราบชื่อของแต่ละฝ่าย (Double-Blind Peer Review)

Manuscript Submission

1. Aim and Scope:

Journal of International Studies, Prince of Songkla University (E-ISSN: 2730-4167) is a national bilingual-pattern (Thai and English) double-blind peer-reviewed semiannual journal published by the Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus, Thailand. Its aim is to provide a platform for domestic and international specialists, scholars, and students to publish their research works, academic articles, book reviews, and review articles under the interdisciplinary of humanities and social sciences, education, economics, business administration and management.

2. Publication: Semiannual

Issue No. 1 January – June and Issue No. 2 July – December

3. Submission: Throughout the year

4. Manuscript Submission

4.1 Preparation of Manuscript

4.1.1 Article specifications

- 1) An article must conform to the aim and scope of the Journal.
- 2) The article must be written either in Thai or English. It must not have been previously published and must fall under one of the following disciplines: humanities and social sciences, education, economics, or business administration and management. If written in English, it should be proof-read by a native speaker before submission.
- 3) It must be written in Microsoft Word using a defined font of Browallia New.
- 4) It may be between 10 and 15 pages, using A4 paper size.
- 5) It must provide an abstract of no longer than 250 words, and be written in both Thai and English. It must include the title of the article, name, and surname of the author, and 3-5 keywords
- 6) Name and surname, a highest degree, an academic title (if applicable), an institution, and an email-address of the author must also be included.

4.1.2 Page Layout Setting

- 1) A4 paper size must be corresponded.
- 2) Single space must be used.
- 3) Upper, lower margins must be 2.54 centimeters or 1 inch. Left and right margins must be 1.78 centimeters or 0.7 inch.

4.1.3 Font Style

The article must be written in Microsoft Word using a defined font of Browallia New.

Article Components in order of arrangement	Letter characteristics	Printing style	Letter size
Title	Bold	Left	18
Author's name	Italic	Left	12
Institution	Normal	Left	12
Abstract	Normal	Left	12
Keywords	Normal	Left	12
Chapter headings	Bold	Left	14
Secondary headings	Bold	Numbered	14
Text body	Normal	-	14
Emphasis article	Bold	-	14
Figure, Chart heading	Bold	Left	14
Sources	Bold	Left	12
Information in tables	Normal	-	12
Title	Bold	Left	18

4.1.4 Citation

1.4.1 Author-date in-text citation must be placed after the sentence thereof that the citation supports, which includes the author's name, year of publication, and page number (s). For example:

... (Newman & Cullen, 2012, p. 12) ...

... (Newman & Cullen, 2012, pp. 12-15) ...

1.4.2 APA (American Psychological Association, 7th Edition) must be applied, which is accompanied by a full, alphabetized list of citation in an end section, usually titled "References" in English. For example:

Book/ Textbook

Template: Author. (Year of Publication). *Title*. Publisher.

For example:

Kidder, T. (1981). *The soul of a new machine*. Little, Brown & Company.

Livermore, J. B., Quigley, E., & Bernanke, B. (2002). *Field assessment in crisis counseling* (2nd ed.). Sage.

B) Journal article/ Magazine/ News

Template: Author. (Year of Publication). Title of article with first word capped. *Journal Name*, Vol.(Issue No.), page range.

For example:

Gambrill, E. D. (2001). The tide is turning: Corporeal punishment in our schools. *Quarterly of Social Work Teaching and Education*, 27(2), 14-19.

C) Thesis/ Dissertation

Template: Author. (Year of Publication). Title (Dissertation degree). University, State.

For example:

Caprette, C. L. (2005). *Conquering the cold shudder: The origin and evolution of snake eyes* [Doctoral dissertation]. Ohio State University.

D) Internet/ Website

Template: Author. (Year). *Title*. URL

For example:

Renewable Energy Laboratory. (2008). *Biofuels*. http://www.nrel.gov/learning/re_biofuels.html

จริยธรรมการตีพิมพ์ผลงานในวารสารวิชาการ

จากการที่ วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการ ดังนั้นเพื่อให้การเผยแพร่เป็นไปอย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โปร่งใสและสอดคล้องกับมาตรฐานการตีพิมพ์เป็นที่ยอมรับกันในระดับสากล วารสารวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติและจริยธรรมการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการ โดยได้กำหนดบทบาทสำหรับผู้พิมพ์ (Author) บรรณาธิการวารสาร (Editor) และผู้ประเมินบทความ (Reviewer) โดยทางกองบรรณาธิการจะเผยแพร่ให้คนทั้ง 3 กลุ่ม ทราบและถือเป็นแนวทางการปฏิบัติ

บทบาทและหน้าที่ของผู้พิมพ์

1. ผู้พิมพ์ต้องซื่อสัตย์ มีคุณธรรม โดยเฉพาะการไม่ขโมย หรือคัดลอกข้อความ หรือความคิดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง ทั้งการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการ
2. ผู้พิมพ์ต้องรับรองว่าผลงานที่เขียนขึ้นได้มาจากข้อเท็จจริงจากการศึกษา ไม่บิดเบือนข้อมูลและไม่มีข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ผู้พิมพ์ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนเองและรับรองว่าผลงานไม่เคยถูกตีพิมพ์ หรือกำลังอยู่ในระหว่างขั้นตอนการพิจารณาตีพิมพ์ใด
4. ในกรณีที่ผู้พิมพ์ทำผิดข้อตกลงวารสารจะตัดสิทธิ์การตีพิมพ์เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 2 ปี และวารสารจะแจ้งหน่วยงานที่ผู้พิมพ์สังกัดหรือผู้พิมพ์แล้วแต่กรณี

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกบทความเพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารโดยพิจารณาจากความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
2. ระหว่างการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้พิมพ์และผู้ประเมินบทความแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง
3. บรรณาธิการมีหน้าที่ตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผู้อื่น (Plagiarism) และการนำบทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นแล้วมาเสนอเพื่อขอรับการตีพิมพ์ซ้ำ เพื่อให้บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่นและไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว
4. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นหรือการนำบทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นแล้ว มาเสนอเพื่อขอรับการตีพิมพ์ซ้ำ บรรณาธิการจะหยุดกระบวนการประเมินบทความและหากบทความได้รับการเผยแพร่ไปแล้ว บรรณาธิการจะใช้สิทธิในการถอดถอนบทความและแจ้งหน่วยงานที่ผู้พิมพ์สังกัดหรือผู้พิมพ์แล้วแต่กรณี

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับของบทความที่ส่งมาเพื่อขอรับการประเมิน
2. ผู้ประเมินบทความต้องไม่มีผลประโยชน์ร่วมกับผู้พิมพ์หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น
3. ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากคุณภาพของบทความเป็นสำคัญ ไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความ
4. หากผู้ประเมินบทความพบว่า บทความที่ประเมินมีส่วนหนึ่งส่วนใดที่มีความเหมือนหรือความซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบด้วย

Publication Ethics

The Journal of International Studies, Prince of Songkla University was created as a space for publishing research articles and academic articles. Therefore, in order to ensure that the dissemination is accurate, quality, transparent, and in line with internationally accepted standards of publication the Journal of International Studies, prescribes guidelines and ethics for publication, publishing research articles and academic articles by assigning the role for the author, editor, and reviewer, which the editorial team will inform to all three parties.

Roles of Authors

1. The author must be honest, moral, and especially not steal or copy other people's ideas or messages into their own research articles and academic articles.
2. The author must certify that the written work is derived from the facts from the study and does not distort information and does not contain false information.
3. The author must be responsible for his/her work and certify that the work has never been published or is not currently in the process of being considered published.
4. In the case that the author makes a mistake, the journal will disqualify the publication for a period of at least two years and the journal will inform the organization that the author work for or studies.

Roles of Editors

1. Editors are responsible for considering the selection of articles to enter the quality assessment process for publication in the journals based on content consistency and the policy of the journal.
2. During the evaluation of the article, editors must not disclose the information of the author and the person evaluating the article to other unrelated persons.
3. Editors are responsible for reviewing articles for plagiarism and applying other published articles for re-publication so that articles published in the journals do not copy the works of others and do not publish articles that have been published elsewhere.
4. If detecting the copying of another person's work or bringing another article that was previously published for re-publication, the editor will cancel the article evaluation process, and if the article has been previously published, the editor will use the right to withdraw the article and notify the organization that the author work for or studies.

Roles of Reviewers

1. The reviewer evaluating the article must maintain the confidentiality of the article submitted for evaluation.
2. The reviewer must not have any interest with the author or any other reason that makes it impossible to give comments freely. If so, the article reviewer must notify the editor of the journal about the result of the evaluation to decide to accept or refuse the article.
3. The reviewer of the article should evaluate articles in the field of study to consider the quality of the article and not use personal opinions that do not have support information as criteria for judging articles.
4. If the reviewer finds that the evaluated article has any part that has similarities or duplication from other works, the reviewer must also inform the editor.



วารสารวิเทศศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Journal of International Studies

Prince of Songkla University

‘ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง
ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์’

สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร

อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก

ISSN: 2730-4167 (Online)

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

Email: jis@phuket.psu.ac.th

