



คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



JOURNAL OF
BUSINESS
AND
SOCIETY INNOVATION

วารสารนวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567

Vol. 1 (2), May - August 2024

ISSN 3027-8228 (Online)

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่มีความเป็นต้นฉบับ (Originality) ซึ่งได้จากการวิจัย หรือการทบทวนวรรณกรรม อันเป็นประโยชน์ทั้งในการพัฒนาองค์ความรู้ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้งทางธุรกิจและสังคม

2. เพื่อส่งเสริมให้นักวิชาการทั้งภายในและภายนอกมีแหล่งเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพ

3. เพื่อเป็นแหล่งในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงวิชาการกับคณาจารย์ภายนอก

4. เพื่อการประชาสัมพันธ์ผลงานของคณาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์

วารสารมีการรับตีพิมพ์ในด้านต่างๆ ได้แก่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การสื่อสารภาษาอังกฤษ เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจระหว่างประเทศ รัฐศาสตร์ กฎหมาย การจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงิน การบัญชี โลจิสติกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ธุรกิจการบิน ธุรกิจสหสัมพันธ์ การท่องเที่ยวการโรงแรม และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการพิจารณาบทความ

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตามเกณฑ์ที่กำหนดในลักษณะปกปิดข้อมูลทั้งสองฝ่าย (Double-blind peer review)

กำหนดออก : วารสารตีพิมพ์ 3 ฉบับต่อปี ดังนี้

ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน)

ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม)

ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม)

เจ้าของวารสาร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์ จันทน์โบล

รองบรรณาธิการ

ดร.นิติรัฐ มาลีวัตร

ออกแบบปก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อธิยุต ทัดตมนัส

เว็บไซต์วารสาร

<https://so14.tci-thaijo.org/index.php/J-BSI/index>

บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่มีประสบการณ์
บทความหรือข้อความที่เขียนลงในวารสารเป็นความคิดเห็นของผู้แต่ง ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพแต่อย่างไร

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.พิชัย จันทน์มณี

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ ไสยธรรมภาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูริวัตร คัมภีร์ภาพพัฒน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.คุณากร ไวยวุฒิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.ปรามินทร์ โฆษิตกุลพร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.จินตนา พลศรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.ภัทริยา ศรีสุข

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.เพ็ญจันทร์ แสงอาวุธ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.ปริญญา สีม่วง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.กฤษณา กิมเล่งจิ๋ว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.อิพันธ์ วรรณสุริยะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.สุพัฒนา เตโชชลาลย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.ณภัทร ดีมาก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สังข์ทอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศรัณย์ รัตนสิทธิ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒน์ พิสุทธิเกษม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา ไชยะกุล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวรณ แสงวิภาค

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติยา ทศนะบรรจง

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมพร ภูวดิน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิญญู ปรอยกระโทก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญ์ บุญแซม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ ศักดิ์ศิริฤทัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รพี อุชชิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิ สุทธิการณณัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
ดร. พิพัทธเวศ วันนารี
ดร.จุมพจ บริราช
ดร.อภิตา นามแสง
ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว
ดร. วิทยา อรุณศิริเพ็ชร
ดร. ศิรินคร เอียบศิริเมธี
ดร.สุรศักดิ์ จำรัสการ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สังข์ทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒน์ พิสุทธิเกษม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรัญญา แก้วเชือกหนัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรักษ์ สวนชุมพล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญ์ บุญแซม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รพี อุชชิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพปฎล ธาระวานิช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อิชยาพร ช่วยชู
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรเทพ แป้นเกิด
ดร.วิชา รังคะนันท์
ดร.นปภา ภัทรกมลพงษ์
ดร.ทรงวุฒิ ดีจงกิจ
ดร.พัฒน์ธีรา พันธราธร
ดร.วิทยา อรุณศิริเพ็ชร
ดร.ณภัทร ดีมาก
ดร.นพปฎล สุวรรณทรัพย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยทักษิณ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถาบันการbinพลเรือน
สถาบันการbinพลเรือน
มหาวิทยาลัยสยาม
วิทยาลัยนครราชสีมา
นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระ
บรมราชูปถัมภ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
สถาบันการbinพลเรือน
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยสยาม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ดร.นัทธีรา ภัคดีไพโรจน์

ดร.ลำไผ่ ตระกูลสันติ

ดร.ศรินธร เอื้อบศิริเมธี

ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์

ดร.พิทยุช ญาณพิทักษ์

นายสุรเชษฐ มโนมัยกิจ

นายสุวิทย์ บุญกาญจน์

อาจารย์ ฉัตรกาญจน์ ดรุมาศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

มหาวิทยาลัยเกริก

ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์พิเศษ

ด้านกฎหมายปกครอง

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่องคำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม (Journal of Business and Society Innovation) เป็นของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2567 ในฉบับนี้ประกอบด้วยบทความ จำนวน 9 เรื่อง มีทั้งบทความวิชาการและบทความวิจัย ซึ่งประกอบด้วยบทความจาก สาขาโลจิสติกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ การท่องเที่ยว กฎหมาย และสังคมศาสตร์ โดยทางกองบรรณาธิการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านจะได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากสิ่งที่ค้นพบในบทความที่ได้ ตีพิมพ์

ทั้งนี้ขอขอบคุณอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความสนใจต่อ วารสารวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยส่งบทความวิจัยมาตีพิมพ์ เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สนใจ พร้อมทั้งบางบทความยังมีความทันสมัยตามสถานการณ์ ปัจจุบัน ขอขอบคุณทีมงานวารสารทุกท่านที่ช่วยการคัดเลือกบทความ ประชาสัมพันธ์วารสารฯ เพื่อให้เป็นที่รู้จัก เพิ่มมากขึ้น สุดท้ายนี้ขอขอบคุณท่านคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ในการส่งเสริมสนับสนุนในทุกๆด้าน ในการ ออกวารสารฯ ฉบับที่ 2 นี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์ จันทโหลบล
บรรณาธิการ

**การแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่
ล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง
Remedying or alleviating grievances or injuries related to the neglect of
duty or performing the duty with unreasonable delay by local
government organizations by filing a lawsuit in the Administrative Court.**

อนุชา จินดาวณีย์^{1*}

Anucha Jindavanid^{1*}

Received: July 24, 2024

Revised: August 13, 2024

Accepted: August 21, 2024

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางปกครอง ตามมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มีหน้าที่และอำนาจทางปกครอง ในการใช้อำนาจทางปกครองออกกฎ คำสั่งทางปกครอง การจัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดหรือมอบหมายให้ทำ รวมทั้งมีหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจการทางปกครองหรือบริการสาธารณะให้อยู่ในสภาพดี ไม่เป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันมีข้อพิพาทที่เกิดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรเป็นจำนวนมาก บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ซึ่งประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อให้ศาลปกครองกำหนดค่าบังคับสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด

คำสำคัญ: ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ศาลปกครอง

Abstract

Local government organizations are administrative agencies according to Section 3 of the Act on Establishment of Administrative Courts and Administrative Court Procedure, B.E. 2542 (1999), having duties and administrative powers in using administrative power for the issuance of a by-law or order, providing public services as required or assigned by law, and maintaining in good condition the property that local government organizations utilize as instruments to execute administrative or public services to guarantee the welfare and security of the people and their possessions. Presently, numerous disputes arise due to local government organizations neglecting the duty or performing the duty with unreasonable delay. This article therefore aims to present Remedying or alleviating grievances or injuries related to the neglect of duty or performing the duty with unreasonable delay by the local government organizations by filing a lawsuit in the Administrative Court. Those who are aggrieved or injured or who may inevitably be aggrieved or injured due to neglect of duty or delays in performing duties by local administrative organizations as required by law, shall have the

¹ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ หมู่ที่ 2 ตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13220

¹ Chief Administrator of the SAO, Bang Due Sub-district Administrative Organization, No.2 Bang Pahan District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 13220

* Corresponding author. E-mail: anuchajin22@gmail.com

right to file a lawsuit in the Administrative Court for issuing a decree for the redress or alleviation of such grievance or injury or the termination of such a dispute within the timeframe stipulated by the Administrative Court.

Keywords: Neglecting the duty, Performing the duty with unreasonable delay, Administrative Court

บทนำ (Introduction)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีหน้าที่และอำนาจตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และกฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1) พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540
- 2) พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496
- 3) พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537
- 4) พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528
- 5) พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542

รวมถึงหน้าที่และอำนาจตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และ พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มาตรา 39/1 และกฎหมายอื่นที่กำหนดหน้าที่และอำนาจไว้ เช่น พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และ พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535

เนื่องด้วยมีกฎหมายหลายฉบับที่กำหนดหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ เจ้าหน้าที่จึงอาจขาดความรู้หรือไม่เข้าใจในหน้าที่และอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรในการออกกฎ ออกคำสั่งทางปกครองหรือการกระทำอื่นใด อาจทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหายทำให้เกิดข้อพิพาท จึงมีการฟ้องคดีต่อศาลปกครองในกรณีหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรเพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด
2. เพื่อให้ทราบถึงการกระทำลักษณะเช่นไรถือได้ว่าเป็นการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
3. เพื่ออธิบายแนวทางการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนและเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางปกครอง ตาม พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 3 ซึ่งกำหนดว่า “หน่วยงานทางปกครอง” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครอง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล

กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ตามความหมายของ มาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 จึงเป็นหน่วยงานทางปกครอง และในส่วนของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามมาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า

(1) ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง คณะบุคคล หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครอง
(2) คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท คณะกรรมการหรือบุคคลซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจในการออกกฎ คำสั่ง หรือมติใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อบุคคล และ

(3) บุคคลที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือในกำกับดูแลของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐตาม(1) หรือ (2)
เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นหน่วยงานทางปกครองตามนิยาม มาตรา 3 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็คือเจ้าหน้าที่ของรัฐตามนิยามในมาตราเดียวกัน ดังนั้น เมื่อเป็นหน่วยงานทางปกครองและเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้วจึงมีการกระทำทางปกครอง

การกระทำทางปกครอง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์กรของรัฐใช้อำนาจตามกฎหมาย เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งแต่งตั้งบุคคล หรือการออกใบอนุญาตให้บุคคลก่อสร้างอาคาร

การกระทำทางปกครองอาจแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ นิติกรรมทางปกครอง และปฏิบัติการทางปกครอง

นิติกรรมทางปกครอง ได้แก่ การกระทำทางปกครองที่เป็นนิติกรรมทางปกครองฝ่ายเดียว เช่น การออกกฎหรือออกคำสั่ง และนิติกรรมทางปกครองหลายฝ่าย เช่น สัญญาทางปกครองหรือสัญญาทางแพ่งของฝ่ายปกครอง ทั้งนี้ นิติกรรมทางปกครองยังสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท อีกเช่นกัน คือ 1) นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการทั่วไป ไม่ได้มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะ เช่น พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ข้อบัญญัติท้องถิ่น ระเบียบ ข้อบังคับ และ 2) นิติกรรมทางปกครองฝ่ายเดียวที่มีผลเป็นการเฉพาะตัว เช่น คำสั่งทางปกครองต่างๆ

ส่วนปฏิบัติการทางปกครองนั้น ได้แก่ การกระทำของฝ่ายปกครองที่เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายที่ไม่ใช่เป็นการออกกฎ ออกคำสั่ง เช่น การเช่ารถยนต์อาคารที่ก่อสร้างโดยฝ่าฝืนกฎหมายเป็นต้น ปฏิบัติการทางปกครองมักจะเป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของนิติกรรมทางปกครองที่ได้ออกไปก่อนหน้านี้แล้ว เช่น ฝ่ายปกครองออกคำสั่งให้เจ้าของอาคารที่ฝ่าฝืนกฎหมายดำเนินการรื้อถอนอาคาร หากเจ้าของอาคารไม่รื้อถอนฝ่ายปกครองก็จะเข้าไปรื้อถอน

หน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 และ พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 อีกทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หากพิจารณาจากหน้าที่และอำนาจตามบทบัญญัติของกฎหมายแล้ว จะพบว่ากฎหมายได้ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรม หรือให้บริการสาธารณะ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1) หน้าที่และอำนาจที่ต้องจัดทำ เป็นกิจกรรมที่กฎหมายบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำให้ครบถ้วน หากไม่จัดทำเท่ากับเป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ เช่น พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

2) อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ เป็นกิจกรรมที่กฎหมายให้ดุลยพินิจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะจัดทำบริการสาธารณะนั้นหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับความพร้อม และการพิจารณาเห็นสมควรว่าเหมาะสมและจำเป็นกับคนในท้องถิ่นนั้น เช่น พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 68 บัญญัติว่าภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยอาจจำแนกหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบกำหนดไว้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดำเนินการในการจัดหารักษาและซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ทางด้านไฟฟ้าสาธารณะ ถนน ทางเดิน และทางเท้า น้ำประปา
2. ด้านการศึกษาสาธารณสุขและสังคม ดำเนินการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาสาธารณสุข และสังคม
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น
4. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ดำเนินการในการส่งเสริมและทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาในท้องถิ่น
5. ด้านการจัดระเบียบชุมชนในสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย การเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
6. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

อย่างไรก็ตามหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า กิจกรรมหรือหน้าที่ด้านใดสามารถดำเนินการได้ หรือกิจกรรมด้านใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ก็จะเป็นอำนาจของส่วนภูมิภาคหรือส่วนกลางตามหลักการแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ ในการกำหนดหรือมอบหมายหน้าที่และอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดพื้นที่ ความสามารถ ทั้งทรัพยากรด้านบุคคล เงิน และความต้องการของประชาชนเป็นหลัก นอกจากนี้ที่ตามที่กฎหมายบังคับและหน้าที่ที่อาจจัดทำแล้วยังมีหน้าที่ทางปกครองในฐานะที่ราชการส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางปกครอง

หน้าที่ทางปกครอง หมายถึง หน้าที่ของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ 3 ประเภท คือ

- 1) หน้าที่จะต้องใช้อำนาจทางปกครองออกกฎ ออกคำสั่งทางปกครอง ออกคำสั่งอื่นหรือกระทำการอื่น
- 2) หน้าที่จะต้องดำเนินกิจการทางปกครอง หรือหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดหรือมอบหมายให้ทำ
- 3) หน้าที่ที่จะต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่หน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจการทางปกครอง หรือจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้อยู่ในสภาพดีไม่เป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพในร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดนั้น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิกเฉยไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หรือกรณีที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจนหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่โดยใช้เวลายาวนานกว่าปกติวิสัยที่จะพึงใช้กันย่อมถือได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นงดเว้นการกระทำอันเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

การละเลยต่อหน้าที่ทางปกครองหรือปฏิบัติหน้าที่ทางปกครองล่าช้าเกินสมควร

ละเลย มีความหมายว่า ไม่เริ่มลงมือทำเลย หรือทำไปแล้วบางส่วนแล้วหยุดเป็นการถาวร

ล่าช้า มีความหมายว่า เริ่มลงมือทำแล้วแต่ยังไม่แล้วเสร็จ ยังคงทำอยู่โดยใช้เวลานาน(ไชยเดช ต้นติเวสส, 2564)

เพื่อให้ทราบว่าการกระทำลักษณะเช่นไรถือได้ว่าเป็นการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือการกระทำเช่นไรไม่ถือเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ จึงขอยกตัวอย่างคดีกรณีประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหายฟ้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ดังต่อไปนี้

1. ตัวอย่างคดีกรณีการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

1.1 ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.2535 มีหน้าที่ที่จะต้องควบคุมดูแลให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3 ดำเนินการแก้ไขป้องกันและระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการประกอบกิจการเลี้ยงไก่ให้หมดสิ้นไป อีกทั้งผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ยังเป็นผู้รักษาการตามข้อบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง การควบคุมการประกอบกิจการเลี้ยงไก่ พ.ศ.2555 จึงมีหน้าที่ควบคุมดูแลให้ผู้ถูกฟ้องคดี ที่ 3 ประกอบกิจการเลี้ยงไก่ให้ถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติดังกล่าว เมื่อเหตุ เดือดร้อนรำคาญดังกล่าวยังคงอยู่ จึงถือได้ว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ได้ละเลยต่อหน้าที่ตามที่ พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 กำหนดให้ต้องปฏิบัติในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการแก้ไข หรือระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญดังกล่าวให้หมดสิ้นไป (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อส.43/2559)

1.2 ตามที่ พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ดำเนินการให้มีและบำรุงทางบก ทางน้ำ รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และดูแลการจราจรรักษาความสะอาดของท้องถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ กรณีผู้ฟ้องคดีซึ่งเป็นผู้เดินทางไปห้างสรรพสินค้า ก. เห็นว่าเทศบาลละเลย ต่อหน้าที่ปล่อยให้มีการวางขายสินค้าบนสะพานลอยบริเวณห้างสรรพสินค้า ก. เป็นจำนวนมาก ทำให้ทางเดินแคบ และสะพานลอยดังกล่าวมีลักษณะเป็นแผ่นเหล็กเก่าทรุดโทรม ทางเดินขึ้นลงสะพานลอยมีลักษณะลื่นและน่าจะทำให้เกิดอันตราย ซึ่งผู้ฟ้องคดีเคยประสบอุบัติเหตุลื่นล้มในบริเวณดังกล่าวมาแล้ว เนื่องจากพื้นที่เปียกเพราะมีน้ำขัง ที่ขึ้นบันได อีกทั้งยังปล่อยให้มิชยะในบริเวณสะพานลอยดังกล่าวเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการวางขายสินค้า และตั้งจุดเรียกรายเงินกีดขวางบริเวณทางเท้าฝั่งตรงข้ามห้างสรรพสินค้าดังกล่าว ทั้งไม่ดำเนินการทำความสะอาด ปล่อยให้มียานพาหนะส่งกลิ่นเหม็น ผู้ฟ้องคดีจึงนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้เทศบาล ดำเนินการตามหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่าหลักว่า เมื่อผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าเทศบาลละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติโดยปล่อยให้มีการวางขายสินค้าบนสะพานลอยบริเวณหน้าห้างสรรพสินค้า รวมทั้งไม่ดูแลรักษาสะพานลอยจนทำให้มีลักษณะลื่นอาจเกิดอันตรายได้ และยังปล่อยให้มิชยะบริเวณสะพานลอย ดังกล่าวจำนวนมาก และกรณีอื่นๆ ตามคำฟ้องอันเป็นกรณีที่ผู้ฟ้องคดีฟ้องว่าเทศบาลละเลยต่อหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 50 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 กรณีจึงเป็นคดีพิพาทที่เกิดจากหน่วยงานทางปกครองละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ และโดยหน้าที่ของเทศบาลตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 50 วรรคหนึ่ง เป็นกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เทศบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายดังกล่าวกำหนดไว้ โดยไม่จำเป็นต้อง มีผู้ใดร้องขอให้มีการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวก่อน ดังนั้น หากพิจารณาแล้วได้ความว่าผู้ฟ้องคดีเป็นผู้ที่เดินทางสัญจร ในบริเวณพิพาทเป็นประจำ และเทศบาลละเลยต่อหน้าที่ตามคำฟ้องผู้ฟ้องคดีย่อมเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเกิดจากการงดเว้นการกระทำของเทศบาล จึงเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองตามมาตรา 42 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 โดยไม่ต้องมีหนังสือร้องขอให้เทศบาลดำเนินการ ตามหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 50 ดังกล่าว ก่อนที่จะนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครอง (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.51/2563)

2. ตัวอย่างกรณีไม่เป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

2.1 ตามมาตรา 29 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 บัญญัติให้อำนาจราชการส่วนท้องถิ่น ออกข้อกำหนดภายในท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ในการรักษาสุขภาพความเป็นอยู่ที่เหมาะสม หรือเพื่อป้องกันอันตรายจาก เชื้อโรคที่เกิดจากสัตว์ตามความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น แต่ก็ไม่ได้มีลักษณะเป็นการบังคับให้ราชการส่วนท้องถิ่น ทุกแห่งจะต้องดำเนินการออกข้อกำหนดตามในบทบัญญัติดังกล่าว อีกทั้งผู้ถูกฟ้องคดี (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) ได้ออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง การควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ.2554 ซึ่งออกโดย อาศัยอำนาจตามมาตรา 32(1) แห่ง พ.ร.บ.ดังกล่าว โดยให้มีการควบคุมกิจการการเลี้ยงสัตว์ไว้แล้ว การที่ผู้ถูกฟ้องคดี

ไม่ได้ออกข้อกำหนดการควบคุมการเลี้ยงสัตว์หรือปล่อยสัตว์ จึงไม่เป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรแต่อย่างใด(คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.1624/2559)

2.2 กรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่ดำเนินการให้มีการรื้อถอนรั้วล้อมอาคารด้านที่ติดกับบ้านของผู้ฟ้องคดีตามมาตรา 26 และมาตรา 28 แห่ง พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ.2535 ศาลเห็นว่าต้องพิจารณาเบื้องต้นก่อนว่ารั้วพินาพของเจ้าของบ้านเป็นการก่อเหตุรำคาญตามมาตรา 25 แห่ง พ.ร.บ.เดียวกันหรือไม่ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าถึงแม้ว่าผู้ฟ้องคดีไม่สามารถมองเห็นความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นบริเวณถนนด้านหลังรั้วไม่ว่าจะมองจากหน้าต่างชั้น 1 หรือชั้น 2 ของตัวบ้าน แต่โดยภาวะวิสัยแล้วเหตุเพียงเท่านั้นก็ไม่ใช่เหตุที่ทำให้เสื่อม หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ฟ้องคดีหรือผู้อื่นที่อยู่อาศัยในบ้านของผู้ฟ้องคดีอันเข้าข่ายเป็นเหตุรำคาญตามในมาตรา 25 แห่ง พ.ร.บ.ดังกล่าวแต่อย่างใด ดังนั้น การที่ผู้อำนวยการเขตไม่ดำเนินการให้มีการรื้อถอนรั้วดังกล่าว จึงไม่เป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามมาตรา 26 และมาตรา 28 แห่ง พ.ร.บ.ข้างต้น(คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.1794/2559)

ดังนั้น การละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ คือ การที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติในเรื่องใดไว้ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดโดยไม่มีเหตุอันสมควรใดๆ เพื่อเริ่มปฏิบัติหรือเริ่มปฏิบัติแล้วหยุดการปฏิบัติอย่างถาวร

ในส่วนกรณีของการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรนั้น คือ กฎหมายกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ไว้ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เริ่มดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว แต่ปฏิบัติหน้าที่ไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือในกรณีที่กฎหมายไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ไว้และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการปฏิบัติหน้าที่แล้ว แต่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาสมควร ซึ่งระยะเวลาอันสมควรหรือไม่ขึ้นนั้นอยู่กับลักษณะหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเรื่อง

ในบางกรณีกฎหมายไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ชัดเจนแต่ได้กำหนดระดับ"การเร่งรัด" การปฏิบัติหน้าที่โดยใช้คำว่า "ภายในเวลาอันสมควร" "โดยไม่ชักช้า" "โดยเร็ว" "โดยด่วน" "โดยเร่งด่วน" "โดยพลัน" "โดยทันที" ได้แก่ พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 มาตรา 14 วรรคสอง จากถ้อยคำที่กฎหมายใช้ฟังอนุมานได้ว่ากฎหมายประสงค์จะให้ฝ่ายปกครองปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยมีความยืดหยุ่นหรือโดยรวดเร็วกว่ากรณีการกำหนดระยะเวลาไว้ชัดเจน จึงเป็นกรณีที่ศาลจะต้องใช้ดุลยพินิจวินิจฉัยเป็นกรณีๆ ไปว่าจะนำระยะเวลาเท่าใดมาเป็นเกณฑ์พิจารณาว่าเหตุแห่งการฟ้องคดีเริ่มต้นแล้ว ในกรณีที่ไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาหรือระดับการเร่งรัด ศาลให้นำระยะเวลาตามมาตรา 49 ตอนท้ายแห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาใช้

ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรนั้น อาจแยกเป็น 2 กรณี คือ

1. กรณีที่มีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เอาไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องแต่ล่วงเลยกรอบเวลาดังกล่าวแล้วยังปฏิบัติหน้าที่ไม่แล้วเสร็จ โดยกฎหมายที่ได้กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติไว้ เช่น

- พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 มาตรา 25, มาตรา 52 วรรคหนึ่งและวรรคสาม
- พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มาตรา 39/1, มาตรา 45
- พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 มาตรา 10
- พ.ร.บ.ว่าด้วยการเวนคืนและการได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ.2562 มาตรา 49
- พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
- พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 37, มาตรา 38

2. กรณีที่มีได้มีการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เอาไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองฯ มาตรา 49 ได้กำหนดกรอบเวลาไว้ว่า ก่อนฟ้องคดีผู้ฟ้องคดีจะต้องมีหนังสือร้องขอให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่นับแต่เมื่อพ้น 90 วันนับแต่วันที่ผู้ฟ้องคดีได้มีหนังสือดังกล่าวแล้วยังไม่ได้มีการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว(ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2560)

เพื่อให้ทราบว่าการกระทำลักษณะเช่นไรถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ล่าช้าเกินสมควร หรือการกระทำเช่นไรไม่ถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร จึงยกตัวอย่างคดีฟ้องร้องกรณีการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างกรณีการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า ตามคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.123/2551 กรณีเมื่อการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการขอสัญญาของผู้ฟ้องคดีได้เสร็จสิ้นครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว โดยไม่ปรากฏว่าผู้ฟ้องคดีมีพฤติการณ์ที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศแต่อย่างใด ดังนั้นการที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ใช้ดุลยพินิจในการสั่งการให้มีการตรวจสอบในเรื่องเดิมอีก จึงถือได้ว่าเป็นการใช้ดุลยพินิจในการสั่งการที่ล่าช้าและล่าช้าเกินสมควร

และอีกตัวอย่างกรณีที่ไม่เป็นการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ตามคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.1838/2559 กรณีการสั่งให้ผู้ถูกพิจารณาการกลับเข้าปฏิบัติหน้าที่ราชการก่อนการสอบสวนพิจารณาเสร็จสิ้น ผู้มีอำนาจพิจารณาต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 90 วัน ทั้งนี้ตามข้อ 16 ของกฎ ก.พ.ฉบับที่ 22 (พ.ศ.2543) ออกตามความใน พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ว่าด้วยกรณีอาจร้องทุกข์การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ขอให้แก้ไขหรือแก้ความข้องใจ ดังนั้นเมื่อปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้สั่งพิจารณาการผู้ฟ้องคดีได้รับเรื่องจากหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2552 แล้วได้พิจารณามีคำสั่งให้ผู้ฟ้องคดีกับข้าราชการในวันที่ 26 ตุลาคม 2552 รวมระยะเวลาในการพิจารณาเป็นเวลา 84 วัน จึงไม่ถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และ พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่2) พ.ศ.2549 รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องย่อมมีหน้าที่ใช้อำนาจตามกฎหมายนั้นกระทำหรือปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหน้าที่และอำนาจให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ไม่กระทำการ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่อาจถือได้ว่าเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรซึ่งเป็นเหตุให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งได้แก่การละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรใน 3 ประการ ดังนี้

1.หน้าที่ทางปกครองที่จะต้องใช้อำนาจทางปกครองออกกฎ ออกคำสั่งทางปกครอง หรือการกระทำอื่นแบ่งเป็น หน้าที่ที่สามารถริเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เอง และหน้าที่ที่จะเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เมื่อมีผู้ยื่นคำร้อง ดังนี้

1.1 หน้าที่ที่สามารถริเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เอง กล่าวคือ เป็นหน้าที่ทางปกครองที่สามารถริเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เองเมื่อมีเหตุตามที่กฎหมายกำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มปฏิบัติหน้าที่ได้เองโดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ร้องขอเพื่อให้มีการปฏิบัตินั้นๆ เช่น ประชาชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียงกับสถานประกอบการผลิตกะปิได้ร้องเรียนต่อ นายก อบต.ว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่นเหม็นกะปิของผู้ประกอบการ นายก อบต.จึงมีคำสั่งให้ระงับกิจการเพื่อให้ผู้ประกอบการปรับปรุงและแก้ไข ในเวลาต่อมาเมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการดังกล่าวอีกครั้ง นายก อบต.สั่งการให้เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบและให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเหตุรำคาญดังกล่าวอีก ซึ่งผู้ประกอบการมีหนังสือชี้แจงว่าได้ปฏิบัติตามคำแนะนำแล้วแต่ประชาชนเห็นว่าเหตุรำคาญจากกลิ่นกะปิยังคงมีเหมือนเดิม กรณีดังกล่าว นายก อบต.มีอำนาจออกคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ.2535 ได้โดยไม่ต้องให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนยื่นหนังสือร้องเรียนก่อนเพราะกฎหมายให้อำนาจในการริเริ่มออกคำสั่งเองได้โดยไม่ต้องมีผู้ยื่นคำขอ ดังนั้น ตามกรณีดังกล่าวเมื่อประชาชนที่เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายยื่นฟ้อง นายก อบต.ต่อศาลปกครอง จึงเป็นกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเป็นหน้าที่ที่สามารถริเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เอง และอีกหนึ่งตัวอย่างของการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสามารถริเริ่มการปฏิบัติได้โดยไม่ต้องรอให้มีผู้ยื่นคำร้อง เป็นกรณีเกี่ยวกับการดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ ตาม พ.ร.บ.

ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2547 มาตรา 112 ซึ่งกำหนดให้ นายอำเภอมีหน้าที่ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลและรักษา และคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณประโยชน์ของแผ่นดินที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน และสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์อื่นอันอยู่ในเขตอำนาจ โดยนายอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีอำนาจใช้หรือยินยอมให้บุคคลอื่นใช้ที่ดินอันเป็นสาธารณประโยชน์ของแผ่นดิน เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด และปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายที่เกี่ยวข้องนั้น กรณีที่มีการนำที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินซึ่งพลเมืองใช้ประโยชน์ร่วมกันไปใช้ก่อสร้างอาคาร ร้านค้าชุมชน หอกระจายข่าว หรือศาลาประชาคม แม้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสาธารณประโยชน์ใช้ร่วมกันแต่ก็ไม่เป็นผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลุดพ้นจากหน้าที่ในการดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน และคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินแต่อย่างใด ดังนั้น การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิได้ดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้บุกรุกที่ดิน และได้ดำเนินการเพื่อให้มีการขอให้ใช้ประโยชน์ในที่ดินให้ถูกต้องตามกฎหมาย จึงเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดโดยไม่ต้องรอให้มีผู้ยื่นคำร้องหรือมีหนังสือแจ้งแต่อย่างใดซึ่งกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อผู้บุกรุกดังกล่าว

1.2 หน้าที่ที่จะเริ่มปฏิบัติได้เมื่อมีผู้มายื่นคำร้องขอ หน้าที่ประเภทนี้กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ที่จะริเริ่มปฏิบัติหน้าที่ได้ต่อเมื่อมีการยื่นคำร้องขอ ถ้ายังไม่ยื่นคำขอการไม่ออกคำสั่งไม่เป็นการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า ถ้ามีการยื่นคำขอแล้วไม่พิจารณาออกคำสั่งภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจะเป็นกรณีละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้า ถ้ากฎหมายไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ ในกรณีที่มีการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นการออกคำสั่งทางปกครอง เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การรับรอง และการรับจดทะเบียนซึ่งไม่มีกฎหมาย หรือกฎ กำหนดระยะเวลาในการออกคำสั่งทางปกครองในเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครองนั้นให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำขอและเอกสารถูกต้องครบถ้วน ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปของเจ้าหน้าที่ที่จะกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา 39/1 แห่ง พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 แต่กรณีที่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ไว้เป็นการเฉพาะ กำหนดเวลาให้เป็นไปตามที่กฎหมายนั้นกำหนด เช่น พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

2. หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการกิจการทางปกครอง หรือหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดหรือมอบหมายให้ทำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะตามหน้าที่และอำนาจที่ได้รับมอบหมายจาก พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่กฎหมายบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำให้ครบถ้วน หากไม่จัดทำเท่ากับเป็นการละเลยการปฏิบัติหน้าที่สำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่เริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เองให้สมบูรณ์และครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ดังตัวอย่าง กรณีมีผู้ฟ้องคดีฟ้องว่า กรุงเทพมหานคร(ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2) และกรมทางหลวง (ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3) ก่อสร้างสะพานข้ามทางร่วมทางแยก หรืออุโมงค์ลอดทางร่วมทางแยกโดยไม่ได้แบ่ง หรือจัดสรรช่องทางเดินรถสำหรับรถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์สามล้อ และล้อเลื่อน ทั้งที่สะพานหรืออุโมงค์ดังกล่าวสามารถที่จะแบ่งหรือจัดสรรช่องทางการเดินรถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์สามล้อ และล้อเลื่อนลากเข็นได้ ขอให้ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 และผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3 กำหนดหรือจัดสรรช่องเดินรถสำหรับรถจักรยานยนต์บนสะพาน หรืออุโมงค์ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง(2) แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 (คำสั่งที่ 10/2560)

3. หน้าที่ที่จะต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่หน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจการทางปกครอง หรือจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้อยู่ในสภาพดีไม่เป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพในร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งทรัพย์สินที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจการทางปกครองหรือจัดทำบริการสาธารณะ เช่น สะพาน ถนน สวนสาธารณะ ทางเดินเท้าสาธารณะ ท่อระบายน้ำสาธารณะ ท่าเรือ ที่พักผู้โดยสารประจำทาง เป็นต้น ถ้าไม่มีการทำนุบำรุง ดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดีและปลอดภัย หากทรัพย์สินนั้นไปก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นก็เป็นการละเลยต่อหน้าที่ ดังตัวอย่าง เหตุเกิดเพราะไม่ติดสัญญาณไฟเตือนสิ่งกีดขวางบนถนน โดยมีเหตุจาก นาย ข.ได้ขับขีรถจักรยานยนต์ไปตามถนนเลียบคลองที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล แต่เมื่อถึงบริเวณที่เกิดเหตุซึ่งไม่มีไฟฟ้าส่องสว่างและถนนมีสภาพชำรุดบางส่วน ปรากฏมีถังน้ำมันขนาดบรรจุ 200 ลิตร วางกีดขวางผิวจราจรโดยไม่มีสัญญาณไฟส่องเตือน รถจักรยานยนต์ที่ นาย ข.ขับซึ่งมาถึงเสียหลักล้มลงเป็นเหตุให้ศีรษะกระแทกพื้นอย่างแรงจนเป็นเหตุให้เสียชีวิต ผู้ถูกฟ้องคดีโต้แย้งว่าได้มีการนำถังน้ำมันขนาดบรรจุ 200 ลิตร ทาสีสะท้อนแสงขาวแดงจำนวน 2 ใบ ไปวางไว้บริเวณห่างจากจุดที่ถนนชำรุดประมาณ 5 เมตรและ 30 เมตร เพื่อเป็นสัญลักษณ์และแจ้งเตือนให้ผู้ขับขี่ทราบแล้ว อีกทั้ง บริเวณดังกล่าวมีไฟฟ้าชนิดหลอดแสงจันทร์ติดตั้งอยู่ และมีป้ายแจ้งเตือนติดตั้งไว้ด้วยเพียงแต่ไม่มีการติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินเท่านั้น ศาลปกครองวินิจฉัยว่า ผู้ถูกฟ้องคดีมีหน้าที่ต้องจัดให้มีและทำนุบำรุงรักษาทางบกตามมาตรา 53 (1) ประกอบมาตรา 50 (2) แห่ง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 เพื่อให้ประชาชนใช้ประโยชน์ในการสัญจรได้โดยสะดวกและปลอดภัย การที่ผู้ถูกฟ้องคดีให้เจ้าหน้าที่นำถังน้ำมันขนาด 200 ลิตร ทาสีสะท้อนแสงขาวแดงจำนวน 2 ใบ ไปวางไว้บริเวณห่างจากจุดที่ถนนชำรุดดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ไม่พอสมควรแก่เหตุ และการที่ผู้ถูกฟ้องคดีละเลยไม่ติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินในเวลากลางคืนเพื่อแจ้งเตือนให้ผู้ขับขี่ทางได้ทราบเป็นสัญลักษณ์อีกอันหนึ่ง โดยอ้างว่ามีไฟส่องสว่างชนิดหลอดแสงจันทร์ติดตั้งอยู่แล้วย่อมเป็นการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ยังไม่เพียงพอกับสถานการณ์ จึงถือได้ว่าผู้ถูกฟ้องคดีละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

การฟ้องคดีต่อศาลปกครองเมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตาม พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (2) ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(2) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้นั้นเนื่องจากการกระทำหรือการงดเว้นการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครองเพื่อแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งผู้ยื่นฟ้องคดีจะต้องเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีตามเงื่อนไขที่กฎหมายได้วางหลักไว้ โดยจะต้องเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายตามมาตรา 42 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดว่า ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้นั้นเนื่องจากการกระทำหรือการงดเว้นการกระทำของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง หรือกรณีอื่นใดที่อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครองตามมาตรา 9 และการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนหรือความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งนั้น ต้องมีค่าบังคับตามที่กำหนดในมาตรา 72 ผู้นั้นมีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครอง โดยคุณสมบัติของผู้มีสิทธิฟ้องคดีปกครอง ตามมาตรา 42 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติ ดังนี้

1.เป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือคณะบุคคล

2.เป็นผู้มีความสามารถ หรือมีอำนาจตามกฎหมายในการแสดงเจตนา ซึ่งบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้มีความสามารถตามกฎหมายแพ่ง คือ ไม่เป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ในกรณีที่บุคคลผู้ไร้ความสามารถฟ้องคดีปกครองจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความสามารถ ตามข้อ 26 ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2543 และข้อ 27 ของระเบียบเดียวกัน ที่กล่าวว่า ในกรณีที่ผู้เยาว์ซึ่งมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ ประสงค์จะฟ้องคดีปกครองด้วยตนเองถ้าศาลเห็นสมควรจะอนุญาตให้ฟ้องคดีด้วยตนเองก็ได้

สำหรับนิติบุคคลอาจเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย หรือนิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศก็ได้ โดยนิติบุคคลตามกฎหมายไทย แบ่งออกได้ ดังนี้

- นิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน ได้แก่ นิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ เช่น บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด สมาคม มูลนิธิ นิติบุคคลตาม พ.ร.บ.บริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 ได้แก่ บริษัทจำกัด(มหาชน)
- นิติบุคคลตามกฎหมายเฉพาะ เช่น มัสยิดอิสลาม
- นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน เช่น กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการอื่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย เช่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน เป็นต้น

คณะบุคคล คือ บุคคลธรรมดาที่มารวมตัวกันโดยมีวัตถุประสงค์เป็นการโดยเฉพาะ และไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย สำหรับคณะบุคคลที่มีสิทธิ์ฟ้องคดีแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. คณะบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย ได้แก่ คณะบุคคลที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น และให้มีหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด แต่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น สภาคณาจารย์และข้าราชการตาม พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547
2. คณะบุคคลที่ไม่มีกฎหมายจัดตั้ง ได้แก่ คณะบุคคลที่รวมกันจัดตั้งเป็นองค์กรเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อการใดการหนึ่งตามที่คณะบุคคลกำหนดขึ้น

ในการดำเนินการกระบวนพิจารณา คู่กรณีจะดำเนินการทั้งปวงด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ทนายความหรือบุคคลอื่นซึ่งมีคุณสมบัติตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดกำหนด เพื่อฟ้องหรือดำเนินการแทนได้ ตามมาตรา 45 วรรคท้าย แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีทางปกครอง พ.ศ.2542 โดยมอบอำนาจให้ดำเนินการแทน กระทำได้ทั้งคู่กรณีที่ เป็นเอกชนและหน่วยงานทางปกครองของรัฐ ในกรณีที่ เป็นเอกชน อาจมอบอำนาจให้ทนายความ หรือบุคคลอื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว และมีความสามารถที่อาจดำเนินการแทนผู้มอบอำนาจได้ ในกรณีที่ เป็นหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจมอบอำนาจให้ข้าราชการ พนักงานของหน่วยงานทางปกครองนั้น หรือพนักงานอัยการฟ้อง หรือดำเนินคดีปกครองแทนได้

ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องเป็นการละเลยต่อหน้าที่ในทางปกครอง 3 ประเภท กล่าวคือ

- 1.หน้าที่ที่จะต้องใช้อำนาจทางปกครองออกกฎ คำสั่งทางปกครอง ออกคำสั่งอื่นหรือการกระทำอื่น เช่น หน้าที่ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข การออกคำสั่งให้แก่ขีดด้านการสาธารณสุขให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ การให้หยุดดำเนินการกิจการ การให้พักใช้ใบอนุญาตหรือการเพิกถอนใบอนุญาต ในส่วนหน้าที่ที่ริเริ่มเองไม่ได้ต้องมีคำขอ เช่น การสั่งการ การออกใบอนุญาตต่างๆ การอนุมัติ การรับรองและการรับจดทะเบียน
- 2.หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการทางปกครอง หรือหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด หรือมอบหมายให้ปฏิบัติ เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ถนน ที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลป้องกัน และระงับโรคติดต่อป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งกฎหมายบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด โดยไม่ต้องมีผู้มายื่นคำร้องขอ

3.หน้าที่ที่ต้องดูแลรักษาทรัพย์สินของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจการทางปกครอง หรือจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้อยู่ในสภาพดีไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพสวัสดิภาพในชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน

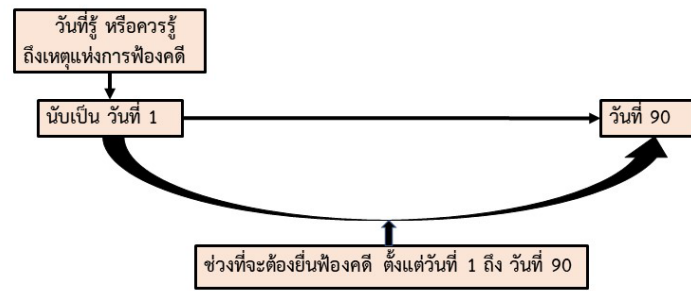
เมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นผู้มีคุณสมบัติฟ้องคดีแล้ว สำหรับระยะเวลาในการฟ้องคดีนั้น ในกรณีที่กฎหมายกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการสำหรับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องใดไว้โดยเฉพาะ การฟ้องคดีปกครองในเรื่องนั้นจะกระทำได้อีกเมื่อมีการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว และได้มีการสั่งการตามกฎหมายนั้น หรือมิได้มีการสั่งการภายในเวลาอันสมควรหรือภายในเวลาที่กฎหมายนั้นกำหนด

ตัวอย่างกฎหมายที่กำหนดระยะเวลาในการออกคำสั่งทางปกครองไว้เป็นการเฉพาะ เช่น พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 มาตรา 25 กำหนดว่า ในกรณีที่เป็นการยื่นคำขอรับใบอนุญาตให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 45 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ ในกรณีมีเหตุจำเป็นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่อาจออกใบอนุญาตหรือยังไม่อาจมีคำสั่งไม่อนุญาตได้ภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่งให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกินสองคราว คราวละไม่เกิน 45 วัน แต่ต้องมีหนังสือแจ้งการขยายเวลาและเหตุจำเป็นแต่ละครั้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบก่อนสิ้นกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง หรือตามที่ได้ขยายเวลาไว้นั้นแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกใบอนุญาตหรือมีคำสั่งไม่อนุญาตให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นแจ้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบโดยไม่ชักช้า

ทั้งนี้ ในการยื่นคำขอให้ออกคำสั่งทางปกครองเป็นหนังสือ เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การรับรอง และการรับจดทะเบียนซึ่งไม่มีกฎหมาย หรือกฎ กำหนดระยะเวลาในการออกคำสั่งทางปกครองในเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางปกครองนั้นให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำขอ และเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามมาตรา 39/1 แห่ง พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 ในฐานะเป็นกฎหมายกลาง

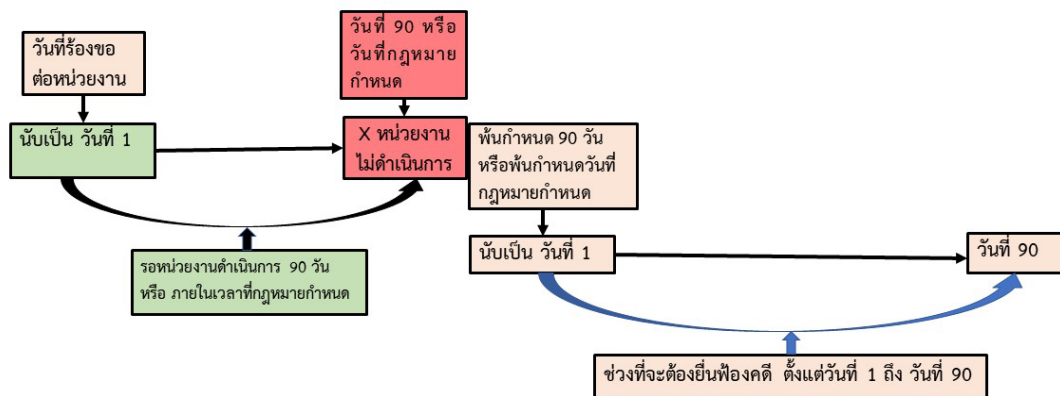
เมื่อเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองตาม มาตรา 42 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 การใช้สิทธิฟ้องคดี กรณีหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ซึ่งมาตรา 49 แห่ง พ.ร.บ.เดียวกันกำหนดให้การฟ้องคดีปกครองจะต้องฟ้องภายใน 90 วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดี หรือนับแต่วันที่พ้นกำหนด 90 วันนับแต่วันที่ผู้ฟ้องคดีได้มีหนังสือร้องขอต่อหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย และไม่ได้มีหนังสือชี้แจงจากหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือได้รับแต่เป็นคำชี้แจงที่ผู้ฟ้องคดีเห็นว่าไม่มีเหตุผล เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

ในกรณีที่เริ่มได้เองหากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ผู้เดือดร้อนหรือเสียหายสามารถนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครองได้ภายใน 90 วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดีโดยไม่ต้องร้องขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการก่อน เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น



แผนภาพที่ 1 แสดงระยะเวลาการฟ้องคดีต่อศาลปกครองกรณีการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ในหน้าที่ที่หน่วยงานทางปกครอง/เจ้าหน้าที่ริเริ่มได้เอง ไม่ต้องมีคำขอ

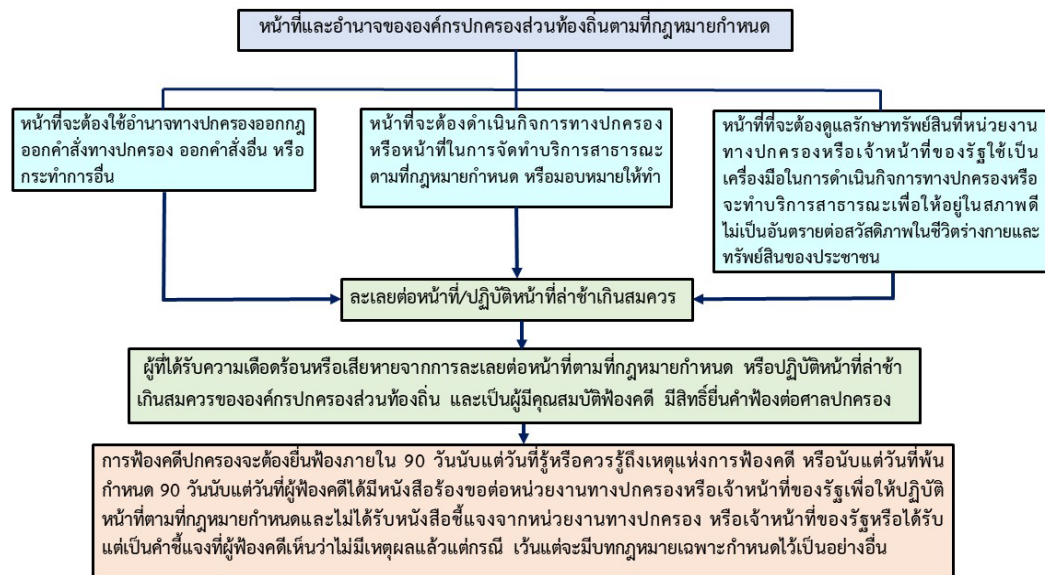
ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจริเริ่มได้เอง ต้องมีคำขอ ผู้เดือดร้อนเสียหายต้องยื่นฟ้องภายใน 90 วันนับแต่วันที่พ้นกำหนด 90 วันนับแต่วันที่ให้มีหนังสือร้องขอต่อหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด และไม่ได้รับหนังสือชี้แจงจากหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือได้รับแต่เป็น คำชี้แจงที่ผู้ฟ้องคดีเห็นว่าไม่มีเหตุผล เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น



แผนภาพที่ 2 แสดงระยะเวลาการฟ้องคดีต่อศาลปกครองกรณีการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ในหน้าที่ที่หน่วยงานทางปกครอง/เจ้าหน้าที่ริเริ่มเองไม่ได้ ต้องมีคำขอ

ดังนั้น ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรมีสิทธิ ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง(2) แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542 เพื่อขอให้ศาลปกครอง กำหนดค่าบังคับตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง(2) ส่งให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามหน้าที่ภายในเวลาที่ศาลปกครองกำหนด ในกรณีที่มีการฟ้องว่าหน่วยงาน ทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ซึ่งผู้ฟ้องคดีจะยื่นฟ้องคดีต่อศาล ปกครองชั้นต้นที่ผู้ฟ้องคดีมีภูมิลำเนา หรือ ที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตของศาลปกครองชั้นต้น ตามมาตรา 47 แห่ง พ.ร.บ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีศาลปกครอง พ.ศ.2542 และคำฟ้องนั้นให้ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของ ศาลปกครองหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ในการนี้อาจยื่นคำฟ้องโดยส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัลอื่นใด หรือโทรสาร ตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดตามมาตรา 46 แห่ง พ.ร.บ.เดียวกัน

ในกรณีการฟ้องคดีเกี่ยวกับหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล อย่างไรก็ตามในกรณีที่ผู้เสียหายไม่พอใจในผลแห่งคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุดโดยยื่นต่อศาลปกครองชั้นต้นที่มีคำพิพากษาภายใน 30 วันนับแต่วันที่ที่มีคำพิพากษามาตรา 73 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542



แผนภาพที่ 3 แสดงการฟ้องคดีต่อศาลปกครองเมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการละเลยต่อหน้าที่
ตามที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุป (Conclusion)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดในการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือ จัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดหรือมอบหมายให้ทำ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือระยะเวลาอันสมควร อาจเป็นการละเลยต่อหน้าที่หรือ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ซึ่งกรณีที่จะเป็นการละเลยล่าช้าต้องเป็นหน้าที่ในการใช้อำนาจทางปกครอง เช่น การออก กฎ คำสั่งทางปกครอง หน้าที่ที่จะต้องดำเนินการทางปกครอง หรือจัดบริการสาธารณะและหน้าที่ในการดูแลรักษา ทรัพย์สินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการทางปกครองให้อยู่ในสภาพดี ไม่เป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพในชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวนี้้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจริเริ่มการปฏิบัติหน้าที่ได้เอง โดยประชาชนไม่ต้องร้องขอก่อน หรืออาจเป็นหน้าที่ที่จะริเริ่มดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อ มีผู้มายื่นคำขอ เช่น การขออนุมัติ ขออนุญาต ขอให้ออกใบรับรองต่างๆ รวมทั้งมีระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้ เมื่อประชาชนผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความเสียหายจากการละเลยหรือล่าช้าในการปฏิบัติ หน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดมีสิทธิยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครองเพื่อขอให้ศาลปกครองมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด หากการละเลยล่าช้านั้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตร่างกาย ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างอื่นและความเสียหายนั้นเป็นผลโดยตรงจากการละเลยล่าช้าต่อหน้าที่นั้น ผู้เสียหายย่อมมีสิทธิ จะฟ้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนจากมูลเหตุแห่งละเมิดอันเกิดจากการละเลยต่อหน้าที่ ที่ตามกฎหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรได้

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการนี้จะไม่สำเร็จหรือเกิดขึ้นได้เลย หากไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากคณะอาจารย์เหล่านี้ จึงขอขอบคุณอาจารย์ประวิตร บุญเทียม ประธานแผนกคดีละเมิดและความรับผิดชอบอื่นในศาลปกครองสูงสุด อาจารย์อำพน เจริญชีวินทร์ ตุลาการศาลปกครองสูงสุด อาจารย์อนุชา ฮุนสวัสดิกุล ตุลาการศาลปกครองสูงสุด ที่ได้ถ่ายทอดความรู้พร้อมทั้งเอกสารประกอบการบรรยายในเรื่อง ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความล่าช้า คดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดจากการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความล่าช้า ในหลักสูตรกฎหมายปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ที่ได้รับการรับรองจาก ก.ศป.แล้ว) รุ่นที่ 11 และโครงการอบรมหลักสูตรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกฎหมายปกครอง จัดโดยมูลนิธิวิจัยและพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางปกครอง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2567). แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567. เข้าถึงได้จาก https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2567/6/2383_6333.pdf
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.123/2551
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.740/2555
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.748/2555
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อส.43/2559
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.1624/2559
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.1794/2559
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.51/2563
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2562). คำอธิบายกฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ไชยเดช ต้นติเวสส. (2564). หลักปฏิบัติราชการที่ดีจากคดีพิพาทเกี่ยวกับการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า. เข้าถึงได้จาก https://www.tasaba.go.th/news/doc_download/a_200821_132827.pdf
- ณฐมน ศิริมงคล. (2561). ปัญหาการฟ้องคดีปกครองเกี่ยวกับการละเลยหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร. สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <http://www.lawgrad.ru.ac.th/Abstracts/97>
- ณัฐพล ใจจริง และกฤษณ์ วงศ์วิเศษธร. (2562). อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>
- ธัญธร ปังประเสริฐ. (2564). ท้องถิ่นละเลยต่อหน้าที่ : ต้องมีหนังสือร้องขอ...ก่อนฟ้องคดีหรือไม่?. ศาลปกครอง. สืบค้น https://admincourt.go.th/admincourt/upload/webcms/Academic/Academic_110321_095920.pdf
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). ความหมายของการกระทำทางปกครอง. Public Law Net. เข้าถึงได้จาก <http://www.public-law.net/publaw/view.aspx?id=580>
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

อำพน เจริญชีวินทร์. (2566). คำอธิบายการฟ้องคดีในศาลปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : นิติธรรม.

**แนวทางและมาตรฐานการกำหนดโทษทางวินัยเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัย
ของอาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหรือในกำกับของรัฐ**
**Guidelines and standards for determining disciplinary penalties for
plagiarism of research work by lecturers affiliated with state or
autonomous higher education institutions**

มนตรี สังข์ทอง^{1*}

Montri Sangthong^{1*}

Received: June 19, 2024

Revised: August 16, 2024

Accepted: August 26, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางและมาตรฐานการกำหนดโทษทางวินัยเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยของอาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหรือในกำกับของรัฐ ทั้งนี้ผู้มีอำนาจในการสั่งลงโทษต้องใช้ดุลพินิจในการสั่งลงโทษผู้ที่กระทำความผิดวินัยทั้งดุลพินิจวินิจฉัยและดุลพินิจตัดสินใจโดยคำนึงถึงแนวทางการใช้ดุลพินิจที่ผ่านมาของหน่วยงานของรัฐนั้นเองหรือหน่วยงานของรัฐอื่นประเภทเดียวกันและเป็นไปตามหลักความพอสมควรแก่เหตุ หลักนิติธรรม หลักมโนธรรม หลักความเป็นธรรม และหลักนโยบายของราชการ โดยปรับข้อเท็จจริงเข้ากับข้อกฎหมายในแต่ละเหตุการณ์ โดยมีหลักการสำคัญคือ ถ้าเป็นการกระทำโดยเจตนาคัดลอกผลงานวิจัยของผู้อื่นไปเป็นของตนเองหรือบิดเบือนข้อมูลหรือสร้างข้อมูลอันเป็นเท็จหรือการแปลงผลงานวิจัยของผู้อื่นเป็นอีกภาษาหนึ่งเพื่อเป็นผลงานวิจัยของตนเองอาจถือได้ว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ทั้งนี้ถ้าเป็นการกระทำโดยประมาท ขาดการอ้างอิงตามหลักวิชาการแต่ผลงานวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยหรือเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหรือกรรมการ หรือการคัดลอกผลงานวิจัยของตนเองอาจถือได้ว่าเป็นความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง นอกจากนี้ถ้าเป็นความผิดครั้งแรกหรือมีเหตุอันควรลดหย่อนโทษอาจงดโทษทางวินัยเป็นว่ากล่าวตักเตือน รวมถึงการคัดลอกผลงานวิจัยบางกรณีอาจเป็นการประพฤติดิจจรยาบรรณตามข้อบังคับของสถาบันอุดมศึกษานั้นซึ่งไม่ถือว่าเป็นโทษทางวินัย

คำสำคัญ: การคัดลอกผลงานวิจัย การคัดลอกผลงานวิจัยของตนเอง การลงโทษทางวินัย

Abstract

This article aims to present guidelines and standards for disciplinary penalties for research by lecturers in state or autonomous higher education institutions. In detail, the authorized person must command a penalty, to those who commit disciplinary violations, with discretionary judgment and make a decision by taking the past exercise of similar cases in its own state institutions or other state institutions of the same type. Also, this has the principle of proportionality, the rule of law, the principle of conscience, the principle of morality, and the principle of government policy. It should be done by adjusting the facts to the law in each circumstance. The main principle is that if the action is intentionally copied, or distorted, or falsely created, or the translation of others' research into another language to be claimed as his/her own research, it may be considered a serious disciplinary offense. However, if it is done negligently or by lack of academic references. But, the researcher is involved in the research work, whether as a participant in the research, as an advisor as a committee member, or by making self-plagiarism. It may be considered a minor disciplinary offense. In addition, if it is the first offense or there is a reason to reduce the penalty, the disciplinary penalty may be waived and

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹ Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

* Corresponding author. E-mail: Montri.so@rmutsb.ac.th

replaced with a warning. In some cases, research plagiarism may be considered only an unethical behavior, not a disciplinary penalty. This depends on the regulations of that higher education institution.

Keywords: Plagiarism, Self-plagiarism, Disciplinary punishment

บทนำ (Introduction)

การวิจัยเป็นสิ่งที่มีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และได้รับการยอมรับว่าเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศ สำหรับการวิจัยนั้นมีการนิยามไว้หลากหลาย สามารถสรุปได้ว่า การวิจัย คือ “การค้นหาคำตอบ ความจริงในประเด็นที่สนใจด้วยวิธีการที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือ” (มนตรี สังข์ทอง, 2566) ซึ่งการวิจัยได้ถูกกำหนดเป็นพันธกิจของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา นอกจากการสอน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการ เนื่องจากการวิจัยมีความสำคัญจึงทำให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณทั้งจากภาครัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดการวิจัยเพื่อพัฒนาต่อยอดในศาสตร์สาขาต่างๆ โดยมีหน่วยงานเข้ามาสนับสนุนและกำกับดูแลหลายหน่วยงาน เช่น สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (สวก.) สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) เป็นต้น นอกจากการวิจัยจะสร้างองค์ความรู้ในวงวิชาการเพื่อนำไปใช้ต่อยอดในด้านต่างๆ แล้ว อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นนักวิจัยยังได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากผลการวิจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเนื่องจากผลงานวิจัยที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่ตามหลักเกณฑ์นั้นได้กำหนดเป็นองค์ประกอบหนึ่งเพื่อใช้ขอตำแหน่งตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับประกาศดังกล่าวได้มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ผลการสอน ผลงานทางวิชาการในแต่ละตำแหน่ง และจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการสำหรับทุกตำแหน่งนั้นจะมีการกำหนดงานวิจัยเป็นองค์ประกอบหนึ่งของผลงานทางวิชาการที่จะใช้ยื่นขอตำแหน่ง นอกจากนี้การตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการนั้นยังส่งผลต่อการจัดอันดับโลกของมหาวิทยาลัย ซึ่งดำเนินการโดย Times Higher Education (THE) ดังนั้นจึงทำให้แต่ละสถาบันอุดมศึกษามีการออกประกาศสนับสนุนรางวัลการตีพิมพ์บทความวิจัย ดังเช่น ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง เกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการในระดับนานาชาติ กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช พ.ศ. 2564 ซึ่งมีการให้รางวัลเกี่ยวกับบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล SCOPUS ที่มีอันดับสูงสุดร้อยละสิบตามค่า SJR ของสาขานั้น บทความวิจัยละ 25,000 บาท หรือประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสนับสนุนการตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติ พ.ศ. 2565 ซึ่งมีการให้รางวัลเกี่ยวกับบทความวิจัยที่มีการตีพิมพ์ในวารสารตามการจัดอันดับของ SJR ซึ่งอยู่ใน Q1 บทความวิจัยละ 65,000 บาท เป็นต้น

เมื่อมีการกำหนดให้งานวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของผลงานเพื่อเสนอขอตำแหน่งวิชาการนั้น รวมถึงมีผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ จึงต้องทำความเข้าใจขั้นตอนที่สำคัญของการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดผู้วิจัยหรือทีมวิจัย โดยต้องพิจารณาอันดับแรกว่าโครงการวิจัยดังกล่าวเป็นโครงการเดี่ยวดำเนินการโดยผู้วิจัยคนเดียว เรียกว่า นักวิจัย หรือดำเนินการเป็นทีมวิจัย เรียกว่า คณะนักวิจัย ซึ่งจะมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในลักษณะจัดทำเป็นชุดโครงการมีลักษณะการดำเนินการเป็นคณะนักวิจัย เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ นักวิจัยต้องมีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยที่ดำเนินการ ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการพัฒนาเค้าโครงการวิจัย (Research proposal) ซึ่งขั้นตอนนี้ส่วนใหญ่จะดำเนินการเพื่อยื่นขอรับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการวิจัย ซึ่งจะดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดร่วมกันไว้ในเค้าโครงการวิจัยและมีการ

ประชุมปรึกษาหารือกัน ขั้นตอนที่ 4 เขียนร่างรายงานการวิจัย ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบของหน่วยงานที่สังกัดหรือหน่วยงานที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ขั้นตอนที่ 5 เสนอรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อหน่วยงานหรือแหล่งทุนตามข้อตกลง และขั้นตอนที่ 6 การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยหรือจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดขึ้นจากการวิจัย สำหรับการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปแบบของบทความวิจัยนั้นเป็นการสรุปเนื้อหาสาระของรายงานวิจัยโดยปกติจะอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า ขึ้นอยู่กับการกำหนดรูปแบบของกองบรรณาธิการแต่ละวารสาร โดยการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยต้องเป็นไปตามจรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผลงานวิจัยนั้นมีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาทั้งในตำแหน่งวิชาการ และผลประโยชน์อื่นที่ได้รับ จึงอาจมีการกระทำผิดจรรยาวิชาชีพวิจัย ซึ่งเห็นได้จากเมื่อปี พ.ศ. 2566 มีการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนต่างๆ เกี่ยวกับการซื้อขายผลงานวิจัยหรือบทความวิจัยที่มีการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการในระดับนานาชาติ ซึ่งมีมหาวิทยาลัยที่ตรวจสอบพบได้มีการดำเนินการทางวินัย และทางอาญา (สำนักข่าวอิศรา) สำหรับบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางและมาตรฐานการกำหนดโทษทางวินัยเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยของอาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหรือในกำกับของรัฐ เพื่อให้นักวิชาการ อาจารย์ นักวิจัย และสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงผู้สนใจและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าใจแนวคิด หลักการ จรรยาวิชาชีพวิจัย และแนวทางและมาตรฐานการกำหนดโทษทางวินัยที่เหมาะสมเกี่ยวกับความผิดในการคัดลอกผลงานวิจัย รวมถึงการใช้สิทธิปกป้องตนเองของนักวิจัยโดยการฟ้องคดีต่อศาลปกครองต่อไป

จรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวปฏิบัติ

การดำเนินการวิจัยจำเป็นต้องเป็นไปตามจรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวปฏิบัติ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2555) ได้ให้นิยามที่สำคัญไว้ดังนี้

จรรยาวิชาชีพวิจัย (Research code of conduct) หมายถึง ประมวลหลักความประพฤติปฏิบัติที่แสดงถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of work performance) และความมีจริยธรรมการวิจัย (Research ethics) เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของความเป็นนักวิจัยในสาขาวิชาชีพของตน

แนวปฏิบัติ (Code of practice or best practice) หมายถึง แนวทางพื้นฐานในการประพฤติปฏิบัติของนักวิจัยที่ถือเป็นแบบอย่างที่ดีที่สมควรยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานแห่งวิชาชีพวิจัยและจริยธรรมการวิจัย

ความเป็นผู้นิพนธ์ (Authorship) หมายถึง การเป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการผลิตผลงานทางปัญญา ไม่ว่าจะในด้านแนวคิด การออกแบบวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ การร่างรายงานผลการวิจัย (ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน) การตรวจแก้และปรับปรุงร่างรายงานผลการวิจัย ผู้มีส่วนร่วมเหล่านี้ถือว่ามีคุณสมบัติในความเป็นผู้นิพนธ์บทความหรือรายงานผลการวิจัย แต่ไม่รวมถึงหัวหน้าหน่วยงาน ผู้ให้คำปรึกษาทั่วไปในการวิจัย ผู้ช่วยหาทุน ผู้ชี้แนะหรือช่วยให้เข้าถึงแหล่งข้อมูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้รวบรวมเอกสารอ้างอิง ผู้ช่วยวิจัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยหรือผู้รับการวิจัย บุคคลหรือองค์กรที่ช่วยให้ได้รับความสะดวก และผู้ช่วยงานธุรการต่างๆ บุคคลและองค์กรเหล่านี้สมควรได้เกียรติในการเป็นผู้มีส่วนสนับสนุนในการสร้างผลงานวิจัย ด้วยการระบุชื่อไว้ในกิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

บทความหรือรายงานวิจัยต้องไม่มีการละเมิดสิทธิความเป็นผู้นิพนธ์ คือ ต้องใส่ชื่อผู้มีส่วนร่วมในการผลิตผลงานวิจัยให้ครบถ้วนไม่เพิ่มเติมชื่อผู้ที่ไม่ได้มีคุณสมบัติเป็นผู้นิพนธ์ (Guest or Honorary และ Planned authorship) เข้าไป (โดยเจ้าตัวอาจทราบหรือไม่ทราบ) หรือไม่ใส่ชื่อผู้สมควรเป็นผู้นิพนธ์ไว้ด้วย (Denial of authorship) หรือใส่ชื่อผู้ไม่สมควรเป็นผู้นิพนธ์แทนตัวนักวิจัยเอง (Relinquished authorship) หรือระบุชื่อนักวิจัยเป็นผู้นิพนธ์ทั้ง ๆ ที่ผู้อื่นเป็นผู้เขียนผลงานให้ (ดังที่เรียกว่า “ความเป็นผู้นิพนธ์แฝง” Ghost authorship)

การคัดลอกผลงาน หรือแอบอ้างความคิดเห็นของผู้อื่นมาเป็นของตน หรือการลอกเลียนวรรณกรรม (Plagiarism) หมายถึง การนำแนวคิด งานหรือผลงานของผู้อื่นไปใช้เสมือนว่าเป็นของตนโดยไม่มีการอ้างอิงถึงแหล่งที่มา หรือให้เกียรติเจ้าของเดิมหรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้ชัดเจนทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดว่าเป็นของตน

การคัดลอกผลงานของตนเอง (Self-plagiarism) หมายถึง การคัดลอกหรือนำผลงานที่เหมือนเดิมหรือเกือบเหมือนเดิมของตนเองกลับมาใช้อีกครั้งหนึ่งโดยไม่มีการอ้างอิงถึงผลงานเดิมของตนนั้นทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความจริงต้องเป็นจริงและอาจเกิดความสับสนในการอ้างอิงได้

การปลอมแปลงข้อมูล (Falsification) หมายถึง การปกปิด บิดเบือน หรือทำให้ผิดไปจากความเป็นจริง โดยการตัดทอน หรือเพิ่มเติม หรือดัดแปลง ปُر่งแต่งแก้ไขข้อมูล ข้อความ หรือการปฏิบัติอื่นใดในกระบวนการวิจัยและรายงานข้อค้นพบจากการวิจัยเพื่อให้เป็นไปตามข้อสรุปที่นักวิจัยต้องการ

การสร้างข้อมูลเท็จหรือการเสกสรรปั้นแต่ง (Fabrication) หมายถึง การสร้างข้อมูลเท็จ การจงใจปั้นแต่งข้อมูล ทำให้ผิดไปจากความเป็นจริงที่พบจากการวิจัย การหลีกเลียงที่จะนำเสนอเรื่องหรือสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง

สำหรับจรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวปฏิบัติดังกล่าวเปรียบเสมือนหลักการสากลที่ได้รับการยอมรับในวงวิชาการทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ ดังนั้น ในการสอบสวนทางวินัยจึงมักอ้างถึงนิยามหรือหลักการดังกล่าวนี้เพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจวินิจฉัยและดุลพินิจตัดสินใจ รวมถึงมีการอ้างถึงในคำพิพากษาของศาลปกครองเมื่อมีคำพิพากษาในคดีดังกล่าว

บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การกระทำความผิดเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัย อาจเป็นความผิดทั้งทางวินัย ทางอาญา และความรับผิดทางละเมิด ดังเช่น การที่อาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาให้บุคคลอื่นจัดทำบทความวิจัยและตีพิมพ์ในวารสารวิชาการไม่ว่าโดยจ้าง วาน ไขให้ผู้อื่นทำผลงานทางวิชาการให้ และมีการนำมาเบิกเงินรางวัลการตีพิมพ์กับทางมหาวิทยาลัยย่อมมีความผิดทั้งทางวินัย ทางอาญา และความรับผิดทางละเมิด สำหรับบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ใช้เป็นฐานอำนาจในการลงโทษเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยของอาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินการทางวินัยเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยนั้นส่วนใหญ่สถาบันอุดมศึกษาจะกำหนดไว้ในข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45 มาตรา 46 และมาตรา 65/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กอปรกับกฎหมายจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษา และข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลที่ออกตามกฎหมายจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษานั้น นอกจากนี้อาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นข้าราชการยังต้องบังคับตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา ข้อ 4 (1) การนำผลงานวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ ถือว่าเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรงเป็นวินัยอย่างร้ายแรง รวมถึงถ้ามีการนำผลงานวิจัยดังกล่าวยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยประกาศดังกล่าวได้มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ผลการสอน และผลงานทางวิชาการในแต่ละตำแหน่ง และจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการ ซึ่งประกาศฯ ดังกล่าวได้กำหนดโทษของผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการที่ประพฤติผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการไว้ คือ ให้สภาสถาบันอุดมศึกษามีมติให้งดการพิจารณาการขอตำแหน่งทางวิชาการในครั้งนั้น และดำเนินการทางวินัยตามข้อเท็จจริงและความร้ายแรงแห่งการกระทำผิดเป็นกรณี ๆ ไป และห้ามผู้กระทำผิดนั้นเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการมีกำหนดเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีแต่ไม่เกินสิบปีนับตั้งแต่วันที่สภาสถาบันอุดมศึกษามีมติ สำหรับการปรับฐานความผิดกรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงจะปรับตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่

จะกำหนดว่า “การนำผลงานวิชาการของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ ถือว่าเป็นกระทำความผิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรงเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง” หรืออาจกำหนดความผิดฐานประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงตามมาตรา 44 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษานั้นในฐานะประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง สำหรับกรณีดังกล่าวถ้าเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงและมีการบัญญัติฐานความผิดดังกล่าวไว้ในข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาอาจปรับฐานความผิดตามข้อบังคับดังกล่าวหรือถ้าการกระทำดังกล่าวไม่เป็นความผิดวินัยแต่ประพฤติผิดจรรยาบรรณอาจดำเนินลงโทษทางจรรยาบรรณ ทั้งนี้ถ้าสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้บัญญัติไว้ในข้อบังคับดังกล่าวและการกระทำนั้นเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงอาจเป็นความผิดฐานกระทำการให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการตามมาตรา 42 หรือฐานไม่รักษาชื่อเสียงของตนและรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสีย อันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรืออาจลงโทษทางวินัยในฐานะดังกล่าวโดยอาศัยอำนาจตามข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษานั้น

2. การคัดลอกผลงานวิจัยอาจเป็นความผิดทางอาญาได้ถ้าเป็นการกระทำที่เข้าองค์ประกอบตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 มาตรา ๗๐ วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า เพื่อประโยชน์ในการรักษามาตรฐานการอุดมศึกษา หลักธรรมาภิบาล และความซื่อสัตย์สุจริตทางวิชาการ ห้ามมิให้ผู้ใด จ้าง วาน ใ้ให้ผู้อื่นทำผลงานทางวิชาการเพื่อไปใช้ในการเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือเพื่อไปใช้ในการทำผลงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการขอตำแหน่งทางวิชาการหรือเสนอขอปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนวิทยฐานะหรือการให้ได้รับเงินเดือนหรือเงินอื่นในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมิประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ก็ตาม วรรคสอง ห้ามมิให้ผู้ใดรับจ้างหรือรับดำเนินการตามวรรคหนึ่ง เพื่อให้ผู้อื่นนำผลงานนั้นไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือโดยสุจริตตามสมควร โดยกำหนดโทษไว้ในมาตรา ๗๗ บัญญัติว่า ผู้ใดฝ่าฝืน มาตรา ๗๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้อาจเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ด้วยเช่นกัน

3. การคัดลอกผลงานวิจัยเมื่อนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ และนำมาเบิกเงินรางวัลสนับสนุนการตีพิมพ์ โดยส่วนใหญ่สถาบันอุดมศึกษาจะจ่ายเงินรางวัลการตีพิมพ์เผยแพร่ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อาจสูงถึงกว่าบทความวิจัยละ 60,000 บาท กรณีที่ตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารที่อยู่ในฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในระดับสูง ซึ่งการกระทำดังกล่าวย่อมเป็นการกระทำละเมิดด้วยความจงใจต่อสถาบันอุดมศึกษาตามมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สถาบันอุดมศึกษาย่อมมีสิทธิเรียกให้อาจารย์ในสังกัดชดใช้เงินรางวัลการตีพิมพ์ที่เบิกจ่ายไปคืนเต็มจำนวนตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด พ.ศ. 2539

จากการที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยอาจมีความผิดหลายอย่างสำหรับในบทความนี้จะเน้นไปที่การดำเนินการทางวินัยเท่านั้น

หลักกฎหมายทั่วไปที่สำคัญในการลงโทษทางวินัย

การลงโทษทางวินัยนั้นมีหลักกฎหมายทั่วไปที่สำคัญ ซึ่งมีกฎหมาย นักวิชาการ รวมถึงมีรายละเอียดคำพิพากษา สามารถสรุปได้ดังนี้

หลักการใช้ดุลพินิจ

ฤทัย หงส์สิริ (2564) กล่าวว่า ดุลพินิจ หมายถึง การที่ฝ่ายปกครองมีอำนาจตัดสินใจอย่างอิสระที่จะวินิจฉัยไปในทางใดทางหนึ่ง หรือเลือกกระทำหรือไม่กระทำหรือเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในกรณีที่กฎหมายให้

ทางเลือกหลายทาง ซึ่งหากวินิจฉัยหรือเลือกกระทำไปทางใดทางหนึ่งโดยมีเหตุผลอันสมควรแล้ว ก็ล้วนเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย สำหรับการใช้อำนาจดุลพินิจโดยมิชอบนั้น อาจเกิดได้จากการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีอำนาจดุลพินิจ (Discretionary power) ตามที่กฎหมายได้บัญญัติให้อำนาจไว้ แต่ได้ใช้อำนาจดุลพินิจนั้นไปในทางที่มีชอบด้วยกฎหมาย หรือโดยไม่มีเหตุผลหรือข้อเท็จจริงสนับสนุนตามสมควร เนื่องจากดุลพินิจไม่ใช่เป็นการให้เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจตามอำเภอใจหรือโดยไม่มีขอบเขต แต่เป็นการให้อำนาจเจ้าหน้าที่ที่จะใช้พิจารณาณวินิจฉัยหรือพิจารณาสั่งการหรือใช้อำนาจให้เหมาะสมกับพฤติการณ์หรือข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นๆ

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ. 33/2557 กล่าวถึงการตรวจสอบดุลพินิจของฝ่ายบริหารของศาลปกครอง ซึ่งมีได้มีการบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ดังนั้นจึงต้องเป็นไปตามหลักกฎหมายทั่วไปว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง ตามข้อ 5 ของระเบียบที่ประชุมใหญ่ฯ ดังกล่าว ซึ่งจากคำพิพากษาดังกล่าวได้วางหลักไว้ว่า อำนาจดุลพินิจนั้นหมายถึงอำนาจที่กฎหมายมอบให้ฝ่ายบริหารสามารถตัดสินใจได้ว่าเมื่อมีข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเกิดขึ้นแล้ว ฝ่ายบริหารจะสมควรออกคำสั่งหรือไม่ และถ้าเห็นสมควรออกคำสั่งฝ่ายบริหารก็สามารถเลือกได้ว่าออกคำสั่งโดยมีเนื้อความอย่างไร ซึ่งกฎหมายอาจบัญญัติให้ฝ่ายบริหารมีอำนาจดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อเท็จจริงในส่วนองค์ประกอบส่วนเหตุโดยใช้ถ้อยคำทางกฎหมายที่มีได้มีการให้คำนิยามไว้เป็นการเฉพาะและเป็นถ้อยคำที่มีความหมายไม่เฉพาะเจาะจงซึ่งวิญญูชนอาจเข้าใจความหมายที่แตกต่างกันได้ เช่น ผู้สมัครเข้ารับราชการมีสภาพทางกายหรือจิตใจไม่เหมาะสมที่จะเป็นข้าราชการหรือข้าราชการได้กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งการปรับใช้กฎหมายที่มีการใช้ถ้อยคำทางกฎหมายที่มีความหมายไม่เฉพาะเจาะจงเช่นนี้กฎหมายอาจบัญญัติให้ฝ่ายบริหารซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายดังกล่าวมีอำนาจดุลพินิจในการวินิจฉัยได้ว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกรณีหนึ่งกรณีใดเป็นข้อเท็จจริงที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ได้ ซึ่งอำนาจดุลพินิจในส่วนนี้เรียกว่า ดุลพินิจวินิจฉัย นอกจากนี้กฎหมายยังอาจบัญญัติให้ฝ่ายบริหารมีอำนาจดุลพินิจในส่วนที่เป็นผลทางกฎหมายที่จะตัดสินใจว่าจะใช้อำนาจหรือไม่ใช้อำนาจตามที่กฎหมายได้บัญญัติให้อำนาจไว้ และถ้าจะใช้อำนาจตามกฎหมาย กฎหมายก็อาจบัญญัติให้ฝ่ายบริหารมีอำนาจที่จะเลือกใช้มาตรการหนึ่งมาตรการใดในหลายๆ มาตรการที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้ฝ่ายบริหารสามารถเลือกได้ โดยให้ฝ่ายบริหารพิจารณาจากข้อเท็จจริง สถานการณ์ เหตุผล และความจำเป็นในแต่ละกรณี เช่น ในการลงโทษข้าราชการที่กระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชามีอำนาจดุลพินิจในการสั่งลงโทษให้เหมาะสมกับความผิด เป็นต้น ซึ่งอำนาจดุลพินิจในส่วนนี้ เรียกกันว่า ดุลพินิจตัดสินใจ

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.142/2559 ได้วางหลักกฎหมายในการใช้อำนาจดุลพินิจลงโทษทางวินัยว่าการลงโทษผู้ฟ้องคดีทั้งสามจึงต้องคำนึงถึงระดับโทษที่ส่วนราชการอื่นลงโทษ ซึ่ง ก.พ. พิจารณาแล้วเห็นว่าป็นระดับโทษที่เหมาะสมกับพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิดดังกล่าวด้วยหาใช่พิจารณาไปตามที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 เคยลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ของตนดังคำอุทธรณ์และคำชี้แจงของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 ดังนั้น การกระทำของผู้ฟ้องคดีทั้งสามจึงยังไม่อาจถือได้ว่าผู้ฟ้องคดีทั้งสามกระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง ตามข้อ 46 วรรคสอง ของระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 แต่เป็นความผิดวินัยฐานกระทำการอันได้ชื่อเป็นผู้ประพฤติชั่ว ตามข้อ 46 วรรคหนึ่ง ซึ่งผู้บังคับบัญชามีอำนาจสั่งลงโทษให้เหมาะสมกับพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิดได้ การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 วินิจฉัยว่าผู้ฟ้องคดีทั้งสามมีความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงฐานกระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงและลงโทษให้ปลดออก คำสั่งลงโทษปลดผู้ฟ้องคดีทั้งสามออกจากราชการจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย เมื่อคำสั่งลงโทษปลดผู้ฟ้องคดีทั้งสามออกจากราชการไม่ชอบด้วยกฎหมายแล้ว มติของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ที่ให้ยกอุทธรณ์ของผู้ฟ้องคดีทั้งสามจึงไม่ชอบด้วยกฎหมายเช่นกัน อุทธรณ์ของผู้ถูกฟ้องคดีทั้งสองฟังไม่ขึ้น

นอกจากนี้งานวิจัยในศาสตร์ต่างๆ นั้น ค่อนข้างมีความซับซ้อน อาจเป็นการวิจัยเชิงพัฒนาเพื่อต่อยอดความก้าวหน้าของศาสตร์สาขาดังกล่าว การใช้ดุลพินิจวินิจฉัยว่าผลงานวิจัยดังกล่าวเป็นการคัดลอกผลงานวิจัยของผู้อื่นหรือของตนเองหรือไม่ค่อนข้างวินิจฉัยได้ยาก เช่น บางผลงานวิจัยเป็นงานต่อยอดจากผลงานวิจัยเดิมอาจมีขั้นตอนการทดลองใกล้เคียงกันแต่มีการปรับเปลี่ยนการทดลองบางอย่างเพื่อหาผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ดังนั้น การตรวจสอบการคัดลอกบทความวิจัยหรือรายงานการวิจัยดังกล่าวอาจใช้พยานผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นเพื่อทำความเข้าใจเสนอประกอบการวินิจฉัยเป็นไปตามมาตรา 29 วรรคหนึ่ง (3) แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้ในกระบวนการสอบสวนทางวินัยหรือการพิจารณาคดีของศาลปกครองนั้นมักมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความเหมือนหรือความซ้ำซ้อนดังกล่าวเมื่อตรวจสอบด้วยโปรแกรมการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน พบว่า ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น 15% หรือ 20% หรือบางวารสารวิชาการอาจกำหนดไว้ที่ 25% จึงมีการกล่าวอ้างว่าบทความวิจัยดังกล่าวไม่มีการคัดลอกจากบทความวิจัยหรือผลงานวิจัยของบุคคลอื่น ข้อกล่าวอ้างดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับ การตรวจสอบโดยพยานผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นการเปรียบเทียบโดยตรงระหว่างบรรทัดต่อบรรทัดของบทความวิจัยของผู้ถูกกล่าวหา กับบทความวิจัยของบุคคลอื่นที่ถูกกล่าวหาว่าไปคัดลอก ซึ่งการตรวจสอบโดยพยานผู้เชี่ยวชาญที่มีความเป็นกลางย่อมมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการตรวจสอบด้วยโปรแกรมดังกล่าว สำหรับโปรแกรมการตรวจสอบการคัดลอกบทความวิจัยอาศัยหลักการ คือ การมีฐานข้อมูลหรือระบบจัดเก็บผลงานวิชาการในรูปแบบต่างๆ ไว้เป็นคลังข้อมูล เมื่อนำบทความวิจัยที่ต้องการตรวจสอบเข้าสู่ระบบจะมีการตรวจสอบเปรียบเทียบบทความวิจัยดังกล่าวกับผลงานวิชาการในคลังข้อมูล โดยโปรแกรมที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในการตรวจสอบการคัดลอกบทความวิจัย คือ โปรแกรม Turnitin จากผลการทดลองให้ตรวจสอบบทความวิจัยภาษาอังกฤษ ซึ่งบทความวิจัยดังกล่าวมีอยู่ในคลังข้อมูลแล้วสามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนถูกต้องถึง 99% เมื่อนำมาตรวจบทความวิจัยที่เป็นภาษาไทย โดยบทความวิจัยดังกล่าวมีการนำเข้าสู่คลังข้อมูลแล้ว พบว่า ตรวจสอบความซ้ำซ้อนได้เพียง 53% เนื่องจากภาษาไทยมีทั้งอักขระและวรรณยุกต์จึงทำให้ยากในการตรวจสอบ ดังนั้น โปรแกรม turnitin จึงไม่เหมาะสมกับการตรวจสอบการคัดลอกบทความวิจัยภาษาไทย ซึ่งในปัจจุบันได้มีโปรแกรมอักษรวิสุทธิ์พัฒนาร่วมกันระหว่างคณะอักษรศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ซึ่งใช้สำหรับตรวจสอบความซ้ำซ้อนของผลงานวิชาการหรือบทความวิจัยภาษาไทย (กัญญา บุญเกียรติ, 2554) ทั้งนี้ความแม่นยำถูกต้องอาจไม่สูงมากนักเนื่องจากข้อจำกัดของคลังข้อมูลเอกสารและผลงานวิชาการที่ใช้เป็นฐานในการตรวจสอบยังไม่ครอบคลุมมากนัก

หลักความพอสมควรแก่เหตุ

บรรเจิด สิงคะนติ (2563) กล่าวว่า คำสั่งทางปกครองหรือมาตรการบังคับทางปกครองจะต้องเป็นไปตามหลักความพอสมควรแก่เหตุหรือหลักความได้สัดส่วน ซึ่งเป็นหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหาของคำสั่งทางปกครองหรือมาตรการบังคับทางปกครอง โดยหลักความพอสมควรแก่เหตุประกอบด้วย 3 หลักการ คือ

1. หลักความเหมาะสม หมายความว่า คำสั่งทางปกครองหรือมาตรการบังคับทางปกครองที่เลือกใช้ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายตามที่กำหนดไว้
2. หลักความจำเป็น หมายความว่า การเลือกออกคำสั่งทางปกครองหรือใช้มาตรการบังคับทางปกครองดังกล่าวนี้ นอกจากบรรลุวัตถุประสงค์แล้วยังกระทบกระเทือนกับผู้อยู่ใต้คำสั่งทางปกครองหรือมาตรการบังคับทางปกครองน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทางเลือกคำสั่งทางปกครองหรือใช้มาตรการบังคับทางปกครองอื่นๆ ที่บรรลุวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน
3. หลักความได้สัดส่วนอย่างแคบหรือหลักความสมดุล หมายความว่า การเลือกออกคำสั่งทางปกครองหรือใช้มาตรการบังคับทางปกครองดังกล่าวนี้ นอกจากเป็นไปตามหลักความเหมาะสมและหลักความจำเป็นแล้ว

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและประโยชน์เอกชน พบว่า ประโยชน์ที่เกิดจากคำสั่งทางปกครองหรือมาตรการบังคับทางปกครองนั้นมีมากกว่าผลกระทบที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553) ได้กล่าวถึงหลักพิจารณาความผิดและการกำหนดโทษทางวินัย มีรายละเอียด ดังนี้

หลักการพิจารณาความผิด ประกอบด้วยหลักนิติธรรม คือ การพิจารณาตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ กล่าวคือ ต้องมีกฎหมายกำหนดว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิด โดยการกระทำนั้นต้องเข้าองค์ประกอบความผิดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ทุกประการ และปรับบทเป็นความผิดตามมาตรานั้น และหลักมนุษยธรรม คือ การพิจารณาโดยคำนึงถึงความเป็นจริง ถูกต้อง เหมาะสม ตามเหตุผลที่ควรจะเป็น

หลักการกำหนดโทษ ประกอบไปด้วยหลักนิติธรรม คือ การกำหนดโทษในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้ หลักมนุษยธรรม คือ การพิจารณากำหนดโทษ โดยคำนึงถึงความเป็นจริง ถูกต้องเหมาะสม ตามเหตุผลที่ควรจะเป็น โดยคำนึงถึงลักษณะการกระทำผิด ผลการกระทำผิด คุณความดีของผู้กระทำผิด การให้ออกสัปดาห์ความประพฤติ เหตุเบี่ยงหลังการกระทำผิด และสภาพของผู้กระทำผิด หลักความเป็นธรรม คือ การกำหนดโทษโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมและความเสมอภาค เป็นกลางไม่มีอคติ โดยความผิดอย่างเดียวกันต้องกำหนดโทษใกล้เคียงกัน และหลักนโยบายของราชการหรือมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดโทษสำหรับเรื่องดังกล่าวไว้ เช่น ข้าราชการผู้ใดกระทำการทุจริต ให้ลงโทษไล่ออก เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์จากแนวคิดของนักวิชาการ นักกฎหมาย และแนวปฏิบัติราชการที่ดีจากคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดจะเห็นได้ว่าการใช้ดุลพินิจต้องมีเหตุผลรองรับมิใช่กระทำไปตามอำเภอใจ และการใช้ดุลพินิจในการสั่งลงโทษผู้ที่กระทำความผิดวินัยนั้น ต้องคำนึงถึงระดับโทษที่หน่วยงานอื่นกำหนดโทษในความผิดฐานเดียวกันด้วย ดังเช่น มาตรฐานของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) หรือคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) หรือคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) คณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ (ก.อ.ร.) หรือ แนวทางการใช้ดุลพินิจที่ผ่านมาของหน่วยงานของรัฐบาลนั้นเองหรือหน่วยงานของรัฐอื่นประเภทเดียวกัน คำนึงถึงหลักความพอสมควรแก่เหตุ หลักนิติธรรม หลักมนุษยธรรม หลักความเป็นธรรม และหลักนโยบายของราชการ

กรณีศึกษาจากคำพิพากษาของศาลปกครอง

การลงโทษทางวินัยเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยแบ่งออกเป็นการลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรงและการลงโทษทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรง รวมถึงการลงโทษเกี่ยวกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณ มีรายละเอียดดังนี้

คำพิพากษาศาลปกครองระยองที่ บ.25/2564 คดีนี้ผู้ฟ้องคดี คือ นางสาว ป. ได้ฟ้องมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อธิการบดี และคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ เป็นผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1-3 เป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยมีข้อเท็จจริง คือ ผู้ฟ้องคดีเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยได้ถูกลงโทษปลดออก สืบเนื่องมาจากผู้ฟ้องคดีมีชื่อเป็นหนึ่งในคณะนักวิจัยที่นำผลงานวิจัย เรื่อง “An Implementation of A Geometric and Arithmetic CAPTCHA without Database” ไปเผยแพร่ในการประชุมวิชาการ โดยปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผลงานวิจัยดังกล่าวได้นำผลงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง “CAPTCHA รูปแบบเลขาคณิตและการคำนวณ (Geometric and MATH CAPTCHA)” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษและมีการดัดแปลงผลการทดลองซึ่งเป็นการกระทำละเมิดลิขสิทธิ์ และนำมาเผยแพร่ต่อสาธารณะในการประชุมวิชาการดังกล่าว ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีบางส่วนของข้อความที่เหมือนกัน ได้แก่ ส่วนบทคัดย่อที่มีการปรับเปลี่ยนคำเพียง 3 คำเท่านั้น ส่วนรายละเอียดผลการทดลอง และส่วนเอกสารอ้างอิงมีข้อความเหมือนกันทั้งหมด ข้อเท็จจริงจึงรับฟังเป็นยุติว่า ผู้ฟ้องคดีได้นำผลงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นผลงานอันมีลิขสิทธิ์ของผู้อื่น และได้เผยแพร่ต่อสาธารณะมาก่อนมาแปลเป็นภาษาอังกฤษและมีการดัดแปลงผลการทดลอง จึงแสดงให้เห็นว่าบทความในผลงานวิจัยในส่วนดังกล่าวไม่มีการศึกษาทดลองจริง ทั้งยังไม่ได้อ้างอิงผลงานวิจัยของผู้อื่นดังกล่าวไว้ในบรรณานุกรมแต่อย่างใด ซึ่งนาย ภ. ได้จัดส่งผลงานวิจัยที่พิพาทนี้ต่อสถาบันวิชาชีพวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (IEEE) เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2557 เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ และเผยแพร่ผลงานวิจัยต่อสาธารณะในการประชุมวิชาการ ICISA 2014 ณ ประเทศเกาหลีใต้ ระหว่างวันที่ 6-9 พฤษภาคม 2557 โดยผลงานวิจัยปรากฏชื่อ นาย ภ. เป็นชื่อแรก ผู้พ้องคดีเป็นชื่อสอง นางสาว จ. เป็นชื่อสาม และนาย ณ. เป็นชื่อสี่ เป็นผู้จัดทำผลงานวิจัย ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริงตามเอกสารเผยแพร่ SCHOLARONE MANUSCRIPTS Author Guide หน้า 14-17 Step 3 : Authors & Institutions ว่า การจัดส่งผลงานวิจัยต่อสถาบันวิชาชีพวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (IEEE) นั้นในขั้นตอนการกรอกรายละเอียดผู้เขียนผลงานวิจัยจะมีการระบุที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ของผู้เขียนและผู้เขียนร่วมทุกคน ซึ่งสถาบัน IEEE จะส่ง Email ไปยังที่อยู่ Email ของผู้เขียนร่วมเพื่อยืนยันว่าตนได้มีส่วนร่วมในผลงานวิจัยดังกล่าวหรือไม่ และหากผู้เขียนร่วมไม่ต้องการให้ตนมีชื่อในผลงานวิจัย หรือเห็นว่าตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในผลงานวิจัยก็ย่อมสามารถขอลบชื่อจากผลงานวิจัยได้ ผู้พ้องคดีโต้แย้งว่าไม่ได้เปิดอ่าน Email จากสถาบัน IEEE ซึ่งไม่ใช่เหตุผลที่มีน้ำหนักเพียงพอที่ผู้พ้องคดีจะนำมาอ้างเพื่อให้พ้นผิดได้ และนอกจากผลงานวิจัยที่พิพาทแล้ว ผู้พ้องคดียังมีชื่อเป็นผู้ร่วมจัดทำผลงานวิจัย เรื่อง “HC2D Barcode Reader using Embedded Camera in Android Phone” ร่วมกับคณะผู้จัดทำเดียวกัน ซึ่งเผยแพร่ในงานสัมมนาวิชาการของสถาบัน IEEE ที่จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 14-16 พฤษภาคม 2557 อีกด้วย และผู้พ้องคดีเป็นอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา มากกว่า 15 ปี และมีชื่อเป็นผู้ร่วมจัดทำผลงานวิจัยเผยแพร่ในงานประชุมวิชาการของสถาบัน IEEE มาหลายเรื่อง ผู้พ้องคดีย่อมเป็นผู้มีความรู้ในการทำวิจัยและเสนอผลงานวิชาการ ซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำผลงานวิจัยที่ตนมีชื่อและรู้ขั้นตอนเกี่ยวกับการจัดทำผลงานวิจัย อันเป็นคุณสมบัติของผู้มีชื่อเป็นผู้ร่วมจัดทำผลงานวิจัย (ผู้นิพนธ์) ตามคู่มือมาตรฐานการเผยแพร่ผลงานวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ผู้พ้องคดีจึงต้องรับผิดชอบต่อความถูกต้องของเนื้อหาของผลงานนั้นและรู้หรือควรรู้ว่าการมีชื่อเป็นผู้ร่วมจัดทำผลงานวิจัยมีผลดีและผลเสียต่อตนเองทั้งในด้านความชอบและด้านความรับผิดชอบ อย่างไรก็ตามไม่ปรากฏหลักฐานว่าผู้พ้องคดีได้คัดค้านหรือโต้แย้งการมีส่วนร่วมในผลงานวิจัยก่อนที่จะเกิดข้อพิพาทดังกล่าวขึ้น และไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้เขียนคนใดเขียนเนื้อหาส่วนใด จึงต้องฟังข้อเท็จจริงว่าบุคคลทั้ง 4 คนดังกล่าวรวมถึงผู้พ้องคดีเป็นผู้เขียนผลงานวิจัยร่วมกันทั้งหมด เมื่อผลงานวิจัยที่ผู้พ้องคดีเป็นผู้ร่วมจัดทำได้ดัดแปลงผลงานบางส่วนของบุคคลอื่น พฤติการณ์ดังกล่าวของผู้จัดทำผลงานวิจัยจึงเป็นการนำผลงานทางวิชาการหรือผลงานของผู้อื่นมาเป็นผลงานของตนโดยมิชอบ ถือเป็นการกระทำความผิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรง และให้ถือเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงตามข้อ 10 วรรคสาม ของประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2553 พฤติการณ์ดังกล่าวของผู้พ้องคดีจึงเป็นการหาประโยชน์อันอาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ของตน และย่อมก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงของตนและเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการอันเป็นการไม่รักษาชื่อเสียงและเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ของตน อันเป็นความผิดวินัยตามข้อ 47 และข้อ 49 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2558 ดังนั้นคำสั่งลงโทษปลดผู้พ้องคดีออกจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจึงเป็นคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ.198/2562 คดีนี้ผู้พ้องคดีรองศาสตราจารย์ ว. ได้ฟ้อง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอธิการบดี เป็นผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 และ 2 เป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย สืบเนื่องผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ป. กล่าวหาว่าผู้พ้องคดีมีพฤติการณ์คัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกของนางสาว ป. โดยอาศัยโอกาสที่ตนเองเคยเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการทำวิทยานิพนธ์ และได้นำผลงานที่คัดลอกไปเสนอขอรับทุน

ประชุมและเสนอผลงานในระดับนานาชาติ เรื่อง “Polycyclic Aromatic Hydrocarbons Profiles from Various Sources in Bangkok, Thailand” มีข้อความและเนื้อหา รวมถึงตัวเลขในตารางภาพทางสถิติและแผนภูมิต่างๆ เหมือนกับวิทยานิพนธ์ เรื่อง “Polycyclic Aromatic Hydrocarbons in Size-selected Particulate Matter in the Air Environment of Bangkok” ของนางสาว ป. ซึ่งใช้ประกอบการขอสำเร็จการศึกษาและได้รับอนุปริญญาให้จบหลักสูตร การศึกษาในปีการศึกษา 2545 ก่อนที่ผู้ฟ้องคดีจะเสนอผลงาน ซึ่งผู้ฟ้องคดีก็ได้ให้ถ้อยคำยอมรับกับคณะกรรมการ สอบสวนว่าผลงานทางวิชาการของผู้ฟ้องคดีนั้นมีข้อความบางส่วนที่เหมือนกับวิทยานิพนธ์ของนางสาว ป. เพียงแต่ไม่มี เจตนาที่จะคัดลอกผลงานวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ข้อเท็จจริงจึงฟังเป็นยุติว่า ผู้ฟ้องคดีได้นำข้อความบางส่วนที่อยู่ใน วิทยานิพนธ์ของนางสาว ป. มาใช้ในบทความที่เสนอขอรับทุนประชุมและเสนอผลงานในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะ รูปกราฟ และตารางที่ปรากฏในบทความวิชาการ โดยไม่ปรากฏว่าผู้ฟ้องคดีมีส่วนร่วมในการทำข้อมูลดังกล่าว แต่ผู้ฟ้อง คดีไม่ได้อ้างอิงแหล่งที่มาหรือชื่อนางสาว ป. ซึ่งเป็นเจ้าของผลงาน ดังนั้น แม้จะฟังข้อเท็จจริงว่าผู้ฟ้องคดีเป็นอาจารย์ที่ ปรีกษาของนางสาว ป. และผลงานวิชาการดังกล่าวเป็นผลงานที่ร่วมกันระหว่างผู้ฟ้องคดีกับนางสาว ป. ซึ่งผู้ฟ้องคดี ย่อมสามารถนำข้อความในผลงานวิทยานิพนธ์ดังกล่าวไปเขียนได้โดยไม่ถือว่าเป็นการคัดลอกผลงานทางวิชาการของผู้อื่น ก็ตาม แต่โดยที่ผู้ฟ้องคดีเป็นอาจารย์และเป็นนักวิจัยซึ่งทำงานด้านวิชาการมานานย่อมมีประสบการณ์ในการเขียน บทความทางวิชาการจึงควรต้องมีความระมัดระวังในการอ้างอิงผลงานทางวิชาการของผู้อื่น ซึ่งหากผู้ฟ้องคดีเห็นว่า ตนเองเป็นผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำผลงานวิทยานิพนธ์ดังกล่าวทุกส่วน ผู้ฟ้องคดีก็คงไม่ต้องอ้างภายหลังจากกรณีที่ถูก กล่าวหาว่านางสาว ป. ได้ให้ความยินยอมแล้ว ดังนั้น การที่ผู้ฟ้องคดีนำข้อความบางส่วนของวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผลงาน ของนางสาว ป. ไปใช้ในบทความที่ผู้ฟ้องคดีนำเสนอเพื่อขอรับทุน โดยไม่ได้อ้างอิงแหล่งที่มาหรือชื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของ ผลงาน จึงเป็นการละเลยและขาดความระมัดระวังในการอ้างอิงผลงานทางวิชาการของผู้อื่น พฤติการณ์หรือการกระทำ ของผู้ฟ้องคดีจึงเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ฐานไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบและแบบธรรมเนียมของทางราชการและ จรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนตามข้อบังคับ ก.พ. กำหนดตามมาตรา 91 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้ขณะกระทำความผิด เมื่อการกระทำของผู้ฟ้องคดีเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 มีดุลพินิจลงโทษปรับลดเงินเดือนผู้ฟ้องคดีจำนวนร้อยละ 5 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 เป็นต้นไป จึงเป็น คำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย

คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ.23/2565 คดีนี้ผู้ฟ้องคดีรองศาสตราจารย์ ช. ได้ฟ้องอธิการบดี คณะกรรมการจรรยาบรรณ และมหาวิทยาลัยทักษิณเป็นผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1-3 เป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และการกระทำละเมิดของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย สืบเนื่องจากคณบดีและคณาจารย์สังกัดคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ จำนวน 8 คนมีหนังสือร้องเรียนต่อผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 กล่าวหาผู้ฟ้องคดีว่าคัดลอกผลงานทางวิชาการมาเป็นของตนโดยมิชอบ โดยบทความวิจัย เรื่อง การประเมินค่าต้นทุนธุรกรรมของเศรษฐกิจชาวบ้านในคาบสมุทรมหานคร เป็นบทความที่แปลมาจาก บทความวิจัย เรื่อง A Study of Transaction Cost on Producers of Agricultural Products : A Case Study of Rice Grain ซึ่งเป็นบทความวิจัยของผู้ฟ้องคดี โดยมีการตัดข้อความออกประมาณ 2 ย่อหน้าของบทความวิจัยดังกล่าวและไม่มีการอ้างอิงผลงานหรือบทความฉบับเดิม ซึ่งเป็นบทความของผู้ฟ้องคดีที่ตีพิมพ์ไปแล้ว กรณีจึงเห็นว่าเป็นการคัดลอกหรือนำผลงานที่เหมือนเดิมหรือใกล้เคียงผลงานเดิมของตนกลับมาใช้อีกครั้งหนึ่งโดยไม่มีการอ้างอิงถึงผลงานเดิมของตน ทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความจริง และอาจเกิดความสับสนในการอ้างอิงได้ การกระทำดังกล่าวจึงมีลักษณะเป็นการคัดลอกผลงานของตนเอง เมื่อพิจารณาประกอบกับพฤติการณ์ของผู้ฟ้องคดี ซึ่งเป็นอาจารย์ ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ เคยมีประสบการณ์นำเสนอผลงานต่อที่ประชุมวิชาการมาแล้ว ผู้ฟ้องคดีจึงย่อมมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์การอ้างอิงผลงานในกรณีดังกล่าวได้เป็นอย่างดี การที่ผู้ฟ้องคดีไม่มีการอ้างอิง

ผลงานหรือบทความฉบับเดิม ซึ่งเป็นบทความของผู้ฟ้องคดีที่ตีพิมพ์ไปแล้วจึงเป็นการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือรูปแบบของเอกสารแนบท้ายของหนังสือการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณดังกล่าว แสดงถึงเจตนาที่ไม่บริสุทธิ์ของผู้ฟ้องคดี และย่อมรู้ว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการคัดลอกผลงานตนเอง ตามที่สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติได้กำหนดไว้ และเป็นการกระทำที่ขัดจริยธรรมทางวิชาการและผิดจรรยาบรรณตามข้อ 28(6) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2557 ผู้บังคับบัญชาจึงมีอำนาจทำทัณฑ์บนผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณตามข้อ 41 (3) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณดังกล่าว ดังนั้น การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 มีคำวินิจฉัยที่ 04/2559 มีมติให้ผู้บังคับบัญชาทำทัณฑ์บนผู้ฟ้องคดีฐานคัดลอกผลงานตนเอง ซึ่งเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายปรับกับข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามรายงานการสอบสวนของคณะกรรมการจรรยาบรรณ ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2558 จึงเป็นการใช้ดุลพินิจที่ชอบด้วยกฎหมาย ฉะนั้น คำสั่งมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ 1670/2559 เรื่อง การดำเนินการทางจรรยาบรรณ ลงวันที่ 13 กันยายน 2559 ทำทัณฑ์บนผู้ฟ้องคดีจึงเป็นคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายแล้ว กรณีนี้จึงไม่เป็นการทำละเมิดต่อผู้ฟ้องคดีตามมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 3 ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 จึงไม่ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ฟ้องคดีแต่อย่างใด

จากคำพิพากษาดังกล่าวข้างต้น พบว่า การคัดลอกผลงานวิจัยและนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในการประชุมวิชาการหรือวารสารวิชาการหรือการเผยแพร่ในลักษณะอื่นๆ กรณีจะเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงก็ต่อเมื่อกระทำไปโดยมีเจตนาเพื่อคัดลอกผลงานวิจัยของผู้อื่น ซึ่งคำว่า “เจตนา” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 59 วรรคสอง บัญญัติว่ากระทำโดยเจตนา ได้แก่กระทำโดยรู้สำนึกในการที่กระทำและในขณะที่เดียวกันผู้กระทำประสงค์ต่อผล หรือย่อมเล็งเห็นผลของการกระทำนั้น วรรคสาม ถ้าผู้กระทำมิได้รู้ข้อเท็จจริงอันเป็นองค์ประกอบของความผิด จะถือว่าผู้กระทำประสงค์ต่อผล หรือย่อมเล็งเห็นผลของการกระทำนั้นมิได้ ดังนั้น เมื่อนักวิจัยดำเนินการคัดลอกผลงานวิจัยของผู้อื่นไปตีพิมพ์เผยแพร่ย่อมเป็นความผิดสำเร็จแล้ว รวมถึงการคัดลอกผลงานวิจัยของผู้อื่นจากภาษาหนึ่งแปลไปเป็นอีกภาษาหนึ่งก็ถือว่าเป็นการคัดลอกผลงานวิจัย ไม่ว่านักวิจัยดังกล่าวจะมีชื่อในบทความวิจัยหรือรายงานการวิจัยในลำดับใดถือได้ว่าเป็นตัวการร่วม และถ้าไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจนว่านักวิจัยแต่ละคนรับผิดชอบในส่วนใดถือว่าต้องรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งนี้ถ้าการคัดลอกผลงานวิจัยกระทำไปด้วยความประมาท ซึ่งตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 59 วรรคสี่ บัญญัติว่ากระทำโดยประมาท ได้แก่กระทำความผิดมิใช่โดยเจตนา แต่กระทำโดยปราศจากความระมัดระวังซึ่งบุคคลในภาวะเช่นนั้นจักต้องมีตามวิสัยและพฤติการณ์ และผู้กระทำอาจใช้ความระมัดระวังเช่นนั้นได้ แต่หาได้ใช้ให้เพียงพอไม่ ซึ่งอาจเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงหรือประพฤติผิดจรรยาบรรณขึ้นอยู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางและมาตรฐานการกำหนดโทษทางวินัยที่เหมาะสม

เมื่อวิเคราะห์จากการส่งลงโทษของแต่ละหน่วยงานประกอบกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำพิพากษาที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวทางการใช้ดุลพินิจและมาตรฐานการส่งลงโทษทางวินัย ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ต้องพิจารณาว่าการดำเนินการดังกล่าวมีเจตนาในการคัดลอกผลการวิจัยหรือบทความวิจัยของบุคคลอื่นๆ ที่มีการเผยแพร่ไปแล้วในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ดังเช่น ผลการทดลองหรือผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการคัดลอกหรือดัดแปลงทั้งบทความวิจัย หรือการสร้างข้อมูลผลการวิจัยอันเป็นเท็จโดยไม่ได้มีการทดลองหรือเก็บรวบรวมข้อมูลจริงหรือบิดเบือนข้อมูลผลการวิจัยหรือผลการทดลองอย่างชัดแจ้ง การกระทำดังกล่าวอาจเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ซึ่งมีการบัญญัติไว้ในกฎหมาย กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ระเบียบหรือข้อบังคับของหน่วยงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณของบุคลากรหรือการบริหารงานบุคคล

ประเด็นที่ 2 การที่บุคคลใดมีชื่อร่วมกันไม่ว่าเป็นชื่อแรก (first author) ชื่อสอง (second author) ชื่ออันดับใด หรือชื่อผู้ประสานงาน (corresponding author) ในบทความวิจัยหรือรายงานการวิจัยที่ไปคัดลอกผลการวิจัยหรือ บทความวิจัยของบุคคลอื่นๆ ที่มีการเผยแพร่ไว้แล้วถือว่าเป็นตัวการร่วมย่อมมีความรับผิดชอบทางวินัยเท่ากัน เว้นแต่บุคคลดังกล่าวได้แสดงหลักฐานให้เห็นในเชิงประจักษ์ว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับเอาประโยชน์จากบทความวิจัย หรือผลงานวิจัยที่คัดลอกมาอย่างแท้จริง

ประเด็นที่ 3 การคัดลอกบทความวิจัยของตนเองนั้น ต้องเป็นไปในลักษณะเป็น “การคัดลอกหรือนำผลงานที่ เหมือนเดิมหรือเกือบเหมือนเดิมของตนเองกลับมาใช้อีกครั้งหนึ่งโดยไม่มีการอ้างถึงผลงานเดิมของตนนั้นทำให้ผู้อื่นเข้าใจ ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความถูกต้องเป็นจริงและอาจเกิดความสับสนในการอ้างอิงได้” ซึ่งถือว่าเป็นกระทำความผิด วินัยไม่ร้ายแรงหรืออาจเป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณขึ้นอยู่กับระเบียบ ข้อบังคับ ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา

ประเด็นที่ 4 การนำวิทยานิพนธ์ โครงการนักศึกษา หรือปัญหาพิเศษของนักศึกษามาเขียนบทความวิจัยหรือ บทความวิชาการ โดยไม่มีชื่อนักศึกษา หรือนักศึกษาไม่ได้เป็นชื่อแรก (first author) หรือมีการเพิ่มชื่อนักวิจัยที่ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยนักศึกษาไว้ในบทความวิจัย การกระทำดังกล่าวอาจถือว่าเป็นกระทำความผิดวินัยไม่ร้ายแรง หรือเป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณขึ้นอยู่กับระเบียบ ข้อบังคับ ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาเช่นกัน

การฟ้องคดีต่อศาลปกครองกรณีถูกลงโทษเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัย

การคัดลอกผลงานวิจัยนั้นอาจนำมาสู่การลงโทษทางวินัย ถ้าเป็นความผิดวินัยร้ายแรง คือ การลงโทษปลดออก หรือไล่ออก หรือถ้าเป็นวินัยไม่ร้ายแรง คือ การลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดเงินเดือน หรือถ้าเป็นความผิด ครั้งแรกหรือมีเหตุอันควรลดหย่อนโทษอาจลงโทษทางวินัยเป็นว่ากล่าวตักเตือน หรือการคัดลอกผลงานวิจัยบางกรณี อาจเป็นการประพฤติผิดจรรยาบรรณตามข้อบังคับของสถาบันอุดมศึกษานั้นซึ่งไม่ถือว่าเป็นโทษทางวินัย ซึ่งคำสั่งดังกล่าว โดยปกติถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้ปัจจุบันต้องพิจารณาก่อนว่าสถานะของอาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวเป็นข้าราชการหรือ พนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีผลต่อประเภทของคดีพิพาทว่าเป็นการฟ้องคดีเกี่ยวกับการเพิกถอนคำสั่งทางปกครองตาม มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) หรือเป็นการฟ้องคดีเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4) แห่งพระราชบัญญัติ จัดตั้งศาลปกครองหรือวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีรายละเอียดดังนี้

1. อาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับคำสั่งบรรจุแต่งตั้งเป็นข้าราชการเมื่อมีคำสั่งลงโทษทางวินัยหรือคำสั่ง ลงโทษอื่นเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัยซึ่งเป็นคำสั่งทางปกครองถือว่าเป็นผู้เดือดร้อนเสียหาย ถ้าผู้ฟ้องคดีเห็นว่าเป็น คำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองหรือวิธีพิจารณาคดี ปกครอง พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนหรือความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้ง สามารถมีคำสั่งได้ตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (1) คือ การเพิกถอนคำสั่งดังกล่าว ถือว่าเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีตามมาตรา 42 วรรคหนึ่ง ถ้ามีกฎหมายกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการสำหรับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายไว้โดยเฉพาะ การฟ้องคดี จะกระทำได้อีกเมื่อมีการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว และได้มีการสั่งการตามกฎหมายนั้น หรือมิได้มีการ สั่งการภายในเวลาอันสมควรหรือภายในเวลาที่กฎหมายนั้นกำหนด หรือถ้าไม่มีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้สามารถ อุทธรณ์หรือโต้แย้งคำสั่งดังกล่าวได้ตามมาตรา 44 และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการฟ้องคดีตามมาตรา 42 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้ง ศาลปกครองหรือวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยต้องดำเนินการยื่นฟ้องภายในเก้าสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับรู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดีตามมาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ประกอบข้อ 30 วรรคหนึ่งของ ระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543

2. อาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยนั้น นิติสัมพันธ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับอาจารย์มีลักษณะเป็นสัญญาทางปกครองที่ทำให้เข้าร่วมจัดทำบริการสาธารณะโดยตรง ดังนั้นการมีคำสั่งลงโทษทางวินัยหรือคำสั่งลงโทษอื่นเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัย ถ้าผู้ฟ้องคดีเห็นว่าเป็นการกระทำที่ไม่ชอบ จึงเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (4) แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองหรือวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหรือในกำกับของรัฐจะมีข้อกำหนดในสัญญาให้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่มีอยู่ในวันทำสัญญาหรือจะมีต่อไป ภายหน้าให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้ ดังนั้น ถ้ามีคำสั่งลงโทษทางวินัยหรือคำสั่งลงโทษอื่นเกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิจัย ผู้ตกอยู่ภายใต้คำสั่งต้องมีการอุทธรณ์หรือโต้แย้งคำสั่งดังกล่าวตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของสถาบันอุดมศึกษานั้น ซึ่งจะทำให้เกิดข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง โดยการอุทธรณ์ข้อโต้แย้งสามารถมีคำบังคับตามมาตรา 72 วรรคหนึ่ง (3) ถือว่าเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดีตามมาตรา 42 วรรคหนึ่ง เป็นไปตามมติที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด ครั้งที่ 23/2565 ทั้งนี้ต้องยื่นฟ้องคดีภายในห้าปีนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการฟ้องคดีแต่ไม่เกินสิบปีนับแต่วันที่มิเหตุแห่งการฟ้องคดีตามมาตรา 51 ประกอบข้อ 30 วรรคหนึ่ง ของระเบียบที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543

สรุป (Conclusion)

การคัดลอกผลงานวิจัยทั้งของตนเองและของผู้อื่นเป็นสิ่งที่อาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาไม่พึงกระทำ เนื่องจากการกระทำดังกล่าวเป็นการขัดกับจรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวปฏิบัติที่เป็นหลักสากล ซึ่งเป็นการกระทำผิดวินัยหรือจรรยาบรรณ และอาจต้องรับผิดชอบทางอาญาหรือทางละเมิดด้วย นอกจากนี้แล้วการกระทำดังกล่าวอาจเข้าลักษณะต้องห้ามของการเป็นอาจารย์สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับความบกพร่องในศีลธรรมอันดีเกี่ยวกับงานวิชาการตามความเห็นของวิญญูชนทั่วไปได้เช่นกัน

คำขอบคุณ (Acknowledgement)

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประนัย วาณิชชานนท์ ตุลาการหัวหน้าคณะศาลปกครองสูงสุด อาจารย์อนุชา สุสวัสดิกุล อธิบดีศาลปกครองเพชรบุรี และอาจารย์สุรเชษฐ โมโนมัยกิจ ตุลาการศาลปกครองพิษณุโลก ที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยจึงทำให้เกิดบทความวิชาการดังกล่าวนี้ขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัญญา บุญยเกียรติ. (2554). การลักลอบงานวิชาการและวรรณกรรม (Plagiarism). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำพิพากษาศาลปกครองระยองที่ บ.25/2564. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.admincourt.go.th/admincourt/Casefile/admcase/document/signed/pdf/2561/03151-610022-1f-641020-000691539.pdf>.
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.33/2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.admincourt.go.th/admincourt/Casefile/admcase/document/signed/pdf/2556/01012-560992-1f-570220-0000126348.pdf>.
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.142/2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.admincourt.go.th/admincourt/Casefile/admcase/document/signed/pdf/2555/01012-551749-1f-590404-0000571049.pdf>

- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ.198/2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.admincourt.go.th/admincourt/Casefile/admcase/document/signed/pdf/2559/03012-590014-1f-621226-0000651615.pdf>.
- คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ.23/2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.admincourt.go.th/admincourt/Casefile/admcase/document/signed/2024/pdf/2563/03012-630024-1f-000000-0000699743.pdf>.
- บรรเจิด สิงคะเนติ. (2563). หลักกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมฝ่ายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2567 จาก <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>.
- ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. ๒๕๖๔. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2567 จาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/004/T_0022.PDF.
- ประกาศจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง เกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการในระดับนานาชาติ กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช พ.ศ. 2564. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567 สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2567 จาก https://www.eng.chula.ac.th/wp-content/uploads/2021/07/res_cu_announcement_intl-publication-support-2021_20210603.pdf.
- ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินสนับสนุนการตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2567 จาก <https://rdi2.mutsb.ac.th/2011/download/1111012.pdf>.
- พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา.
- พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539. สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา.
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา.
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา.
- มนตรี สังข์ทอง. (2566). สถิติวิจัย: การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฤทัย หงส์สิริ. (2564). ศาลปกครองและการดำเนินคดีในศาลปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553). คู่มือการดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2555). จรรยาวิชาชีพวิจัยและแนวปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักข่าวอิศรา. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2567 จาก <https://www.isranews.org/article/isranews-news/125741-isra-news-53.html>.

การบริหารจัดการอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ กรณีศึกษา บริษัทประกันแห่งหนึ่ง

E-Mail Management using Robotic Process Automation:

Case study A Insurance Company

ศรุต แสงสนิท¹ นพรัตน์ ขาวหิรัญ² และ สุวรรณี อัสวกุลชัย^{3*}

Sarut Saengsanit¹ Nopparat Khaowhirun² and Suwannee Asavakulchai^{3*}

Received: May 19, 2024

Revised: May 31, 2024

Accepted: August 13, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประยุกต์กระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (RPA) ในการบริหารจัดการอีเมลของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบจำลอง CRISP และ UiPath StudioX เป็นเครื่องมือ ผลการศึกษา พบว่า ระบบอีเมลปัจจุบันใช้ UiPath StudioX มีข้อผิดพลาดในเนื้อหา เนื่องจากผู้ใช้งานขาดความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้ของเครื่องใน StudioX จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและข้อมูลมากขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ คัดเลือกอีเมลที่มีไฟล์แนบจำนวน 10 ฉบับ การเตรียมข้อมูลด้วยการสกัดข้อมูล การจำแนกประเภทออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ที่บูรณาการ RPA เข้ากับระบบงานเดิม สร้างชุดข้อมูลเพื่อฝึกอบรมโมเดล Machine Learning ที่ใช้ในการจำแนกประเภทของอีเมลและสกัดข้อมูล ผลการทดสอบ พบว่า RPA สามารถบริหารจัดการอีเมลได้ความถูกต้อง 100% และลดเวลาได้ 80-90% สำหรับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA ระบบสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการส่ง SMS โดยแสดงหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะตัวเลข 4 หลักสุดท้าย สร้างความไว้วางใจที่สูงขึ้นกับลูกค้าและพันธมิตร ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และลูกค้า 10 คน พบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยสำหรับระบบการบริหารจัดการอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์เท่ากับ 4.75 ระดับดีมาก และคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมในการแสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้ายผ่าน SMSเท่ากับ 5.0 ระดับดีมาก กล่าวโดยสรุป UiPath StudioX ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการอีเมล สำหรับการศึกษาในอนาคต การเปลี่ยนจาก UiPath StudioX เป็น UiPath Studio จะช่วยให้กระบวนการจัดการข้อมูลอีเมลเป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

คำสำคัญ: จัดการอีเมล กระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ UiPath ข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

The main objective of this study aims to apply robotic process automation (RPA) in email management an insurance company. The study follows the CRISP model from business understanding to deployment using UiPath StudioX as a tool. The study reveals that the current email systems using UiPath encountered errors due to a lack of understanding of machine learning processes in StudioX. It is necessary to have a deeper understanding of business processes and data. 10 emails with attachments selected in this study. Data preparation involved extraction and classification. Designed a new workflow integrating RPA with existing systems. Created datasets to train Machine Learning models for email classification and data extraction. Test results showed RPA managed emails with 100%

¹ นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 126/1 ซอยวิภาวดีรังสิต 2 แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

¹ Bachelor's degree student, Faculty of Engineering, University of the Thai Chamber of Commerce, 126/1 Vibhavadi Rangsit Soi2,Ratchadaphisek Subdistrict, Din Daeng District, Bangkok 10400

² นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 126/1 ซอยวิภาวดีรังสิต 2 แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

² Master's degree student, Faculty of Engineering, University of the Thai Chamber of Commerce, 126/1 Vibhavadi Rangsit Soi2,Ratchadaphisek Subdistrict, Din Daeng District, Bangkok 10400

³ อาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 126/1 ซอยวิภาวดีรังสิต 2 แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

³ Lecturer, Faculty of Engineering, University of the Thai Chamber of Commerce, 126/1 Vibhavadi Rangsit Soi2,Ratchadaphisek Subdistrict, Din Daeng District, Bangkok 10400

* Corresponding author. E-mail: suwannee_ads@utcc.ac.th

accuracy and reduced processing time by 80-90%. For personal data protection under PDPA, the system ensures data security by displaying only the last 4 digits of phone numbers via SMS. This increased trust with customers and partners. User satisfaction evaluation from 10 users showed an overall average satisfaction of 4.75 (excellent) for the automated email management system using robots, and an average satisfaction of 5.0 (excellent) for displaying only the last 4 digits of phone numbers via SMA. It can be concluded that UiPath StudioX improved email management efficiency. For future studies, transitioning from UiPath StudioX to UiPath Studio will help further automate the email data management process.

Keywords: email management, RPA, UiPath, Studio X, PDPA

บทนำ (Introduction)

ในการสื่อสารทางธุรกิจและงานด้านต่างๆ การจัดส่งอีเมล เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญ เพื่อส่งข้อความจากผู้ส่งไปยังเซิร์ฟเวอร์อีเมลของผู้รับ และส่งถึงกล่องจดหมายอีเมลของผู้รับ ปัจจุบันมีกระบวนการจัดส่งอีเมลอัตโนมัติ เช่น การกำหนดเวลาส่งอีเมลล่วงหน้า การส่งอีเมลโดยอัตโนมัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น การตอบกลับโดยอัตโนมัติเมื่อได้รับอีเมล การแจ้งเตือนเมื่ออีเมลถูกอ่าน หรือการส่งอีเมลตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นต้น (Thaibulkme, 2024) ทั้งนี้ การจัดส่งอีเมลโดยอัตโนมัติ ช่วยลดเวลาและทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งผิดพลาดหรือลืมการส่งอีเมลได้ด้วย ในบางกรณี การจัดส่งอีเมลโดยอัตโนมัติยังสามารถรวมการประมวลผลข้อมูลเข้าสู่เนื้อหาของอีเมลด้วย เช่น การสร้างอีเมลโดยอัตโนมัติจากข้อมูลในฐานข้อมูลหรือการสร้างรายงานอัตโนมัติจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2023)

สำหรับปัญหาของบริษัทประกันภัย ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและคู่ค้า ในประเด็นต่างๆ ยังจำเป็นต้องส่งข้อความ พร้อมเอกสารแนบผ่านอีเมล เนื่องจากเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สะดวก และต้นทุนต่ำ แต่เนื่องจากจำนวนธุรกรรมที่มีจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า สร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า และคู่ค้า ดังนั้น จึงจำเป็นต้องจะมีการบริหารจัดการอีเมลด้วยเทคโนโลยีที่สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว และถูกต้อง ปัจจุบันได้มีการนำ Uipath มาใช้ในการแก้ไขปัญหาแล้ว แต่ยังขาดความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้ของเครื่องใน StudioX จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและข้อมูลมากขึ้น

UiPath เป็นหนึ่งในโปรแกรมกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation : RPA) ที่มีความนิยมมาก ทำให้ผู้ใช้จัดการงานได้แบบอัตโนมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานง่ายจากการลากและวาง (drag-and-drop) เป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการทำ RPA ในภาษาไทย มีการตรวจจับและแก้ไขข้อผิดพลาด (Sarun Sangasaeng, 2021) ศึกษาการบริหารจัดการส่งอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ ดำเนินการส่งอีเมลโดยอัตโนมัติ ส่งอีเมลรวม เช่น การส่งอีเมลยืนยันการสมัครสมาชิก การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ หรือการส่งข้อมูลอัตราประกันภัย เป็นต้น (ZyGen Company Limited, 2022).

แบบจำลอง CRISP (Cross-Industry Standard Process for Data Mining) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การทำความเข้าใจธุรกิจ การทำความเข้าใจข้อมูล การเตรียมข้อมูล การสร้างแบบจำลอง การประเมินผล และการนำไปใช้งาน (Wirth & Hipp, 2000)

Syed et al. (2020) ได้รวบรวมการประยุกต์ใช้ RPA ในงานด้านต่างๆ เช่น การเงิน บัญชี ทรัพยากรบุคคล บริการลูกค้า และอื่นๆ พบว่า RPA เพิ่มประสิทธิภาพ สามารถลดเวลาในการทำงาน และลดความผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khare et al. (2022) และ Gupta & Dhiman (2022) ใช้ UiPath ในการจัดการและตอบกลับอีเมลอัตโนมัติ ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการตอบอีเมลขององค์กรได้มากกว่า 90% และประหยัดเวลาได้วันละหลายชั่วโมง แต่ยังมีข้อจำกัดสำหรับอีเมลที่มีรูปแบบซับซ้อน และต้องใช้การตัดสินใจของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การใช้ RPA ในการจัดการ

อีเมล ยังมีช่องว่างในการใช้งานเชิงลึกในธุรกิจเฉพาะ เช่น ธุรกิจประกันภัย ที่ยังขาดการอธิบายขั้นตอนการเตรียมข้อมูลให้พร้อมสำหรับใช้กับ RPA อย่างละเอียด ทั้งนี้ในการศึกษานี้จะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ในส่วนนี้

ในการศึกษารั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อประยุกต์กระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (RPA) ในการบริหารจัดการอีเมล กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้ UiPath StudioX เป็นเครื่องมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

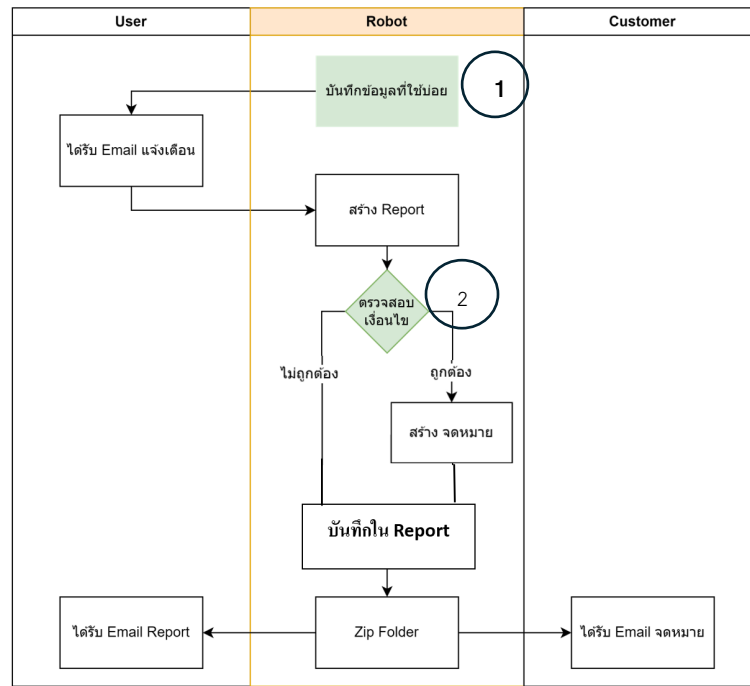
วิธีการศึกษา (Methodology)

ตามหลักของแบบจำลอง CRISP ตั้งแต่เข้าใจธุรกิจ จนถึงการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ มีรายละเอียดดังนี้

1. การเข้าใจธุรกิจ ศึกษาลักษณะงานและกระบวนการทำงานของการจัดการอีเมลในปัจจุบัน ของบริษัท กรณีศึกษา เพื่อระบุปัญหาและโอกาสในการปรับปรุง ซึ่งพบว่ามีเวลาล่าช้า ความผิดพลาด และความยุ่งยากในการจัดการอีเมลด้วยวิธีแบบเดิม
2. การเข้าใจข้อมูล รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดส่งอีเมล เช่น ที่อยู่อีเมล เนื้อหาเอกสารแนบ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงคุณภาพ รูปแบบ และโครงสร้างของข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อค้นหาข้อมูลที่เหมาะสมในการลดเวลาในการบริหารจัดการจัดส่งอีเมลแบบอัตโนมัติ
3. การเตรียมข้อมูล เป็นขั้นตอนในการแปลงข้อมูลดิบให้มีรูปแบบที่พร้อมสำหรับการประมวลผลโดย RPA ซึ่งรวมถึงการทำความสะอาดข้อมูล การแปลงข้อมูล และการรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบวันที่และการจัดโครงสร้างข้อมูลใหม่ให้ตรงตามที่ต้องการ
4. การสร้างแบบจำลอง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ UiPath StudioX เป็นเครื่องมือ ในการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่สำหรับการจัดการอีเมลโดยอัตโนมัติ โดยกำหนดขั้นตอนการทำงาน ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การประมวลผล และเงื่อนไขต่างๆ ไปจนถึงการส่งอีเมลพร้อมเอกสารแนบไปยังผู้รับ
5. การประเมินผล เป็นการทดสอบและวัดประสิทธิภาพของระบบใหม่ พิจารณาจากความถูกต้อง เวลาที่ใช้ และข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับกระบวนการเดิม รวมถึงการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
6. การนำไปใช้งาน เป็นการนำระบบ RPA ที่พัฒนาขึ้นไปใช้จริงในการดำเนินงานประจำวันของบริษัท กรณีศึกษา พร้อมทั้งการฝึกอบรมและสนับสนุนผู้ใช้งานให้สามารถทำงานกับระบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

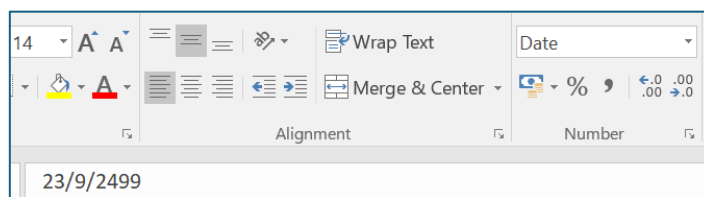
ผลการศึกษา (Results)

1. ปัจจุบัน บริษัทมีปัญหการใช้ UiPath Studio ในการจัดส่งอีเมลไปยังลูกค้าเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้น ยังมีเอกสารแนบเป็นอัตราการประกันภัยที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความผิดพลาดเกิดจากข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ทำให้ยังไม่สามารถไปใช้งานได้จริง และผู้ใช้ UiPath Studio ยังขาดความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม นอกจากนั้น เมื่อมีข้อบังคับเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ทำให้จำเป็นต้องจัดการเกี่ยวกับหมายเลขเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้าที่ส่งไปยังลูกค้าต่างๆ ด้วย
2. ข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบัน มีโครงสร้างข้อมูลไม่สามารถทำงานแบบอัตโนมัติได้ เช่น ข้อมูล วันที่ ที่มีหลากหลายรูปแบบ เอกสารแนบที่แตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ คัดเลือกอีเมลที่มีไฟล์แนบจำนวน 10 ฉบับ
3. ผลการเตรียมข้อมูล ด้วยการสกัดข้อมูล การจำแนกประเภท ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ที่บูรณาการ RPA เข้ากับระบบงานเดิม แสดงขั้นตอนการทำงานส่งอีเมลในระบบใหม่ในรูปแบบที่ 1

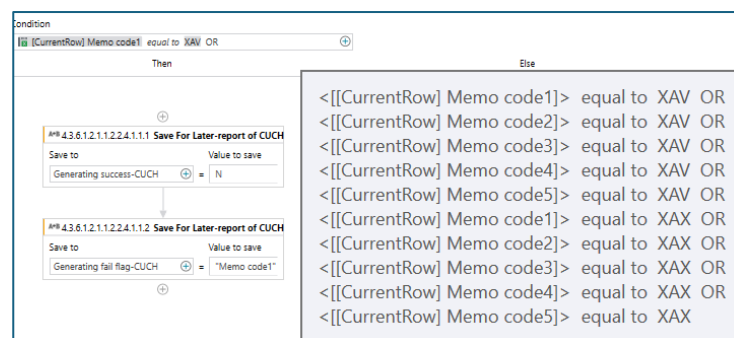


รูปที่ 1 ขั้นตอนการทำงานส่งอีเมลในระบบใหม่

จากรูปที่ 1 แสดงภาพรวมของการจัดการอีเมล รวมถึงการเพิ่ม 2 ขั้นตอน ในการจัดการข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ส่วนที่ ① มีการบันทึกข้อมูลการใช้งานที่เกี่ยวข้อง เช่น วันที่ เวลาที่เข้าถึงระบบ ข้อมูลที่เข้าถึง เป็นต้น ก่อนส่งอีเมลแจ้งเตือน ส่วนที่ ② ทำความเข้าใจขั้นตอนการทำงานก่อนที่จะใช้ UiPath StudioX จึงเพิ่มการตรวจสอบเงื่อนไขรายงาน ถ้าถูกต้อง สร้างจดหมายและบันทึกในรายงาน เก็บใน zip folder แล้วส่งอีเมลให้ลูกค้า ถ้าไม่ถูกต้อง ทำการบันทึกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ zip และส่งรายงานกลับไปให้ผู้ใช้งานผ่านอีเมล ขั้นตอนต่อไป คือ การปรับเปลี่ยนข้อมูลในอีเมล เช่น วันที่ จากโครงสร้างข้อมูลเดิมเป็นชนิด date เปลี่ยนเป็น text โดยใช้ Excel แสดงในรูปที่ 2 จากนั้นทำการกำหนดค่าใน UiPath Studio X แสดงตัวอย่างการเตรียมข้อมูลในรูปที่ 3

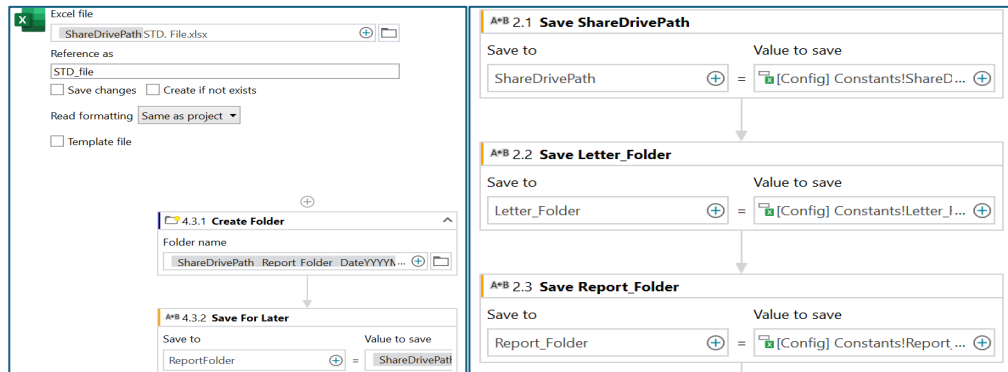


รูปที่ 2 ตัวอย่างการเตรียมข้อมูลใน Excel



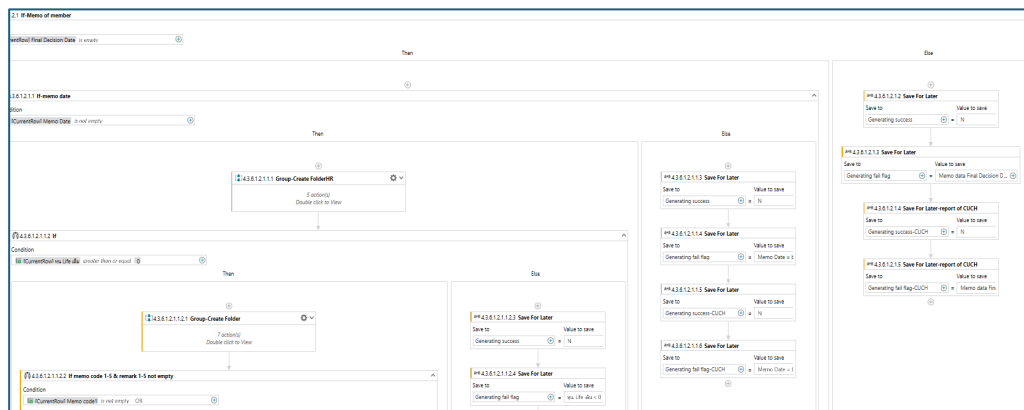
รูปที่ 3 ตัวอย่างการเตรียมข้อมูลใน UiPath Studio X

4. ผลการพัฒนาระบบการบริหารจัดการอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ด้วย UiPath
 - 4.1 การจัดการอีเมล จำเป็นต้องเข้าใจทั้งกระบวนการไหลของธุรกิจ และขั้นตอนการทำงานใน UiPath โดยสร้างชุดข้อมูลเพื่อฝึกอบรมโมเดล Machine Learning ที่ใช้ในการจำแนกประเภทของอีเมลและสกัดข้อมูล แสดงผลในรูปที่ 4- 7

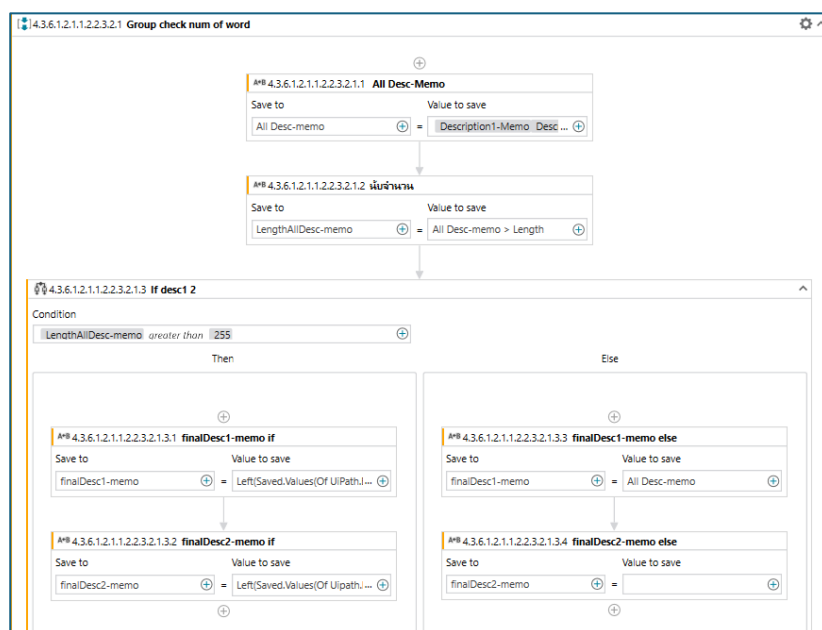


รูปที่ 4 การกำหนดข้อมูลจาก Excel เข้า UiPath

รูปที่ 5 การกำหนดที่จัดเก็บข้อมูลอีเมลใน UiPath



รูปที่ 6 การกำหนดค่าต่างๆ ในอีเมลเข้า UiPath



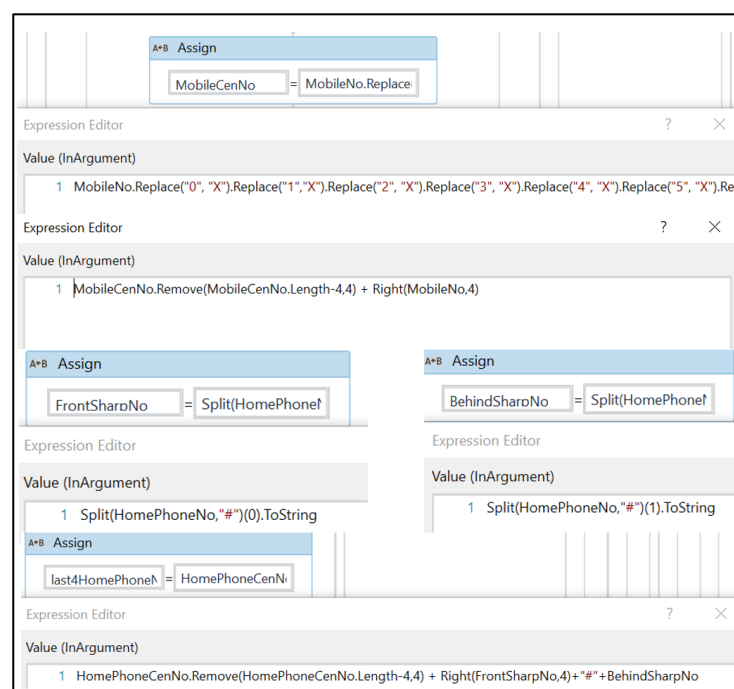
รูปที่ 7 การกำหนดขนาดของเอกสารแนบค่าต่างๆ ใน UiPath

จากรูปที่ 4-7 แสดงขั้นตอนในการปรับเปลี่ยน workflow จากระบบการจัดการอีเมลปัจจุบัน เช่น การกำหนดต่างๆ ใน UiPath รวมถึงการเลือกใช้แบบจำลองที่เหมาะสม ทำให้การจัดการอีเมล พร้อมเอกสารแนบส่งไปยังลูกค้า

4.2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจากการส่งข้อมูลผ่าน SMS ด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ มีขั้นตอนที่เพิ่มขึ้นจากระบบเดิม แสดงในรูปที่ 8 และขั้นตอนใน UiPath แสดงในรูปที่ 9



รูปที่ 8 ขั้นตอนการทำงาน PDPA ในระบบใหม่



รูปที่ 9 การกำหนดให้แสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้ายใน UiPath

จากรูปที่ 8 แสดงภาพรวมของการส่ง SMS เพื่อแจ้งลูกค้าหลังจากข้อมูลได้รับการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ซึ่งระบบส่ง SMS เดิมแสดงหมายเลขโทรศัพท์ทั้งหมดของลูกค้า ในระบบใหม่ ① เพิ่มความปลอดภัยการส่ง SMS ด้วยการแสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้ายเท่านั้น ส่วนรูปที่ 9 ใช้ Invoke Code ใน UiPath เพื่อเรียกใช้โค้ดที่เขียนด้วยภาษา Python กำหนดให้แสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้าย

5. ผลการทดสอบระบบการบริหารจัดการอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์จำนวน 10 อีเมลพบว่า ระบบสามารถบริหารจัดการอีเมลได้ถูกต้อง 100% และลดระยะเวลาในการทำงานในการเตรียมข้อมูลเพื่อส่งอีเมลจากเดิมใช้เวลา 10-20 นาที เหลือใช้เวลา 2-3 นาที สามารถลดได้ถึง 80-90% และสามารถรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลจากการส่ง SMS ด้วยการแสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้ายเท่านั้น

6. การนำไปใช้ในทางปฏิบัติของระบบการบริหารจัดการอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน 5 คน และลูกค้า 5 คน พบว่า คะแนนความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยของระบบการบริหารจัดการอีเมลด้วยกระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์มีค่า 4.75 ระดับดีมาก สำหรับประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ช่วยลดข้อผิดพลาดได้ 100% ด้วยคะแนน 5.0 ระดับดีมาก และคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมของการแสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้ายมีค่า 5.0 ระดับดีมาก

อภิปรายผล (Discussion)

เนื่องจาก StudioX เป็นเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้งานที่ไม่มีพื้นฐานทางการเขียนโปรแกรมสามารถสร้างระบบอัตโนมัติได้ง่าย แต่ผู้ใช้งานต้องเข้าใจส่วนประกอบต่างๆ ใน StudioX เช่น Activities, Variables และ Flows อย่างละเอียด รวมถึงหลักการทำงานพื้นฐานของ RPA เช่น การบันทึกการกระทำของผู้ใช้ (Recording) การสร้างเงื่อนไข (Conditions) และการวนลูป (Loops) ทั้งนี้ การใช้ UiPath Studio X ยังจำเป็นต้องมีการเตรียมข้อมูลด้วย Microsoft Excel ก่อนที่จะมาใช้ UiPath ทำให้เสียเวลา ผู้ใช้งานเดิมยังสะดวกในการใช้ Excel และยังมีปัญหาในการใช้กับ UiPath จึงทำให้การจัดการอีเมลมีข้อผิดพลาด การฝึกอบรมผู้ใช้งาน UiPath StudioX สำคัญต่อการนำ RPA มาใช้ในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sarun Sangasaeng, 2021 กล่าวถึง StudioX เหมาะกับผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐาน ไม่เหมาะสำหรับงานที่ซับซ้อนมาก เนื่องจากความสามารถในการสร้าง Process มีจำกัด

จากการพิจารณาเอกสารของบริษัทประกันแห่งนี้ พบว่า UiPath Studio สามารถสร้าง Process ที่ซับซ้อนและปรับแต่งได้สูงกว่า UiPath StudioX รวมถึงลดขั้นตอนในการเตรียมข้อมูลใน Excel โดยนักพัฒนาสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงาน และตัวแปรต่างๆ ได้สะดวกกว่า สำหรับการศึกษาขั้นตอนต่อไป จะทำการปรับเปลี่ยนจาก UiPath StudioX เป็น UiPath Studio เพื่อลดขั้นตอนในการจัดการข้อมูลด้วยมือเป็นอัตโนมัติ

สรุป (Conclusion)

ในการศึกษาครั้งนี้ กระบวนการอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ สามารถช่วยให้การบริหารจัดการอีเมลได้ถูกต้องร้อยละ 100 และลดระยะเวลาในการทำงานจากเดิมในการเตรียมข้อมูลเพื่อส่งอีเมลใช้เวลา 10-20 นาที เหลือ 2-3 นาที และสามารถรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลในการส่ง SMS ได้ด้วยการแสดงหมายเลขโทรศัพท์ 4 ตัวท้ายเท่านั้น สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และลูกค้ามากขึ้น กล่าวโดยสรุป UiPath StudioX ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการอีเมล สำหรับการพัฒนาต่อยอด ขยายการใช้งาน UiPath ไปยังงานอื่นๆ ที่มีความซ้ำซากและใช้เวลามาก เช่น การจัดการอีเมลที่ซับซ้อน การวิเคราะห์เนื้อหาของอีเมล หรือการเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ การป้อนข้อมูล การตรวจสอบเอกสาร หรือการรายงานผล รวมถึงการสร้าง Custom Activity เพื่อเพิ่มความสามารถของ UiPath ให้ตรงกับความต้องการเฉพาะขององค์กร

เอกสารอ้างอิง (References)

- เทคซอส มีเดีย. (2566). “ติดอาวุธธุรกิจ ด้วย RPA: UiPath Platform ฝ่าวิกฤติ COVID-19” สืบค้นจาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/improve-business-with-rpa-ui-path>
- ไทยบัลค์เอสเอ็มเอส (2567) “การส่งอีเมลการตลาด ด้วยระบบอีเมลอัตโนมัติ” สืบค้นจาก <https://www.thaibulksms.com/blogs/post/sending-marketing-emails-with-an-automatic-email-system-for-what-purpose-is-it-used/>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (2566). “ปรับกระบวนการคิด เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย Robotic Process Automation” สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-maga-zine/Phrasiam-64-4/BOT-People-64-4.html>
- บริษัท ไซเงิน จำกัด (2564). “ตัวอย่างการนำระบบอัตโนมัติ (RPA) เข้ามาใช้งาน”. สืบค้นจาก <https://hbr.org/2024/01/getting-machine-learning-projects-from-idea-to-execution>
- ศรัณย์ แสงแสง. (2564) “[Technology] ทำความรู้จักกับ UiPath — Studio, StudioX และ Studio Pro” สืบค้นจาก <https://medium.com/mfecทำความรู้จักกับ-ui-path-studio-studiox-และstudio-pro-8a0782cf683d>
- Eric Siegel. (2024). “*Getting Machine Learning Projects from Idea to Execution*”. http://dusithost.dusit.ac.th/~juthawut_cha/download/RapidMiner1_0002.pdf
- Gupta, A., & Dhiman, R. (2022). The impact of Robotic Process Automation on organizational efficiency: A case study approach. *Journal of Business Automation*, 15(3), 234-250. <https://doi.org/10.1234/jba.2022.15.3.234>
- Khare, A., Singh, S., Mishra, R., Prakash, S., & Dixit, P. (2022). E-Mail Assistant – Automation of EMail Handling and Management using Robotic Process Automation. 2022 *International Conference on Decision Aid Sciences and Applications (DASA)*, 511–516. <https://doi.org/10.1109/DASA54658.2022.9765017>Microsoft
- Syed, R., Suriadi, S., Adams, M., Bandara, W., Leemans, S. J., Ouyang, C., ter Hofstede, A. H., van de Weerd, I., Wynn, M. T., & Reijers, H. A. (2020). Robotic Process Automation: Contemporary themes and challenges. *Computers in Industry*, 115, 103162. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2019.103162>
- Wirth, R., & Hipp, J. (2000). CRISP-DM: Towards a standard process model for data mining. In *Proceedings of the 4th international conference on the practical applications of knowledge discovery and data mining* (pp. 29-39).

การศึกษาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน

A Study of Guidelines for Increasing the Proportion of Internet Banking

Users at Government Savings Bank, Phahol Yothin Branch

เบญญาพร ลิ้มพิทักษ์^{1*} และผุสดี พลสารรัมย์²

Benyaporn Limpitak¹ and Pussadee Polsaram²

Received: June 25, 2024

Revised: July 10, 2024

Accepted: July 17, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ณ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินที่มีความสนใจใช้บริการ Internet Banking และ 3) ศึกษาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน โดยการศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน โดยเริ่มจากการเก็บแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีจากลูกค้าที่สมัครใช้บริการ Mymo จำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และ 2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ Pearson correlation และการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินสาขาที่ทำหน้าที่ให้บริการ Internet Banking จำนวน 11 คน และนำผลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุและผล SWOT และ TOWS Matrix สาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Internet Banking ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าที่สมัครบริการ Mymo ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน โดยพบว่า มีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) พบว่า กลุ่มลูกค้ามีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของบริการ Internet Banking มากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$) และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยีในทุกๆ ด้าน และในส่วนของการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้สมัครใช้บริการด้วยผังก้างปลา การวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix สาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Internet Banking ไม่เป็นไปตามเป้าหมายสรุปได้ว่า สาเหตุหลัก คือ ความยุ่งยากในการใช้งาน การบริการไม่เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน กังวลเรื่องความปลอดภัย และแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ คือ การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ โดยพนักงานที่มีความชำนาญในการแนะนำ จะช่วยเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้บริการและรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้

คำสำคัญ: Internet Banking การยอมรับเทคโนโลยี ธนาคารออมสิน

Abstract

This study aimed to: 1) Investigate the reasons why the number of Internet Banking sign-ups at Government Savings Bank, Phahol Yothin Branch did not meet the targets 2) Examine the relationship between personal factors and technology acceptance among customers interested in using Internet Banking at Government Savings Bank, Phahol Yothin Branch and 3) Explore ways to increase the proportion of Internet Banking users at Government Savings Bank, Phahol Yothin Branch. This study employed a mixed-method approach, beginning with the collection of Technology Acceptance Model questionnaires from 30 customers who signed up for GSB's Internet Banking service, Mymo. The data was analyzed using: 1) Descriptive statistics, including percentage, frequency, mean, standard deviation, and coefficient of variation,

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Master's degree student, School of Business, University of the Thai Chamber of Commerce

² อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Lecturer at School of Business, University of the Thai Chamber of Commerce

* Corresponding author. E-mail: B.Limpitak@outlook.com

and 2) Inferential statistics, specifically Pearson correlation. Additionally, in-depth interviews were conducted with 11 bank employees responsible for Internet Banking services at Government Savings Bank, Phahol Yothin Branch. The results were used to analyze the causes and effects through SWOT and TOWS Matrix to determine the reasons why the number of Internet Banking sign-ups did not meet the targets. The study found that the majority of customers who signed up for Mymo were female, aged between 21-30 years, with a bachelor's degree, working in private companies with a monthly income of 20,001 – 30,000 baht. The technology acceptance level was high ($\bar{x} = 3.83$), with customers perceiving the ease of use of Internet Banking as the highest ($\bar{x} = 4.27$). It was also found that personal factors had no significant relationship with technology acceptance in any aspect. In summary, the primary reasons identified are the complexity of use, services not fitting daily life needs, and concerns about security. To increase the number of users, it is recommended to conduct off-site promotions led by well-trained employees. This approach would help increase the proportion of users and retain existing customers.

Keywords: Internet Banking, technology acceptance, Government Savings Bank

บทนำ (Introduction)

ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งมาแล้วกว่า 110 ปี ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินมุ่งเน้นสู่การเป็น “ธนาคารเพื่อสังคม” สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลเป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งการยกระดับสู่การเป็น “ดิจิทัล แบงก์กิ้ง” ตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งสำหรับธนาคารออมสินนั้น ปัจจุบันได้มีการให้บริการอย่างครอบคลุมทั้ง บริการ Internet Banking ที่มีการพัฒนาระบบให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งถือเป็นทางเลือกใหม่สำหรับลูกค้าของธนาคารที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เหมือนเดินทางมาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารด้วยตนเอง (ธนาคารออมสิน, 2566) และมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีชื่อว่า Mymo ซึ่งสามารถใช้งานได้ง่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ และสามารถใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเหมือนมาใช้บริการที่ธนาคารเช่นเดียวกันกับบริการ Internet Banking แต่ Mymo จะมีข้อจำกัดในเรื่องของ 1. หากลูกค้าไม่ได้เข้าใช้งาน Mymo เป็นเวลานาน จะต้องมีการลงทะเบียนเข้าใช้งานและขอรหัส OTP ใหม่ ส่งผลทำให้ในกรณีที่ลูกค้าเดินทางไปต่างประเทศ และไม่ได้ลงทะเบียนซิมโทรศัพท์เพื่อใช้งานในต่างประเทศก็จะไม่สามารถใช้งาน Mymo ได้ และ 2. Mymo มีการปรับปรุงเวอร์ชันอยู่เสมอ ทำให้ไม่รองรับระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือรุ่นเก่า ดังนั้นลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์มือถือรุ่นเก่าที่ไม่สามารถอัปเดต ระบบปฏิบัติการ iOS หรือ Android ให้เป็นเวอร์ชันที่สามารถรองรับการใช้งาน Mymo ได้ ก็จะไม่สามารถใช้บริการ Mymo ได้อีกต่อไป

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า บริการ Internet Banking ของธนาคารมีการใช้งานที่เสถียรมากกว่าครอบคลุมการใช้งานได้ทั่วโลก แต่อย่างไรก็ดีจากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันจำนวนผู้สมัครใช้บริการ Internet Banking ก็ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารตั้งไว้ ดังเช่นกรณีศึกษา คือ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาดังกล่าวพบว่า ในปี 2566 มีจำนวนลูกค้าของธนาคารสมัครใช้บริการ Internet Banking จำนวนน้อยมาก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนลูกค้าธนาคารสำนักพหลโยธินที่สมัครใช้งาน Internet Banking และบริการ Mymo ปี 2566

เดือน	จำนวนลูกค้าสมัครใช้บริการ Mymo	จำนวนลูกค้าสมัครใช้บริการ Internet Banking
ม.ค. 2566	134	-
ก.พ. 2566	131	1
มี.ค. 2566	140	3

เม.ย. 2566	211	-
พ.ค. 2566	175	1
มิ.ย. 2566	144	2
ก.ค. 2566	96	1
ส.ค. 2566	104	-
ก.ย. 2566	143	-
ต.ค. 2566	149	1
รวม	1,427	9

โดยจากข้อมูลตารางที่ 1 เมื่อนำจำนวนลูกค้าของธนาคารสมัครใช้บริการ Internet Banking เปรียบเทียบกับสัดส่วนของลูกค้าของสาขาที่สมัครใช้บริการ Mymo ทั้งหมด พบว่า ลูกค้าที่ขอใช้บริการ Internet Banking มีอัตราส่วนเพียงร้อยละ 0.63 เท่านั้น (ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน, 2566)

จากประเด็นปัญหาของการที่มีจำนวนผู้ให้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดปัญหาต่อธนาคาร ในระยะสั้น คือ เนื่องจากต้นทุนการรักษาการให้บริการ Internet Banking ทำให้ธนาคารออมสินตัดสินใจลดจำนวนพนักงานเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานในภาพรวมลง แต่เมื่อลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่มีพฤติกรรมมาใช้บริการ Internet Banking แต่เลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์แทน ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ล่าช้าเนื่องจากจำนวนพนักงานที่น้อยลง แต่จำนวนผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ยังมีจำนวนมากเหมือนเดิม และในระยะยาว คือ อาจส่งผลให้ธนาคารทำการยุบหน่วยการให้บริการ Internet Banking และยกเลิกการให้บริการ Internet Banking ของธนาคารอย่างถาวร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารในปัจจุบัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นของ “การศึกษาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้ให้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน” เพื่อวิเคราะห์หาปัญหา และสาเหตุที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่สมัครใช้บริการ Internet Banking เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้ให้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ให้ได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้ให้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

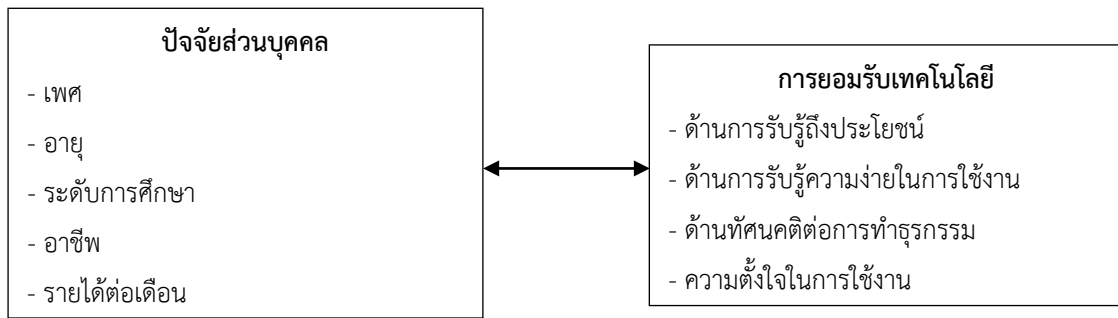
1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ ณ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่มีความสนใจใช้บริการ Internet Banking
3. ศึกษาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนผู้ให้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ ณ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่มีความสนใจใช้บริการ Internet Banking มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยจากกรอบแนวคิดตามภาพที่ 1 สามารถสร้างเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ณ อนาคตออนไลน์สำนักพหุโยธิน

การทบทวนวรรณกรรม

Davis et al. (อ้างถึงใน วิชาดา ไม่นิงนาม, 2562) ได้นำเอาแนวคิดของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Ajzen and Fishbein, 1980) มาพัฒนาเพื่อทำนายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี โดยมีแบบจำลอง ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก เป็นสิ่งที่สร้างการรับรู้ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ เป็นต้น
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของแต่ละบุคคล ว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยพัฒนาให้เกิดประโยชน์อะไรบ้าง
3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นสิ่งที่กำหนดว่าตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้หรือไม่ ซึ่งจะต้องมีความง่ายต่อการใช้ การเรียนรู้ และไม่มีความซับซ้อนจนเกินไป
4. ทัศนคติต่อการใช้งาน เป็นทัศนคติที่ผู้ใช้งานได้รับ ซึ่งมีผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
5. ความตั้งใจในการใช้งาน หมายถึง ผู้ใช้มีความตั้งใจหรือมีความพยายามในการใช้งานเทคโนโลยี
6. การใช้งานจริง หมายถึง ผู้ใช้ยอมรับเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริง

วรุฒิ บุญมาพบ (2557) กล่าวว่า การจะหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอย่างละเอียดจะต้องทราบสาเหตุที่เกิดขึ้นก่อน โดยได้จากการจัดเรียงข้อมูลโดยเลือกแก้ไขปัญหามากที่สุดก่อน ทำการระดมความคิดเพื่อระบุสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหากับผู้เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำมาทำเป็นแผนผังที่มีลักษณะคล้ายกังปลา ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยศาสตราจารย์คาร์โอริ อธิกาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว ในปี ค.ศ. 1943 โดยแผนผังกังปลาจะนำมาใช้ในกรณี ดังนี้

1. เมื่อต้องการทราบสาเหตุของปัญหา โดยปัญหานั้นอาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย
2. เมื่อต้องการระดมความคิด เพื่อให้สมาชิกร่วมกันหาสาเหตุของปัญหา

วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังกังปลา มีดังนี้

1. กำหนดปัญหาไว้ที่หัวปลา ต้องกำหนดให้ชัดเจน
2. เขียนสาเหตุหรือปัจจัยหลัก อาจมีหลายสาเหตุได้ ซึ่งสาเหตุหรือปัจจัยหลัก อาจเปลี่ยนแปลงไป

ขึ้นกับบริบทของปัญหา เช่น 4M1E (Man Machine Material Method Environment), 4P (Place Procedure People Policy), 4S (Surrounding Supplier System Skill)

หุททฤษฎา มาเที่ยง (2563) กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในทำให้ทราบ ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจ ดำเนินกิจการได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดย SWOT ประกอบด้วย

S: Strengths คือ จุดแข็งหรือข้อดี เป็นปัจจัยภายในธุรกิจและเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ เช่น จุดแข็งด้าน ส่วนประสมการตลาด จุดแข็งด้านการเงินภายในธุรกิจ จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

W: Weaknesses คือ จุดอ่อนหรือข้อบกพร่อง เป็นปัจจัยภายในเป็นปัญหาที่เกิดภายในของธุรกิจ โดยธุรกิจจะต้องหาวิธีการควบคุมและแก้ปัญหาเหล่านั้น

O: Opportunities คือ โอกาสที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของธุรกิจ ที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินงาน และ ทำประโยชน์ให้กับธุรกิจ และธุรกิจจะต้องมองหาโอกาสใหม่ ๆ อยู่เสมอ

T: Threats คือ อุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานธุรกิจจึง ต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้มีความเหมาะสม และหาแนวทางในการกำจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า การวิเคราะห์กลยุทธ์ TOWS Matrix เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ สถานการณ์ภายนอก (Opportunities และ Threats) และสถานการณ์ภายใน (Strengths และ Weaknesses) ของ องค์กร เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการเติบโตและปรับตัวต่อสถานการณ์ โดย TOWS คือการรวมคำว่า Threats, Opportunities, Weaknesses, และ Strengths ซึ่งจะมีการนำเสนอกลยุทธ์หลายแบบที่สามารถใช้ในการจัดการกับ สถานการณ์ภายนอกและภายในขององค์กรได้ตามความเหมาะสม โดยมีทางเลือกของกลยุทธ์ 4 ทางเลือกซึ่งเกิดจากการ จับคู่ระหว่างปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ดังนี้ กลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) และกลยุทธ์เชิงรับ (WT)

วิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ร่วมกับการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจึงมี 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ายของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่สมัครใช้งานบริการ Mymo แต่ปฏิเสธไม่สมัครใช้บริการ Internet Banking สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มนี้เนื่องจากมีความ น่าสนใจ คือ ทำไมลูกค้าที่สนใจและทำการสมัครใช้งานบริการ Mymo มากกว่าที่จะเลือกใช้งาน Internet Banking ทั้งที่ บริการ Internet Banking มีบริการที่ครอบคลุม มีความเสถียรในการใช้งานได้ทั่วโลก ไม่ต้องตามอัปเดต ระบบปฏิบัติการ iOS หรือ Android เพื่อให้รองรับการใช้งานเหมือนการใช้บริการ Mymo แต่ก็ยังพบว่า ผู้ใช้บริการก็ยัง เลือกที่จะใช้บริการ Mymo มากกว่าใช้บริการ Internet Banking อยู่เช่นเดิม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ายของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่สมัครใช้งานบริการ Mymo แต่ปฏิเสธไม่สมัครใช้บริการ Internet Banking โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากลูกค้าที่สมัครใช้บริการ Mymo ในเดือนกุมภาพันธ์ 2567 ซึ่งพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 33 คน โดยผู้วิจัยได้ ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) พบว่า จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 30 คน

ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

รูปที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน

ที่มา: Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan. (1970)

โดยในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำไปทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามไป ทดลองนำไปใช้ (Pre -Test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าความเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.852 จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ณ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินที่มีความสนใจใช้บริการ Internet Banking โดยใช้ 1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความ และ และ 2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ Pearson correlation

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานที่ให้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน จำนวนทั้งสิ้น 11 คน

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยทำการปรับปรุงเนื้อหาข้อความตามข้อเสนอแนะ แล้วจึงนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ Content Analysis ร่วมกับเครื่องมือวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis และกำหนดกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix เพื่อหาสาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา และหาแนวทางแก้ไขปัญหา

ผลการศึกษา (Results)

ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

ในส่วนของการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษารายการยอมรับเทคโนโลยี และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ณ ธนาคารออมสินสำนักงานปทุมธานีที่มีความสนใจใช้บริการ Internet Banking โดยใช้ 1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความ และ 2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ Pearson correlation พบว่า

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (16 คน) ชาย (14 คน) อายุระหว่าง 21 – 30 ปี (13 คน) 31 – 40 ปี (10 คน) 41 – 50 ปี (3 คน) 51 – 60 ปี (2 คน) และมากกว่า 60 ปี (2 คน) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (10 คน) ปริญญาโท (9 คน) มัธยมศึกษา/ปวช. (5 คน) ปริญญาเอก (4 คน) และมัธยมต้น (2 คน) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (7 คน) นักเรียน/นักศึกษา (6 คน) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (5 คน) รับจ้างทั่วไป (4 คน) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณและอาชีพอิสระ (3 คน) และค้าขาย/เจ้าของกิจการ (2 คน) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท (9 คน) 10,001 – 20,000 และมากกว่า 50,001 บาท (5 คน) ต่ำกว่า 10,000 บาท (4 คน) 40,001 – 50,000 บาท (3 คน) และ 30,001 – 40,000 บาทเท่ากับไม่มีรายได้ประจำ (2 คน)

ในส่วนของการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าช่วยเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำธุรกรรม และช่วยให้ประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยคือ 4.27 และ 4.23 ตามลำดับ แต่ไม่เหมาะกับการใช้ในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยคือ 2.33 มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าจะสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก และจะสามารถใช้งานได้อย่างชำนาญและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคือ 4.4 และ 4.3 ตามลำดับ และเห็นด้วยว่าขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคือ 4.1 มีความเห็นด้วยกับทัศนคติต่อการทำธุรกรรม โดยเห็นด้วยว่าการทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัย และการทำธุรกรรมทางการเงินบนเว็บไซต์เป็นความคิดที่ดี มีค่าเฉลี่ยคือ 4.17 และ 3.83 ตามลำดับ และมีความรู้สึกเฉยๆ หรือความเห็นปานกลางว่าจะชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคือ 3 มีความเห็นด้วยกับความตั้งใจในการใช้งาน โดยเห็นด้วยว่าหากต้องใช้บริการ Internet Banking จะเลือกของธนาคารออมสิน เมื่อได้รู้ถึงประโยชน์ทำให้อยากใช้งานมากขึ้น และมีความสนใจใช้ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.9 3.83 และ 3.67 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สนใจใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการทำธุรกรรม และความตั้งใจในการใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปร	การยอมรับเทคโนโลยี							
	ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์		ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน		ด้านทัศนคติต่อการทำธุรกรรม		ความตั้งใจในการใช้งาน	
	r	p-value	r	p-value	r	p-value	r	p-value
เพศ	-0.171	0.366	-0.025	0.894	-0.166	0.382	-0.036	0.85
อายุ	0.135	0.476	-0.04	0.833	0.058	0.76	0	1
ระดับการศึกษา	-0.039	0.838	0.226	0.23	-0.063	0.741	0.009	0.961

อาชีพ	0.068	0.722	-0.161	0.395	-0.027	0.888	-0.203	0.282
รายได้ต่อเดือน	0.096	0.614	0.178	0.348	0.15	0.429	-0.134	0.481

ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

ในส่วนของการศึกษาเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน จำนวน 11 คน ด้วยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และนำมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา หาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis และกำหนดกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix พบว่า

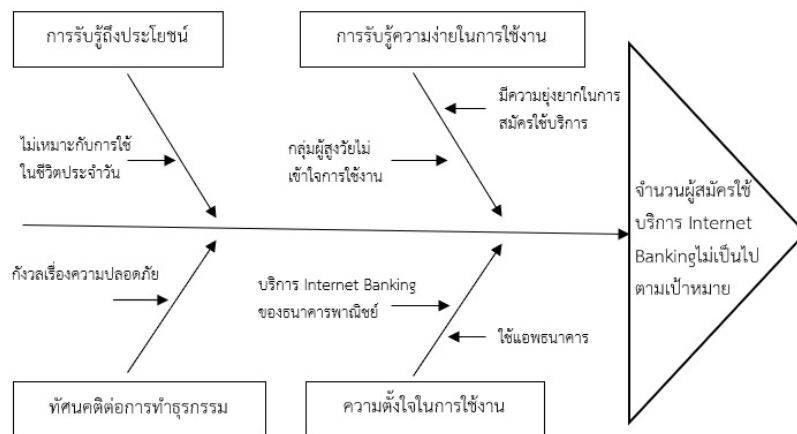
พนักงานธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน จำนวน 11 คน พบว่า มีเพศชายจำนวน 1 คน และหญิงจำนวน 10 คน อายุระหว่าง 28 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน และปริญญาโทจำนวน 8 คน

เมื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis ของบริการ Internet Banking สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า จุดแข็ง หรือ จุดเด่น ของ Internet Banking คือ สามารถใช้งานง่าย สะดวก (6 คน) รองลงมา คือ มีความปลอดภัยในการใช้งาน (3 คน) ใช้งานในต่างประเทศได้ (2 คน) เพิ่มช่องทางการใช้บริการ (1 คน) ประหยัดเวลา (1 คน) ไม่มีค่าบริการ (1 คน) ตามลำดับ จุดอ่อน คือ มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก (2 คน) ไม่สะดวกเท่า Mobile Banking (2 คน) ใช้ได้เฉพาะคอมพิวเตอร์ (2 คน) รองลงมา คือ ใช้งานยาก (1 คน) ไม่เหมาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ (1 คน) มีธุรกรรมไม่หลากหลาย (1 คน) ใช้เวลาในการทำธุรกรรมมาก (1 คน) เสียค่าบริการ SMS (1 คน) และไม่มีจุดอ่อน (1 คน) โอกาส ของบริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน คือ สามารถเพิ่มช่องทางการใช้บริการ (6 คน) รองลงมา คือ บริการมีความหลากหลาย (2 คน) สามารถต่อยอดการบริการ (2 คน) อำนวยความสะดวก (1 คน) ตามลำดับ อุปสรรค ของ Internet Banking ธนาคารออมสิน คือ Mobile Banking (3 คน) รองลงมา คือ มีความยุ่งยากในการสมัครใช้บริการและเปลี่ยนแปลงข้อมูล (2 คน) ไม่เหมาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ (1 คน) ไม่สะดวกต่อการใช้งาน (1 คน) ใช้เวลาในการทำธุรกรรมมาก (1 คน) บริการของคู่แข่ง (1 คน) ต้องทำรายการผ่านเว็บไซต์ (1 คน) และไม่มีอุปสรรค (1 คน) และมีความเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น (5 คน) รองลงมา คือ ลดความยุ่งยากในการติดต่อธนาคาร (4 คน) เพิ่มฟังก์ชันการใช้งาน (1 คน) ไม่มีความคิดเห็น (1 คน) ตามลำดับ

ในส่วนของการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังแสดงสาเหตุและผล เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากลูกค้าของธนาคาร ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานธนาคาร พบว่า สาเหตุที่ทำให้จำนวนการสมัครใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีดังนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ คือ การใช้งานไม่เหมาะกับการใช้ในชีวิตประจำวัน
2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ การสมัครใช้บริการ การเพิ่มบัญชี การเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือการขอรหัสใหม่ ต้องทำผ่านสาขาเท่านั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความยุ่งยากในการใช้งาน และกลุ่มผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานของเทคโนโลยีใหม่ ๆ
3. ด้านทัศนคติต่อการทำธุรกรรม คือ ผู้ใช้มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สินของตน เนื่องจากในปัจจุบันมีการส่งลิงค์หลอกลวงและหลอกดูดเงินเป็นจำนวนมาก
4. ด้านความตั้งใจในการใช้งาน คือ ธนาคารมีการทำแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสะดวกกว่าการใช้งานผ่านเว็บไซต์ และบริการ Internet Banking ของธนาคารพาณิชย์มีความหลากหลายในการใช้งานมากกว่าของธนาคารออมสิน

จากข้อมูลที่พบ สามารถนำมาสร้างเป็นแผนผังแสดงปัญหาของการสมัครใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน ได้ดังภาพที่ 2



รูปที่ 2 แผนผังแสดงปัญหาของการสมัครใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน

จากการปัญหาของการสมัครใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสินที่พบ ที่ได้แสดงดังภาพที่ 2 สามารถนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของการใช้ Internet Banking ของธนาคารด้วย SWOT Analysis สรุปได้ดังนี้

1. จุดแข็ง คือ ไม่มีค่าบริการ การใช้บริการใช้งานได้สะดวกได้ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยในการใช้งาน
2. จุดอ่อน คือ ความยุ่งยากในการสมัคร การเปลี่ยนแปลงข้อมูล การขอรหัสใหม่ ไม่เหมาะกับการใช้ในชีวิตประจำวัน และไม่สะดวกเท่า Mobile Banking
3. โอกาส คือ เป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่แอปทางโทรศัพท์หรือใช้โทรศัพท์มือถือรุ่นเก่า เหมาะกับผู้ใช้เซ็คเนื่องจากสามารถตรวจสอบสถานะเช็คและอายัดเช็คได้ และมีความสะดวกในการทำธุรกรรม
4. อุปสรรค คือ การให้บริการ Internet Banking ของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ มีแอปพลิเคชันให้เลือกหลากหลาย ผู้บริโภคกังวลเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

กำหนดกลยุทธ์ ด้วย TOWS Matrix จากการนำผลการวิเคราะห์ SWOT ได้กลยุทธ์ทางเลือก 3 กลยุทธ์ ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ ทำการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มีบัญชีกระแสรายวัน โดยจัดพนักงานที่มีความชำนาญในเรื่อง Internet Banking เป็นตัวหลักในการให้คำแนะนำการใช้บริการและนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อสมัครใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน รวมทั้งมีการจัดโปรโมชั่นกระตุ้นยอดการสมัครการใช้งาน เช่น การลดค่าธรรมเนียมออกสมุดเช็ค, การรับเปิดบัญชีและสมัครใช้บริการ Internet Banking ตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

ข้อดี: สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่เคยมีบัญชีกระแสรายวัน รวมถึงลูกค้าที่มีความสนใจในการใช้เช็คได้มากขึ้น

ข้อเสีย: ค่าใช้จ่ายในการออกนอกสถานที่

กำหนดระยะเวลา: วันที่ 5 ของทุกเดือน เป็นระยะเวลา 12 เดือน

งบประมาณ: วันละ 2,000 บาท รวมเป็นเงิน 24,000 บาท

2. การลดขั้นตอนการสมัครหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล ทำการลดการเข้าติดต่อที่สาขา โดยลูกค้าที่ผ่านการยืนยันตัวตนที่สาขา, ตู้ ATM, หรือบริการ NDID แล้ว สามารถทำการสมัครใช้บริการ Internet Banking หรือเปลี่ยนแปลง

ข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ได้ และทำการพัฒนาระบบงานให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การซื้อสลาก การโอนกรรมสิทธิ์สลากออมสิน เป็นต้น

ข้อดี: ลูกค้าสามารถลดความยุ่งยากและระยะเวลาในการติดต่อธนาคารเพื่อสมัครและเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้เอง

ข้อเสีย: ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทางการเงินน้อยใช้งานไม่สะดวก และใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบนาน

กำหนดระยะเวลา: ประมาณการในการพัฒนาระบบงานและทดลองระบบประมาณ 3 ปี

งบประมาณ: ไม่มีค่าใช้จ่าย

3. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำการเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ Internet Banking ภายในธนาคารเพื่อให้ลูกค้าที่เข้าติดต่อเห็นได้อย่างชัดเจน รวมถึงสถานที่ต่าง ๆ เช่น ป้ายรถประจำทาง ป้ายรถไฟฟ้า เพื่อให้บุคคลทั่วไปรู้จักบริการของธนาคารมากขึ้น โดยป้ายประชาสัมพันธ์จะต้องมีรายละเอียดของบริการ Internet Banking อย่างครบถ้วนและชัดเจน รวมถึงการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของสมนาคุณ การสะสมคะแนนผ่านการชวนเพื่อน เป็นต้น

ข้อดี: ลูกค้าได้รู้จักบริการของธนาคารมากขึ้น มีเวลาในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร

ข้อเสีย: มีค่าใช้จ่ายในการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และการเข้าพื้นที่โฆษณาที่สูงมาก

กำหนดระยะเวลา: ทุกต้นไตรมาส เป็นระยะเวลา 1 ปี

งบประมาณ: ป้ายรถประจำทาง จำนวน 6 ป้าย ราคาป้ายละ 35,000 บาท เป็นเงิน 210,000 บาท ป้ายรถไฟฟ้าสถานีสะพานควาย จำนวน 2 ป้าย ราคาป้ายละ 30,000 บาท เป็นเงิน 120,000 บาท รวมทั้งสิ้น 330,000 บาทต่อครั้ง

จากกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาทั้ง 3 แนวทางที่นำเสนอไปแล้วนั้น กลยุทธ์ทางเลือกที่แนะนำ คือ การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่

อภิปรายผล (Discussion)

1. สาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

จากการศึกษาแผนผังก้างปลาเพื่อหาสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจำนวนผู้ให้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สามารถอธิบายผลได้ ดังนี้ จากการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่สมัครใช้บริการ Mymo ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ประกอบกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี สามารถสร้างกำหนดสาเหตุหลักในแผนผังก้างปลา คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานทัศนคติต่อการทำธุรกรรม และความตั้งใจในการใช้งาน โดยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ลูกค้าเห็นว่าบริการ Internet Banking ธนาคารออมสินไม่เหมาะกับการใช้ในชีวิตประจำวัน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานลูกค้าเห็นว่าบริการ Internet Banking ธนาคารออมสินมีความยุ่งยากในการสมัครใช้บริการและไม่เหมาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ ด้านทัศนคติต่อการทำธุรกรรมลูกค้ามีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยของการให้บริการ และด้านความตั้งใจในการใช้งานลูกค้าส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของธนาคารมากกว่าหรือมีการใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารอื่นอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ วรุฒิ บุญมาพบ (2557) ที่กล่าวว่า การหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอย่างละเอียดจะต้องทราบปัญหาที่เกิดขึ้นก่อน โดยได้จากการจัดเรียงข้อมูลโดยเลือกแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นมากที่สุดก่อน ทำการระดมความคิดเพื่อระบุสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหากับผู้เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำมาทำเป็นแผนผังที่มีลักษณะคล้ายก้างปลา

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน พบว่า รูปแบบการใช้งานหรือบริการที่ธนาคารออมสินมีไม่ตรงกับความต้องการหรือรูปแบบการใช้งานที่พวกเขาคาดหวัง ซึ่งอาจทำให้พวกเขารู้สึกไม่สะดวกหรือไม่พอใจ จากนั้นอาจส่งผลให้พวกเขาละเลยการใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินไปเป็นระยะเวลานานหรือพิจารณาการเปลี่ยนไปใช้บริการจากธนาคารอื่นที่มีความเหมาะสมกับความต้องการและรูปแบบการใช้งานของพวกเขามากกว่า สอดคล้องเช่นเดียวกับงานวิจัยของ อำพร ศรีหล้าหลวง (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของบุคลากรในศาลอาญา พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ธนาคารกรุงไทยในระดับที่มากที่สุด

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน พบว่า สาเหตุที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสินไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายเกิดจากการที่การทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Internet Banking ยังมีข้อจำกัดการสมัครใช้บริการ การเพิ่มบัญชี การเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือการขอรหัสใหม่ผ่านช่องทางของสาขานาคารเท่านั้น ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวอาจทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สะดวกหรือไม่คุ้มค่าเมื่อต้องใช้เวลาและความพยายามในการเข้าไปยังสาขานาคารเพื่อทำรายการที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน Internet Banking นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุที่อาจรู้สึกยังไม่คุ้นเคยหรือไม่เชี่ยวชาญกับเทคโนโลยีใหม่เท่ากับคนที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งอาจทำให้พวกเขาต้องใช้เวลามากขึ้นในการศึกษาและเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานของเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเข้าใจและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Junadi (2015) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอินโดนีเซีย ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นตัวแปรหลักที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายามจากผู้ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า การที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มองว่าการใช้ Internet Banking ของธนาคารออมสินใช้งานง่าย จึงส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับและความต้องการใช้งานนั่นเอง

ด้านทัศนคติต่อการทำธุรกรรม Internet Banking ของธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการที่จะทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่เชื่อมั่นในการใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสิน เนื่องจากความกังวลเรื่องความปลอดภัยข้อมูลและการเสี่ยงในการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ใช้อยู่หมัดทางเลือกที่มีความปลอดภัยมากขึ้น เช่น การทำธุรกรรมผ่านช่องทางที่มีความเชื่อถือ หรือการใช้บริการของธนาคารอื่นที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูงกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ จักรกฤษณ์ จันจำปา (2559) ที่พบว่า ทัศนคติต่อบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวก ซึ่งหมายความว่า หากผู้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อบริการธนาคารบน อินเทอร์เน็ตมากขึ้นเท่าไร ก็จะส่งผลต่อความถี่ในการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติของส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่ผู้ใช้งานไม่ได้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานธุรกรรม Internet Banking ของธนาคารออมสินมากนัก จึงส่งผลโดยตรงต่อการเลือกใช้งานหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านช่องทางนี้

ด้านความตั้งใจในการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมักใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือมากกว่า เพราะสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเข้าไปยังเว็บไซต์ของธนาคารเหมือนการใช้ Internet Banking นอกจากนี้ ผู้ใช้งานยังมีตัวเลือกการใช้ Internet Banking ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ นอกเหนือจากธนาคารออมสิน ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีตัวเลือกมากขึ้นในการเลือกใช้บริการตามความต้องการและสิ่งที่ต้องการทำ ดังนั้น เมื่อมีการเปรียบเทียบจากธนาคารอื่นจึงทำให้ผู้ใช้งานมองเห็นว่าธนาคารอื่น ๆ มีการให้บริการของ Internet Banking ที่มีความหลากหลายมากกว่าธนาคารออมสิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล สุทธิ

ศักดิ์ศรี (2563) พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (MyMo) ที่มีการใช้งานจริงเป็นผลมาจากการที่ลูกค้ามีความตั้งใจใช้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสินมากนัก เพราะไม่ได้มีความตั้งใจในการใช้งานเพียงพอ เนื่องจากการใช้งานในรูปแบบอื่นที่มีความน่าสนใจและใช้งานได้ดีกว่า เช่น โมบายแอปพลิเคชัน คือ Internet Banking ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เป็นต้น

2. กลุ่มลูกค้ามีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของบริการ Internet Banking มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27) และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยีในทุกๆ ด้าน ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของฐาณัฐ ทับทิมทอง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับชลิตา เถาว์ชาลี (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้านกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Junadi (2015) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอินโดนีเซีย ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

3. แนวทางการเพิ่มสัดส่วนผู้ให้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน

จากการการศึกษา SWOT Analysis เพื่อหาแนวแนวทางในการแก้ปัญหา จำนวนผู้ให้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สามารถอธิบายผลได้ ดังนี้ จากการแจกแบบสัมภาษณ์ให้กับพนักงานที่ให้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ทำให้สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของบริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน ซึ่งสอดคล้องกับ หฤทฤษฎา มาเที่ยง (2563) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในทำให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจดำเนินกิจการได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

สรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และเห็นด้วยกับการรับรู้ถึงประโยชน์ ทศนคติต่อการทำธุรกรรม และความตั้งใจในการใช้งาน สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่สมัครใช้บริการมาจากความยุ่งยากในการใช้งาน การบริการไม่เหมาะกับชีวิตประจำวัน กังวลเรื่องความปลอดภัย และการใช้ Mymo นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีในทุกด้าน เมื่อใช้ผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาประกอบกับการวิเคราะห์ SWOT Analysis และการกำหนดกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix พบว่าแนวทางที่เหมาะสมคือการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เสนอแนะให้ใช้พนักงานที่มีความชำนาญในการแนะนำและมีการกระตุ้นยอดการสมัครการใช้งาน จะช่วยส่งเสริมให้สามารถเพิ่มสัดส่วนผู้ให้บริการและรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

1. ธนาคารออมสินสำนักพหุโยธินควรกำหนดให้พนักงานทุกคนศึกษาเกี่ยวกับบริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน เพื่อให้ทุกคนสามารถอธิบายขั้นตอนการสมัครและขั้นตอนการใช้งานให้แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน และสามารถชักชวนให้ลูกค้าเกิดความสนใจอยากใช้บริการมากขึ้น

2. ธนาคารออมสินสำนักพหุโยธินควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้แก่กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีกระแสรายวันเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน สามารถายัดเช็ค และตรวจสอบสถานะเช็คได้ ซึ่งไม่มีในบริการของ Mymo

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่สมัครใช้ Mymo กับธนาคารออมสินสำนักพหุโยธินเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับกลุ่มลูกค้าที่สมัครใช้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสิน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสามารถรับรู้ทัศนคติต่อการใช้บริการ Internet Banking เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ และพัฒนาการให้บริการ Internet Banking ธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- จักรกฤษณ์ จันจำปา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้และทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลิตา เถาว์ชาลี. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ,10(2), 12-23.
- ฐานัฐ ทับทิมทอง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา (น.1070 – 1083). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน. (2566). จำนวนผู้สมัครใช้งาน Internet Banking และบริการ Mymo. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสินสำนักพหุโยธิน.
- ธนาคารออมสิน. (2567). โครงสร้างองค์กร. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.gsb.or.th/about/organization-structure/>
- วรวิมล บุญมาพบ. (2557). ประยุกต์แนวคิดแบบลิ้นเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง กรณีศึกษากันต๊าว 2 ชั้น แบบมาตรฐาน บริษัท ภาพร พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วิชาดา ไม่นางาม. (2562). พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์ม และ ไซเท็ก จำกัด.
- หลุทชญา มาเที่ยง. (2563). การออกแบบการสื่อสารทางธุรกิจกรณีศึกษาแบรนด์ WONDER FRUIT น้ำผักและผลไม้อินทรีย์แบบสกัดเย็น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อำพร ศรีหล้าหลวง. (2561). พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของบุคลากรในศาลอาญา. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat16/6114060064.pdf>

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1970). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. NJ: Prentice-Hall.

Junadi & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59(1), 214-220.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในกรุงเทพมหานคร

A Study of the Relationship Between Supporting Factors and Performance Efficiency of Employees in Telecommunication Companies in Bangkok

อุดม พูลลาภ¹ และนันทพันธ์ วิเศษแก้ว^{2*}

Udom Phunlarp¹ and Nantapun Wiseadkaew^{2*}

Received: June 28, 2024

Revised: July 8, 2024

Accepted: July 10, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 298 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุนโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) โดยด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.72) ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.59) 2) ปัจจัยคำจุนทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.68$) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัยคำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม

Abstract

This research aimed to 1) study the opinion levels on hygiene factors and work efficiency, and 2) examine the relationship between hygiene factors and work efficiency of employees in telecommunication companies in Bangkok. The sample consisted of 298 employees selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire with an Index of Item-Objective Congruence (IOC) between 0.67-1.00 and a reliability coefficient of 0.91. Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient. The results showed that 1) employees' overall opinion on hygiene factors was at the highest level (4.53), with interpersonal relationships and coordination having the highest average (4.72). Overall work efficiency was at the highest level (4.29), with quality and standards of work having the highest average (4.59). 2) All hygiene factors were positively correlated with work efficiency at a statistically significant level, with management and supervisory support showing the highest correlation ($r = 0.68$). These findings can be applied to develop human resource management strategies to enhance employee performance in the telecommunications industry.

Keywords: Hygiene Factors, Work Efficiency, Telecommunication Companies

¹ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹ Faculty of Business Administration, Logistics Management Program, Bangkok Thonburi University

² คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

² Faculty of Business Administration, Aviation Business Program, Rajamangala University of Technology Krungthep

* Corresponding author. E-mail: nuntapun.w@mail.rmutk.ac.th

บทนำ (Introduction)

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวในทุกด้านเพื่อความอยู่รอดและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว (ณัฐพล ขวนสมสุข, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ จันทนา แสนสุข, 2564)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ แต่ก็ประสบปัญหาด้านการรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะสูง เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานค่อนข้างสูง และมีความท้าทายในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความท้าทายใหม่ ๆ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ (วิลาวัลย์ จันทศรี, 2564) นอกจากนี้ องค์กรยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและหายากในตลาดแรงงานปัจจุบัน (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2564)

ปัจจัยสำคัญเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ (ธนชพร กบิลฤทธิวัฒน์, 2565) นอกจากนี้ ในยุคดิจิทัล การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและการฝึกอบรมที่เหมาะสมก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2565) ปัจจัยสำคัญไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย (ศศิมา อุดมศิลป์, 2564)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การวิจัยในหัวข้อนี้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าต่อการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของพนักงานในยุคดิจิทัล ซึ่งอาจแตกต่างจากยุคก่อนหน้านี้ (รัตนา แสงจันทร์, 2565)

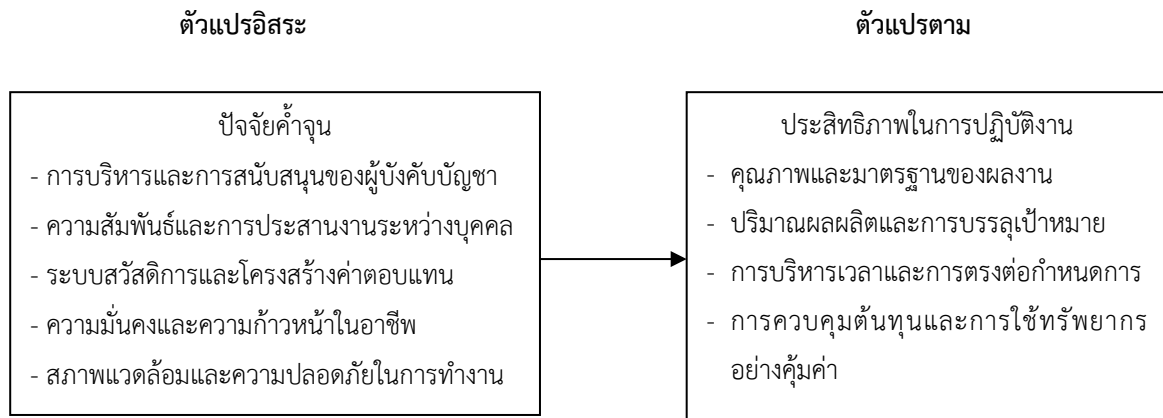
ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีของประเทศ มีสำนักงานใหญ่ของบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำตั้งอยู่ และมีความหลากหลายของลักษณะงานในอุตสาหกรรมนี้ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลในพื้นที่จำกัดช่วยควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจเกิดจากความแตกต่างทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละภูมิภาค ทำให้ผลการวิจัยมีความเฉพาะเจาะจงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของเมืองหลวง

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาและความยั่งยืนของอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมโดยรวม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยตระหนักถึงข้อจำกัดในการนำผลการวิจัยไปใช้อ้างอิงกับพื้นที่อื่น และเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศในอนาคต เพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครอบคลุมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

1. ตำแหน่งงาน เลือกพนักงานจาก 3 หน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ หน่วยงานติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม หน่วยงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารโทรคมนาคม และหน่วยงานรื้อถอนระบบสื่อสารโทรคมนาคม
2. ประสบการณ์การทำงาน เลือกพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในงานและสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างเพียงพอ
3. ความหลากหลายของระดับตำแหน่ง เลือกพนักงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ
4. การกระจายตัวของอายุและเพศ: พยายามเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการกระจายตัวของอายุและเพศที่สอดคล้องกับสัดส่วนของประชากรในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด

การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานในทุกด้านของบริษัท และสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างครบถ้วน (Etikan, Musa & Alkassim, 2016) การเลือกกลุ่ม

ตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงนี้มีข้อดีคือสามารถเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการศึกษา ทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและตรงประเด็นกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Tongco, 2007)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questions) (Dillman, Smyth & Christian, 2014)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล ด้านระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) ถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) (Likert, 1932)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงาน ด้านปริมาณผลผลิตและการบรรลุเป้าหมาย ด้านการบริหารเวลา และการตรงต่อกำหนดการ และด้านการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับเช่นเดียวกับส่วนที่ 2

แบบสอบถามนี้ได้รับการพัฒนาโดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2540) และ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) และได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการวิจัยในครั้งนี้ ก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นตามหลักการทางสถิติ (Cronbach, 1951)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1977)

ผลการตรวจสอบพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

กำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1994)

ผลการทดสอบพบว่า

แบบสอบถามด้านปัจจัยคำจูน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

ทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าสูงกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การขออนุญาตเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะหรือสถาบันการศึกษาที่สังกัด ถึงผู้บริหารระดับสูงของบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมที่เป็นพื้นที่วิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุญาตดำเนินการเก็บข้อมูล (Creswell & Creswell, 2018)

2. การประสานงานกับหน่วยงานภายใน หลังได้รับอนุญาต ผู้วิจัยประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

3. การแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม (Fowler, 2014)

4. การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามคืนทันทีหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลเสร็จสิ้น ในกรณีที่ไม่สามารถรับได้ทันที จะกำหนดวันและเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน โดยประสานงานกับหัวหน้างานหรือผู้ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน

5. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละชุด หากพบว่ามีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้จำนวนตามที่กำหนดไว้ (Bethlehem, 2009)

6. การรักษาความลับของข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น (Israel & Hay, 2006)

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้คำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยและการปกป้องสิทธิของผู้ให้ข้อมูลตลอดกระบวนการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Tabachnick & Fidell, 2019)

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและการกระจายของข้อมูล (Field, 2018)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ (Cohen, Cohen, West & Aiken, 2013)

สถานที่ดำเนินการวิจัย

บริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567 แผนการดำเนินงานวิจัยสามารถแบ่งออกเป็นช่วงต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ตุลาคม - พฤศจิกายน 2566 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พัฒนาเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
2. ธันวาคม 2566 ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหารบริษัท ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try-out) และปรับปรุงแก้ไข
3. มกราคม - กุมภาพันธ์ 2567 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
4. กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2567 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แปลผลและสรุปผลการวิจัย จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การกำหนดระยะเวลาดำเนินการวิจัยที่ชัดเจนเช่นนี้ช่วยให้การวิจัยมีการวางแผนที่ดีและสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลา (Gantt & Clark, 1923) นอกจากนี้ ยังช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรและเวลาในการทำวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Turner, 2014)

ผลการศึกษา (Results)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=298

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	170	56.81	1
	หญิง	128	43.19	2
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	180	60.40	1
	25-40 ปี	98	32.88	2
	41-50 ปี	20	6.72	3
ระดับการศึกษา	ปวช.	14	4.69	3
	ปวส.	46	15.43	2
	ปริญญาตรี	235	78.85	1
	ปริญญาโท	3	1.03	4
ตำแหน่งงาน	หน่วยงานติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม	120	40.27	1
	หน่วยงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร	105	35.23	2
	โทรคมนาคม	73	24.50	3
	หน่วยงานรื้อถอนระบบสื่อสารโทรคมนาคม			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	4.03	5

	1-2 ปี	84	28.19	2
	2-5 ปี	127	42.62	1
	5-10 ปี	48	16.11	3
	10 ปี ขึ้นไป	27	9.06	4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 – 15,000 บาท	9	3.05	4
	15,001 – 20,000 บาท	59	19.79	2
	20,001 – 30,000 บาท	181	60.73	1
	30,001 – 40,000 บาท	41	13.75	3
	40,001 – 50,000 บาท	8	2.68	5

ผลการศึกษาจากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (56.81%) มากกว่าเพศหญิง (43.19%) สะท้อนให้เห็นว่าในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมยังคงมีสัดส่วนพนักงานชายมากกว่าหญิง

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี (60.40%) รองลงมาคือ 25-40 ปี (32.88%) แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีแรงงานส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ ซึ่งอาจมีความคล่องตัวในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (78.85%) สะท้อนว่าบริษัทให้ความสำคัญกับการจ้างงานบุคลากรที่มีความรู้ระดับสูง

ตำแหน่งงาน มีการกระจายตัวค่อนข้างสม่ำเสมอระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยหน่วยงานติดตั้งระบบมีสัดส่วนมากที่สุด (40.27%)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี (42.62%) รองลงมาคือ 1-2 ปี (28.19%) แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีทั้งพนักงานที่มีประสบการณ์และพนักงานใหม่ในสัดส่วนที่เหมาะสม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท (60.73%) ซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานของพนักงานส่วนใหญ่

การวิเคราะห์

1. บริษัทมีแรงงานที่เป็นคนรุ่นใหม่เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเป็นข้อได้เปรียบในด้านความคิดสร้างสรรค์และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2. ระดับการศึกษาที่สูงของพนักงานส่วนใหญ่อาจช่วยให้บริษัทมีศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรมและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

3. การกระจายตัวของตำแหน่งงานแสดงให้เห็นถึงความสมดุลในการดำเนินงานของบริษัท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่หลากหลายอาจช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่

5. ระดับรายได้ที่ค่อนข้างดีอาจช่วยในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงาน การสร้างแรงจูงใจ และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพให้เหมาะสมกับลักษณะของพนักงานในองค์กร

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าเงิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	4.70	0.33	มากที่สุด	3
ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล	4.72	0.27	มากที่สุด	1
ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน	4.62	0.36	มากที่สุด	4
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	4.71	0.35	มากที่สุด	2
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	3.91	0.68	มาก	5
รวม	4.53	0.40	มากที่สุด	
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
คุณภาพและมาตรฐานของผลงาน	4.59	0.35	มากที่สุด	1
ปริมาณผลผลิตและการบรรลุเป้าหมาย	4.54	0.35	มากที่สุด	2
การบริหารเวลาและการตรงต่อกำหนดการ	4.46	0.36	มากที่สุด	3
การควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.55	0.47	มาก	4
รวม	4.29	0.38	มากที่สุด	

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่า

1. ปัจจัยค่าเงิน โดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าเงินในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53, S.D. 0.40) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล (4.72) 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ (4.71) 3) การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (4.70) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.91) และเป็นปัจจัยเดียวที่อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29, S.D. 0.38) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) คุณภาพและมาตรฐานของผลงาน (4.59) 2) ปริมาณผลผลิตและการบรรลุเป้าหมาย (4.54) 3) การบริหารเวลาและการตรงต่อกำหนดการ (4.46) ด้านการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.55) และเป็นด้านเดียวที่อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์

1. พนักงานมีความพึงพอใจสูงต่อปัจจัยค่าเงินโดยรวม โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในอาชีพ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศการทำงานที่ดีและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

2. ประเด็นที่ควรปรับปรุงคือด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มปัจจัยค่าเงิน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานและมาตรการด้านความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น

3. พนักงานประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของผลงาน และการบรรลุเป้าหมาย แสดงถึงความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบในการทำงาน

4. ประเด็นที่ควรพัฒนาคือการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรอาจพิจารณาจัดอบรมหรือสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน

5. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ค่อนข้างต่ำในหลายปัจจัยแสดงถึงความสอดคล้องของความคิดเห็นระหว่างพนักงาน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่มีค่า S.D. สูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงความแตกต่างของประสบการณ์ด้านความปลอดภัยระหว่างพนักงานในแต่ละแผนกหรือตำแหน่งงาน

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยคำจูน	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง	p-value
การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	0.68	สูง	เดียวกัน	< 0.001
ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล	0.65	สูง	เดียวกัน	< 0.001
ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน	0.62	สูง	เดียวกัน	< 0.001
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	0.54	ปานกลาง	เดียวกัน	< 0.001
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	0.48	ปานกลาง	เดียวกัน	< 0.001
รวม	0.59	ปานกลาง	เดียวกัน	< 0.001

หมายเหตุ: ค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.50-0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง, ค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.30-0.49 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, p-value < 0.001 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 พบว่า

1. ปัจจัยคำจูนทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($p < 0.001$)

2. ปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ($r = 0.68$) ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล ($r = 0.65$) ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน ($r = 0.62$)

3. ปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ($r = 0.54$) สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ($r = 0.48$)

4. โดยภาพรวม ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($r = 0.59$)
การวิเคราะห์

1. การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์สูงเป็นอันดับสอง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศการทำงานที่ดีในองค์กร

3. ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์สูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง แสดงว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่อาจไม่มากเท่าปัจจัยอื่น ๆ

5. ความสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง ($r = 0.59$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคำจูนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่อาจมีปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และพิจารณาปรับปรุงระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงในอาชีพและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยมากขึ้น

อภิปรายผล (Discussion)

ผลการวิจัยนี้ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตสำนึกและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

การอภิปรายผลจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การอภิปรายผลจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำได้ดังนี้

สัดส่วนเพศ การที่มีพนักงานชายมากกว่าหญิงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิมา อุดมศิลป์ (2564) ที่พบว่าในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมมีสัดส่วนพนักงานชายมากกว่าหญิง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องการทักษะทางเทคนิคหรือการทำงานภาคสนาม อย่างไรก็ตาม องค์กรควรพิจารณาส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศเพื่อเพิ่มความหลากหลายในองค์กร

อายุและประสบการณ์การที่พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่แสดงถึงความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชร กบิลฤทธิวัฒน์ (2565) ที่พบว่าอายุและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรควรมีระบบพี่เลี้ยงหรือการถ่ายทอดความรู้เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับพนักงานรุ่นใหม่

ระดับการศึกษาการที่พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา วัฒนรังสรรค์ (2564) ที่พบว่าระดับการศึกษาและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม องค์กรควรส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การกระจายตัวของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ และความหลากหลายของประสบการณ์การทำงานเป็นโอกาสในการสร้างทีมงานที่มีทั้งความคิดใหม่และประสบการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลของ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2565) ที่เน้นการพัฒนาทักษะที่หลากหลายและการทำงานร่วมกัน

รายได้ ระดับรายได้ที่ค่อนข้างดีสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา แสงจันทร์ (2565) ที่พบว่ารายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม องค์กรควรพิจารณาระบบการให้รางวัลและค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้วย

โดยสรุป ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีพื้นฐานที่ดีในด้านทรัพยากรบุคคล แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความผูกพันของพนักงาน องค์กรควรใช้ข้อมูลนี้ในการออกแบบนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม เช่น การพัฒนาทักษะ การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลตามที่ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2565) ได้เสนอไว้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตสำนึกและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านจิตสำนึกโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมและการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถให้บริการได้

อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วอาจทำให้พนักงานต้องพึ่งพาความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น จึงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาวะการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้พนักงานต้องการความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pham, Tran, Pham & Nguyen, (2020) ที่พบว่าความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความผูกพันต่อองค์กรในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

อย่างไรก็ตาม ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมส่วนใหญ่เป็นงานสำนักงานหรืองานเทคนิคที่ไม่ได้มีความเสี่ยงสูงด้านความปลอดภัย ทำให้พนักงานอาจให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้น้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Putri, Ekowati, Supriyanto & Mukaffi, (2021) ที่พบว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่ต้องให้บริการที่มีความเสถียรและมีคุณภาพสูง รวมถึงการแข่งขันที่รุนแรงในตลาด ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพงานเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2565) ที่พบว่าคุณภาพของงานเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูนทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิมา อุดมศิลป์ (2564) ที่พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์สูงเป็นอันดับสอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ จันทร์ศรี (2564) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกัน ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ismail, Nowalid & Bakar, (2021) ที่พบว่าค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าการจัดระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen, Pham & Nguyen, (2022) ที่พบว่าโอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่อาจไม่ใช่ปัจจัยหลักเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ

โดยสรุป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่ง Alshmemri, Shahwan-Akl & Maude, (2017) ได้ทบทวนและยืนยันความสำคัญของปัจจัยคำจูนในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยนี้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการส่งเสริมปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

สรุป (Conclusion)

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ข้อค้นพบสำคัญดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่เป็นคนรุ่นใหม่และมีการศึกษาดี

พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) โดยด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.72) ขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.91) ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.59) และด้านการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.55)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.68$) ขณะที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = 0.48$)

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมทักษะการบริหารต้นทุนและทรัพยากรของพนักงาน

องค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับลักษณะของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างปัจจัยด้านที่สำคัญและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ณัฐพล ชวนสมสุข, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และ จันทนา แสนสุข. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 8(1), 183-198.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนัพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 16(2), 71-82.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 4(2), 86-101.
- รัตนา แสงจันทร์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 11(1), 161-176.
- วิลาวัลย์ จันทศรี. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 10(1), 104-115.
- ศศิมา อุดมศิลป์. (2564). อิทธิพลของปัจจัยด้านที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 4(3), 126-141.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 13(1), 238-250.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 12(1), 127-137.
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
- Bethlehem, J. (2009). *Applied survey methods: A statistical perspective*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2013). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method* (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). London: Sage Publications.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gantt, H. L., & Clark, W. (1923). *The Gantt chart, a working tool of management*. New York: Ronald Press.
- Ismail, A., Nowalid, W. A. W. M., & Bakar, R. A. (2021). Effect of compensation on job performance in Malaysian telecommunication industry. *International Journal of Business and Society*, 22(1), 247-266.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists*. London: Sage Publications.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Nguyen, T. H., Pham, T. L., & Nguyen, T. H. (2022). Factors affecting employee performance: A case of Vietnam's telecommunications industry. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(3), 409-419.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pham, L. T. M., Tran, H. T., Pham, T. T., & Nguyen, H. T. (2020). Factors influencing employee performance: An empirical study in Vietnam's telecommunications industry. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 977-986.
- Putri, E. M., Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., & Mukaffi, Z. (2021). The effect of work environment on employee performance mediated by work motivation. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 615-624.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics* (7th ed.). Boston: Pearson.
- Tongco, M. D. C. (2007). Purposive sampling as a tool for informant selection. *Ethnobotany Research and Applications*, 5, 147-158.

Turner, J. R. (2014). The handbook of project-based management: Leading strategic change in organizations (4th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York: Harper and Row.

แนวทางในการลดค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรด้วยเทคนิค PM และเพิ่มขีด ความสามารถการแข่งขันในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างถนนด้วยเทคนิค CPM กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC

Reducing machinery repair costs with PM techniques and enhancing
competitiveness in the road construction project management
with CPM technique A case study of ABC limited partnership

วิสสุตา ทองเครือ^{1*} และนันทิ สุทธิการณนัย²

Wissuta Thongkhrua^{1*} and Nanthi Suthikarnnarunai²

Received: June 28, 2024

Revised: July 10, 2024

Accepted: July 24, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการลดค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรและส่งมอบโครงการก่อสร้างถนนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากปัจจุบันเครื่องจักรที่ใช้ในงานก่อสร้างถนนไม่เคยได้รับการตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์ก่อนนำไปใช้งานจะพบว่ามีอาการผิดปกติก็ต่อเมื่อใช้งานไปแล้วระยะหนึ่งจนเครื่องจักรมีอาการผิดปกติจนกระทั่งไม่สามารถดำเนินงานต่อได้ เมื่อได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์หาสาเหตุ พบว่า เกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ 1) ขาดพนักงานรับผิดชอบประจำเครื่องจักร 2) ขาดการตรวจสอบเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ และ 3) เครื่องจักรมีอายุการใช้งานมานาน ซึ่งหากองค์กรมีโครงการก่อสร้างถนนที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องหลายโครงการ จะส่งผลกระทบต่อทำให้การส่งมอบงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ต้นทุนโดยรวมของโครงการเพิ่มขึ้น และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างซึ่งอาจทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสในการรับงาน ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และการบริหารโครงการก่อสร้างด้วยเทคนิค CPM (Critical Path Method) มาปรับใช้ในการทำงานในปัจจุบันซึ่งการบำรุงรักษาเชิงป้องกันจะเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะเครื่องจักรที่ใช้ในงานแอสฟัลต์ติก ได้แก่ รถปูยาง, รถบดลู้อย่าง, รถบดสันสะเทือน, รถสเปรย์น้ำ, และรถสเปรย์ยาง ส่วนการบริหารงานด้วยเทคนิค CPM จะเลือกทดลองเฉพาะโครงการก่อสร้างถนนที่มีค่าปรับมากที่สุดจำนวน 1 โครงการ โดยมีค่าใช้จ่ายและระยะเวลาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานวิจัย หลังจากทดลองดำเนินการเป็นระยะเวลา 3 เดือน พบว่า การทำ Preventive Maintenance ก่อนนำเครื่องจักรไปใช้งานช่วยป้องกันความเสียหายจากการซ่อมแซมครั้งใหญ่ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายการซ่อมเครื่องจักรลดลง 38.09% ช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักรและลดค่าใช้จ่ายการเช่าเครื่องจักรจากผู้ประกอบการรายอื่น นอกจากนี้การบริหารโครงการก่อสร้างด้วยเทคนิค CPM ช่วยให้้องค์กรส่งมอบโครงการก่อสร้างถนนได้ตามระยะเวลาที่กำหนดและลดค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียค่าปรับเป็นจำนวนเงิน 43,930 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.87

คำสำคัญ: โครงการก่อสร้างถนน การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การบริหารโครงการก่อสร้างด้วย CPM

Abstract

This independent study endeavors to mitigate machinery maintenance expenses and submission the road construction project on time within budget, thereby ensuring timely project completion. Prior to the renovation, persistent machinery malfunctions were identified in road construction equipment, which had not been addressed, leading to significant operational disruptions and delays. Upon investigation and analysis of the escalating costs, several contributing factors were identified, including: 1) inadequate supervision of equipment usage, 2) irregular inspection protocols, and 3)

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10400

¹ Master of Business Administration in Logistics Management, University of the Thai Chamber of Commerce, Bangkok 10400

² อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10400

² Faculty of Engineering, University of the Thai Chamber of Commerce, Bangkok 10400

* Corresponding author. E-mail: seal.wissuta@gmail.com

prolonged utilization of aging machinery. The presence of these issues posed a substantial risk to project timelines, overall cost, and client satisfaction. To address these challenges, the researcher implemented a proactive approach through preventive maintenance and critical path method practices. Preventive maintenance collects data only on machines used in asphalt work, including asphalt paver, rubber tired roller, vibratory road roller, water spray truck, and rubber spray truck. As for the administration using the CPM technique, only one road construction project with the highest fines will be chosen to test, with costs and duration being indicators of the success of the research. Following a rigorous testing period spanning three months, significant progress was achieved, with a 38.09% reduction in machine-related issues and a consequent decrease in the need for external equipment rentals. These findings underscore the efficacy of preventive maintenance strategies in enhancing operational efficiency and cost-effectiveness in construction projects. In addition, the construction project management with CPM technique that the organization will not be penalized for late submission of work and also reduced the cost of fines in the amount of 43,930 baht, or 58.87 percent.

Keywords: Road construction project, Preventive maintenance, Critical Path Method (CPM)

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมก่อสร้างเพิ่มมากขึ้น ทั้งการก่อสร้างภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งเพิ่มโอกาสสำหรับผู้ประกอบการ SMEs เข้ามารับเหมาก่อสร้าง หรือ รับเหมาช่วงจากโครงการก่อสร้างในการดำเนินธุรกิจก่อสร้าง ผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่ดีเพื่อรองรับความผันผวนของราคาวัสดุก่อสร้าง ความสามารถในการจัดการ วางแผน ควบคุมต้นทุน นอกจากนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นรายเล็ก ซึ่งยังมีข้อจำกัดอยู่มากเพราะมีประสบการณ์การทำงานที่น้อยกว่า ขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดการที่เหมาะสม (นิรติชัย ทุมวงษา, 2561) ซึ่งความท้าทายของอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการปรับกลยุทธ์ในช่วงปี 2566 ในระยะปานกลาง ได้แก่ 1) ต้นทุนก่อสร้างยังอยู่ในระดับสูง นำมาซึ่งความเสี่ยงให้อัตรากำไรของผู้ประกอบการที่ยังคงอยู่ในระดับต่ำ และ 2) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงิน ผู้ประกอบการที่รับงานก่อสร้างภาครัฐเป็นหลัก จะเผชิญปัจจัยท้าทายทั้งความล่าช้าในการอนุมัติโครงการก่อสร้าง ภาครัฐหลังจากการประกาศยุบสภา รวมถึงการจัดทำงบประมาณประจำปี 2567 และการเบิกจ่ายที่ล่าช้าออกไปหลังไตรมาสที่ 4 ของปี 2566 ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องเผชิญความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงินและต้องเร่งปรับกลยุทธ์การทำงานเพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับปัญหาอื่นๆ ที่กำลังตามมา (SCB EIC Industry insight : Construction, 2023)

จากงานวิจัยของ (ศุภิสรา พันธธรา, 2564) พบว่า ในการบริหารจัดการธุรกิจสร้างถนนนั้น ผู้บริหารมักมีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายสูงกว่าแผนงานและความล่าช้าในการดำเนินงานจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารงานโครงการสร้างถนนพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความล่าช้าคือการขาดแคลนเครื่องจักรใช้งาน อันเนื่องจากเครื่องจักรขัดข้องระหว่างการดำเนินงานสร้างถนน สาเหตุดังกล่าวทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง ผลการสำรวจบริษัทรับเหมาก่อสร้างถนนในประเทศไทย พบว่าบริษัทเหล่านี้มีเครื่องจักรเป็นของตนเองอยู่ก่อนแล้ว เมื่อนำเครื่องจักรนั้นไปใช้กับงานสร้างถนนของโครงการต่อไป อาจมีโอกาสที่เครื่องจักรเสียอย่างกะทันหันระหว่างการดำเนินงาน ต้องทำการซ่อมบำรุงหรือจัดหาเครื่องจักรอื่นทดแทนเครื่องจักรที่เสีย ส่งผลให้การดำเนินงานสร้างถนนหยุดชะงัก เกิดความล่าช้า และมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น แสดงถึงค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงเครื่องจักรของงานสร้างถนน ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายทางตรงที่เกิดขึ้นเมื่อเครื่องจักรเกิดอาการเสีย และค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าแผนงาน การดำเนินการกิจกรรมซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลาก่อนที่เครื่องจักรจะเกิดชำรุดเสียหายป้องกันการหยุดของเครื่องจักรโดยเหตุฉุกเฉิน สามารถทำได้ด้วยการตรวจสอบสภาพเครื่องจักร การทำความสะอาดและหล่อลื่นโดยถูกวิธี การปรับแต่งให้เครื่องจักรที่จุดทำงานตามคำแนะนำของคู่มือรวมทั้งการบำรุงและเปลี่ยนชิ้นอะไหล่ตามกำหนดเวลา เช่น การเปลี่ยนลูกปืน ถ่านน้ำมันเครื่อง อัดจารบี เป็นต้น

การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) เป็นการวางแผนโดยกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น โดยไม่ต้องหยุดการใช้งานแบบฉุกเฉิน สามารถทำการวางแผนการบำรุงรักษาและใช้งานสินทรัพย์ได้มากกว่าการบำรุงรักษาแบบแก้ไข ข้อสังเกตโดยทั่วไปไม่สามารถทราบล่วงหน้าและขาดข้อมูลที่จะประมาณอายุการใช้งานสินทรัพย์ เพิ่มความเสี่ยงต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นหลังงานบำรุงรักษา ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนการบำรุงรักษาตามคู่มือผู้ผลิต

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างถนน ลักษณะธุรกิจแบ่งเป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ งานผิวทาง (คอนกรีต และ ลาดยางแอสฟัลท์) และงานตีเส้นจราจร โดยรับจ้างจากภาครัฐและภาคเอกชน คิดเป็นสัดส่วน 20% และ 80% ตามลำดับ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็ก และมีต้นทุนจำกัด ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์ปัญหาด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มี 2 ปัญหาหลักที่องค์กรสามารถแก้ไขได้ คือ ค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร และค่าปรับจากการส่งมอบงานล่าช้า โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกันยายน-พฤศจิกายน 2566 เพื่อหาแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรให้ดีขึ้น รายละเอียดค่าใช้จ่ายดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร (เฉพาะงานลาดยางแอสฟัลท์)

ค่าใช้จ่าย	ปี 2566		
	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน
ค่าอะไหล่	2,670	9,270	3,930
ค่าอะไหล่ + ค่าแรงซ่อมรถที่อยู่	14,500	24,500	19,090
รวมทั้งหมด (บาท)	17,170	33,770	23,020

ที่มา : ค่าอะไหล่และค่าแรงมาจากการบันทึกข้อมูลรายจ่ายของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC

จากข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ค่าเฉลี่ยระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2566 อยู่ที่ 24,653.33 บาทต่อเดือน ซึ่งรายการค่าใช้จ่ายหลักมาจาก การเปลี่ยนอะไหล่รวมกับค่าแรงซ่อมรถที่อยู่อู่ คิดเป็นร้อยละ 78.63 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด

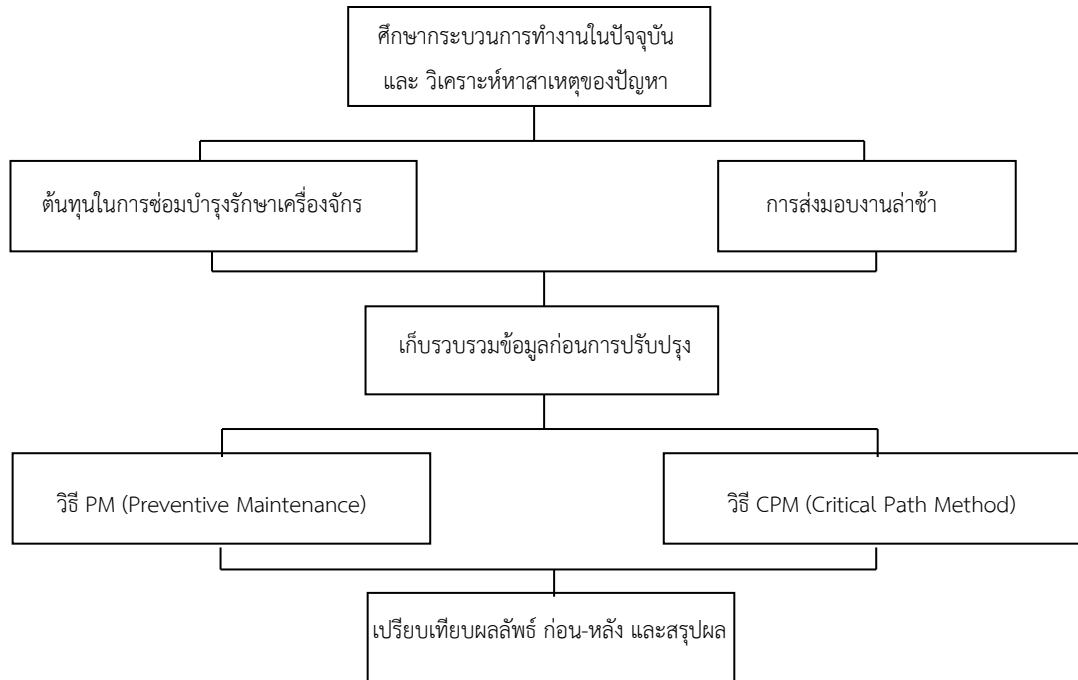
ตารางที่ 2 ข้อมูลการส่งมอบงานล่าช้า

เดือน	โครงการก่อสร้างถนน	ระยะเวลาล่าช้า (วัน)	ค่าปรับ (บาท)
กันยายน	โครงการ A	3 วัน	85,410 บาท
กันยายน	โครงการ B	5 วัน	74,625 บาท
ตุลาคม	โครงการ C	4 วัน	108,000 บาท
พฤศจิกายน	โครงการ D	1 วัน	150,000 บาท
พฤศจิกายน	โครงการ E	2 วัน	56,400 บาท
รวม	5 โครงการ	15 วัน	474,435 บาท

จากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า มีโครงการก่อสร้างถนนล่าช้า รวม 5 โครงการ ระยะเวลาเฉลี่ยของการส่งมอบงานล่าช้าคือ 3 วัน ค่าปรับเฉลี่ยต่อโครงการอยู่ที่ 94,887 บาท ด้วยปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจึงนำมาสู่การปรับกลยุทธ์ของผู้ประกอบการคือ การลดต้นทุน และสร้างรายได้ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ ได้แก่ 1) การบริหารการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร และ 2) ทาวิธีปรับปรุงแก้ไขการจัดการโครงการด้านเวลาการก่อสร้างถนนให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอนาคต เป็นต้น

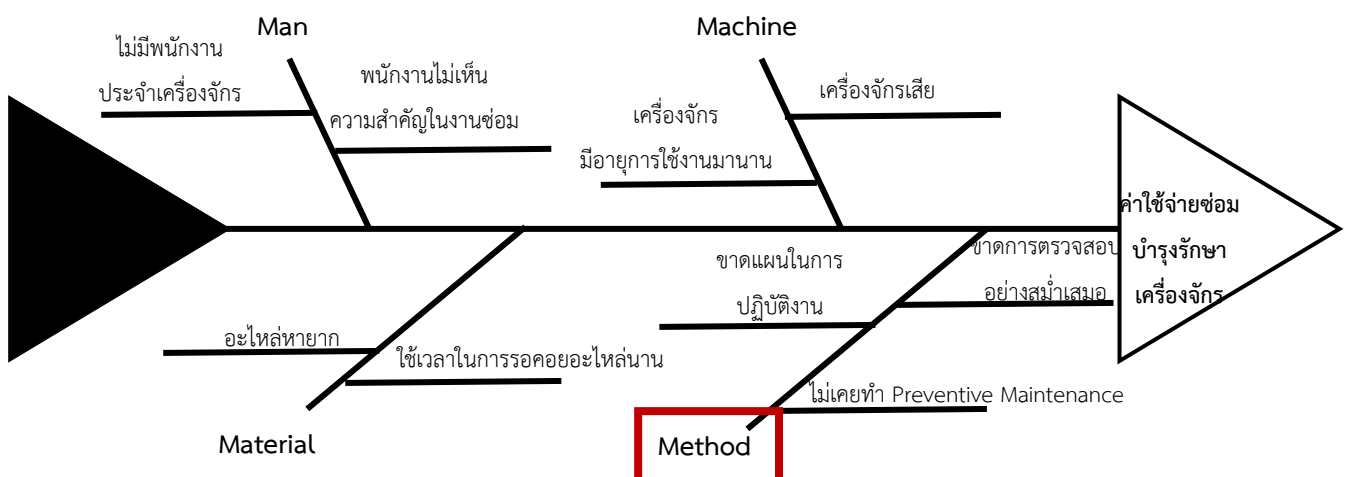
วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยนี้เป็นแบบเชิงสำรวจโดยมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างถนน เพื่อแก้ปัญหาโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และนำมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพก่อนและหลังการปรับปรุง โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้



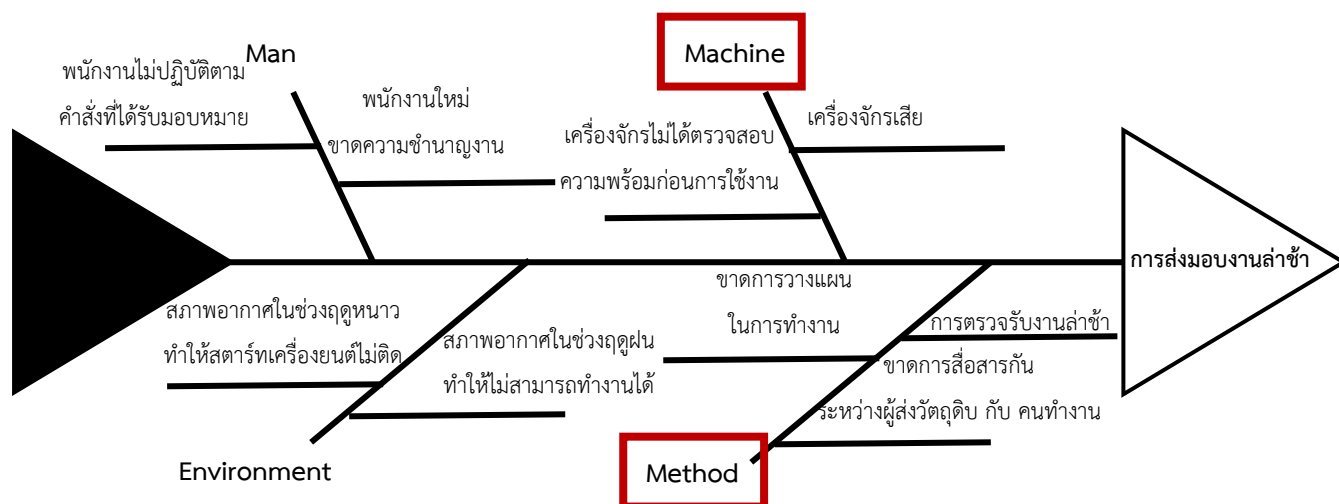
รูปที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 : การศึกษากระบวนการทำงานในปัจจุบัน และการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยใช้เครื่องมือ Cause and effect diagram (Fish bone diagram) โดยวิเคราะห์ทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งสามารถแบ่งปัญหาของการวิจัยออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร และการส่งมอบงานล่าช้า



รูปที่ 2 พังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร

จากการศึกษาข้อมูลสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาค่าใช้จ่ายการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ได้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คน, เครื่องจักร, วัตถุดิบ, และกระบวนการทำงาน พบว่า ค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรเกิดจากปัจจัยสำคัญ ได้แก่ เครื่องจักรมีอายุการใช้งานมานาน, ไม่มีพนักงานรับผิดชอบประจำเครื่องจักร, เครื่องจักรเสียหายระหว่างการทำงาน, และไม่เคยทำ Preventive Maintenance เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกแก้ไขที่กระบวนการทำงาน (Method) ได้แก่ ปัญหาขาดแผนในการปฏิบัติงาน, ขาดการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ, และไม่เคยทำ Preventive Maintenance



รูปที่ 3 ผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการส่งมอบงานล่าช้า

จากการศึกษาข้อมูลสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการส่งมอบงานล่าช้า ได้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คน, เครื่องจักร, สภาพแวดล้อม, และกระบวนการทำงาน พบว่า เครื่องจักรไม่ได้ตรวจสอบความพร้อมก่อนการใช้งาน, สภาพภูมิอากาศในช่วงฤดูฝนทำให้ไม่สามารถทำงานได้, และขาดการวางแผนในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกแก้ไขที่กระบวนการทำงาน (Method) คือ ขาดการวางแผนในการทำงาน และเครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักรไม่ได้ตรวจสอบความพร้อมก่อนการใช้งาน และเครื่องจักรเสีย

ขั้นตอนที่ 2 : การเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการปรับปรุง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ สถานะภาพการทำงานของเครื่องจักรที่ใช้ในงานลาดยางแอสฟัลท์ ได้แก่ รถปูยาง, รถบดล้อยาง, รถบดสันสะท้อน, รถสเปรย์น้ำ, และรถสเปรย์ยางและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร และ ข้อมูลการส่งมอบงานล่าช้า ระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2566 (ระยะเวลา 3 เดือน)

ขั้นตอนที่ 3 : เครื่องมือในการทำวิจัย ได้แก่ การบริหารการซ่อมบำรุงโดยวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และ CPM (Critical Path Method)

ขั้นตอนที่ 4 : เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 และนำไปสรุปผล โดยใช้ตัวชี้วัดผลสำเร็จด้านค่าใช้จ่าย และระยะเวลา

ผลการศึกษา (Results)

1. ผลการศึกษาปัญหาค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร

ก่อนการตรวจเช็คเครื่องจักร ผู้วิจัยได้จัดทำแผนตารางการทำงานประจำเดือนเพื่อวางแผนการตรวจเช็คสภาพเครื่องจักรแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับการใช้งาน โดยพนักงานประจำรถต้องตรวจเช็คเครื่องจักรตามคู่มือการบำรุงรักษารถเบื้องต้น และกรอกข้อมูลลงใน Google Form ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยทำการทดลองและเก็บข้อมูลเฉพาะ

เครื่องจักรชุดลาดยางแอสฟัลท์ ประกอบไปด้วย รถปูยาง, รถบดล้อยาง, รถบดสันสะเทือน, รถสเปรย์น้ำ, และรถสเปรย์ยาง ระหว่างเดือนธันวาคม 2566 – กุมภาพันธ์ 2567 (ระยะเวลา 3 เดือน) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เดือนธันวาคม 2566 - กุมภาพันธ์ 2567

เดือน	ประเภทรถ	ปัญหาที่พบ	งบประมาณ (บาท)	
			ค่าอะไหล่	ค่าอะไหล่และค่าแรง
ธันวาคม	รถปูยาง	ดอกยางเสื่อมสภาพตามการใช้งาน และระบบการทำงานของกระบะและเตาปูซ้ำ	-	13,300
	รถบดสันสะเทือน	น้ำมันไฮดรอลิกมีปริมาณน้อย มีคราบยางและหินติดล้อรถ	1,550	-
	รถสเปรย์น้ำ	ปั๊มคลัทช์เสื่อมสภาพ ป้ายวงกลมหมดอายุเครื่องยนต์มีอาการสั่น	10,000	-
	รถสเปรย์ยาง	รถเบื่อนคราบยาง มีเศษยางเก่าแห้งติดรถ	550	-
	รวมเป็นเงินทั้งหมด (บาท)		12,100	13,300
มกราคม	รถบดล้อยาง	แบตเตอรี่และยาง เสื่อมสภาพตามการใช้งาน	2,400	14,000
	รถบดสันสะเทือน	เบรกแข็ง สายไฮดรอลิกแตก	1,100	-
	รถสเปรย์น้ำ	ลมยางอ่อน ขั้วสายไฟเสื่อมสภาพตามการใช้งาน	740	-
	รถสเปรย์ยาง	น้ำมันเครื่องหนืด ยางที่ปั้มน้ำฝนเสื่อมสภาพตามการใช้งาน รถเบื่อนคราบยาง	1,950	-
	รวมเป็นเงินทั้งหมด (บาท)		6,190	14,000
กุมภาพันธ์	รถปูยาง	รถเบื่อนคราบยาง	100	-
	รถสเปรย์น้ำ	ไม่ติดป้ายภาษี	-	-
	รถสเปรย์ยาง	รถเบื่อนคราบยาง	100	-
	รวมเป็นเงินทั้งหมด (บาท)		200	-

ที่มา : ค่าอะไหล่และค่าแรงมาจากการบันทึกข้อมูลรายจ่ายของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC

จากข้อมูลข้างต้น สามารถวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษาเครื่องจักรรายเดือนได้ดังนี้ เดือนธันวาคม 2566 มีค่าใช้จ่ายมากที่สุดเป็นจำนวนเงิน 25,400 บาท สาเหตุหลักมาจากค่าอะไหล่รวมกับค่าแรงซ่อมรถ จำนวน 13,300 บาท เดือนมกราคม 2567 มีค่าใช้จ่ายจำนวนเงิน 20,190 บาท สาเหตุหลักมาจากค่าอะไหล่รวมกับค่าแรงซ่อมรถ จำนวน 14,000 บาท และเดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เป็นค่าเปลี่ยนอะไหล่จำนวนเงิน 200 บาท

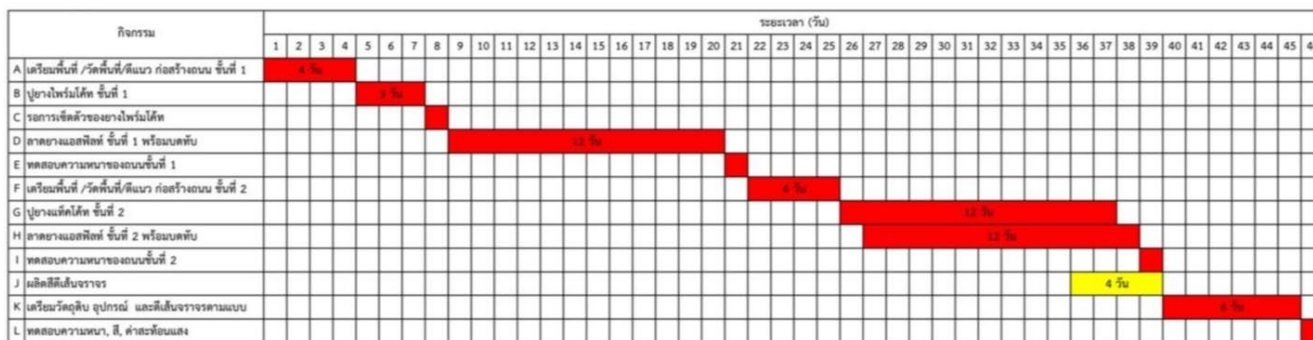
ตารางที่ 4 ค่าใช้จ่ายหลังการปรับปรุง

ค่าใช้จ่าย	ปี 2566	ปี 2567	
	หลังการปรับปรุง		
	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์
ค่าอะไหล่	12,100	6,190	200
ค่าอะไหล่ + ค่าแรงซ่อมรถที่อยู่	13,300	14,000	0
รวมทั้งหมด (บาท)	25,400	20,190	200

จากตารางที่ 4 ค่าใช้จ่ายหลังการปรับปรุง ค่าเฉลี่ยระหว่างเดือน ธันวาคม 2566 - กุมภาพันธ์ 2567 อยู่ที่เดือนละ 15,263.33 บาท ซึ่งน้อยกว่าก่อนการปรับปรุงอยู่ที่ 9,390.00 บาท แสดงให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายลดลงร้อยละ 38.09

2. ผลการศึกษาปัญหาการส่งมอบโครงการก่อสร้างถนนล่าช้า

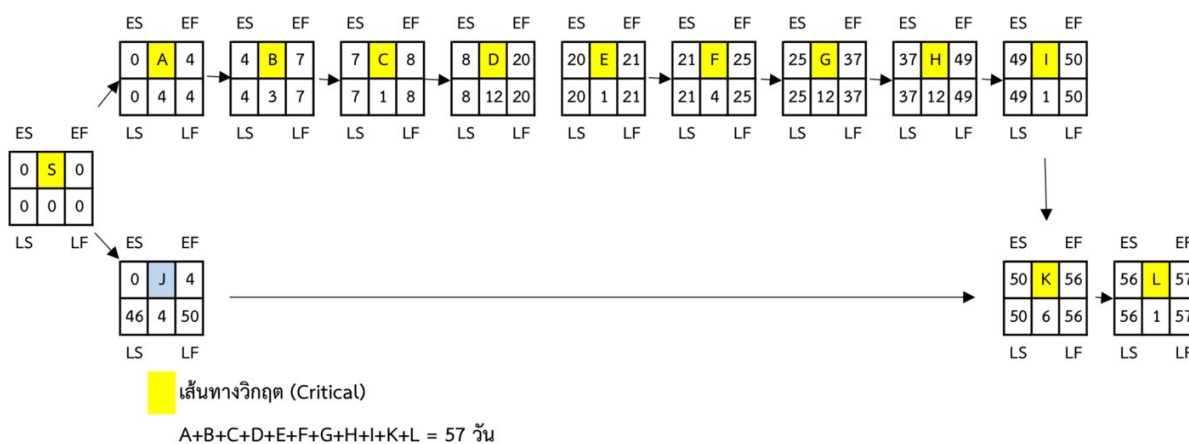
ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างการทำ CPM ของโครงการก่อสร้างลาดยางแอสฟัลท์พร้อมตีเส้นจราจร จำนวน 1 โครงการ เนื่องจากเป็นงานที่โดนค่าปรับจากการส่งมอบงานล่าช้ามากที่สุด เพื่อหาระยะเวลาในการทำงานและต้นทุนที่คุ้มค่าที่สุด โดยมีพื้นที่ทำผิวทางทั้งหมด 108,000 ตร.ม. ประกอบไปด้วย ชั้นแรก 54,000 ตร.ม. และชั้นที่สอง 54,000 ตร.ม. งานตีเส้นจราจร แบ่งเป็น สีเทอร์โมพลาสติก จำนวน 2,058 ตร.ม. และ Rumble Strips จำนวน 46.80 ตร.ม.



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแกนต์ Gantt Chart โครงการก่อสร้างถนนงานลาดยางผิวแอสฟัลท์พร้อมตีเส้นจราจร

จากแผนภูมิที่ 1 แสดงถึงลำดับขั้นตอนการทำงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมไปจนถึงเวลาแล้วเสร็จ หลังจากนั้นนำข้อมูลไปทำโครงข่ายขั้นตอนโครงการก่อสร้างถนนเพื่อหาเส้นวิกฤต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเลือกเร่งรัดกิจกรรมให้โครงการแล้วเสร็จเร็วขึ้น รวมไปถึงเวลาที่เริ่มกิจกรรมได้เร็วที่สุด (ES), เวลาที่ทำกิจกรรมเสร็จได้เร็วที่สุด (EF), เวลาที่เริ่มกิจกรรมช้าที่สุดโดยไม่ทำให้โครงการช้า (LS), และ เวลาที่ทำกิจกรรมเสร็จช้าที่สุดโดยไม่ทำให้โครงการช้า (LF) เป็นต้น

โครงข่ายขั้นตอนโครงการก่อสร้างถนนงานลาดยางผิวแอสฟัลท์พร้อมตีเส้นจราจร



กิจกรรมวิกฤต (Critical Activity) คือ กิจกรรมที่มีเวลาเหลือเป็นศูนย์ ($ST = 0$) หรืองานที่มีค่า $LS = ES$ และ $LF = EF$ เนื่องจากเวลาที่เริ่มเร็วที่สุด (ES) ตรงกับเวลาที่เริ่มช้าที่สุด (LS) ทำให้ไม่สามารถเลื่อนเวลาการเริ่มต้นการทำงานนั้นได้ นอกจากนี้กิจกรรมวิกฤตถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีเวลาเสร็จเร็วที่สุด (EF) ตรงกับเวลาที่เสร็จช้าที่สุด (LF) จึงไม่สามารถเลื่อน

การทำงานแล้วเสร็จออกไปได้ ในหนึ่งโครงการจะมีกิจกรรมวิกฤตมากกว่า 1 กิจกรรม ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีวิธีการดำเนินงานที่ต่างกัน ใช้ทรัพยากรที่ต่างกัน จึงทำให้เสียค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไป ดังนั้น เมื่อจำเป็นต้องมีการเร่งโครงการเกิดขึ้น ผู้บริหารควรวิเคราะห์ได้ว่า การเร่งกิจกรรมใดบ้างจึงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด การเร่งโครงการ เป็นการวิเคราะห์ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างเวลา กับ ค่าใช้จ่าย (Time-cost tradeoffs) จึงจำเป็นต้องมีข้อมูล ต่อไปนี้

1. เวลาดำเนินงานตามปกติ (Normal time, T_n) คือ เวลาที่ประมาณไว้ในขั้นตอนการวางแผน
2. เวลาดำเนินการอย่างเร่งรัด (Crash time, T_c) คือ ระยะเวลาสั้นที่สุดที่จะเร่งกิจกรรมนั้นๆ
3. ค่าใช้จ่ายปกติ (Normal cost, C_n) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมมีการดำเนินงานตามปกติ
4. ค่าใช้จ่ายเร่งรัด (Crash cost, C_c) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อเร่งกิจกรรมนั้นๆ ให้เสร็จโดยเร็วที่สุด

การคำนวณค่าใช้จ่ายในการเร่งงานต่อหนึ่งหน่วยเวลา (Crash cost per time period) ดังนี้

$$\text{ค่าใช้จ่ายในการเร่งงานหนึ่งหน่วยเวลา} = \frac{C_c - C_n}{T_n - T_c} \quad (1)$$

ขั้นตอนในการเร่งโครงการ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการเร่งโครงการ
2. คำนวณเวลาแล้วเสร็จตามปกติของโครงการ ระบุเส้นทางวิกฤต และกิจกรรมวิกฤต
3. เร่งกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายในการเร่งงานต่อหน่วยต่ำที่สุด ในกรณีที่มีเส้นทางวิกฤตมากกว่า 1 เส้นทาง ให้เลือกกิจกรรมวิกฤตที่มีค่าใช้จ่ายในการเร่งงานต่ำที่สุดในแต่ละเส้นทางและเร่งกิจกรรมเหล่านั้นให้เสร็จเร็วขึ้นเท่าๆ กัน
4. คำนวณเวลาแล้วเสร็จของโครงการ ถ้าโครงการยังไม่เสร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้กลับไปทำขั้นตอนที่ 3 ถ้าเป็นไปตามเป้าหมายให้ทำขั้นตอนต่อไป
5. ตรวจสอบแผนงานการเร่งโครงการเพื่อปรับปรุงการกำหนดงานซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงไปได้บางส่วน

ผู้ประกอบการจึงตัดสินใจเร่งรัดโครงการก่อสร้างถนนโดยการเพิ่มต้นทุนการดำเนินกิจกรรมด้านแรงงาน โดยให้สิ่งตอบแทนเป็นค่าล่วงเวลา ชั่วโมงละ 50 บาท ในตัวอย่างนี้จะคิดค่าทำงานล่วงเวลามากที่สุดอยู่ที่ 4 ชั่วโมงต่อวัน ในการเร่งรัดโครงการก่อสร้างเพื่อให้เวลาแล้วเสร็จของโครงการเสร็จเร็วขึ้น และหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นเนื่องมาจากการทำงานล่าช้ากว่ากำหนด โดยจะเลือกเร่งรัดกับกิจกรรมที่อยู่บนเส้นทางวิกฤตก่อน เนื่องจากการเร่งรัดกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมบนเส้นทางวิกฤตจะไม่มีผลทำให้เวลาแล้วเสร็จของโครงการเสร็จเร็วขึ้น และการเลือกเร่งรัดกิจกรรมวิกฤตจะเลือกเร่งรัดกิจกรรมที่มีต้นทุนเพิ่มขึ้นต่ำที่สุดเป็นลำดับแรก

ตารางที่ 5 รายละเอียดระยะเวลา และค่าแรงงานในการเร่งรัดโครงการ

กิจกรรม	รายละเอียด	กิจกรรมที่ต้องทำก่อน	ระยะเวลา (วัน)		ค่าแรงงาน (บาท)		*ค่าแรงงานในการเร่งงานต่อวัน (บาท)	Rank
			ปกติ	เร่งรัด	ปกติ	**เร่งรัด		
A	เตรียมพื้นที่/วัดพื้นที่/ดินแนว ก่อสร้างถนน ชั้นที่ 1	No	4	2	3,966	5,566	800	5
B	ปูยางโพรมีไคท์ ชั้นที่ 1	A	3	1	2,433	3,433	500	3
C	รอกการเขี่ยตัวของยางโพรมีไคท์	B	1	1	0	0	0	
D	ลาดยางแอสฟัลท์ ชั้นที่ 1 พร้อมบดทับ	C	12	8	3,966	5,566	400	2
E	ทดสอบความหนาของถนนชั้นที่ 1	D	1	1	1,083	1,083	0	
F	วัดพื้นที่/ดินแนว ก่อสร้างถนน ชั้นที่ 2	E	4	2	3,966	5,566	800	5
G	ปูยางโพรมีไคท์ ชั้นที่ 2	F	12	8	2,433	3,433	250	1
H	ลาดยางแอสฟัลท์ ชั้นที่ 2 พร้อมบดทับ	G	12	8	3,966	5,566	400	2
I	ทดสอบความหนาของถนนชั้นที่ 2	H	1	1	1,083	1,083	0	
J	ผลิตซีเมนต์จากรถ	No	4	3	1,350	1,950	600	4
K	เตรียมวัสดุหิน กรวด และดินเส้นจราจรตามแบบ	I,J	6	4	3,966	5,566	800	5
L	ทดสอบความหนา, สี, ค่าสะท้อนแสง	K	1	1	1,083	1,083	0	

ตารางที่ 6 การเร่งรัดโครงการก่อสร้างถนนในกิจกรรม G และ D

เส้นทาง	กิจกรรม	ระยะเวลารวม (วัน)	ค่าใช้จ่ายในการเร่งงาน (บาท)	หมายเหตุ
1	A+B+C+D+E+F+G+H+I+K+L	4+3+1+12+1+4+12+12+1+6+1= 57 วัน	0	เส้นทางวิกฤต
2	J+K+L	4+6+1 = 11 วัน	0	

ในการเร่งรัดกิจกรรมจะเลือกเร่งรัดจากต้นทุนด้านแรงงานที่ต่ำที่สุดไปสูงที่สุด ในตารางที่ 5 ต้นทุนน้อยที่สุดคือกิจกรรม G มีต้นทุนค่าเร่งรัดกิจกรรมอยู่ที่ วันละ 250 บาท เร่งรัดได้มากที่สุด 4 วัน ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเริ่มเร่งรัดที่ กิจกรรม G จากเดิม 12 วัน ลดลงเหลือ 8 วัน ต้นทุน 250 บาทต่อวัน คิดเป็น 4×250 เท่ากับ 1,000 บาท ถัดมาเร่งรัดกิจกรรม D เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดมาเป็นอันดับที่ 2 วันละ 400 บาท สามารถเร่งได้จาก 12 วัน ลดลงเหลือ 8 วัน (ลดลงไป 4 วัน) แต่องค์กรจะเร่งรัดเพียงแค่ 1 วัน เนื่องจากโครงการก่อสร้างถนนเส้นนี้ส่งมอบงานล่าช้าไปทั้งหมด 5 วัน หากเร่งรัดกิจกรรมมากกว่านี้อาจทำให้เกิดต้นทุนค่าดำเนินการโดยเปล่าประโยชน์

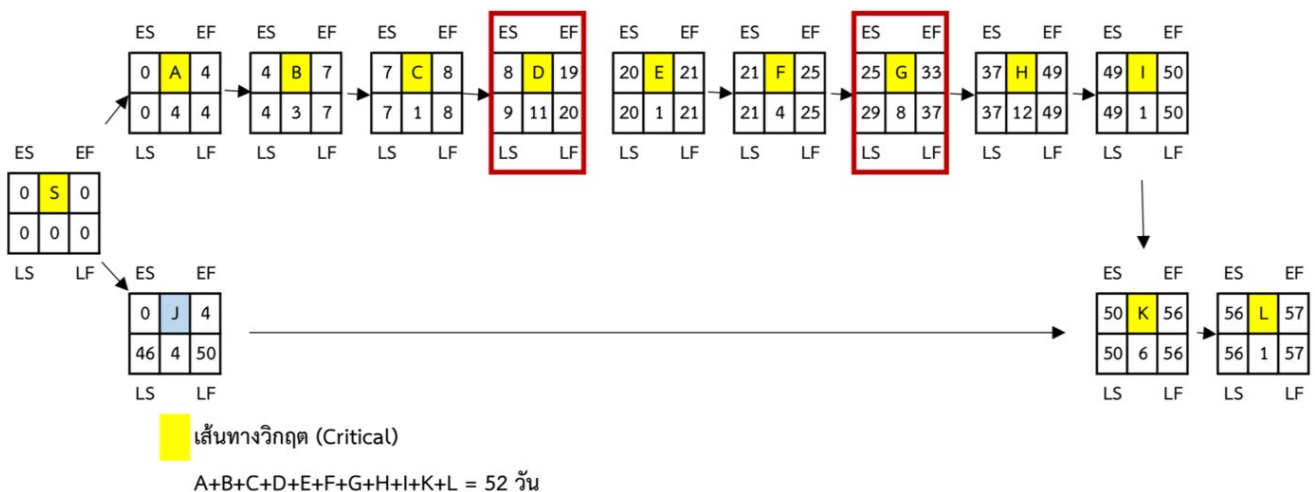
ตารางที่ 7 การเร่งรัดโครงการก่อสร้างถนนในกิจกรรม G

เส้นทาง	กิจกรรม	ระยะเวลารวม (วัน)	ค่าใช้จ่ายในการเร่งงาน (บาท)	หมายเหตุ
1	A+B+C+D+E+F+G+H+I+K+L	4+3+1+12+1+4+8+12+1+6+1= 53 วัน	4 X 250 = 1,000 บาท	เส้นทางวิกฤต
2	J+K+L	4+6+1 = 11 วัน	0	

ตารางที่ 8 การเร่งรัดโครงการก่อสร้างถนนในกิจกรรม D

เส้นทาง	กิจกรรม	ระยะเวลารวม (วัน)	ค่าใช้จ่ายในการเร่งงาน (บาท)	หมายเหตุ
1	A+B+C+D+E+F+G+H+I+K+L	4+3+1+11+1+4+8+12+1+6+1= 52 วัน	1 X 400 = 400 บาท	เส้นทางวิกฤต
2	J+K+L	4+6+1 = 11 วัน	0	

โครงข่ายขั้นตอนโครงการก่อสร้างหลังจากเร่งรัดกิจกรรม



ผลวิเคราะห์การเร่งรัดโครงการก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลท์พร้อมตีเส้นจราจร ก่อนการปรับปรุงโครงการส่งมอบงานล่าช้าไปทั้งหมด 5 วัน โดยใช้ระยะเวลาทั้งหมด 57 วัน องค์กรต้องการลดระยะเวลาเพื่อไม่ให้โดนค่าปรับโดยโครงการต้องแล้วเสร็จภายใน 52 วัน ดังนั้น การเร่งกิจกรรม G จำนวน 4 วัน และการเร่งรัดกิจกรรม D จำนวน 1 วัน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น $29,295 + 1,400 = 30,695$ บาท ค่าใช้จ่ายด้านแรงงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.78 เป็นการเร่งรัดด้านแรงงานที่ไม่ได้เข้าเครื่องจักร

จากผู้ประกอบการรายอื่นเพิ่มเติม ซึ่งหากนำมาเปรียบเทียบกับค่าปรับที่ล่าช้าจำนวนเงิน 74,625 บาท ถือว่าการเร่งโครงการคุ้มค่ากว่าการปล่อยให้การส่งมอบงานล่าช้าและเสียเงินโดนค่าปรับ

อภิปรายผล (Discussion)

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษาปัญหาค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร จากผลการวิจัยพบว่า สามารถวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษาเครื่องจักรรายเดือนได้ดังนี้ เดือนธันวาคม 2566 มีค่าใช้จ่ายมากที่สุดเป็นจำนวนเงิน 25,400 บาท สาเหตุหลักมาจากค่าอะไหล่รวมกับค่าแรงซ่อมรถ จำนวน 13,300 บาท เดือนมกราคม 2567 มีค่าใช้จ่ายจำนวนเงิน 20,190 บาท สาเหตุหลักมาจากค่าอะไหล่รวมกับค่าแรงซ่อมรถ จำนวน 14,000 บาท และเดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เป็นค่าเปลี่ยนอะไหล่จำนวนเงิน 200 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปาริสา ศิริพันธ์, 2563) ที่ได้ศึกษาว่าจุดอ่อนหนึ่งของการบริหารงานสร้างถนนคือขาดการจัดการงานบำรุงรักษาเครื่องจักร และงานวิจัยของ (ภูมิ จาตุณิดานนท์ และวรวิทย์ กังหัน, 2564) ได้ศึกษาบริษัทตัวอย่าง บริษัทผลิตเบาะรถยนต์ เป็นบริษัทที่ดำเนินการทางด้านการผลิต ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าเครื่องจักรย่อมเป็นหนึ่งในปัจจัยทางด้านการผลิตที่สำคัญ มีส่วนช่วยในการผลิตสินค้าให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การบำรุงรักษาเครื่องจักรให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการควบคู่กับการผลิตเป็นอย่างยิ่ง แต่ปัญหาหลักประการหนึ่งที่สำคัญต่องานด้านการบำรุงรักษาเครื่องจักร คือ การไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าเครื่องจักรหรือส่วนประกอบต่างๆ จะมีอายุการใช้งานมากน้อยถึงจะเสื่อมสภาพ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงแก้ปัญหาโดยการเปลี่ยนทดแทน หรือซ่อมแซมชิ้นส่วนต่างๆ ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการใช้งานของเครื่องจักร แต่เมื่อเครื่องจักรหรือส่วนประกอบต่างๆ ถูกใช้งานมาเป็นเวลานานแผนการบำรุงรักษาตามคู่มืออาจไม่ส่งผลต่อการทำงานของเครื่องจักรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยิ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายของเครื่องจักรตามมาก็ได้ จึงจัดทำมาตรฐานการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) ของเครื่องจักร จากนั้นทำการวิเคราะห์สภาพปัญหา และแนวทางการแก้ไขอย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อปรับปรุงเครื่องจักรให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาการส่งมอบโครงการก่อสร้างถนนล่าช้า ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างการทำ CPM ของโครงการก่อสร้างลาดยางแอสฟัลท์พร้อมตีเส้นจราจร จำนวน 1 โครงการ เนื่องจากเป็นงานที่โดนค่าปรับจากการส่งมอบงานล่าช้ามากที่สุด เพื่อหาระยะเวลาในการทำงานและต้นทุนที่คุ้มค่าที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วัชชีเนตร หมั่นสาน, 2562) ที่ได้ศึกษาพบว่า โครงการก่อสร้างอาคารโรงพยาบาลเป็นโครงการที่มีความซับซ้อน ซึ่งโดยทั่วไปมักเกิดความล่าช้าในการก่อสร้าง อันมาจากหลายปัจจัยถึงแม้ผู้รับจ้างจะทราบถึงปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้น ก็ได้เร่งรัดงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง การศึกษาฉบับนี้ได้ยกนำเอาปัญหาความล่าช้าจากการก่อสร้างมาประเมินหามูลค่าในการย่นระยะเวลายาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี CPM หาระยะเวลาเฉลี่ย มูลค่าโครงการตามแผนงานปกติ และมูลค่าการลดระยะเวลาก่อสร้างใน 2 ช่วงเวลาของโครงการ คือ 1. ช่วงวางแผนงานก่อสร้างก่อนดำเนินการ 2. ช่วงดำเนินการก่อสร้างไปแล้วระยะหนึ่ง การทำงานแล้วเสร็จออกไปได้ ในหนึ่งโครงการจะมีกิจกรรมวิกฤตมากกว่า 1 กิจกรรม ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีวิธีการดำเนินงานที่ต่างกัน ใช้ทรัพยากรที่ต่างกัน จึงทำให้เสียค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไป ดังนั้น เมื่อจำเป็นต้องมีการเร่งโครงการเกิดขึ้น ผู้บริหารควรวิเคราะห์ได้ว่า การเร่งกิจกรรมใดบ้างจึงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด การเร่งโครงการ เป็นการวิเคราะห์ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างเวลากับค่าใช้จ่าย (Time-cost tradeoffs) ผลการศึกษางานวิจัยของ (ชยพล อิงบรรตระกูล, 2563) พบว่า ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารโครงการก่อสร้าง แบ่งตามหลักการบริหาร

โครงการเป็น 6 หมวด คือ ระยะเวลา, การใช้ทรัพยากร, ทีมงาน, ความชำนาญของผู้ร่วมทีม, ความขัดแย้งในงาน และการต่อรอง ตามลำดับ

สรุป (Conclusion)

1. ผลการศึกษาปัญหาต้นทุนค่าซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร

ตัวชี้วัดในด้านค่าใช้จ่ายการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ก่อนทำ Preventive Maintenance เดือนที่มีค่าใช้จ่ายมากที่สุดได้แก่ เดือนตุลาคม 2566, เดือนพฤศจิกายน 2566, และเดือนกันยายน 2566 ตามลำดับ โดยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสามเดือนอยู่ที่เดือนละ 24,653.33 บาท หลังจากทำ Preventive Maintenance ทำให้ค่าใช้จ่ายของสามเดือนหลังมีปริมาณลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ที่เดือนละ 15,263.33 บาท ค่าใช้จ่ายลดลงร้อยละ 38.09 เนื่องจากการทำ Preventive Maintenance ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานโดยรวม ลดระยะเวลาการซ่อมแซมเครื่องจักร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ก่อน-หลัง การปรับปรุง

ค่าใช้จ่าย	ปี 2566			ปี 2567		
	ก่อนการปรับปรุง			หลังการปรับปรุง		
	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์
ค่าอะไหล่	2,670	9,270	3,930	12,100	6,190	200
ค่าอะไหล่ + ค่าแรง ซ่อมรถที่อู่	14,500	24,500	19,090	13,300	14,000	0
รวมทั้งหมด (บาท)	17,170	33,770	23,020	25,400	20,190	200
จำนวนเงินที่ลดลง (บาท)	73,960 บาท			45,790 บาท		

ลดลง 38.09%

2. ผลการศึกษาปัญหาการส่งมอบโครงการก่อสร้างถนนล่าช้า

หลังจากการทำโครงข่าย CPM ของโครงการก่อสร้างถนนงานลาดยางผิวแอสฟัลท์พร้อมตีเส้นจราจร ได้เร่งรัดโครงการทั้งหมด 5 วัน เพื่อให้ส่งมอบงานตามระยะเวลาที่กำหนดและหลีกเลี่ยงการโดนค่าปรับ โดยการเร่งรัดกิจกรรม G ปูยางแท็คโค้ท ชั้นที่ 2 และกิจกรรม D ลาดยางแอสฟัลท์ ชั้นที่ 1 พร้อมบดทับ ให้เสร็จเร็วขึ้น โดยมีค่าใช้จ่ายด้านแรงงานเพิ่มขึ้นเป็น 30,695 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.78 ซึ่งหากนำไปเปรียบเทียบกับค่าปรับที่ล่าช้า 5 วัน จำนวน 74,625 บาท การเร่งรัดโครงการคุ้มค่าง่าการส่งมอบงานล่าช้าและโดนค่าปรับประหยัดต้นทุนไปทั้งหมด 43,930 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.87 นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้จัดลำดับความสำคัญของงานก่อสร้างแต่ละโครงการโดยพิจารณาจากระยะเวลาการทำงาน ต้นทุน และกำไร เนื่องจากโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เครื่องจักรบางประเภทไม่ได้ถูกใช้งาน สามารถนำไปจัดสรรให้ผู้ประกอบการรายอื่นที่ขาดแคลนเครื่องจักรเข้าใช้งาน ซึ่งก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าใช้จ่าย ก่อน-หลัง การเร่งรัดโครงการก่อสร้างถนน

โครงการ	ก่อนการเร่งโครงการ		หลังจากเร่งโครงการ	
	ระยะเวลาล่าช้า (วัน)	ค่าปรับ (บาท)	ระยะเวลาที่เร่งรัด (วัน)	ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน (บาท)
งานลาดยางผิวแอสฟัลท์ พร้อมตีเส้นจราจร	5	74,625	5	30,695
รวมเป็นเงิน (บาท)	74,625		30,695	
ค่าใช้จ่ายที่ลดลง	43,930 บาท (ลดลง 58.87%)			

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การสำรวจเชิงลึกเกี่ยวกับการประเมินสภาพเครื่องจักรก่อนเริ่มเก็บข้อมูล เช่น อายุการใช้งาน (ชม.), ความสามารถในการทำงานของเครื่องจักร, และ ประวัติการซ่อมบำรุง
2. การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เช่น การบริหารจัดการเส้นทางขนส่งแบบ Backhaul
3. การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดและการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อการไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชยพล อังบรรตระกูล. (2563). การศึกษาความเสี่ยงต่อการบริหารโครงการก่อสร้างอาคารในมุมมองของผู้บริหาร และ ควบคุมการก่อสร้าง. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิรติศัย ทุมวงษา. (2561). เข้าถึงได้จาก แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง. กรุงเทพฯ: ธนาครกรุงศรีอยุธยา.
- ปาริสา ศิริพันธุ์. (2563). การจัดการงานบำรุงรักษาระดับปฏิบัติการสำหรับเครื่องจักรของงานสร้างถนน. Engineering Journal of Research and Development, 31(3), 1-17.
- ภูมิ จาตุณิตานนท์, และ วรวิทย์ กังหัน. (2564). การบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกัน กรณีศึกษา : บริษัทผลิตเบาะรถยนต์. Sau Journal of science & technology, 7(1), 1-13.
- วัชชีเนตร หมั่นสาน. (2562). การประเมินมูลค่าในการลดเวลาของโครงการก่อสร้างอาคารโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภิสรา พันธธรรดา. (2564). การวิเคราะห์นโยบายการจัดการจัดหาเครื่องจักรสำหรับธุรกิจสร้างถนน. Engineering Journal of Research and Development, 32(2), 1-15. SCB EIC Industry insight. (2023, May). www.scbeic.com. Retrieved from https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/8997/gkvm085n8w/Industry-Insight_Construction_20230512.pdf.

การพัฒนาตัวชี้วัดการส่งเสริมความภักดีของนักท่องเที่ยว ต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์

Developing Tourist Loyalty Indicators for a Museum Tourism

เกริกเกียรติ มีทุน^{1*} และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล²

Kroekkriat meethun^{1*} and Chokechai Suveatwatanakul²

Received: July 1, 2024

Revised: July 9, 2024

Accepted: July 15, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Royalty) สำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ทอิกมาน (Meta – Analysis) ผ่านการศึกษาทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อไป ผลการศึกษพบว่าตัวชี้วัดสำหรับการสร้างความภักดีต่อตราสินค้าประกอบด้วย การกลับมาเยือนซ้ำ ซึ่งหมายถึงความถี่ที่นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์มากกว่าหนึ่งครั้ง การบอกต่อ คือการที่นักท่องเที่ยวแนะนำแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ให้เพื่อนหรือคนรู้จัก และการมีส่วนร่วมในการปกป้อง ซึ่งหมายถึงความเต็มใจของนักท่องเที่ยวในการโต้แย้งข้อมูลเชิงลบเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์จากแหล่งอื่น ๆ ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มคุณค่าประสบการณ์การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้

คำสำคัญ: การสร้างความภักดีต่อตราสินค้า พิพิธภัณฑ์ ประสบการณ์การท่องเที่ยว

Abstract

The objective of this research is to develop indicators related to brand loyalty for a museum. This study employs qualitative research methods which is Meta – Analysis by the examination of theories, literature, and related research, to establish a foundational framework for future studies. The findings reveal that the indicators for building brand loyalty comprise revisiting, which is the frequency of tourists returning to museum-type attractions more than once; word of mouth, which is the act of tourists recommending museum-type attractions to friends or acquaintances; and share of wallet, which is the tourists' willingness to defend the museum-type attractions against negative information from other sources. These findings serve as indicators for developing new knowledge related to enhancing the value of tourism experiences in museum-type attractions. Additionally, the results can guide various related organizations in improving museum-type attractions.

Keyword: Brand Loyalty, Museum, Tourism Experience

^{1,2} คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่อยู่ อาคารราชพฤกษ์ ชั้น 2 148 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

^{1,2} Faculty of Tourism Management, National Institute of Development Administration Address: Ratchaphruek Building, 2nd Floor, 148 Seri Thai Road, Khlong Chan Subdistrict, Bang Kapi District, Bangkok 10240

* Corresponding author. E-mail: folkkroekkiet@gmail.com

บทนำ (Introduction)

พิพิธภัณฑ์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวและเป็นแหล่งการศึกษาที่มีคุณค่าอย่างมาก พิพิธภัณฑ์ไม่ได้มีเพียงแค่การเป็นแหล่งเรียนรู้และสร้างความสนุกสนานให้แก่นักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังมีคุณค่าในการเชื่อมโยงผู้คนกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมท้องถิ่น การที่นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์นั้น ช่วยให้พวกเขาได้รับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และศิลปะของพื้นที่นั้นๆ ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและความเคารพต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ พิพิธภัณฑ์ยังเป็นสถานที่ที่สามารถกระตุ้นให้ผู้คนเกิดความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในแง่ของการพัฒนาการท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์มีบทบาทในการดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของท้องถิ่นได้ พิพิธภัณฑ์ที่มีการจัดแสดงที่น่าสนใจและมีการบริหารจัดการที่ดีสามารถเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมและการแสดงนิทรรศการที่หลากหลายภายในพิพิธภัณฑ์ยังช่วยสร้างความน่าสนใจและความต้องการในการเยี่ยมชมซ้ำของนักท่องเที่ยว (Richards, 2007; Ambrose & Paine, 2018; Black, 2012)

หลังจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 กิจกรรมการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ได้กลับมามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการฟื้นฟูการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา การกลับมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ อีกทั้งยังส่งเสริมการเรียนรู้และการเข้าใจวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของผู้คน แต่ถึงแม้ว่าจะมีการฟื้นตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลสถิติจำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ในปี 2566 ยังระบุว่ายังคงมีเพียง 71% ของจำนวนนักท่องเที่ยวก่อนเกิดการระบาดเท่านั้น (American Alliance of Museums, 2023) สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความท้าทายที่พิพิธภัณฑ์ต้องเผชิญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังการระบาดของ COVID-19 มีผลกระทบต่อการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เนื่องจากความกลัวและความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม พิพิธภัณฑ์หลายแห่งได้ปรับตัวและหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวกลับมาเยี่ยมชม หนึ่งในกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยมคือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การนำเสนอเนื้อหาผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การใช้ระบบความจริงเสมือน (Virtual Reality) ซึ่งสามารถให้ประสบการณ์การเยี่ยมชมที่น่าสนใจและสมจริงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ พิพิธภัณฑ์ยังนำแนวคิดการจัดการที่ยั่งยืนมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพิพิธภัณฑ์กับนักท่องเที่ยว

การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่พิพิธภัณฑ์หลายแห่งนำมาใช้ เพื่อสร้างความผูกพันและส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยี่ยมชมอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การจัดกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม การสร้างโอกาสในการเรียนรู้ที่มีความหมาย และการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยว การสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจและมีความหมายจะช่วยให้พิพิธภัณฑ์สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเยี่ยมชมซ้ำและสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาการท่องเที่ยว (Choi & Kim, 2021).

สำหรับประเทศไทย พิพิธภัณฑ์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความรู้ทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่มีคุณค่ามหาศาลต่อการศึกษาและการพัฒนาสังคม การที่พิพิธภัณฑ์สามารถสร้างความรู้สึกร่วมกันระหว่างผู้คนกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่นได้ ไม่เพียงแต่เป็นการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม แต่ยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจในคุณค่าที่แฝงอยู่ในวัฒนธรรมเหล่านั้น การนำเสนอเนื้อหาผ่านนิทรรศการและการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจช่วยให้พิพิธภัณฑ์สามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป

นอกจากบทบาทด้านการศึกษาที่สำคัญแล้ว พิพิธภัณฑ์ยังเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการเติบโตที่ยั่งยืน การที่พิพิธภัณฑ์สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้มาเยือนอย่างต่อเนื่องนั้นเป็นการสร้างมูลค่าให้กับเศรษฐกิจท้องถิ่นและประเทศ การพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีในพิพิธภัณฑ์ เช่น การใช้สื่อดิจิทัล การแสดงผลแบบเสมือนจริง (Virtual Reality) และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ทำให้ประสบการณ์การเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์มีความน่าสนใจและมีความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

การสร้างการเข้าใจในคุณค่าทางสถาปัตยกรรมและประวัติศาสตร์ให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป เป็นตัวอย่างของการใช้พิพิธภัณฑ์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและเพิ่มความหลากหลายทางวัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์ที่มีการบริหารจัดการที่ดีและมีการนำเสนอเนื้อหาที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของนักท่องเที่ยว สามารถเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญและสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะยาว (ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร(องค์การมหาชน), 2545)

การวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาดำเนินการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดของความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญในการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอแนวทางและกลยุทธ์ที่จะช่วยให้พิพิธภัณฑ์เหล่านี้สามารถปรับตัวและพัฒนาไปสู่การเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน เพื่อให้พิพิธภัณฑ์ต่างๆ โดยเฉพาะในประเทศไทยสามารถเสริมสร้างและส่งเสริมประสบการณ์ทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้จะดำเนินการการวิเคราะห์และรวมผลการวิจัยจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ห่อหุ้ม (Meta-Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์และรวมผลการวิจัยจากหลายเอกสารวิชาการเพื่อสรุปผลลัพธ์การวิจัยที่มีอยู่อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การกำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัยนี้มีเป้าหมายในการสร้างความเข้าใจในด้านความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว โดยการรวบรวมข้อมูลจะทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทั้งในรูปแบบของบทความวิชาการ รายงานวิจัย ต่างๆ ที่มีการประเมินและวิเคราะห์ความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ห่อหุ้มเพื่อรวมผลการวิจัยจากหลายเอกสารและงานวิจัย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นระบบ การวิเคราะห์นี้จะช่วยให้สามารถระบุตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ การวิจัยนี้จะช่วยให้พิพิธภัณฑ์สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมต่างๆ ได้ โดยจะมีการทดสอบและประเมินผลจะนำตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นไปทดสอบและประเมินผลในสถานการณ์จริง เพื่อตรวจสอบว่าสามารถใช้ได้ผลและมีความน่าเชื่อถือต่อไปซึ่งสามารถสรุปเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดการส่งเสริมความภักดีของนักท่องเที่ยวสำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การสร้างการจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและจำเป็นต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับตราสินค้าและการสร้างความไว้วางใจเป็นแนวคิดหลัก เนื่องจากสิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะกลับมาเยือนสถานที่เดิมอีกครั้ง จากการศึกษาของ Hsu & Cai (2009) พบว่า ความจงรักภักดีในตราสินค้าสามารถสร้างความรู้สึกผูกพันและความไว้วางใจในบริการและประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะกลับมาเยือนอีกครั้ง การสร้างความจงรักภักดีไม่เพียงแต่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างคุณค่าในตราสินค้าและบริการที่เสนออีกด้วย

นอกจากนี้ การวิจัยของ Liu et al. (2020) ยังชี้ให้เห็นว่า ความจงรักภักดีสามารถส่งผลต่อความผูกพันกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยผู้ที่มีความจงรักภักดีดีจะมีความรู้สึกที่ดีและเชื่อมโยงกับสถานที่นั้นๆ อย่างลึกซึ้ง ความรู้สึกนี้เป็นผลมาจากการประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความผูกพันและต้องการกลับมาเยือนอีกครั้ง ดังนั้น การสร้างประสบการณ์ที่ดีและการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การสร้างการจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจและศึกษาอย่างกว้างขวางในงานวิจัยหลายฉบับ ความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมนี้สามารถอธิบายได้ด้วยหลายทฤษฎีและแนวคิดที่เน้นความสำคัญของประสบการณ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ (Disconfirmation Theory) ซึ่งกล่าวถึงการที่นักท่องเที่ยวจะมีความจงรักภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยวหนึ่งๆ เมื่อประสบการณ์ที่ได้รับเกินกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังเดิม

ของพวกเขา (Oliver, 1980) การที่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีและเกินความคาดหมายจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และความต้องการที่จะกลับมาเยือนอีกครั้ง

นอกจากนี้ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ยังเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเน้นที่การแลกเปลี่ยนระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะมีความจงรักภักดีต่อสถานที่หรือบริการที่ให้คุณค่าและประสบการณ์ที่ดีเมื่อเทียบกับทรัพยากรที่พวกเขาใช้ไป (Blau, 1964) การที่นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าเขาได้รับการตอบแทนที่คุ้มค่า จะส่งผลให้พวกเขามีความจงรักภักดีและความตั้งใจที่จะกลับมาเยือนในอนาคต

ในงานวิจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีการศึกษาที่น่าสนใจหลายฉบับ เช่น งานวิจัยของ Kim et al. (2013) ที่สำรวจความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในเกาหลีใต้ พบว่าความพึงพอใจในการบริการและประสบการณ์การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความจงรักภักดี นักท่องเที่ยวที่พึงพอใจในการบริการที่ได้รับจะมีแนวโน้มที่จะกลับมาเยือนและแนะนำให้ผู้อื่นมาเยือนอีกครั้ง งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดีและการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว

อีกงานวิจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือการศึกษาของ Yoon & Uysal (2005) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความตั้งใจที่จะกลับมาเยือนในอนาคตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของตุรกี งานวิจัยนี้พบว่าความพึงพอใจในการท่องเที่ยวมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะกลับมาเยือนและความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะกลับมาเยือนอีกครั้งและแนะนำให้ผู้อื่นมาเยือน

ในทำนองเดียวกัน การศึกษาของ Chow et al. (2017) แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับสามารถเสริมสร้างความภักดีผ่านการเชื่อมโยงตราสินค้าและการมีปฏิสัมพันธ์ที่โดดเด่นและมีความหมาย นักท่องเที่ยวที่ได้รับประสบการณ์ที่น่าประทับใจจะมีแนวโน้มที่จะกลับมาเยือนอีกครั้งและแนะนำให้ผู้อื่นมาเยือนด้วย จากการศึกษาของ Joy et al. (2021) ในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวที่ไร่องุ่นสามารถสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีได้ นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ดีจะกล่าวถึงในทางที่ดีหลังจากการเยี่ยมชม ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของประสบการณ์ในการสร้างความภักดี

นอกจากนี้ ในอุตสาหกรรมการโรงแรม Górska-Warzewicz และ Kulykovets (2020) พบว่าความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์และระดับความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนความภักดี ความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพสูงและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ ในขณะที่ Laškarin Ažić et al. (2020) ได้เสนอแนะว่ากลยุทธ์ความภักดีเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ การนำกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นความภักดีมาใช้สามารถช่วยสร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงและเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

อีกหนึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือทฤษฎีการสร้างคุณค่า (Value Co-Creation Theory) ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการสร้างประสบการณ์ร่วมกับผู้ให้บริการ การที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาบริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีได้ (Prahalad & Ramaswamy, 2004) การวิจัยในด้านนี้พบว่าการที่นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าพวกเขามีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างสรรค์ประสบการณ์จะทำให้พวกเขามีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยวมากขึ้น

การศึกษาของ Mathis et al. (2016) ยังพบว่า การสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการสร้างประสบการณ์ที่มีความหมาย การที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมจะทำให้พวกเขามีความภักดีและต้องการกลับมาเยือนอีกครั้ง

การสร้างความภักดีของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหัวข้อที่มีการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยการศึกษาของ Chow et al. (2017) แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับสามารถเสริมสร้างความภักดีผ่านการเชื่อมโยงตราสินค้าและการมีปฏิสัมพันธ์ที่โดดเด่นและมีความหมาย นักท่องเที่ยวที่ได้รับประสบการณ์ที่น่าประทับใจจะมีแนวโน้มที่จะกลับมาเยือนอีกครั้งและแนะนำให้ผู้อื่นมาเยือนด้วย จากการศึกษาของ Joy et al. (2021) ในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

การท่องเที่ยวที่รุ่งเรืองสามารถสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีได้ นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ดีจะกล่าวถึงในทางที่ดีหลังจากการเยี่ยมชม ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของประสบการณ์ในการสร้างความภักดี

นอกจากนี้ ในอุตสาหกรรมโรงแรม Górska-Warsewicz และ Kulykovets (2020) พบว่าความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์และระดับความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนความภักดี ความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพสูงและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ ในขณะที่ Laškarin Ažić et al. (2020) ได้เสนอแนะว่ากลยุทธ์ความภักดีเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ การนำกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นความภักดีมาใช้สามารถช่วยสร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงและเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน การสร้างประสบการณ์ที่ดีและการให้บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความภักดีของนักท่องเที่ยว (Chow et al., 2017; Joy et al., 2021; Górska-Warsewicz & Kulykovets, 2020; Laškarin Ažić et al., 2020).

จากการศึกษาที่ได้กล่าวไป สรุปได้ว่า มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและการสร้างประสบการณ์ที่ดีเป็นแนวทางหลักในการสร้างความจงรักภักดี นอกจากนี้การมีความรู้เกี่ยวกับตราสินค้าและการสร้างความไว้วางใจยังเป็นแนวทางที่จะช่วยสนับสนุนให้การสร้างความจงรักภักดีประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามในการนำแนวคิดความจงรักภักดีไปใช้เป็นกลยุทธ์การดำเนินการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแต่ละประเภท ผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องประยุกต์รายละเอียดต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของอุตสาหกรรมเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาถึงตัวชี้วัดความจงรักภักดีที่ปรากฏในงานวิจัยและในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยสำหรับพิพธิภัณฑ์เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของการดำเนินการของพิพธิภัณฑ์ได้ต่อไป

วิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการศึกษา เอกสาร งานวิจัย ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความจงรักภักดี ด้วยเทคนิค การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta – Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์และรวมผลการวิจัยจากหลายเอกสารวิชาการเพื่อสรุปผลลัพธ์การวิจัยที่มีอยู่อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญได้ประกอบไปด้วยขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ อาทิ วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ หนังสือ วารสาร ข้อมูลออนไลน์ โดยจะต้องเป็นงานวิจัยที่มีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมในขั้นตอนแรกด้วยการศึกษาเนื้อหาเพื่อจำแนกตัวชี้วัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3: การสังเคราะห์ผลการวิจัย ทำการสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นตัวชี้วัดที่มีความเกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษา (Results)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ผลการพัฒนาตัวชี้วัดความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพธิภัณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาตัวชี้วัดความจงรักภักดี

ชื่องานวิจัย	การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ	การบอกต่อ	การมีส่วนร่วมในการปกป้อง
Loyalty Model Proposal of Travel Agency Customers. Sustainability.	✓		
Can Tourism Providers Buy their Customers' Loyalty? Examining the Influence of Customer-Provider Investments on Loyalty.	✓		✓
Tourist loyalty in creative tourism: the role of experience quality, value, satisfaction, and motivation. Current Issues in Tourism.	✓	✓	✓
The five influencing factors of tourist loyalty: A meta-analysis.	✓	✓	
Tourist Motivation as an Antecedent of Destination and Ecotourism Loyalty.	✓	✓	
An assessment of the factors influencing loyalty among active sport event tourists: The case of Mallorca 312 in Spain.	✓	✓	
The loyalty of young residents in an island destination: An integrated model.	✓	✓	
The effects of tourists' knowledge-sharing motivation on online tourist community loyalty: the moderating role of ambient stimuli.	✓	✓	
A model of tourists' loyalty: the case of Airbnb.		✓	
Loyal or not? Determinants of heritage destination satisfaction and loyalty. A study of Lecce, Italy.	✓		
Loyal or not? Determinants of heritage destination satisfaction and loyalty. A study of Lecce, Italy.	✓	✓	
Empirical evidence of tourist satisfaction and loyalty in the case of Bucharest—A partial least squares structural equation modelling approach.	✓		
Factors influencing tourist's satisfaction, loyalty and word of mouth in selection of local foods in Pakistan. British Food Journal.		✓	

Psychological Determinants of Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: The Influence of Perceived Overcrowding and Overtourism.	✓	✓	
Destination social responsibility drives destination brand loyalty: a case study of domestic tourists in Danang city, Vietnam.	✓	✓	✓
Rasoolimanesh, Catheryn, Shuhaida Md, Mastura, & Rupam, 2021	✓	✓	✓
Tourist engagement and loyalty: gender matters? Current Issues in Tourism	✓	✓	
Visitors' Place Attachment and Destination Loyalty: Examining the Roles of Emotional Solidarity and Perceived Safety.	✓	✓	✓
Tourist loyalty and mosque tourism: The case of the Mosque-Cathedral in Córdoba (Spain).		✓	
The influence of tourists' experience on destination loyalty: A case study of Hue City, Vietnam.	✓	✓	
Study on tourist loyalty model of ancient village:Based on the tourist perceived value and its dimensions.	✓	✓	✓
Fostering customer loyalty across countries in hospitality and tourism: a meta-analysis of cultural values as moderators.	✓	✓	
Loyalty Model Proposal of Travel Agency Customers. Sustainability.	✓	✓	
Can Tourism Providers Buy their Customers' Loyalty? Examining the Influence of Customer-Provider Investments on Loyalty.	✓	✓	✓

แหล่งที่มา: (Andrzej, Daria, Izabela, & Marek, 2019; Duarte, Michael, & Sheila, 2004; Dwi, Anthony, Ina, Nono, & Ni Nyoman, 2020; "The five influencing factors of tourist loyalty: A meta-analysis," 2023; Hoang, Tien Phat, & Zuzana, 2022; Huang, 2011a, 2011b; Jianying, Bing, & Jaume Rosselló, 2022; José Alberto Martínez, Eduardo, & Dimitrios, 2017; Kwang-Ho & Sunghyup Sean, 2018; Lidija & Christian, 2018; Luigi, 2022; Luigi, Prete, Pamela, & Gianluigi, 2022; Mihaela, Iulian Adrian, & Ludmila Daniela, 2023; Muhammad, Chin-Hong, Norazirah, & Syed Ali, 2019; Nikoleta Maria, Manuel Alector, & Girish, 2022; Phuong et al., 2023; Rasoolimanesh, Catheryn, Shuhaida Md, Mastura, & Rupam, 2021; Sara & María Jesús, 2008; Shintaro, Hany, Richard, & Munehiko, 2016; Vidya et al., 2020; Virginia, Ricardo David, Amalia, & Juan Antonio Jimber del, 2020; Vo Viet, Sandeep Kumar, Zuzana, & Le Trieu Hoang, 2021; Wen-bing, 2011; Xiaoxiao, Da, Zixuan, & Wen-Hui, 2022)

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปตัวชี้วัดความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ ดังนี้

- 1) การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ (Revisiting) หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวมีการมาแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์มากกว่า 1 ครั้ง
- 2) การบอกต่อ Word of Mouth หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวมีการเชิญชวนให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์
- 3) การมีส่วนร่วมในการปกป้อง (Share of Wallet) หมายถึง ความตั้งใจที่จะได้แย่งเมื่อได้รับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ในทางลบจากบุคคลหรือแหล่งอื่นๆ

อภิปรายผล (Discussion)

การสร้าง ความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและจำเป็นต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับตราสินค้าและการสร้างความไว้วางใจเป็นแนวคิดหลัก ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะกลับมาเยือนสถานที่เดิมอีกครั้ง จากการศึกษาของ Hsu & Cai (2009) พบว่า ความจงรักภักดีในตราสินค้าสามารถสร้างความรู้สึกผูกพันและความไว้วางใจในบริการและประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะกลับมาเยือนอีกครั้ง นอกจากนี้ การวิจัยของ Liu et al. (2020) ยังชี้ให้เห็นว่าความจงรักภักดีสามารถส่งผลต่อความผูกพันกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยผู้ที่มีความจงรักภักดีมักจะมีความรู้สึกที่ดีและเชื่อมโยงกับสถานที่นั้นๆ อย่างลึกซึ้ง ความรู้สึกนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

การสร้าง ความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถอธิบายได้ด้วยหลายทฤษฎีและแนวคิดที่เน้นความสำคัญของประสบการณ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทฤษฎีความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ (Disconfirmation Theory) กล่าวถึงการที่นักท่องเที่ยวจะมีความจงรักภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยวหนึ่งๆ เมื่อประสบการณ์ที่ได้รับเกินกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังเดิมของพวกเขา (Oliver, 1980) การที่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีและเกินความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและความต้องการที่จะกลับมาเยือนอีกครั้ง นอกจากนี้ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ยังเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับ ความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเน้นที่การแลกเปลี่ยนระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะมีความจงรักภักดีต่อสถานที่หรือบริการที่ให้คุณค่าและประสบการณ์ที่ดีเมื่อเทียบกับทรัพยากรที่พวกเขาใช้ไป (Blau, 1964)

งานวิจัยหลายชิ้นได้สนับสนุนทฤษฎีเหล่านี้ เช่น งานวิจัยของ Kim et al. (2013) ที่สำรวจความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในเกาหลีใต้ ได้มีการพบว่าความพึงพอใจในการบริการและประสบการณ์การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความจงรักภักดี นักท่องเที่ยวที่พึงพอใจในการบริการที่ได้รับจะมีแนวโน้มที่จะกลับมาเยือนและแนะนำให้ผู้อื่นมาเยือนอีกครั้ง การศึกษาของ Yoon & Uysal (2005) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของตุรกีพบว่าความพึงพอใจในการท่องเที่ยวมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะกลับมาเยือนและความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะกลับมาเยือนอีกครั้งและแนะนำให้ผู้อื่นมาเยือน

นอกจากนี้ การศึกษาของ Chow et al. (2017) แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับสามารถเสริมสร้างความภักดีผ่านการเชื่อมโยงตราสินค้าและการมีปฏิสัมพันธ์ที่โดดเด่นและมีความหมาย ในทำนองเดียวกัน การศึกษาของ Joy et al. (2021) ในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร พบว่าการท่องเที่ยวที่ไร้อุ่นสามารถสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีได้ นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ดีจะกล่าวถึงในทางที่ดีหลังจากการเยี่ยมชม ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของประสบการณ์ในการสร้างความภักดี ในอุตสาหกรรมโรงแรม Górska-Warzewicz และ Kulykovets (2020) พบว่าความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์และระดับความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนความภักดี ความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพสูงและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่

สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ Laškarin Ažić et al. (2020) ได้เสนอแนะว่ากลยุทธ์ความภักดีเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ

ในส่วนของการพัฒนาตัวชี้วัดความจงรักภักดีที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินและพัฒนาประสบการณ์การท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์ การทดสอบและประเมินผลในสถานการณ์จริงพบว่าตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้ได้ผลในการวัดความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ การศึกษานี้สรุปตัวชี้วัดสำคัญได้แก่ การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ (Revisiting) ดังที่ปรากฏในหลายการศึกษา อาทิเช่น Andrzej, Daria, Izabela, & Marek (2019) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว หรือการศึกษาของ Dwi, Anthony, Ina, Nono, & Ni Nyoman (2020) ที่มองว่าเป็นตัวบ่งชี้สำคัญสำหรับความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์ (creative tourism) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญหนึ่งในการจัดการพิพิธภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจ ตัวชี้วัดด้านการบอกต่อ (Word of Mouth) ก็มีการกล่าวถึงในหลายงานวิจัย เช่น Jianying, J., Bing, Z., & Jaume Rosselló, N. (2022). ที่ทำการศึกษาในการท่องเที่ยวประเภทกิจกรรมด้านกีฬา หรืองานวิจัยของ Luigi, P. (2022) ที่ศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวประเภทมรดกทางวัฒนธรรม (heritage destination) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดประเภทพิพิธภัณฑ์ด้วย และการมีส่วนร่วมในการปกป้อง (Share of Wallet) ก็มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องอีกหลายชิ้น เช่น Phuong, T. T., Nguyen, H., Loc Thi, N., Hong, T. A. N., Thanh Ba, T., & Vinh Trung, T. (2023) ที่ทำการศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่เมือง และ Xiaoxiao, Q., Da, S., Zixuan, H., & Wen-Hui, C. (2022) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวข้ามประเทศ ซึ่งเป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ที่ต้องการให้เกิดการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าว โดยแต่ละตัวชี้วัดมีความสำคัญในการสร้างและประเมินความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำแสดงถึงความพึงพอใจและความผูกพันของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์ การบอกต่อแสดงถึงความเชื่อมั่นและความประทับใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ ส่วนการมีส่วนร่วมในการปกป้องแสดงถึงความภักดีและความผูกพันในระดับสูงของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพิพิธภัณฑ์สามารถสร้างขึ้นได้จากการให้บริการที่มีคุณภาพสูง การสร้างประสบการณ์ที่ดี และการมีปฏิสัมพันธ์ที่โดดเด่นและมีความหมาย การใช้เทคนิคการวิเคราะห์ห่อภิมานเพื่อรวมผลการวิจัยจากหลายเอกสารวิชาการช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นระบบซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตัวชี้วัดและกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในอนาคต

สรุป (Conclusion)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์ ซึ่งพิพิธภัณฑ์ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ การวิจัยนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ห่อภิมานเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจในปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวและเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินและพัฒนาประสบการณ์การท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดหลักสามตัวที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ (Revisiting) การบอกต่อ (Word of Mouth) และการมีส่วนร่วมในการปกป้อง (Share of Wallet) ตัวชี้วัดเหล่านี้สะท้อนถึงความพึงพอใจ ความสนใจในการกลับมาเยือน และความเชื่อมั่นในคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำแสดงถึงความพึงพอใจและความผูกพันของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์ การบอกต่อแสดงถึงความเชื่อมั่นและความประทับใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ ส่วนการมีส่วนร่วมในการปกป้องแสดงถึงความภักดีและความผูกพันในระดับสูงของนักท่องเที่ยว การวิจัยนี้ไม่เพียงแต่ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว แต่ยังสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์ในอนาคต การสร้างตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้พิพิธภัณฑ์สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงบริการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว การใช้เทคนิคการวิเคราะห์ห่อภิมานช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือและ

เป็นระบบ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์และการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร(องค์การมหาชน) (2545) . พิพิธภัณฑ์ไทยในศตวรรษใหม่, กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง
- American Alliance of Museums. (2023). Museum Visitation: A 2023 Annual Survey of Museum-Goers Data Story. Retrieved from <https://www.aam-us.org>
- Andrzej, D., Daria, E. J., Izabela, M.-D., & Marek, W. (2019). Loyalty Model Proposal of Travel Agency Customers. Sustainability, 11(13), 3702. doi:10.3390/SU11133702
- ArtsProfessional. (2017). Museum visitor numbers drop for the first time in a decade. Retrieved from <https://www.artspprofessional.co.uk>
- Choi, B., & Kim, J. (2021). Changes and Challenges in Museum Management after the COVID-19 Pandemic. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. Retrieved from <https://www.mdpi.com>
- CultureHive. (2013). The importance of museums and heritage to tourism. Retrieved from <https://www.culturehive.co.uk>
- Duarte, B. M., Michael, J. D., & Sheila, J. B. (2004). Can Tourism Providers Buy their Customers' Loyalty? Examining the Influence of Customer-Provider Investments on Loyalty. Journal of Travel Research, 42(3), 235-243. doi:10.1177/0047287503258832
- Dwi, S., Anthony, B., Ina, P., Nono, W., & Ni Nyoman, T. (2020). Tourist loyalty in creative tourism: the role of experience quality, value, satisfaction, and motivation. Current Issues in Tourism, 23(7), 867-879. doi:10.1080/13683500.2019.1568400
- The five influencing factors of tourist loyalty: A meta-analysis. (2023). PLOS ONE, 18(4), e0283963-e0283963. doi:10.1371/journal.pone.0283963
- Hoang, S., Tien Phat, P., & Zuzana, T. (2022). Tourist Motivation as an Antecedent of Destination and Ecotourism Loyalty. Emerging science journal, 6(5), 1114-1133. doi:10.28991/esj-2022-06-05-014
- Huang, F.-c. (2011a). The Effects of Tourist Participation, Service Quality and Consumption Emotions on Tourist Loyalty. Journal of Business Economics.
- Huang, F.-c. (2011b). A study on the relationships of service fairness, consumption emotions and tourist loyalty: A case study of rural tourists. Geographical Research.
- Jianying, J., Bing, Z., & Jaume Rosselló, N. (2022). An assessment of the factors influencing loyalty among active sport event tourists: The case of Mallorca 312 in Spain. International Journal of Tourism Research, 24(5), 677-688. doi:10.1002/jtr.2530
- José Alberto Martínez, G., Eduardo, P.-L., & Dimitrios, B. (2017). The loyalty of young residents in an island destination: An integrated model. Journal of Destination Marketing and Management, 6(4), 444-455. doi:10.1016/J.JDMM.2016.07.003

- Kwang-Ho, L., & Sunghyup Sean, H. (2018). The effects of tourists' knowledge-sharing motivation on online tourist community loyalty: the moderating role of ambient stimuli. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1521-1546. doi:10.1080/13683500.2016.1145197
- Lidija, L., & Christian, W. (2018). A model of tourists' loyalty: the case of Airbnb. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(1), 78-90. doi:10.1108/JHTT-02-2017-0020
- Luigi, P. (2022). Loyal or not? Determinants of heritage destination satisfaction and loyalty. A study of Lecce, Italy. *Journal of Heritage Tourism*, 17(5), 593-608. doi:10.1080/1743873x.2022.2078213
- Luigi, P., Prete, M. I., Pamela, P., & Gianluigi, G. (2022). Loyal or not? Determinants of heritage destination satisfaction and loyalty. A study of Lecce, Italy. *Journal of Heritage Tourism*, 17, 593-608. doi:10.1080/1743873X.2022.2078213
- Mihaela, M., Iulian Adrian, S., & Ludmila Daniela, M. (2023). Empirical evidence of tourist satisfaction and loyalty in the case of Bucharest—A partial least squares structural equation modelling approach. *Journal of Consumer Behaviour*, 22(4), 985-999. doi:10.1002/cb.2136
- Muhammad, A., Chin-Hong, P., Norazirah, A., & Syed Ali, R. (2019). Factors influencing tourist's satisfaction, loyalty and word of mouth in selection of local foods in Pakistan. *British Food Journal*, 122(6), 2021-2043. doi:10.1108/BFJ-11-2018-0728
- Nikoleta Maria, P., Manuel Alector, R., & Girish, P. (2022). Psychological Determinants of Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: The Influence of Perceived Overcrowding and Overtourism. *Journal of Travel Research*, 62(3), 644-662. doi:10.1177/00472875221089049
- Phuong, T. T., Nguyen, H., Loc Thi, N., Hong, T. A. N., Thanh Ba, T., & Vinh Trung, T. (2023). Destination social responsibility drives destination brand loyalty: a case study of domestic tourists in Danang city, Vietnam. *International journal of tourism cities*, 9(1), 302-322. doi:10.1108/ijtc-03-2022-0069
- Rasoolimanesh, S. M., Catheryn, K.-L., Shuhaida Md, N., Mastura, J., & Rupam, K. (2021). Tourist engagement and loyalty: gender matters? *Current Issues in Tourism*, 24(6), 871-885. doi:10.1080/13683500.2020.1765321
- Richards, G. (2007). *Cultural tourism: Global and local perspectives*. New York: Haworth Hospitality Press.
- Sara, C., & María Jesús, Y. (2008). Tourist Loyalty to Tour Operator: Effects of Price Promotions and Tourist Effort. *Journal of Travel Research*, 46(3), 318-326. doi:10.1177/0047287507303975
- Shintaro, S., Hany, K., Richard, J. B., & Munehiko, H. (2016). Adventure tourism motivation and destination loyalty: A comparison of decision and non-decision makers. *Journal of Destination Marketing and Management*, 8, 74-81. doi:10.1016/J.JDMM.2016.12.003
- Vareiro, L., Sousa, B. B., & Silva, S. S. (2021). The importance of museums in the tourist development and the motivations of their visitors: an analysis of the Costume Museum in Viana do Castelo. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 11(1), 39-57. doi:10.1108/JCHMSD-05-2020-0065
- Vidya, P., Manuel Alector, R., Manuel Alector, R., Valsaraj, P., Kyle, M. W., Jyothi, M., & Parvadhavardhini, G. (2020). Visitors' Place Attachment and Destination Loyalty: Examining the Roles of Emotional

Solidarity and Perceived Safety. *Journal of Travel Research*, 59(1), 3-21.

doi:10.1177/0047287518824157

Virginia, N.-R., Ricardo David, H.-R., Amalia, H.-F., & Juan Antonio Jimber del, R. (2020). Tourist loyalty and mosque tourism: The case of the Mosque-Cathedral in Córdoba (Spain). *PLOS ONE*, 15(12).

doi:10.1371/JOURNAL.PONE.0242866

Vo Viet, H., Sandeep Kumar, D., Zuzana, V., & Le Trieu Hoang, A. (2021). The influence of tourists' experience on destination loyalty: A case study of Hue City, Vietnam. *Sustainability*, 13(16), 8889.

doi:10.3390/SU13168889

Wen-bing, L. I. (2011). Study on tourist loyalty model of ancient village:Based on the tourist perceived value and its dimensions. *Geographical Research*.

Xiaoxiao, Q., Da, S., Zixuan, H., & Wen-Hui, C. (2022). Fostering customer loyalty across countries in hospitality and tourism: a meta-analysis of cultural values as moderators. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(5), 1602-1619. doi:10.1108/ijchm-04-2022-0496

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของ นักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย

Factors Affecting Thai Tourists Decision-Making in Choosing Food Tourism Destinations Across Five Regions of Thailand

ชิตพงษ์ อัยสานนท์¹ และ นันทพันธ์ วิเศษแก้ว^{2*}

Chitpong Ayasanond¹ and Nantapun Wisadkaew^{2*}

Received: July 8, 2024

Revised: July 18, 2024

Accepted: July 20, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการตัดสินใจและระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในการเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับ การตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 420 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่า IOC=0.67 และมีค่าความเชื่อมั่น =0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารอยู่ในระดับมาก และระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.712$) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย โดยคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมายและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดและการพัฒนาคุณภาพการบริการ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงอาหาร ส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจ นักท่องเที่ยวไทย

Abstract

This research aimed to 1) study the level of decision-making and the level of demand for marketing mix factors (7Ps) in choosing food tourism, 2) compare the decision to choose food tourism classified by personal factors, and 3) examine the relationship between marketing mix factors (7Ps) and the decision to choose food tourism among Thai tourists in 5 regions of Thailand. This quantitative research employed a sample of 420 Thai tourist, selected using multi-stage sampling. Data were collected using questionnaires, IOC=0.67 and reliability coefficient was 0.91 and analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation analysis. The research result found that 1) the level of decision-making in choosing food tourism was high ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.50), and the level of demand for marketing mix factors was also high ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.45); 2) personal factors including age, occupation, and monthly income significantly influenced the decision to choose food tourism at a 0.05 level of significance; and 3) all aspects of the marketing mix factors (7Ps) had positive relationships with the decision to choose food tourism at a 0.05 level of significance, with promotion having the highest correlation ($r = 0.712$). These findings can be applied to develop marketing

¹ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹ Faculty of Business Administration, Logistics Management Program, Bangkok Thonburi University

² คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

² Faculty of Business Administration, Aviation Business Program, Rajamangala University of Technology Krungthep

* Corresponding author. E-mail: nuntapun.w@mail.rmuk.ac.th

strategies and promote food tourism in each region of Thailand, considering the differences in target groups and emphasizing marketing promotion and service quality improvement.

Keywords: Food Tourism, Marketing Mix, Decision-Making, Thai Tourists

บทนำ (Introduction)

การท่องเที่ยวเชิงอาหารเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย เนื่องจากอาหารไทยมีเอกลักษณ์และความหลากหลายในแต่ละภูมิภาค สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติได้เป็นอย่างดี (สุพรรณิ พรภักดี, 2564) การท่องเที่ยวเชิงอาหารไม่เพียงแต่สร้างประสบการณ์ทางวัฒนธรรมให้แก่นักท่องเที่ยว แต่ยังส่งผลดีต่อเศรษฐกิจท้องถิ่นและการกระจายรายได้สู่ชุมชน (วิภาวดี ทองยี่น, 2565) โดยในปี 2565 การท่องเที่ยวเชิงอาหารสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยกว่า 456,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) นอกจากนี้ การท่องเที่ยวเชิงอาหารยังคงเป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย โดยคาดการณ์ว่าในปี 2567 จะสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นเป็น 600,000 ล้านบาท แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยวรูปแบบนี้

ในช่วงที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติลดลงอย่างมาก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวเชิงอาหารยังคงเป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย (ธนภูมิ อติเวทิน, 2564)

ประเทศไทยมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอาหารในแต่ละภูมิภาค ซึ่งสามารถสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่แตกต่างและน่าสนใจให้แก่นักท่องเที่ยว (กุลแก้ว คล้ายแก้ว, ภัทริศร์ ธนอมสิงห์ และรพีพงศ์ อินตะ, 2564) อาหารในแต่ละภูมิภาคมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น อาหารรสจัดและอาหารทะเลในภาคใต้ อาหารรสกลมกล่อมในภาคกลาง อาหารรสเผ็ดร้อนในภาคอีสาน และอาหารเน้นสมุนไพรในภาคเหนือ ความหลากหลายนี้เป็นจุดแข็งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว (พัชรินทร์ เสริมการดี, 2564) การศึกษานี้มุ่งเน้นที่ 5 ภูมิภาคหลักของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ การเลือกศึกษาใน 5 ภูมิภาคนี้แตกต่างจากการแบ่งตามภูมิศาสตร์ทั่วไปที่นับ 6 ภูมิภาค (ซึ่งรวมภาคตะวันตกเป็นภูมิภาคที่ 6) และยังแตกต่างจากการแบ่งตามภูมิภาคการท่องเที่ยวของท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่อาจมีการแบ่งแตกต่างออกไปตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยว การเลือกศึกษาใน 5 ภูมิภาคนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมอาหารที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับการตัดสินใจและความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร เปรียบเทียบการตัดสินใจตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในแต่ละภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและสร้างความยั่งยืนให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

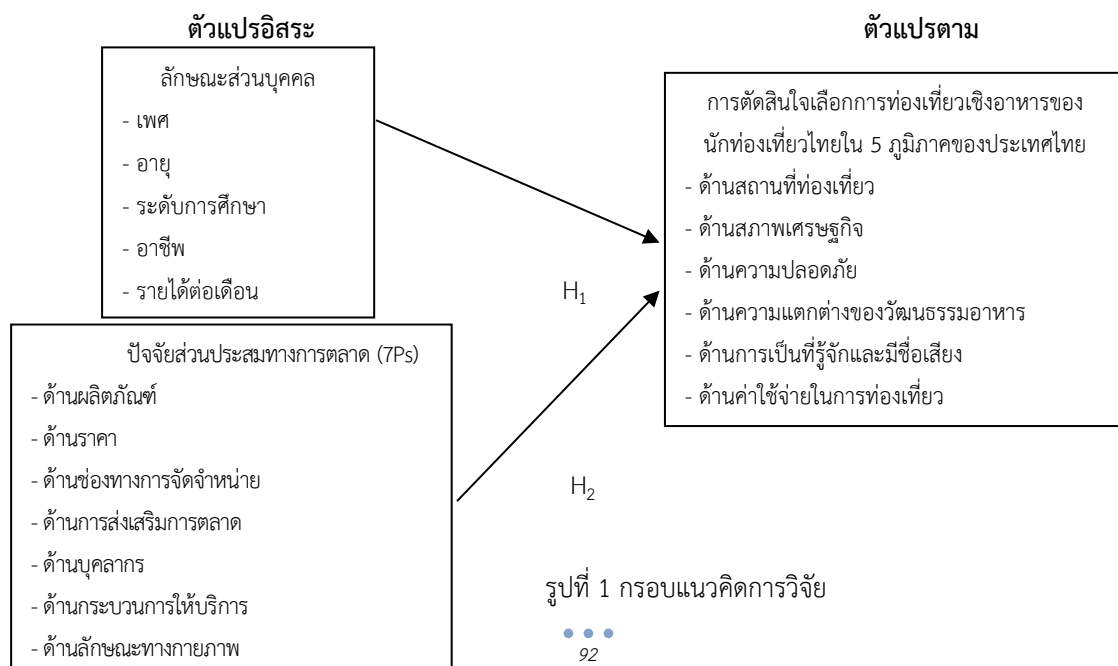
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจและระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในการเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 5 ภูมิภาคแตกต่างกัน
 - 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน
 - 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน
 - 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน
 - 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน
 - 1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 5 ภูมิภาค
 - 2.1 ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร
 - 2.2 ด้านราคามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร
 - 2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร
 - 2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร
 - 2.5 ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร
 - 2.6 ด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร
 - 2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเชิงอาหารใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพิ่มเป็น 420 คนเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนของ 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ ภาคละ 84 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละภูมิภาค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการตรวจสอบพบว่าค่า IOC=0.67 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบพบว่า แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 แบบสอบถามด้านการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าสูงกว่า 0.70 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางของ สุพรรณิ พรภักดี (2564) และ วิภาวดี ทองเย็น (2565) ที่ใช้ในการวิจัยด้านการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละภูมิภาค ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการจากคณะหรือสถาบันการศึกษาที่สังกัด ถึงผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภูมิภาค โดยหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยว

และกีฬาจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานประจำภูมิภาค และสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวประจำจังหวัด การขออนุญาตอย่างเป็นทางการนี้ช่วยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย สร้างความน่าเชื่อถือ และได้รับความร่วมมือในการเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ ครอบคลุม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอาหารในแต่ละภูมิภาค (Creswell & Creswell, 2018)

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบสอบถามกระดาษ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบผสมผสาน (Mixed-mode survey) เพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับและครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย (de Leeuw, 2018) โดยมีรายละเอียดดังนี้ 2.1) แบบสอบถามออนไลน์ ใช้ Google Forms หรือ SurveyMonkey ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ เผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว และส่งลิงก์ไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวผ่านอีเมลหรือแอปพลิเคชันส่งข้อความ 2.2) แบบสอบถามกระดาษ แจกแบบสอบถามโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารที่สำคัญในแต่ละภูมิภาค โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ สถานที่เก็บข้อมูลในแต่ละภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ถนนคนเดินท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ภาคกลาง ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ถนนคนเดินเขาระกราว จังหวัดบุรีรัมย์ ภาคตะวันออก ตลาดน้ำ 4 ภาค พัทยา จังหวัดชลบุรี และภาคใต้ ถนนคนเดินหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบผสมผสานนี้ช่วยลดข้อจำกัดของแต่ละวิธีและเพิ่มความครอบคลุมของกลุ่มตัวอย่าง (Dillman, Smyth, & Christian, 2014)

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ 3.1) ตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบคำถามในแต่ละข้อ 3.2) ตรวจสอบความสอดคล้องของคำตอบ 3.3) คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องออก 3.4) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงในโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญในการรับประกันคุณภาพของข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์ (Fowler, 2014)

ผู้วิจัยยังคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยโดยการรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม และให้สิทธิแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยในการถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลา (Israel & Hay, 2006) การเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนที่กล่าวมานี้ช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ครอบคลุม และน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ความถี่และร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน นอกจากนี้ยังใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

2. สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วยการใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง การใช้ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หรือระดับรายได้ที่แตกต่างกัน และการใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ผลการศึกษา (Results)

การนำเสนอผลการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=420

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	227	54.05	1
	หญิง	193	45.95	2
อายุ	20-29 ปี	265	63.10	1
	30-39 ปี	86	20.48	2
	40-49 ปี	43	10.24	3
	50 ปีขึ้นไป	26	6.18	4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	233	55.48	1
	ปริญญาตรี	127	30.24	2
	สูงกว่าปริญญาตรี	60	14.28	3
อาชีพ	นิสิต/นักศึกษา	84	20.00	2
	พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง	228	54.29	1
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	7.62	5
	ธุรกิจส่วนตัว	36	8.57	4
	อาชีพอิสระ	40	9.52	3
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	110	26.19	2
	10,001 – 15,000 บาท	121	28.81	1
	15,001 – 20,000 บาท	79	18.81	3
	20,001 – 25,000 บาท	43	10.24	5
	25,001 – 30,000 บาท	52	12.39	4
	มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	15	3.56	6

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 227 คน (54.05%) มากกว่าเพศหญิงจำนวน 193 คน (45.95%) เล็กน้อย แสดงให้เห็นว่ามีความสมดุลระหว่างเพศในการตอบแบบสอบถาม อายุ กลุ่มอายุ 20-29 ปี มีสัดส่วนมากที่สุด (63.10%) รองลงมาคือ 30-39 ปี (20.48%) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่และวัยทำงานตอนต้น ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี (55.48%) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (30.24%) สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง อาชีพ พนักงานเอกชน/ลูกจ้างมีสัดส่วนมากที่สุด (54.29%) รองลงมาคือนิสิต/นักศึกษา (20.00%) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและกำลังศึกษา รายได้ต่อเดือน ช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท มีสัดส่วนมากที่สุด (28.81%) รองลงมาคือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท (26.19%) สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

สรุปภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายหลักของการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทยเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ วัยทำงานตอนต้น ที่มีรายได้ระดับปานกลาง ซึ่งอาจมีความสนใจในการท่องเที่ยวและการสัมผัสประสบการณ์ใหม่ๆ ทางด้านอาหาร การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารควรคำนึงถึงลักษณะและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนี้เป็นอย่างสำคัญ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจและระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในการเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ตารางที่ 2 ระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในการเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

n=420

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านบุคลากร	4.12	0.52	มาก
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.12	0.47	มาก
3	ด้านผลิตภัณฑ์	4.07	0.52	มาก
4	ด้านราคา	4.06	0.54	มาก
5	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.05	0.52	มาก
6	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.04	0.52	มาก
7	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99	0.51	มาก
	รวม	4.06	0.45	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการเลือกแหล่งการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.45) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับที่สูง ปัจจัยด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.12$) แต่ด้านกระบวนการให้บริการมีค่า S.D. ต่ำกว่า (0.47) แสดงว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกันมากกว่า สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพของบุคลากรและกระบวนการให้บริการเป็นอันดับแรก ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (4.07 และ 4.06 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความเหมาะสมของราคาในระดับที่ใกล้เคียงกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.51) แต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับช่องทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ แต่อาจไม่ใช่ปัจจัยหลักในการตัดสินใจเท่ากับปัจจัยอื่น ๆ

สรุปผล นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วยด้านผลิตภัณฑ์และราคา ดังนั้น ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และกำหนดราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ควรพัฒนาด้านอื่นๆ ควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดความสมดุลและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน

ตารางที่ 3 ระดับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย

n=420

ลำดับ	ปัจจัยการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	4.23	0.58	มากที่สุด
2	ด้านความปลอดภัย	4.12	0.60	มาก
3	ด้านการเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง	4.06	0.65	มาก
4	ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	4.06	0.62	มาก
5	ด้านสภาพเศรษฐกิจ	3.96	0.62	มาก
6	ด้านความแตกต่างของวัฒนธรรมอาหาร	3.88	0.71	มาก
	รวม	4.05	0.50	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงอาหารในระดับสูง ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทัศนียภาพ ความสะอาด และความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยอันดับสอง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.60) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางและการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ด้านการเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง และด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.06$) แต่ค่า S.D. ต่างกันเล็กน้อย แสดงว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายในระดับใกล้เคียงกัน ด้านความแตกต่างของวัฒนธรรมอาหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.71) แต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมอาหาร แต่อาจไม่ใช่ปัจจัยหลักในการตัดสินใจ

สรุปผล นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวและความปลอดภัยเป็นอันดับต้น ๆ ในการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ขณะที่ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็มีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน ดังนั้น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการสถานที่ให้สวยงาม สะอาด ปลอดภัย พร้อมทั้งส่งเสริมด้านชื่อเสียงและการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	p-value	การแปลผล
เพศ	t=1.245	0.210	ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
อายุ	F=3.845	0.009*	มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ระดับการศึกษา	F=2.087	0.101	ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
อาชีพ	F=4.217	0.002*	มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
รายได้ต่อเดือน	F=5.632	<0.001*	มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ($F = 3.845$, $p = 0.009$), อาชีพ ($F = 4.217$, $p = 0.002$) และรายได้ต่อเดือน ($F = 5.632$, $p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่ต่างกัน

ในทางตรงกันข้าม เพศ ($t = 1.245$, $p = 0.210$) และระดับการศึกษา ($F = 2.087$, $p = 0.101$) ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร แสดงว่าเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่า ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ควรให้ความสำคัญกับการแบ่งส่วนตลาดตามอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่ต่างกัน ในขณะที่ไม่จำเป็นต้องแบ่งแยกกลยุทธ์ตามเพศและระดับการศึกษา เพราะปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญ การเข้าใจความแตกต่างของกลุ่มผู้บริโภคตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญจะช่วยให้สามารถพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจเลือกการ
ท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	t-value	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวม	0.383	8.472	<0.001*	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์	0.340	7.373	<0.001*	ปานกลาง
ด้านราคา	0.405	9.045	<0.001*	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.365	8.002	<0.001*	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.712	20.684	<0.001*	สูง
ด้านบุคลากร	0.573	14.302	<0.001*	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.328	7.085	<0.001*	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.468	10.798	<0.001*	ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.001$ ทุกด้าน) ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.712$, $t = 20.684$) แสดงว่าการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์รองลงมา ($r = 0.573$, $t = 14.302$) ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($r = 0.328$, $t = 7.085$) แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า t-value ที่สูงในทุกด้านยืนยันถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์นี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่า การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดแบบบูรณาการ โดยให้ความสำคัญกับทุกด้านของส่วนประสมทางการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงอาหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล (Discussion)

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจและระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในการเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวไทยมีระดับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิ พรภักดี (2564) การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย: โอกาสและความท้าทาย ที่พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์และมีชื่อเสียงด้านอาหารท้องถิ่น

สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) พบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.45) โดยให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวดี ทองยี่น (2565) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนในประเทศไทย ที่ระบุว่าคุณภาพการบริการและความเป็นมืออาชีพของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทยแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภูมิ อติเวทิน (2564) แนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทยภายหลังวิกฤตโควิด-19 ที่พบว่าอายุมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยกลุ่มอายุต่างกันมีความสนใจในประเภทอาหารและรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

1.2 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลแก้ว คล้ายแก้ว, ภัทริศร์ ธนอมสิงห์ และรพีพงศ์ อินตะ. (2564) ท่องเที่ยวเชิงอาหาร: ศักยภาพและการพัฒนาโมเดลการจัดการท่องเที่ยวโดยเครือข่ายชุมชนบ้านไม้ขาว เชื่อมโยงภูเก็ตเมืองมรดกโลกเมืองสร้างสรรค์วิทยาการอาหาร ที่พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสนใจในการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มอาชีพอิสระและพนักงานบริษัทเอกชนมีแนวโน้มที่จะสนใจการท่องเที่ยวเชิงอาหารมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

1.3 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารแตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติพล ภูตะโชติ (2565) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่พบว่ารายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยกลุ่มที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะเลือกร้านอาหารหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่มีราคาสูงกว่า

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายผลแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.340$) สอดคล้องกับงานวิจัยศิริเพ็ญ ดาบเพชร, วรณา ศิลปอาชา และฉลอมศรี พิมลสมพงศ์ (2564) แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดน่าน ที่พบว่าคุณภาพและความหลากหลายของอาหารท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร

2.2 ด้านราคามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.405$)

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.365$) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติพล ภูตะโชติ (2565) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่พบว่าราคาที่เหมาะสมและความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.712$) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ เสริมการดี (2564) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่พบว่ากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทย

2.5 ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.573$)

2.6 ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.328$)

2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ($r = 0.468$)

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวดี ทองเย็น (2565) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนในประเทศไทย ที่ระบุว่าคุณภาพการบริการและความเป็นมืออาชีพของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวเชิงอาหาร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาใน 3 ด้านหลัก ได้แก่

1. การเสริมสร้างเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและอาหารท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมอาหารพื้นถิ่นที่โดดเด่นในแต่ละภูมิภาค เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจและไม่เหมือนใครสำหรับนักท่องเที่ยว

2. การยกระดับมาตรฐานการบริการ ผ่านการพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว

3. การปรับกลยุทธ์การตลาดให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความแตกต่างด้านอายุอาชีพ และระดับรายได้ เพื่อสร้างแคมเปญการตลาดที่มีประสิทธิภาพและตรงใจผู้บริโภคมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเน้น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเข้าใจความแตกต่างและความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม

2. การวิเคราะห์ผลกระทบของการท่องเที่ยวเชิงอาหารต่อชุมชนท้องถิ่นในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง

3. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารอย่างยั่งยืนในแต่ละภูมิภาค โดยคำนึงถึงอัตลักษณ์และทรัพยากรท้องถิ่นที่มีอยู่ เพื่อสร้างความยั่งยืนและความสมดุลระหว่างการพัฒนาการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายที่อาจส่งผลต่อการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บริบทของสถานการณ์พิเศษ การเก็บข้อมูลในช่วงการระบาดของโควิด-19 อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่สะท้อนพฤติกรรมปกติในสภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์ การตีความและนำผลวิจัยไปใช้จึงควรคำนึงถึงปัจจัยนี้ และอาจต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาที่มุ่งเน้นเฉพาะนักท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นหลัก อาจทำให้ขาดมุมมองที่หลากหลายจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งอาจมีความต้องการและพฤติกรรมที่แตกต่างออกไป การวิจัยในอนาคตควรพิจารณาขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย เพื่อให้ได้ภาพรวมที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ความครอบคลุมทางภูมิศาสตร์ แม้ว่าการศึกษจะครอบคลุม 5 ภูมิภาคของประเทศไทย แต่อาจยังไม่สามารถสะท้อนความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวเชิงอาหารทั้งหมดในประเทศได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีเอกลักษณ์และบริบทเฉพาะตัว การวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น หรือทำการศึกษาเชิงลึกในแต่ละภูมิภาคเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

การตระหนักถึงข้อจำกัดเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้ผลการวิจัยสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม และเป็นแนวทางสำหรับการออกแบบการวิจัยในอนาคตให้มีความครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารของไทยให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป (Conclusion)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยใน 5 ภูมิภาคของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจและความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เปรียบเทียบการตัดสินใจตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวไทยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด
2. ระดับความต้องการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.45) โดยให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.712$) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($r = 0.573$)

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยว อาหารท้องถิ่น และการบริการ รวมถึงการพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละช่วงอายุ อาชีพ และระดับรายได้ นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารและการส่งเสริมเอกลักษณ์ของอาหารท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาคเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงอาหารของประเทศไทย

การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์การท่องเที่ยวเชิงอาหารในแต่ละภูมิภาคจะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ปี 2563 และแนวโน้มปี 2564. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- _____. (2566). รายงานสถิติการท่องเที่ยวเชิงอาหารประจำปี 2565 และแนวโน้มปี 2567. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กุลแก้ว คล้ายแก้ว, ภัทริศร์ ธนอมสิงห์ และรพีพงศ์ อินตะ. (2564). ท่องเที่ยวเชิงอาหาร: ศักยภาพและการพัฒนาโมเดลการจัดการท่องเที่ยวโดยเครือข่ายชุมชนบ้านไม้ขาว เชื่อมโยงภูเก็ตเมืองมรดกโลกเมืองสร้างสรรค์วิทยาการอาหาร. วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น, 8(4), 83-94.
- ธนภูมิ อติเวทิน. (2564). แนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทยภายหลังวิกฤตโควิด-19. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 16(2), 68-82.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 14(1), 1-22.

- พัชรินทร์ เสริมการดี. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงอาหารของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 8(2), 16-30.
- วิภาวดี ทองยี่น. (2565). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 23(1), 209-224.
- ศิริเพ็ญ ดาบเพชร, วรณา ศิลปอาชา และฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์. (2564). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดน่าน. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 15(1), 324-339.
- สุพรรณี พรภักดี. (2564). การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย: โอกาสและความท้าทาย. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 17(2), 1-18.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- de Leeuw, E. D. (2018). Mixed-mode: Past, present, and future. Survey Research Methods, 12(2), 75-89.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method (4th ed.). Wiley.
- Fowler, F. J. (2014). Survey research methods (5th ed.). SAGE Publications.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). Research ethics for social scientists. SAGE Publications.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychometric theory (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Dutch Journal of Educational Research, 2, 49-60.

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย

Quality of Working Life of Employees in the Small and Medium Enterprise

Development Bank of Thailand

อัจฉรา นครบุรี¹ และ ณภัทร ดีมาก^{2*}

Atchara Nakhonburi¹ and Napath Deemark^{2*}

Received: July 24, 2024

Revised: August 5, 2024

Accepted: August 13, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในสำนักงานใหญ่ รวมจำนวน 1,000 คน โดยสุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน มีอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 100% ซึ่งการศึกษาได้จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ โดยใช้ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งเป็นรายด้านพบว่า ความภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านภาวะอิสระจากงาน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.05 ยกเว้น ระดับการศึกษา มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยควรพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินรางวัลและเงินโบนัสให้สูงขึ้น ควรพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดสรรปริมาณงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม ควรพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับการมอบหมายงานที่มีความชัดเจน ตรงต่อความรู้ความสามารถ ควรให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละคน ควรให้ความสำคัญการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญ ติดตามงานที่มอบหมายให้ทำนั้นสำเร็จตามเวลา และควรให้ความสำคัญกับสังคม โดยมีการจัดกิจกรรมทางด้านสังคม ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือสร้างประโยชน์ต่อสังคมกับหน่วยงานอื่น ๆ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงาน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

Abstract

This research study The objectives are 1) to study the level of quality of working life of employees and 2) to compare the level of quality of working life with different personal factors. This research used quantitative research methods. The sample group used in this study were employees of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. In the head office, there were a total of 1,000 people, with a random sample size of 286 people. Classified by gender, age, status,

¹ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

¹ Small and Medium Enterprise Development Bank

² คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

² Faculty of Business Administration, Modern Business Management Program, Rajamangala University of Technology Krungthep

* Corresponding author. E-mail: napath.d@mail.rmutk.ac.th

education level, position, average monthly income Period of work The questionnaire is the tool used to collect data. Statistics used in the analysis include percentage, mean, standard deviation. And test the hypothesis using statistics using t-test and F-test to compare two or more sample groups using analysis. One-way ANOVA.

The results of the study found that Overall, the level of quality of life at work for employees of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand is at a moderate level. Divided into sections, it was found that Pride in the organization is at the highest level first, followed by the development of the potential of workers. and the aspect of freedom from work Their quality of life is at a moderate level, respectively. Hypothesis testing results It was found that comparing the level of quality of work life of employees It was found that employees with gender, age, marital status, education level, position, average monthly income and different working periods There are different levels of quality of life at work. Statistically significant at the level not exceeding 0.05, except for the educational level. There is no difference in quality of life at work.

Suggestions from the findings should be considered for improvement regarding remuneration. Higher winnings and bonuses. Improvements should be considered regarding the appropriate allocation of workload to employees. Consideration should be given to improving the assignment of tasks with clarity. Emphasis should be placed on the knowledge and abilities of each employee, and activities that strengthen relationships within the department should be prioritized. Follow up on the tasks assigned to you to complete on time and should pay attention to the society. Whether it is cooperation to create social benefits with other agencies.

Keywords : Quality of Working Life, Employees, Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand

บทนำ (Introduction)

ในช่วงเวลาที่ทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลากหลายประการที่เป็นผลสืบเนื่องจากการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2563-2565) ซึ่งไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดการเจ็บป่วยและเสียชีวิตของประชากร แต่ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตของประชาชนทุกกลุ่ม จนเป็นวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ หรือ New Normal อย่างไรก็ตาม การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ และเทคโนโลยี คนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์การ ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ ต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรทุกระดับและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นเรื่องที่ถูกจับตามองโดยทั่วไปจากสภาพปัจจุบัน สังคมไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจึงเป็นเหตุให้วิถีชีวิตของคนไทยต้องเปลี่ยนไป ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทำให้การดำรงชีวิตของบุคคลได้รับผลกระทบ ในด้านบทบาทหน้าที่และคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร และเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสูงใจที่สำคัญ ที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังรวมถึงความสุข และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมมีความสุข ผ่อนคลาย และทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ ให้แก่การทำงาน อีกทั้งการได้แสดงความคิดเห็นตลอดจน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร Smith, 1981 ; Zhan, 1992 (อ้างถึงใน สุนทรพิรุณ อำพลพร และคณะ, 2552, 108)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) หรือ SME D Bank เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงอุตสาหกรรมมีวัตถุประสงค์ “เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุน การจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็น” ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นกลไกภาครัฐ ช่วยสนับสนุน ยกระดับ ผลักดันผู้ประกอบการ SMEs ขับเคลื่อนธุรกิจเติบโตเต็มศักยภาพ และส่งต่อคุณประโยชน์ไปสู่ทุกภาคส่วนของสังคม ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ สร้างเศรษฐกิจ ควบคู่กับการยกระดับพัฒนาธุรกิจที่เกื้อหนุนเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ไทย นำพาประเทศไทยให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง และก้าวสู่ความยั่งยืนตามแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2566 - 2570) มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ มีทักษะการทำงานที่หลากหลายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กรให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสร้างองค์การที่มีบรรยากาศแห่งความสุขในการทำงานด้วยวัฒนธรรม “SMEDS” ที่เข้มแข็ง ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงานมุ่งสู่การทำงานวิถีใหม่ โดยการบริหารจัดการที่ทันสมัย และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในมิติของทรัพยากรบุคคล การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ตลอดจนสถานที่และเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน พัฒนาทักษะ และยกระดับศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน เตรียมความพร้อม และบริหารทรัพยากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงาน วิถีใหม่ (ที่มา : รายงานประจำปี 2565 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่, 2565:68-69) ในปี 2565 มีสาขาทั้งสิ้น 95 สาขากระจายทั่วประเทศ มีโครงสร้างอัตรากำลังของพนักงาน รวม 2,232 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 2,108 คน สัญญาจ้าง 124 คน ในปี 2566 นี้ด้วยธนาคารมีภารกิจหลักในการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ที่ได้รับผลกระทบต่อสถานการณ์โควิด 19 ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา จึงมีเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้น มีเป้าหมายองค์กรเพิ่มจากปี 65 ร้อยละ 10 ทำให้พนักงานมีภาวะกดดันจากการเร่งทำเป้าหมายให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งการดำเนินงานท่ามกลางปัจจัยที่กดดัน ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดความเครียดเมื่อต้องเผชิญปัญหาต่างๆ อยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวเมื่อเกิดความเครียดสะสมและอาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาความสามารถของพนักงานไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่มีประสิทธิภาพ อาจเป็นผลสืบเนื่องให้พนักงานท้อแท้จนไม่อยากอยู่ร่วมทำงานกับองค์กรได้ อันจะทำให้มีอัตราการลาออกที่สูงตามไปด้วย โดยปัจจุบันพนักงานของธนาคารเริ่มมีความถี่การลาออกมากขึ้น ดังที่ปรากฏข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงาน ในปัจจุบัน ณ มิถุนายน 2566 (กรกฎาคม 2565 - มิถุนายน 2566) คิดเป็นร้อยละ 7.25% และย้อนหลัง 1 ปี ในช่วงเวลาเดียวกัน ณ มิถุนายน 2565 (กรกฎาคม 2564 - มิถุนายน 2565) คิดเป็นร้อยละ 7.89% (ที่มา:แผนกทรัพยากรบุคคล ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ,2566)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญว่าปัญหาของบุคลากรในองค์กรมี ความสำคัญ โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นทุนมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งควรได้รับการพัฒนาดูแลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องได้ข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้องเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุง และจัดสรรสวัสดิการเพิ่มเติมที่เหมาะสมแก่พนักงานตลอดจนนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตบุคลากรอื่นๆในธนาคารได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง โดยศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทาง

ในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามความต้องการและเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีคุณค่าเหล่านี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้ได้นำผลการศึกษาเป็นข้อมูลให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ ผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความรักองค์กร พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

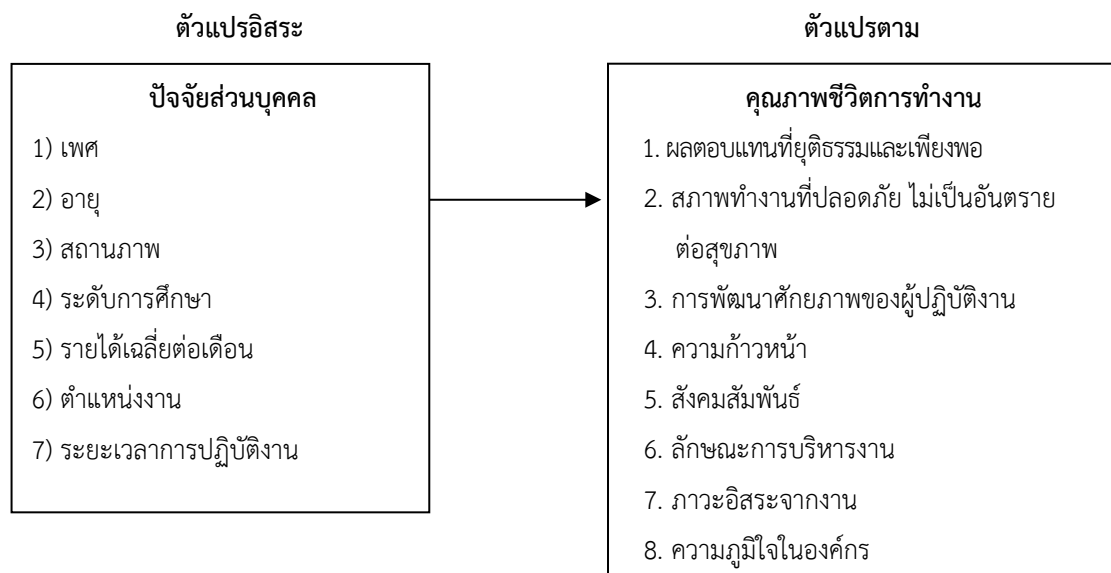
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามแนวคิดของ Huse และ Cumming (1985 อ้างถึงใน พรสุข อัครนิเวศน์, 2541) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธีดังนี้

1.การวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.การวิจัยภาคสนาม ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเท็จจริงโดยใช้เป็นการสุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ในการวิจัยครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในสำนักงานใหญ่ มีจำนวนทั้งหมด 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1967. อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงส์.หน้า 65) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 286 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็นเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบสเกลการจัดประเภทโดยให้ระดับความคิดเห็น และให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผล (Interpretation) และการอภิปรายผลการวิจัยโดยเป็นคำถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (เฉลิมพล ศรีหงส์.2565.หน้า 65)

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ส่วนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try Out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha Coefficient : α) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.971 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการนำเสนอค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มี 2 กลุ่มย่อยและตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)

3.2 การทดสอบสมมติฐานในการความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มย่อย และตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา อภิปรายผล และสรุป (Results Discussion and Conclusion)

ผลการจากการศึกษาวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แยกเป็นรายด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความภูมิใจในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนลักษณะการบริหารงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง , สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง , สังคมสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง , ความก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง , ภาวะอิสระจากงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่ามีเพศ อายุ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน และพบว่า สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

จากการจากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของวงพักรัตน์ ภูพันธ์ศรี (2552) พบว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจนครบาล อยู่ในระดับปานกลาง ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ความสามารถในการงาน ภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ความสามารถในการงาน ภาวะผู้นำ สามารถทำนายคุณภาพชีวิตของการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาลได้ตามลำดับและสามารถทำนายได้ ร้อยละ 55.5

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของแววนภา สุระพร (2560) พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน

เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร และความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางของความคิดของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย คือ ด้านภาวะอิสระจากงาน สามารถอธิบายได้ว่า ในเรื่องภาวะอิสระจากงาน หรือ ความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิตสำหรับในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่มากมาย ไม่ว่าจะเป็น Arnold และ Feldman (1986 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541) กล่าวว่า องค์กรจะต้องถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อม และจะต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีอำนาจ อิสระ หรือ การบริหารงานเองภายในกลุ่มเป็นรายด้านผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาอธิบายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของพนารัตน์ บุญล้อม (2563) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมด้านการยอมรับจากสังคม ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าและด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดค่าตอบแทนที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันที่ค่าครองชีพเพิ่มขึ้นตามลำดับด้วย ส่วนในข้อย้อยนั้นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ การครองชีพในปัจจุบัน สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรควรทบทวนผลตอบแทนจัดสรรให้เป็นไปตามสภาวะเศรษฐกิจ ในยุคปัจจุบัน จึงทำให้ระดับในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

1.2 ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมลมาลย์ เทียวไป (2558) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ : กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง ที่เป็นตัวอย่างโดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและด้านสุขภาพและความปลอดภัย เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีสภาพทำงานที่ปลอดภัยจึงทำให้การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยยังมอุปกรณ์สำหรับใช้ปฏิบัติงานที่น้อยและเสี่ยงต่อความเสียหายเนื่องจากอาจเป็นอุปกรณ์ที่ยังไม่เอื้อต่อการใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ จึงทำให้ความคิดเห็นในข้อนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ก็อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของแววนภา สุระพร (2560) พบว่า พนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซิลแทนท์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระในการทำงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานตามลำดับอยู่แล้วแต่อยากให้ส่งเสริมกลุ่มที่เป็น Successer หรือกลุ่มที่มีผลประเ็นในระดับดีมาก เพื่อเป็นแรงจูงใจและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

และเมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ ได้มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

1.4 ด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของ แวนนา สุระพร (2560) พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีคุณภาพสนับสนุนให้ได้เติบโต พนักงานที่มีผลงานดีมีความสร้างสรรค์สามารถปฏิบัติได้จริงต้องได้รับผลตอบแทนที่ดีเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ สามารถอธิบายได้ว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยนั้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มศักยภาพ และผู้บริหารระดับสูงควรสนับสนุนพนักงานกลุ่มนี้ให้ก้าวหน้าในสายอาชีพได้

1.5 ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมลมาลย์ เตียวโป (2558) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทย และกระทรวงการคลัง ที่เป็นตัวอย่างโดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและด้านสุขภาพและความปลอดภัย เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลางซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดีในการความร่วมมือในการขอความช่วยเหลือในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้วยปัจจุบันบุคลากรในองค์การไม่กล้าตัดสินใจในการส่งต่อข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพต่อได้ และเมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ องค์การของท่านมีการจัดสัมมนาเพื่อการสร้างสัมพันธ์ ระหว่างกันในที่ทำงาน มีกิจกรรมระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การเลี้ยงสังสรรค์ การร่วมกันการร่วมกันทำงานเป็นหมู่คณะ จัดกิจกรรม Team Building เป็นต้น ซึ่งในส่วนข้อย่อยที่ได้กล่าวมาเป็นสิ่งที่พนักงานต้องให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรม พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กันให้มากขึ้นด้วย เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์การได้ต่อไป

1.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของเชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530) ได้เสนอแนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการสร้างกลุ่มคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้บังคับบัญชาควรบริหารงานอย่างเป็นประชาธิปไตย มีความเท่าเทียมกัน และเมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้มากขึ้น

1.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530) ได้เสนอแนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการสร้างกลุ่มคุณภาพ การทำให้งานมีความหมายมากขึ้น ซึ่งหมายถึงว่าเป็นการสร้างตัวกระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในงาน โดยการทำให้งานที่ซ้ำๆ ซากๆ มีลักษณะหลากหลาย ทำลายความสามารถ มีอิสระในการทำงาน และมีความรับผิดชอบมากขึ้นด้วย ลักษณะงานเช่นนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่เบื่อหน่ายและเกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ควรมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เช่น การให้บันทึกเวลาเข้า-ออก ตามเวลาราชการอาจไม่ใช่แนวทางการทำงานในยุคสมัยปัจจุบันแล้วด้วยคนทำงานมักชอบความเป็นอิสระ

มอบหมายงานเป็นชิ้นงานดูเพียงผลงานที่ได้รับออกมาก็เพียงพอแล้ว และเมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีเวลาสำหรับงานอดิเรกอยู่เสมอ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างสะท้อนให้เห็นสัญญาณของการไม่มีภาวะสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของแววนภา สุระพร (2560) พบว่า พนักงานบริษัท รัช บิซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านทัศนคติต่องานและต่อองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะอิสระในการทำงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย การที่พนักงานมีความภูมิใจในองค์กรก็ถือว่าได้หัวใจ ความทุ่มเท จากพนักงานแล้ว ในส่วนต่อไปควรดูแลพนักงานที่ทุ่มเทกับองค์กรให้มากที่สุด และเมื่อพิจารณาจากข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีเกิดความภาคภูมิใจที่ตนเองและหน่วยงานได้สร้างประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม เช่น โครงการการบริจาคโลหิตของสมาคมโรคไตไทย บริจาคนมโรงเรียน งานฐานประจำกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม อาทิ ปลูกป่า รมรงค์แยกขวดพลาสติก ฯลฯ

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัย พบว่า

2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา ทิมาสรวิชิจ และ ธนาชัย สุขวณิช (2560) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ ซินดิเคท จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานในสังคมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการบูรณาการด้านสังคมการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพระดับการศึกษา และอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีอายุมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ปัทมา ทิมาสรวิชิจ และ ธนาชัย สุขวณิช (2560) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานในสังคมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการบูรณาการด้านสังคมการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพระดับการศึกษา และอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศรายได้สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของพนารัตน์ บุญล้อม (2563) ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนใน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากรระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุ และสถานภาพ แตกต่างกัน

2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ทิมาสรวิชกิจ และ ธนาชัย สุขวนิช (2560) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคทจำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานในสังคมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการบูรณาการด้านสังคมการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพระดับการศึกษา และอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศรายได้สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการท่านใด เนื่องจากไม่ปรากฏการวิเคราะห์ปัจจัยนี้

2.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ทิมาสรวิชกิจ และ ธนาชัย สุขวนิช (2560) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคทจำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานในสังคมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการบูรณาการด้านสังคมการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพระดับการศึกษา และอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

2.7 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ทิมาสรวิชกิจ และ ธนาชัย สุขวนิช (2560) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานในสังคมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการบูรณาการด้านสังคมการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ซินดิเคท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ สถานภาพระดับการศึกษาและอายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

3. พบว่าการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.05 ยกเว้น ระดับการศึกษา มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ องค์กรควรพิจารณา ปรับปรุงเกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินรางวัล และเงินโบนัสให้สูงขึ้น ให้มีความเหมาะสมอย่างแท้จริงกับผลประกอบการในแต่ละปีและเท่าเทียมกับธุรกิจประเภท

เดียวกัน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้นด้วยและเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายขององค์กรโดยรวมได้

2. ด้านสภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ องค์กรควรพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดสรรปริมาณงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรมรวมไป ถึงคำนึงถึงความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่แตกต่างกันด้วย และควรให้ความสำคัญในเรื่อง ปริมาณงานกับสุขภาพของพนักงานด้วยเช่นกัน

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรควรพิจารณาปรับปรุงเกี่ยวกับการ มอบหมายงานที่มีความชัดเจน และตรงต่อความรู้ความสามารถ และความถนัดของพนักงาน โดย คำนึงถึงความเหมาะสมถูกต้อง และยุติธรรมและตามหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง จากความสามารถของบุคคลเป็นหลัก โดยดูจากผลของงานที่มอบหมายที่ตรงกับ ความรู้ของพนักงานนั้น ๆ

4. ด้านความก้าวหน้า องค์กรควรให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละคน และจงใจให้พวกเขาใช้ความรู้ในการทำงานให้อย่างเต็มที่เต็ม ความสามารถที่มีกับงานที่ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาความรู้ของตนเอง อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาต่อของพนักงาน บริษัทควรให้การสนับสนุน เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างผลงานที่มีคุณภาพ จากความรู้ที่เพิ่มขึ้น

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ องค์กรควรให้ความสำคัญ และ ควรมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ ในหน่วยงานที่ทำให้เกิดความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานก็จะให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน และ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และช่วยแก้ปัญหา ไม่ว่า จะเป็นเรื่อง งานหรือเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ลักษณะการบริหารงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคในการเป็น พนักงานในองค์กร ในเรื่องของกฎระเบียบ และการประเมินผลงานเพื่อพิจารณาการปรับค่าตอบแทน อย่างเท่าเทียมกัน และให้อิสระในการเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตใน การทำงานของพนักงาน

7. ภาวะอิสระจากงาน องค์กรควรให้ความสำคัญและพิจารณา ติดตามงานที่มอบหมายให้ทำนั้นสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ ต้องไม่จ่ายงานให้พนักงานจนทำไม่ทัน ควรที่จะให้พอดีกับระยะเวลาการทำงานในเวลาทำงานปกติ เพื่อให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนอยู่กับ ครอบครัวควรกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน

8. ความภูมิใจในองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญกับสังคม โดยมี การจัดกิจกรรมทางด้านสังคม ไม่ว่าจะเป็น การร่วมมือสร้างประโยชน์ต่อสังคมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้ง ภาครัฐ และภาคเอกชน ชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่ หรือนอกพื้นที่ตั้งของบริษัท และเน้นย้ำพนักงานในเรื่องความภูมิใจในหน่วยงานของเราที่ช่วยเหลือสังคม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และเป็นการประเมินจากการรับรู้ของพนักงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการ สัมภาษณ์และมีการสังเกตพฤติกรรมของพนักงานไปด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาในกลุ่มสถาบันการเงินที่มีลักษณะงานเดียวกัน เพื่อนำเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง (References)

เฉลิมพล ศรีหงส์.(2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทาง รัฐประศาสนศาสตร์ ,
โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ ภาคพิเศษ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วารสารนวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม (Journal of Business and Society Innovation) ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2567

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล. (2530). คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวทาง HAPPY 8 กรณีศึกษา บริษัท เอเซียพีริซัน จำกัด.

สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปัทมา ทิมสารวิชกิจ. คุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัท โซแมกซ์ ซินดิเคท จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566,จาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2561/Pattama_%20%20Timasoravichakit.pdf

แผนกทรัพยากรบุคคล.(2566).ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

พนารัตน์ บุญล้อม. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รายงานประจำปี 2565 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ , 2565

วงพักรตร์ ภูพันธ์ศรี. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจนครบาล. ดุษฎีนิพนธ์ , มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แววนภา สุระพร. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ริช บิสซิเนส คอนซัลแทนท์ จำกัด.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การพัฒนารทรัพยากรมนุษย์) , มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมลมาลย์ เดียวไป. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษากระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง.

ดุษฎีนิพนธ์ , มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุนทรีพร อำพลพร และคนอื่นๆ. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการครู จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 3 (1), 105-114