



วารสารบริหารธุรกิจ
ราชมงคลสุวรรณภูมิ

JOURNAL of Business Administration
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1

มกราคม - เมษายน 2569

Vol. 3 No. 1

January - April 2026

ISSN 3088-1242 (Online)



คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



jburus2@gmail.com



035-242-213



ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2569)

Vol. 3 No. 1 (January - April 2026)

วัตถุประสงค์

วารสารบริหารธุรกิจราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นวารสารราย 4 เดือน รับผิดชอบและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในมิติด้านบริหารธุรกิจ การจัดการองค์การภาครัฐและภาคธุรกิจ การจัดการอุตสาหกรรม การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการปฏิบัติการ การตลาด การตลาดดิจิทัล การบัญชี การเงินและการลงทุน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน การจัดการนวัตกรรมบริการ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของบทความที่จะนำลงตีพิมพ์ ได้แก่ บทความพิเศษ (Special Article) บทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) บทความปริทรรศน์ (Review Article)

บทความที่ได้รับตีพิมพ์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review) อย่างน้อย 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะปกปิดรายชื่อ (Double blind Peer Review) เปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยรับพิจารณาตีพิมพ์ต้นฉบับของบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผลงานที่ส่งมาจะต้องไม่เคยเสนอหรือกำลังตีพิมพ์ในวารสารวิชาการใดมาก่อน

ทัศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความในวารสารบริหารธุรกิจราชมงคลสุวรรณภูมิ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น และไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจราชมงคลสุวรรณภูมิ มีกำหนดออกเผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

คณะกรรมการอำนวยการ

อาจารย์ธนธร	จงศิริฐิติศักดิ์	คณบดี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์อโณทัย	ทิพเนตร	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา	เจริญกิจฉนลาม	รองคณบดี
อาจารย์ปราชญ์	พวงเงิน	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา	ต้นมณี	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภกิจ	พัชรประเสริฐ	รองคณบดี
อาจารย์ ดร.คณิต	เรืองขจร	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ	ผู้ช่วยคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	ภาศิณาย	ผู้ช่วยคณบดี

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาดา	รินสุข	บรรณาธิการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์	สำราญ	รองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร	รัตนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	ภาศิณาย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์	โพธิ์ประจักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ วรรณารักษ์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา	ตรีมงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.จำเนียร	จวงตระกูล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์	สังข์รักษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยารัตน์	ธีระชนชัยกุล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร	บุญเลิศอุทัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนากร	ธนาธารชูโชติ	มหาวิทยาลัยชินวัตร
รองศาสตราจารย์ ดร.เนตรพัฒนา	ยาวิราช	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์	ศิริวงศ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส	ทองสุทธิ	วิทยาลัยนครราชสีมา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ	วิจิตรพัชรภรณ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.อนุวัฒน์	ภักดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
รองศาสตราจารย์ ภญ.ดร.อโณทัย	งามวิชัยกิจ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์	โสภณธรรมภาณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา	คำพิทักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา	แสนสุข	นักวิชาการอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตชนู	ภักดีวานิช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูลีพร	ลักขณาพิพัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐนดม	ราศรีรัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสพันธ์	เผ่าพันธ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์	สุขแก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทนพ.นพดล	พันธุ์พานิช	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป	พิชทองกลาง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ	บุตรสาลี	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม	สุธาทร	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรธนิภา	อนุรักษากรกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ	นันทแพทย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรัทยา	ชินกรรม	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์	เจษฎาลักษณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรักษ์	อติคมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ	บุญเจริญ	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ	ปรักทยานนท์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ	สายรวมญาติ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรพรรณ	เชื้อเมืองพาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารยา	อิงไพบูลย์กิจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิธิพน	ทองวาสนาส่ง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (ต่อ)

อาจารย์ ดร.ชูพงษ์	พันธุ์แดง	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
อาจารย์ ดร.เพ็ญศรี	บางบอน	มหาวิทยาลัยทักษิณ
อาจารย์ ดร.เอกรินทร์	ทุมพล	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
Asst. Prof. Dr. Jonathan	Moss	Senior Lecturer, Quantitative Economics University of New England (UNE) Business School University of New England, Australia
Asst. Prof. Dr. Supawadee	Moss	Senior Lecturer, Quantitative Economics University of New England (UNE) Business School University of New England, Australia

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงวิทย์	เจริญกิจจนลาภ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์	สำราญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	ภาคิณาย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขตต์	เลิศวิวัฒน์พงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ	วรรณารักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์	โพธิ์ประจักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร	รัตนบุรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมพงศ์	กุกแก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา	ตรีมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเทพ	แก้วเชื้อ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญดา	รื่นสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุธิดา	นุริตมนต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์	สัยวุฒิ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช	รู้ปิติวิริยะ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์	วรรณนะภุติ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

จัดเตรียมต้นฉบับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไสรยา	สุภาพล
นางสาวภาวิณี	นาคชุ่ม
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ตรวจสอบบทความภาษาอังกฤษ

อาจารย์ ดร.นพมลลี	เตชาวัชรนันท์
อาจารย์กนกวีร์	เวียงสีมา
อาจารย์รุจิภา	ธรรมลักษณ์

ตรวจสอบรูปแบบและพิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไสรยา	สุภาพล
นางสาวภาวิณี	นาคชุ่ม
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ดูแลระบบวารสาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ออกแบบปก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพันธ์ มีมุข
 เจ้าของ : คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
 19 หมู่ 3 ถนนอุทุมพร ตำบลท่าวาสกรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
 โทร. 035-242213
<https://www.bait.rmutsb.ac.th/>

บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นวารสารวิชาการมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า และเพื่อเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการแก่นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา บุคคลทั่วไป ในมิติด้านบริหารธุรกิจ การจัดการองค์การภาครัฐและภาคธุรกิจ การจัดการอุตสาหกรรม การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการปฏิบัติการ การตลาด การตลาดดิจิทัล การบัญชี การเงินและการลงทุน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน การจัดการนวัตกรรมบริการ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ จัดทำขึ้นปีละ 3 ฉบับ ฉบับนี้เป็นฉบับที่สามของปีที่สอง (ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2569) มีบทความประกอบด้วย บทความวิจัย จำนวน 4 เรื่อง และบทความวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง การพิจารณาบทความวิชาการหรือบทความวิจัยวารสารมีผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อกลั่นกรอง ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ที่มาจากมหาวิทยาลัยที่มีความหลากหลาย พิจารณาบทความไม่น้อยกว่า 3 ท่าน บทความที่ส่งเข้ามาต้องไม่มีความซ้ำซ้อนของข้อความไม่เกินร้อยละ 20 จากการตรวจสอบด้วยโปรแกรม CopyCatch ของระบบ Thaijo และผู้พิมพ์ต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำบทความไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่นๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์แล้ว

อนึ่ง ความคิดเห็นจากบทความวิชาการหรือบทความวิจัยแต่ละเรื่องที่น่าสนใจในวารสารฉบับนี้ เป็นความเห็นจากผู้เขียนหรือผู้วิจัย กองบรรณาธิการมีหน้าที่เผยแพร่เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการแก่สังคมเท่านั้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านและสามารถติดตามอ่านได้ทางเว็บไซต์ <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/JBURUS/index> พร้อมนี้ ใครขอเชิญผู้สนใจส่งบทความตีพิมพ์กับวารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ (JBURUS Journal) ฉบับต่อไปเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการเผยแพร่ความรู้ร่วมกัน กองบรรณาธิการจะยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงการวิชาการอย่างต่อเนื่อง



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปญญดา รื่นสุข
บรรณาธิการ

สารบัญ

บรรณาธิการ	(ข)
บทบรรณาธิการ	(ฉ)

บทความวิจัย : Research Article

- พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการบริโภคร้านขนมไทยโมเดิร์น ในจังหวัดปทุมธานี
สุวจิ กล่อมมณี, มัตตัญญูตา แสงทอง และพัชรารณณ์ หลักคำ 1-21
- ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชชมงคลสุวรรณภูมิ 22-36
สุกัญญา พลีรักษ์, พิเชษฐ์ สุชีรัตน์, พิชชาพร เตือนสุกแสง และนภาพร รัตนบุรี
- การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่
จังหวัดสระบุรี 37-56
วิริยา สวัสดิ์
- อิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ต่อการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและ
ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจออนไลน์รายย่อย 57-71
รวีภา อัครจินดานนท์ และธีรวิทย์ ดันตืออิมงคล

บทความวิชาการ : Academic Article

- ข้อพิจารณาที่สำคัญในการดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช.
ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิด 72-95
มนตรี สังข์ทอง

ภาคผนวก

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน	96
-----------------------	----

พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการบริโภคร้านขนมไทยโมเดิร์น ในจังหวัดปทุมธานี

BEHAVIOR AND SATISFACTION WITH MODERN THAI DESSERT SHOP SERVICES IN PATHUM THANI PROVINCE

สุวจิ กล่อมมณี*, มัตตัญญูตา แสงทอง, และพัชรารภรณ์ หล้าคำ

Suvajee Klommanee*, Mattanyuta Sangthong, and Phatcharaporn Lakkhum

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani University

*Corresponding Author E-mail: kwan16zeed@gmail.com, 096-689-5020

Received November 9, 2025; Revised March 16, 2026; Accepted March 24, 2026

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการบริโภคร้านขนมไทยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 2) ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยโมเดิร์น และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริโภคร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001-30,000 บาท 2) พฤติกรรมการบริโภคพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่บริโภคขนมไทย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ประเภทขนมที่นิยมมากที่สุดคือขนมน้ำกะทิ วัตถุประสงค์หลักในการบริโภคเพื่อบริโภคเอง และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคือรสชาติของขนม 3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า ความสดใหม่ของขนม และราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของขนมไทยโมเดิร์น พร้อมทั้งปรับกลยุทธ์ด้านราคาและช่องทางการจำหน่ายให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความภักดีในระยะยาวของผู้บริโภค โดยกลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและอยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้นซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีกำลังซื้อและให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของสินค้า การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภควัยรุ่นและวัยทำงานเริ่มหันมาสนใจขนมไทยในรูปแบบใหม่ที่มีความทันสมัยและเข้ากับไลฟ์สไตล์ของตนมากขึ้น

สมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้) ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคร้านขนมไทยแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้หญิงวัยทำงานตอนต้น 21-30 ปี ที่มีพฤติกรรมสนใจขนมไทยรูปแบบใหม่มากกว่ากลุ่มอื่นและพบว่าปัจจัยด้านรสชาติและคุณภาพผลิตภัณฑ์เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค, ความพึงพอใจ, ขนมไทยโมเดิร์น, จังหวัดปทุมธานี

Abstract

This article aims to 1) to study the consumption of Thai dessert shops categorized by personal data, 2) study the consumption behavior of modern Thai desserts, and 3) study the satisfaction with the of modern Thai dessert shops in Pathum Thani Province. This research is a quantitative research using a questionnaire as a tool to collect data from a sample of 400 consumers, calculated from Yamane's (1973) formula. Data analysis was performed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as hypothesis testing through inferential statistics.

The research findings revealed that: 1) The majority of respondents were female, aged 21-30, single, held a bachelor's degree, worked as private company employees, and had an average income between 15,001-30,000 baht. 2) Consumption behavior showed that most consumers consumed Thai desserts 1-2 times per week, with coconut milk-based desserts being the most popular. The primary purpose of consumption was personal, and the most important factor influencing purchasing decisions was the taste of the dessert. 3) Overall satisfaction analysis showed a high level of satisfaction. The aspect with the highest average score was product, followed by price and distribution channels. This indicates that consumers value product quality, freshness of the desserts, and a price appropriate to the quality of modern Thai desserts. Therefore, adjusting pricing and distribution strategies to suit the target group is recommended to increase satisfaction and build long-term consumer loyalty. The majority of consumers were female and in their early working years, a period with significant purchasing power and a focus on product image. The fact that the majority of the sample were aged between 21-30 years suggests that young and working-age consumers are increasingly interested in modern Thai desserts that align with their lifestyles.

Hypothesis Differences in personal data (gender, age, marital status, education, occupation, and income) result in different consumption behaviors at Thai dessert shops, especially among young working women aged 21-30, who show more interest in new styles of Thai desserts than other groups. Furthermore, taste and product quality were found to be key variables contributing to a high level of overall satisfaction.

Keywords: Consumer behavior, Satisfaction, Modern Thai desserts, Pathum Thani Province

บทนำ

ขนมไทยถือเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่สะท้อนภูมิปัญญาและศิลปะการทำอาหารมาอย่างยาวนาน อย่างไรก็ตาม ในอดีตขนมไทยมักถูกมองว่าเป็นของหวานแบบดั้งเดิมที่เข้าถึงได้เฉพาะในงานพิธีหรือเทศกาลสำคัญเท่านั้น แต่ในยุคปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามการพัฒนาทางเทคโนโลยีและสังคม การบริโภคขนมจึงไม่ได้เป็นเพียงกิจกรรมเพื่อการดำรงชีวิต แต่ยังสะท้อนถึงรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) และค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับประสบการณ์ความสวยงามและอัตลักษณ์ของสินค้า ร้านขนมจึงกลายเป็นพื้นที่ทางสังคมที่ใช้เพื่อการพักผ่อนและสร้างภาพลักษณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (กัญญารัตน์ พิทักษ์สุข, 2564) ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการรุ่นใหม่จึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนาขนมไทยให้อยู่ในรูปแบบ “ขนมไทยโมเดิร์น” โดยผสมผสานความเป็นไทยเข้ากับความร่วมมือ ทั้งในด้านรสชาติ การตกแต่ง และการนำเสนอ เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่ต้องการประสบการณ์ที่แปลกใหม่แต่ยังคงเอกลักษณ์ความเป็นไทยไว้ (อภิญา ศรีสวัสดิ์, 2564) ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น แต่ยังเป็นการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์อีก

ปัจจุบันจังหวัดปทุมธานี โดยเฉพาะย่านรังสิตและลำลูกกา มีการขยายตัวของร้านเบเกอรี่และคาเฟ่สไตล์ตะวันตกจำนวนมาก ส่งผลให้ร้านขนมไทยดั้งเดิมเริ่มถูกลดบทบาทลง การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในพื้นที่จึงจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อหาแนวทางให้ผู้ประกอบการขนมไทยสามารถปรับตัวสู่รูปแบบ “โมเดิร์น” และสร้างจุดเด่นให้สามารถแข่งขันในตลาดที่มีการแข่งขันสูงได้ จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการเติบโตของธุรกิจร้านขนมและคาเฟ่อย่างต่อเนื่อง การเป็นเขตปริมณฑลที่ติดกับกรุงเทพมหานคร ทำให้มีสถาบันการศึกษาและชุมชนเมืองขนาดใหญ่ เป็นแหล่งรวมของกำลังซื้อสูงและกลุ่มคนรุ่นใหม่วัยทำงาน ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีแนวโน้มในการปรับใช้วัฒนธรรมอาหารมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ร้านขนมไทยดั้งเดิมในพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูง ในยุคที่ผู้บริโภคมีทางเลือกหลากหลายและมีการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว การแข่งขันไม่ได้จำกัดอยู่แค่ด้านรสชาติ แต่รวมถึงการออกแบบเมนูที่ทันสมัย การสร้างบรรยากาศของร้านให้โดนใจ และการบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านขนมไทยจึงจำเป็นต้องสร้างจุดเด่นที่แตกต่าง เช่น การนำเสนอขนมไทยในรูปแบบฟิวชั่นหรือใช้วัตถุดิบพรีเมียมจากท้องถิ่นเพื่อสร้างเรื่องราวและเอกลักษณ์ เพื่อดึงดูดลูกค้า การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงมีความสำคัญในการทำความเข้าใจแนวโน้มการบริโภค และช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย (สุริพร ศรีสมบัติ, 2562)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านขนมไทยในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีเนื่องจากตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของธุรกิจในยุคปัจจุบัน การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค จะช่วยให้ทราบถึง รูปแบบการตัดสินใจซื้อ ความถี่ในการบริโภค ช่องทางที่เลือกซื้อ รวมถึงปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านขนมไทยซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนการตลาดและการสื่อสาร การศึกษาความพึงพอใจ เป็นการวัดผลว่า ร้านค้าสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ดีเพียงใด ซึ่งเป็นมาตรวัดสำคัญของการรักษาลูกค้าเดิมและสร้างการบอกต่อในระยะยาว ผลการวิจัยที่ได้จะช่วยสะท้อนพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคยุคใหม่ต่อขนมไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านขนมไทยในการปรับปรุงสินค้าและการให้บริการรวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแนวทางส่งเสริมธุรกิจขนมไทยให้อยู่คู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริโภคร้านขนมไทยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมในการบริโภคขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริโภคร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศ อายุ และรายได้ของผู้บริโภคแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

Hanna and Wozniak (2001) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ เป็นต้น โดยข้อมูลดังกล่าวมีอิทธิพลกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้บริโภค ทำให้เกิดการตลาดนำมาพิจารณาในการแบ่งส่วนทางการตลาด ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่ต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

Kotler, Keller and Chernev (2022) การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือก จัดระเบียบและตีความข้อมูลที่ป้อนเข้ามาเพื่อสร้างภาพที่มีความหมาย โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจและพร้อมที่จะลงมือทำสิ่งใดนั้น เป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ถึงสถานการณ์ของบุคคลนั้นและในด้านการตลาดการรับรู้ของผู้บริโภคมีความสำคัญมากกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น โดยการรับรู้จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค การรับรู้ไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของสิ่งเร้ากับสิ่งแวดล้อมโดยรอบและสภาวะต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในของแต่ละบุคคล

เหมชาติ สุวพิช (2562) ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์จากนักวิจัยหลากหลายท่าน โดยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ แนวคิดที่มีความสำคัญกับการศึกษาที่เกี่ยวกับผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้จากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายจาก เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกันไปดังนั้นนักการตลาดจึงอาศัยปัจจัยเหล่านี้เพื่อวางแผนทำการตลาด

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นตัวแปรพื้นฐานของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนี้ส่งผลให้พฤติกรรมด้านการบริโภค และพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน จึงเป็นปัจจัยที่นักการตลาดนำมาแบ่งส่วนการตลาดให้มีความชัดเจนขึ้น

องค์ประกอบของลักษณะประชากรศาสตร์

Kotler and Armstrong (ณรงค์ศักดิ์ ปูปีว, 2561) กล่าวว่า ประชากรมีองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นลักษณะเฉพาะของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะครอบครัว อาชีพ รายได้ การศึกษา และอาชีพ โดยข้อมูลที่น่ามาคำนวณทางประชากรศาสตร์ จะอาศัยจำนวนหรือความถี่ของเหตุการณ์ รวมถึงจำนวนประชากรที่เกี่ยวข้องกับการทดลองใน ช่วงเวลาหนึ่ง แต่ละองค์ประกอบอธิบาย ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรต้น เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยมีเหตุผลสนับสนุนเฉพาะเจาะจงในแต่ละด้าน ดังนี้

1. อายุ มีความจำเป็นต่อการวิจัยการตลาดเนื่องจากผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น นักการตลาดจึงต้องกำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอขายให้เหมาะสมกับผู้บริโภคในแต่ละช่วงอายุ

2. เพศ ปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากความต้องการของเพศหญิง ซึ่งในปัจจุบันเพศหญิงมีทำงานนอกบ้านจึงทำให้มีเงินมากขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตที่ต่างจากสมัยก่อน เพศจึงเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาดที่สำคัญ

3. ลักษณะครอบครัว เนื่องจากปัจจุบันครอบครัวมีขนาดที่ต่างกัน และแต่ละครอบครัวก็มีเชื้อสายแตกต่างกัน รวมถึงการใช้สินค้าในครัวเรือนจะมีบุคคลหนึ่งที่เป็นผู้ตัดสินใจดังนั้น นักการตลาดจึงต้องพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับแต่ละครอบครัว

4. รายได้ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งตลาด เนื่องจากรายได้เป็นตัวกำหนดในการใช้จ่าย โดยนักการตลาดจะเชื่อมโยงตัวแปรอื่น ๆ เช่น การศึกษา อาชีพ เป็นต้น มาพิจารณาประกอบกัน เพื่อกำหนดตลาดเป้าหมายอย่างเหมาะสม

5. อาชีพ เนื่องจากแต่ละสายอาชีพจะมีความเฉพาะเจาะจงในสินค้าและบริการแตกต่างกัน เช่น นักแสดงต้องการสร้างภาพลักษณ์จึงเลือกรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ ต่างจากผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าเพื่อดำรงชีพ เป็นต้น ดังนั้น นักการตลาดต้องค้นหาความเหมาะสมของแต่ละสินค้าสำหรับแต่ละอาชีพ (นุชรวิทย์ ภูมิรัตน์ และวรินทร์า ศิริสุทธิกุล, 2563)

6. การศึกษา ทำให้พฤติกรรม ทักษะ และค่านิยมของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี จึงมีความรอบรู้ กว้างขวาง สามารถตีความหมาย และพิจารณากันกรองข่าวสารได้เป็นอย่างดี ต่างจากบุคคลที่มีความรู้น้อยซึ่งถูกใจได้ง่าย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Engel, Kollat และ Blackwell (1968) ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า เป็นการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการรวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อน และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

Schiffman และ Kanuk (1987) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อ ใช้ ประเมินผล หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการและแนวคิดต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภค

ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งเงิน เวลา และกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ อันประกอบด้วย ชี้อะไรทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่แสดงออกจากการค้นหา การใช้ สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ การประเมินผล ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเอง หรือ เพื่อตอบสนองความต้องการภายในครัวเรือน และผู้บริโภคนั้นมีความแตกต่างกันในลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น อายุรายได้ระดับการศึกษา รสนิยม ศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีค่านิยม เป็นต้น ดังนั้นพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์จึงแตกต่างกันออกไปทำให้มีการบริโภคสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน (Schiffman & Kanik, 1994)

ศิริพร สุภโตชะ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมในการใช้จ่าย การซื้อหรือการบริโภคของบุคคล โดยเกิดจากการวิเคราะห์และตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้รับเพื่อตอบสนองตนเองในด้านสินค้าหรือการบริการนั้นโดยในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือบริโภคแต่ละครั้งอาจเกิดจากความต้องการของบุคคลหรือเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกที่มาสนับสนุนการตัดสินใจ

กนกพร บุญอนันตบุตร (2560) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนของบุคคลในการแสวงหาซื้อสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึงการประเมินผลทำให้ได้สินค้าที่ตรงตามความต้องการและบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจของตนเอง

ชูชัย สมितिไกร (2556) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (Select) คือพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยผ่านการไตร่ตรองด้วยเหตุผลก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การซื้อ (Purchase) คือกระบวนการดำเนินการที่ได้มาซื้อสินค้าหรือบริการโดยจะต้องชำระเงินเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ การใช้ (Use) คือกระบวนการที่ผู้บริโภคนำสินค้ามาใช้ตามความต้องการของผู้ซื้อและ การกำจัดส่วนที่เหลือ (Dispose) คือการนำส่วนที่เหลือของสินค้าไปกำจัดในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตน (Solomon, 2009)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการมาเพื่อให้ได้สินค้าและบริการนั้น ได้แก่ การค้นหา วิเคราะห์ข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อเพื่อ ตอบสนองความต้องการของบุคคล จึงทำให้มีความแตกต่างกันในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อร้านขนมไทยโมเดิร์น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ได้กล่าวถึงคำว่า “ความพึงพอใจ” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์

เท่ากับความต้องการของลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความต้องการ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ประสิทธิ์ ไชยเวช (2550) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดยมีสมมติฐาน 2 ประการ คือ

1. มนุษย์นั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับความต้องการนั้นอีกต่อไป

2. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปโดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายหรือความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ถัดจากความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมซึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาคือ ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ เช่น ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานหรือการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

หลุย จาปาเทศ, 2533 กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออกมา

พรพิมล คงฉิม (2554) กล่าวว่าทัศนคติความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

สุธาดา สนิทเวช (2551) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

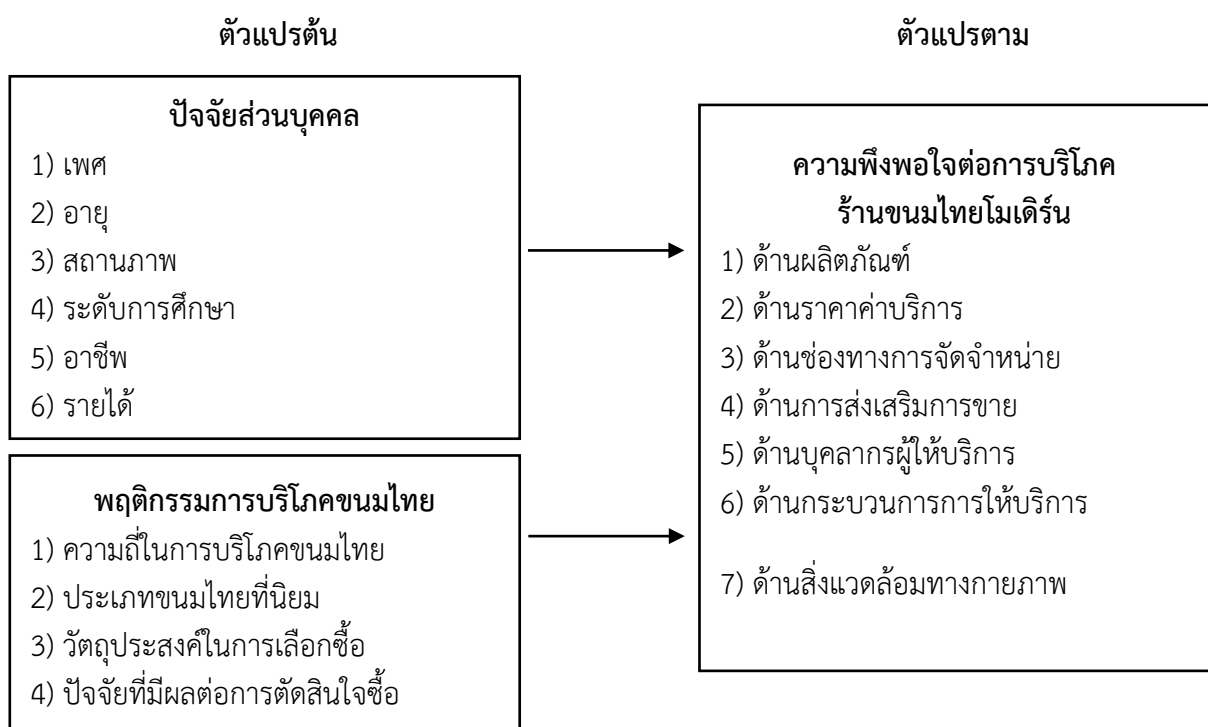
กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่าสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีความรู้สึก เอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 : 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ มีความสุขต่อสภาพแวดล้อมหรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

กรอบแนวคิด



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

(ที่มา: Kotler, P.,1967; Booms, B. H., & Bitner, M. J.,1981)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปข้อมูลในด้านต่างๆ และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าตัวแปรส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ) มีความสัมพันธ์หรือความแตกต่างต่อพฤติกรรมการบริโภค

สมมติฐานด้านเพศ

H_0 : ผู้บริโภคที่มี เพศ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริโภคที่มี เพศ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานด้านอายุ

H_0 : ผู้บริโภคที่มี อายุ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริโภคที่มี อายุ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานด้านสถานภาพ

H_0 : ผู้บริโภคที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริโภคที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานด้านระดับการศึกษา

H_0 : ผู้บริโภคที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริโภคที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานด้านอาชีพ

H_0 : ผู้บริโภคที่มี อาชีพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริโภคที่มี อาชีพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรที่บริโภคขนมไทยอาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด โดยประมาณ 1,880,896 คน แต่การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N= จำนวนประชากรทั้งหมด (1,880,896 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$n = \frac{1,880,896}{1 + 1,880,896(0.05)^2} = \frac{1,880,896}{4,703.24} \approx 399.91$$

ดังนั้น เพื่อความเหมาะสมและครอบคลุม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานี

คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ (เห็นด้วย = +1, ไม่แน่ใจ = 0, ไม่เห็นด้วย = -1)

ค่า IOC ≥ 0.50 ใช้ได้ (มีความเที่ยงตรง)

ค่า IOC < 0.50 ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 1 แสดงผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามรายด้านและภาพรวม

ส่วนของแบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	6	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้ประกอบการร้านขนมไทยโมเดิร์น	4	0.67 - 1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ	20	0.80 - 1.00	ใช้ได้
ภาพรวม	30	0.82	ใช้ได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้ประกอบการร้านขนมไทยโมเดิร์นใช้คำถามแบบปลายเปิด (Closed-ended Questions) เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมการบริโภค เช่น ความถี่ในการบริโภคขนมไทย ประเภทขนมไทยที่ชอบ วัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการผู้ประกอบการร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานีจากการใช้บริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้ แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยจัดรูปแบบให้ชัดเจนและแจกแบบสอบถาม ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Page ของร้าน กลุ่ม Line หรือ QR Code ในร้านซึ่งผู้ตอบสามารถกรอกแบบสอบถามได้สะดวกทุกที่ทุกเวลาใช้เวลาประมาณ 10-15 นาทีต่อแบบสอบถามหรือนั่งทานในร้านก็สามารถตอบแบบสอบถามได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านขนมไทยโมเดิร์น โดยใช้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อชี้ให้เห็นแนวโน้มพฤติกรรมหลักของการบริโภคขนมไทยโมเดิร์น สรุปความพึงพอใจหรือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อและการใช้บริการ

ตารางทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านเพศ	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ค่า t	ค่า p-value (Sig.)
ชาย	129	3.85	0.45	2.14*	0.034
หญิง	271	4.10	0.52		
รวม	400	4.01	0.49		

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) สูงกว่าเพศชาย (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ($t = 2.14$, $p = 0.034$) สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านขนมไทยโมเดิร์นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ค่า F	ค่า p-value (Sig.)
15-20 ปี	71	4.1	0.45	3.254	0.022*
21-30 ปี	134	4.35	0.5		
31-40 ปี	107	4.18	0.52		
41 ปี ขึ้นไป	88	4.05	0.6		
รวม	400	4.17	0.52		

จากการเปรียบเทียบพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.022)

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	F	Sig. (P-value)
น้อยกว่า 15,000 บาท	138	4.08	0.55	4.12	0.007*
15,001 - 30,000 บาท	174	4.32	0.48		
30,001 - 45,000 บาท	63	4.15	0.52		
45,001 ขึ้นไป	25	4.02	0.65		
รวม	400	4.14	0.55		

จากการเปรียบเทียบพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.007)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 400)			
	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	32.3
	หญิง	271	67.8
อายุ	15-20 ปี	71	17.8
	21-30 ปี	134	33.5
	31-40 ปี	107	26.8
	41 ปี ขึ้นไป	88	22
สถานภาพ	โสด	245	61.3
	สมรส	155	38.7

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n = 400)

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	186	46.5
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	192	48
	ปริญญาโท	14	3.5
	ปริญญาเอก	8	2
อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	76	19
	พนักงานบริษัทเอกชน	151	37.7
	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	9.3
	ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้างทั่วไป	136	34
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 15,000 บาท	138	34.3
	15,001 – 30,000 บาท	174	43.8
	30,001 – 45,000 บาท	63	15.7
	45,001 ขึ้นไป	25	6.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคขนมไทยโมเดิร์น

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการบริโภคขนมไทยโมเดิร์นพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่บริโภคขนมไทย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ประเภทขนมที่นิยมมากที่สุดคือขนมน้ำกะทิ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 วัตถุประสงค์หลักในการบริโภคคือบริโภคเอง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคือรสชาติของขนม จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลการวิเคราะห์พฤติกรรมความพึงพอใจการบริโภคขนมไทย

(n = 400)

จำแนกตามพฤติกรรมการบริโภคขนมไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการบริโภคขนมไทย		
บริโภคทุกวัน	57	14.7
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	154	38.3
เดือนละครั้ง	74	18.4
นาน ๆ ครั้ง	115	28.6

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลการวิเคราะห์พฤติกรรมความพึงพอใจการบริโภคขนมไทย (ต่อ)

(n = 400)

ประเภทของขนมไทยที่นิยม		
ขนมเชื่อม	90	22.4
ขนมน้ำกะทิ	193	48.1
ขนมอบ	72	18
ขนมหวาน	45	11.5
วัตถุประสงค์หลักในการบริโภคขนมไทย		
บริโภคเอง	204	50.9
สำหรับครอบครัว	110	27.4
เป็นของขวัญ / ของฝาก	56	14
งานเลี้ยงสังสรรค์	30	7.7
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขนมไทย		
รสชาติของขนม	188	46.9
ราคาที่ย่อมเยา	91	22.7
บรรจุภัณฑ์สวยงาม	37	9.5
ความชอบส่วนตัว	84	20.9

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริโภคขนมไทยโมเดิร์น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริโภคขนมไทยโมเดิร์น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านการส่งเสริมการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และด้านการบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความสดใหม่ของขนม และราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ผลในภาพรวมที่อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 สะท้อนถึงมาตรฐานของร้านในมุมมองของผู้บริโภคทั้ง 400 คน ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์

(n = 400)

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ทำขนม	4.60	0.60	มากที่สุด
2. ความหลากหลายของขนมไทยที่จำหน่าย	4.55	0.63	มากที่สุด
3. ความสดใหม่ของขนมที่จำหน่าย	4.65	0.58	มากที่สุด
รวม	4.60	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านราคา

(n = 400)

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ	4.50	0.60	มากที่สุด
2. ราคามีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับร้านอื่นมีความคุ้มค่าต่อการใช้บริการ	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม	4.55	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

(n = 400)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ช่องทางการจัดจำหน่ายเข้าถึงได้ง่าย	4.40	0.60	มาก
2. สถานที่ตั้ง/การจัดส่งสะดวกและรวดเร็ว	4.50	0.55	มาก
3. มีหลายช่องทางให้เลือก (หน้าร้าน, ออนไลน์)	4.50	0.60	มาก
รวม	4.47	0.57	มาก

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการขาย

(n = 400)

ด้านการส่งเสริมการขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การจัดโปรโมชั่นและส่วนลดที่ดึงดูดใจ	3.95	0.72	มาก
2. การแนะนำเมนูใหม่ ๆ ของร้าน	3.88	0.78	มาก
3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	3.90	0.75	มาก
รวม	3.91	0.75	มาก

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(n = 400)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.92	0.74	มาก
2. พนักงานมีความสุภาพและให้บริการอย่างมีอาชีวะ	3.94	0.70	มาก
3. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในสินค้า	3.97	0.68	มาก
รวม	3.94	0.71	มาก

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ

(n = 400)

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการซื้อขาย/ใช้บริการมีความสะดวก	3.89	0.77	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว	3.87	0.80	มาก
3. กระบวนการแก้ปัญหา/การรับข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ	3.90	0.75	มาก
รวม	3.89	0.77	มาก

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

(n = 400)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บรรยากาศของร้าน/แพลตฟอร์มออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ	3.91	0.75	มาก
2. การตกแต่งร้าน/หน้าเพจออนไลน์สวยงาม มีความทันสมัย	3.93	0.73	มาก
3. มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	3.90	0.76	มาก
รวม	3.91	0.75	มาก

ตารางที่ 14 แสดงผลรวมรายด้าน

รายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	สมมติฐานที่ตั้งไว้	ผลเปรียบเทียบ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.60	0.60	มากที่สุด	มากที่สุด	สอดคล้อง
2. ด้านราคา	4.55	0.58	มากที่สุด	มากที่สุด	สอดคล้อง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.47	0.57	มาก	มาก	สอดคล้อง
4. ด้านการส่งเสริมการขาย	3.91	0.75	มาก	มาก	สอดคล้อง
5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.94	0.71	มาก	มาก	สอดคล้อง
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.89	0.77	มาก	มาก	สอดคล้อง
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.91	0.75	มาก	มาก	สอดคล้อง
รวม	4.18	0.68	มากที่สุด	มากที่สุด	สอดคล้อง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านขนมไทยโมเดิร์นในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเพศ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่าเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 2.14$, $p = 0.034$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านอายุ ผลการทดสอบความ

แตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.254, p = 0.022$) โดยกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มรายได้ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 4.12, p = 0.007$) โดยกลุ่มรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุด

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริโภคร้านขนมไทยโมเดิร์นจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าในภาพรวมผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ซึ่งทั้งสองด้านอยู่ในระดับมากที่สุดสำหรับด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4.47), ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (3.94), ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (3.91), ด้านการส่งเสริมการขาย (3.91) และด้านกระบวนการให้บริการ (3.89) มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ในทุกด้านสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความสดใหม่ และความคุ้มค่าของราคาเป็นปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการบริโภคร้านขนมไทยโมเดิร์น ในจังหวัดปทุมธานี สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริโภคกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.8 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศหญิงมักมีพฤติกรรมการเลือกซื้อขนมและของว่างบ่อยกว่าเพศชายและให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ความสวยงามของผลิตภัณฑ์ (Modern Aesthetic) ซึ่งร้านขนมไทยโมเดิร์นมักมีการตกแต่งที่สวยงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เหมชาติ สุวพิช (2562) ที่ระบุว่าเพศหญิงมีแนวโน้มในการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอาหารและเบเกอรี่ด้วยปัจจัยด้านอารมณ์และความสวยงามมากกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 33.5 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานตอนต้น เริ่มหันมาให้ความสนใจขนมไทยมากขึ้นเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ให้ทันสมัย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.0 ระดับการศึกษาส่งผลต่อการเลือกบริโภคที่เน้นเรื่อง “คุณภาพ” และ “มาตรฐาน” มากกว่าราคาเพียงอย่างเดียว ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมักเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพและมาตรฐานความสะอาดได้ดีกว่าที่ร้านเน้นเรื่องความสดใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 43.8 รายได้ในช่วงนี้ถือเป็นกลุ่มที่กำลังซื้อระดับปานกลางซึ่งมีความเต็มใจในการจ่ายสำหรับความสุขเล็กน้อยอย่างขนมไทยที่มีการยกระดับแบรนด์ให้ดูดี ผลวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับมาก 4.55 ยืนยันว่าราคาของร้านมีความเหมาะสมกับฐานเงินเดือนของกลุ่มเป้าหมายหลักในจังหวัดปทุมธานี

พบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคร้านขนมไทยส่วนใหญ่นิยม ขนมน้ำกะทิ ถึงร้อยละ 48.1 และมีวัตถุดิบรสหลักคือ บริโภคด้วยตนเอง ถึงร้อยละ 50.9 โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อคือ รสชาติของขนม ร้อยละ 46.9 สะท้อนให้เห็นว่าแม้ภาพลักษณ์ของร้านจะถูกปรับเปลี่ยนให้เป็นแบบโมเดิร์น แต่หัวใจหลักของขนมไทยยังคงอยู่ที่เอกลักษณ์ของรสชาติแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะความหอมหวานของกะทิ ซึ่งเป็นรสนิยมพื้นฐาน

ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นวัยทำงาน การที่ผู้บริโภคซื้อเพื่อบริโภคเองแสดงให้เห็นว่าคนไทยโมเดิร์นได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตประจำวัน ไม่ใช่เพียงแค่การซื้อเป็นของฝากในโอกาสพิเศษเท่านั้น

ด้านความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจสูงที่สุดและอยู่ในระดับ มาก ที่สุด 4.60 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากทางร้านให้ความสำคัญกับคุณภาพของวัตถุดิบและความสดใหม่ของขนม ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคยุคใหม่ที่ใส่ใจสุขภาพให้ความสำคัญอย่างยิ่ง สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อที่เน้นเรื่อง “รสชาติ” เป็นหลัก เมื่อรสชาติดีและมีความสดใหม่ จึงนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาความพึงพอใจด้านราคาพบว่าด้านราคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4.55 แสดงให้เห็นว่าการตั้งราคาของร้านมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับคุณภาพที่ผู้บริโภคได้รับ (Value for Money) แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ในระดับ 15,001 - 30,000 บาท แต่ด้วยคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่สูงและภาพลักษณ์โมเดิร์น ทำให้ผู้บริโภครู้สึกคุ้มค่าที่จะจ่ายส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านนี้สูงกว่าด้านการส่งเสริมการขายหรือด้านอื่น ๆ และพบว่า ด้านบุคลากร 3.4 และด้านกระบวนการให้บริการ 3.89 แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น จุดนี้สะท้อนว่าร้านอาจจะมุ่งเน้นที่ตัวผลิตภัณฑ์ (Product-Centric) จนอาจทำให้ความรวดเร็วในการบริการหรือการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรยังไม่โดดเด่นเท่ากับตัวขนม ซึ่งในอนาคตร้านควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในขั้นตอนการสั่งซื้อหรือการชำระเงินเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในส่วนนี้ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทั้งในด้านรสชาติ ความสดใหม่ และความสะอาด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า
2. ควรพัฒนาขนมไทยให้มีความหลากหลายและนำเสนอในรูปแบบที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภครุ่นใหม่
3. ควรใช้ช่องทางการตลาดออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram และแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้กว้างมากขึ้น
4. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชั่น ส่วนลด หรือโปรแกรมสะสมแต้ม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ
5. ปรับปรุงบรรยากาศร้านให้มีความสะดวก สวยงาม และทันสมัย เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายพื้นที่การศึกษาไปยังจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยระหว่างแต่ละภูมิภาค
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาและแรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อขนมไทย
3. ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติและค่านิยมของผู้บริโภค

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวของขนมไทยในรูปแบบโมเดิร์นไม่เพียงเป็นการผสมผสานวัฒนธรรมดั้งเดิมเข้ากับความทันสมัยเท่านั้นแต่ยังเป็นแนวทางสำคัญในการขยายฐานผู้บริโภคในยุคปัจจุบันงานวิจัยนี้สร้างองค์ความรู้ใหม่ในประเด็นดังนี้

1. สูตรสำเร็จของขนมไทยโมเดิร์นคือ การใช้รูปลักษณ์ใหม่เป็นแรงดึงดูดแต่ต้องคงรสชาติน้ำกะทิที่ดีที่สุดใหม่เป็นหัวใจ "รสชาติน้ำกะทิดั้งเดิม" คือจุดตัดสินใจซื้อซ้ำ
2. การยอมรับใน "ราคา" บนฐานของ "คุณภาพ" ผู้บริโภคยินดีจ่ายในราคาที่สูงขึ้นตามภาพลักษณ์โมเดิร์นโดยมองว่าเป็นความคุ้มค่าไม่ใช่ของแพง
3. ธุรกิจขนมไทยโมเดิร์นเน้นพัฒนาแต่ตัวขนมจนลืมนำมาพัฒนาระบบการบริการ (Service Process) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ลดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมลงมา

ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ขนมไทยโมเดิร์นในปทุมธานีการสร้างความพึงพอใจสูงสุดคือคุณภาพของสินค้า (Core Product) ซึ่งเน้นที่ความสดใหม่และรสชาติเป็นสำคัญชี้ให้เห็นว่าร้านค้าควรต้องรักษามาตรฐานผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรกก่อนจะมุ่งเน้นพัฒนาด้านอื่น ๆ
2. ระยะเวลาและความสะดวกสบายของการเลือกบริโภคก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค
3. ขนมไทยดั้งเดิมที่มีองค์ประกอบของน้ำกะทิองค์ความรู้ชี้ว่าร้านค้าควรใช้ขนมน้ำกะทิเป็นเมนูหลัก (Anchor Product) และอาจนำมาพัฒนาในรูปแบบฟิวชั่นหรือทันสมัยเพื่อรักษารฐานลูกค้าดั้งเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กนกพร บุญอนันตบุตร. (2560). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญญารัตน์ พัทธสุข. (2564). แนวโน้มการตลาดออนไลน์ของผู้ประกอบการขนาดเล็ก (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชูชัย สมบัติไกร. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ศักดิ์ ปูปิว. (2561). พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสถานีน้ำมันเชลล์ในเขตจังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นุชระวินท์ ภูมิรัตน์ และ วรินทรา ศิริสุทธิกุล. ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณค่าตราสินค้า MINISO ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติในความร่วมมือ 5 สถาบัน ประจำปี 2563* (น. 190-199). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประสิทธิ์ ไชยเวช. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพิมล คงนิม. (2554). *ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช. อี - ดี แมก (ที) จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนคา อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศิริพร สุภโตะชะ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, และ ศุภร เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซแอนซ์.
- สุธาดา สนธิเวช. (2551). *ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุริพร ศรีสมบัติ. (2562). *พฤติกรรมการบริโภคขนมไทยในมุมมองของนักท่องเที่ยว*. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 6(2), 45-58.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เหมชาติ สุวพิช. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค*. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 8(1), 45-60.
- อภิญา ศรีสวัสดิ์. (2564). *ภาพลักษณ์และคุณค่าทางวัฒนธรรมของขนมไทย* (โครงการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <https://ir.swu.ac.th/>
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1981). Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms. In J. H. Donnelly & W. R. George (Eds.), *Marketing of Services* (pp. 47-51). Chicago, IL: American Marketing Association.
- Engel, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1968). *Consumer behavior*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Hanna, N., & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, Keller and Chernev (2022). Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management: Analysis, planning, and control* (16th ed.). Harlow, UK: Pearson Education.

- Kotler, P. (1967). *Marketing Management: Analysis, Planning, and Control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1987). *Consumer behavior* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Solomon, M. R. (2009). *Consumer behavior. Buying, having, and being* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics. An introductory analysis* (3rd ed.). New York, NY: Harper and Row.

**ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**
**THE RELATIONSHIP BETWEEN PUBLIC RELATIONS AND THE PERCEIVED IMAGE
OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY SUVARNABHUMI**

สุกัญญา พลธิราช*, พิชษฐ์ สุชีรัตน์, พิชชาพร เตือนสุกแสง, และนภาพร รัตนบุรี

Sukanya Pleerak, Pichet Sukheerat, Pitchaporn Duansuksang, and Nawaporn Rattanaburi

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author Email: sukanya.p@rmutsb.ac.th, 089-155-6018

Received November 25, 2025; Revised March 16, 2026; Accepted March 18, 2026

บทคัดย่อ

วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ภาพลักษณ์ของนักศึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของนักศึกษา เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีประชากรจำนวน 9,042 คน ใช้แบบสอบถาม เก็บแบบออนไลน์ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 214 คนมีอายุระหว่าง 19 -20 ปี จำนวน 215 คนศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 233 คน ศึกษาคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 218 คน การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก การรับรู้ภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก พบว่า ด้านชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ด้านการบริการสังคม มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์ กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์ กับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย พบว่า ด้านชื่อเสียง ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบริการสังคม ด้านกิจกรรม ทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย ให้บุคคลทั่วไปรู้จักมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การประชาสัมพันธ์, การรับรู้ภาพลักษณ์, ภาพลักษณ์การบริการสังคม

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study students' perception of public relations news; 2) study students' perception of the university's image; and 3) study the relationship between the perception of public relations news and the image perception among students. This was a quantitative research study. The target population consisted of 9,042 students, and data were collected from a sample of 400 respondents using an online questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics—including percentages, means, and standard deviations—as well as correlation analysis.

The results of the analysis revealed that the majority of the respondents were female (214 respondents), aged between 19 and 20 years (215 respondents), first-year students (233 respondents), and enrolled in the Faculty of Business Administration and Information Technology (218 respondents). Overall, the students' perception of public relations news was at a high level. Similarly, their perception of the university's image was also at a high level. Specifically, the reputation and environment aspects received the highest mean scores, followed by the activities and social service aspects, which also maintained high mean scores. Regarding the relationship between the perception of public relations news and the university's image, the results showed a statistically significant, moderate positive relationship at the .05 level. Furthermore, the perception of public relations news was significantly related to all aspects of the university's image (reputation, environment, social services, and activities) at the .05 level. Based on these findings, relevant stakeholders can utilize the results to improve public relations strategies and raise awareness, making the university more widely known to the general public.

Keywords: Public relations news, Perception of image, Image of social services

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิอยู่ในกำกับของรัฐที่ต้องดำเนินการบริหารจัดการตนเองตามนโยบายของภาครัฐ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการหารายได้ การสื่อสารประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้สาธารณชนรับรู้และเข้าใจองค์การอย่างถูกต้อง การประชาสัมพันธ์มีเป้าหมายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและกำหนดทัศนคติของสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมการยอมรับและความไว้วางใจจากสาธารณชน นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ยังเป็นกระบวนการสื่อสารที่ต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เลือกช่องทางที่เหมาะสมตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย มหาวิทยาลัยจึงมีการใช้สื่อต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การดำเนินงานดังกล่าวยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยและสาธารณชน ตลอดจนสร้างความร่วมมือ

และการสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างชื่อเสียง ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่มั่นคงของมหาวิทยาลัยในระยะยาว

การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญ ในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ช่วยให้การสื่อสาร มีประสิทธิภาพ การสื่อสารข่าวสารภายในองค์กรออกไปสู่ภายนอก ด้วยเทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์การประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเสริมสร้างความเข้าใจของผู้ที่สนใจหาที่เรียนในระดับอุดมศึกษา ด้วยการให้ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน ความพร้อมของสถานที่ สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย การประชาสัมพันธ์สื่อสารโน้มน้าวชักจูงให้บุคคลที่สนใจศึกษาต่อ การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร การบริหารงานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก การประชาสัมพันธ์จึงเป็นการทำเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ของบุคคลทั่วไป เห็นพ้องให้เขาได้รู้ได้เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ขององค์กร เพื่อเป็นแรงผลักดันให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไป การประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพจะสามารถทำหน้าที่เป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ ให้กับทุกสิ่งได้ ดังนั้นภาพลักษณ์จึงได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์หรือทัศนคติต่อองค์กรไปในทางบวก การประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่ต่อยอดให้ภาพของความเป็นบวกประจักษ์ชัดขึ้นมา การประชาสัมพันธ์จะต้องทำหน้าที่แก้ไข พยายามทำให้ภาพแห่งความคลุมเครือนั้นเป็นไปในทางบวก (กัญญรัตน์ เชิดเกียรติกุล, 2560) ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทที่สำคัญเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ซึ่งภาพลักษณ์เป็นความประทับใจที่รู้สึกต่อองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนที่เห็นองค์กร ในลักษณะที่ได้รับ อิทธิพลจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น ทั้งที่ประจักษ์และไม่ประจักษ์ (ธนวุฒิ นัยโกวิท, 2561) ภาพลักษณ์มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร และต่อบุคคลในองค์กร หากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีบุคคลทั่วไปจะเกิดความไว้วางใจศรัทธา ยอมรับ หากองค์กรมีภาพลักษณ์ในเชิงลบจะขาดความไว้วางใจ ไม่ยอมรับนับถือและขาดความร่วมมือ ภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรต่าง ๆ จึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกของ บุคคลทั่วไปที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ได้รับการยอมรับและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร (สำนักประชาสัมพันธ์, 2562)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อพัฒนางานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

สถาบันการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2568) ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้นที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าเพื่อมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีต่อหน่วยงาน/องค์กร และการประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มี การวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยกระทำ สิ่งที่ดี ที่มี คุณค่ากับสังคมเพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้าน หรือสมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อให้หน่วยงานได้รับการ สนับสนุนและความร่วมมือที่มีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาวต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ

สุธัญญา กฤตาคม (2567) ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์คือ การสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสารผ่านกระบวนการสื่อสารและสื่อที่เหมาะสมไปยังผู้รับสาร เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการ รับรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร/หน่วยงาน

วรพล พรหมเงิน (2568) ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ช่องทางสื่อสารต่าง ๆ อย่างรอบด้านเพื่อเข้าถึงและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนมุมมองเชิงปฏิบัติด้านการประชาสัมพันธ์

ณชญาดา จันทรังาม (2562) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ใน การสื่อสาร การบริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ตลอดจนการได้มา ซึ่งการยอมรับสนับสนุนจากสังคม ประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กร การจะได้มาซึ่งการ สนับสนุนนั้นหน่วยงานหรือองค์กรต้องการได้มาซึ่งความรู้จัก ความนิยม และความชื่นชอบจาก ประชาชนก่อน สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากทัศนคติของประชาชนที่แสดงต่อหน่วยงานหรือองค์กร

การประชาสัมพันธ์ คือ กระบวนการที่องค์กร หรือ หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้กระทำอย่างมีระเบียบแบบแผน และกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับ อ้างไว้ซึ่ง ทัศนคติที่ดีทั้งสองฝ่าย โดยใช้การติดต่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ภายนอก หน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์

การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบาย กิจกรรม โครงการของหน่วยงานองค์กร ผ่านทางการได้เห็น ได้ยินแล้วนำไปสู่การแปล ความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จนสามารถเข้าใจในข่าวสาร นโยบายหรือ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นจนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือ การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ คือ การรับรู้ของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่

บุคคลได้รับสิ่งเร้าทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย จากการกระตุ้นประสาทสัมผัส และนำไปสู่การแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จนสามารถ เข้าใจในข่าวสาร นโยบายหรือกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นจนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือ

จิรายุทธ จิตตะปัญญา (2563) ได้ให้ความหมาย ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่เริ่มจากการรับสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัส แล้วสมองทำหน้าที่คัดเลือก จัดระเบียบ และแปลความหมายข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่พฤติกรรม

ณัฐวุฒิ พงศ์ศิริ (2565) ได้ให้ความหมาย ว่า การรับรู้ไม่ใช่เพียงการเห็นหรือได้ยิน แต่เป็นกระบวนการทางปัญญาที่บุคคลเลือกให้ความหมายต่อสิ่งเร้า โดยได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ ค่านิยม และวัฒนธรรม การรับรู้เป็นการตีความสิ่งเร้าที่ได้รับโดยอิงกับประสบการณ์เดิมและสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจและการเรียนรู้ของบุคคล

พิมพ์ชนก วัฒนกุล (2566) ได้ให้ความหมาย ว่า การรับรู้คือกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงข้อมูลจากประสาทสัมผัสกับการคิด วิเคราะห์ การรับรู้เป็นกระบวนการสร้างความหมายต่อความเป็นจริง โดยบุคคลอาจรับรู้ความจริงแตกต่างกันตามประสบการณ์ ความรู้ และบริบททางสังคม

ธรรมพร โพธิ์มัน (2565) ให้ความหมายของการรับรู้/การสัมผัสไว้ว่าการรับรู้ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อ ตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น การเลือกสรร การประมวล และการตีความ เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละ คนที่จะมีความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ

สรุป การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายสิ่งที่เรา พบเห็น ในสิ่งแวดล้อม คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมายหรือการรับรู้ คือ เราจะมีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เรารับรู้หรือ ตีความหมายสิ่งนั้นอย่างไร ซึ่งในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบ อาศัยประสบการณ์ของเรา เพราะประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และตีความหมายต่อสิ่งที่เราพบจากความหมายข้างต้น

สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้า ทั้งจาก ภายในและภายนอกร่างกาย จากการกระตุ้นประสาทสัมผัส และนำไปสู่การแปลความหมายโดย อาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการรับทราบและสามารถเข้าใจในสิ่งที่ได้รับนั้น ให้ออกมา ในรูปแบบของความคิดและการกระทำที่จะรับรู้สิ่งใด ๆ ได้ดีนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการ ความสนใจ และสภาพแวดล้อมด้วย

องค์ประกอบของการรับรู้

การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง หรือแสดงพฤติกรรม แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2. สิ่งเร้าภายใน เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกายมนุษย์ ได้แก่ อวัยวะและการทำงานของอวัยวะส่วนที่อยู่ภายในร่างกาย ความรู้สึก อารมณ์ ความต้องการ และ ความคิด เช่น อารมณ์โกรธทำให้บุคคลแสดงอาการก้าวร้าว

3. สิ่งเร้าภายนอก เป็นสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกร่างกาย แต่อยู่ใน สภาวะแวดล้อมบุคคล สิ่งเร้าได้แก่ คน สัตว์ พืช เป็นสิ่งไม่มีชีวิต วัตถุ สิ่งของต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ป็นนามธรรม ได้แก่ ความเชื่อขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือวัฒนธรรมใน สังคม และอาจเป็นเหตุการณ์ หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ ไว้ดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2568) การรับรู้ภาพลักษณ์ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ประสบการณ์ ความรู้สึก และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มาประมวลผลจนเกิดเป็นภาพจำหรือความรู้สึกต่อองค์กร สินค้า หรือบุคคล ซึ่งภาพลักษณ์ที่รับรู้อาจแตกต่างจากความเป็นจริงได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2565) การรับรู้ภาพลักษณ์ คือ การตีความหมายของผู้รับสารที่มีต่อองค์กรหรือแบรนด์ อันเกิดจากการรับข้อมูลผ่านสื่อ การสื่อสารทางการตลาด และประสบการณ์ตรง จนนำไปสู่ทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจ

นาภรณ์ โชติช่วง (2566) การรับรู้ภาพลักษณ์ คือ ความรู้สึก ความเชื่อ และความคิดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ต่อแบรนด์หรือองค์กร จากการรับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และมีผลต่อความไว้วางใจและความภักดี

ปิยะนาถ พงศ์ศรี (2567) การรับรู้ภาพลักษณ์ หมายถึง ผลลัพธ์ของกระบวนการสื่อสารระหว่าง องค์กรกับสาธารณชน ซึ่งสะท้อนมุมมอง ความรู้สึก และการประเมินค่าที่สาธารณชนมีต่อองค์กรนั้น

การรับรู้ภาพลักษณ์ คือ กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูล ประสบการณ์ และการสื่อสารที่ได้รับ มาตีความและประมวลผล จนเกิดเป็นความรู้สึก ความคิด หรือทัศนคติที่มีต่อบุคคล องค์กร หรือแบรนด์ ซึ่งการรับรู้นี้ อาจแตกต่างจากความเป็นจริง และส่งผลต่อ ความไว้วางใจ ความภักดี และการตัดสินใจของผู้รับสาร

องค์ประกอบและขั้นตอนการเกิดภาพลักษณ์อธิบายตามลำดับได้ดังนี้

องค์ประกอบของภาพลักษณ์อาจแยกได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงแล้ว องค์ประกอบ ทั้ง 4 ส่วน จะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์กันไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ ได้ ดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2568)

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้รับการ สังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้น จะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้เอง ซึ่ง อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือ วัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้

2. องค์ประกอบเชิงเรียนรู้ ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้ เกี่ยวกับลักษณะประเภทคุณสมบัติ ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับการสังเกตสิ่งที่ ถูกรับรู้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึกได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับ หรือไม่ยอมรับชอบ หรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความ มุ่งหมายหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทาง ปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้นอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบเชิงความรู้ และเชิงความรู้สึก

องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เรียนรู้ ความรู้สึก และเชิงการกระทำ นี้จะผสมผสานกันเป็น ภาพของโลก ที่บุคคลได้มีประสบการณ์มา ภาพลักษณ์ได้ถูกพัฒนาและก่อรูปขึ้นมาจาก ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต ทั้งหมดของผู้ที่เป็นเจ้าของภาพลักษณ์นั้น ซึ่งแต่ละส่วนของ ภาพลักษณ์ก็คือ ประวัติศาสตร์ของภาพลักษณ์

องค์ประกอบของภาพลักษณ์ (Image/Image Perception) คือชุดของปัจจัยที่ทำให้ผู้อื่น “รับรู้ ตีความ และจดจำ” ตัวบุคคล องค์กร สินค้า หรือสถาบันหนึ่ง ๆ ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งไม่ได้เกิดจากรูปลักษณ์ภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความรู้สึก ความเชื่อ และประสบการณ์ที่สะสมด้วย

1. รูปลักษณ์ภายนอกเป็นสิ่งที่ผู้คนมองเห็นและใช้ตัดสินใจเบื้องต้น เช่น การแต่งกาย (เหมาะสมกับบริบท สะอาด เรียบร้อย) บุคลิกภาพ ท่าทาง การยืน เดิน นั่ง สีหน้า แววตา น้ำเสียง การดูแลตนเอง (ผม เล็บ ความสะอาด) ผลต่อการมีภาพลักษณ์ สร้างความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ และความมั่นใจตั้งแต่แรกพบ

2. พฤติกรรมและการแสดงออกสะท้อน “ตัวตนที่แท้จริง” มากกว่ารูปลักษณ์ เช่น มารยาท การพูด การฟัง ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม การจัดการอารมณ์ การตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม ผลต่อภาพลักษณ์ ทำให้คนรอบข้างเชื่อใจ เคารพ และอยากร่วมงานด้วยในระยะยาว

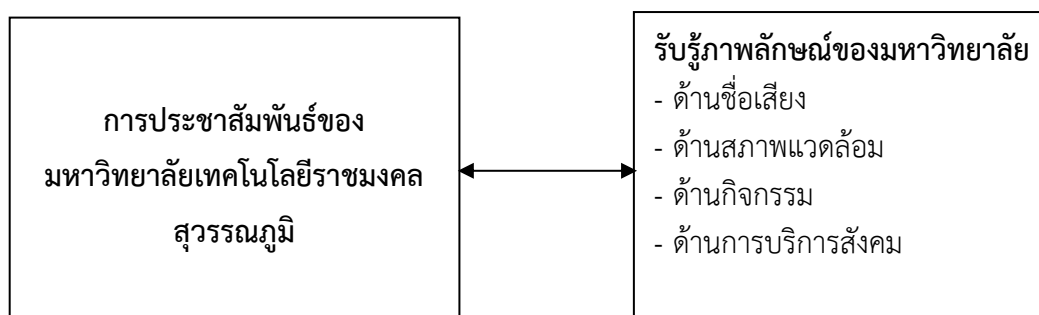
3. ความสามารถและผลงานเป็นหลักฐานเชิงรูปธรรมที่ยืนยันภาพลักษณ์ เช่น ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ผลงานที่จับต้องได้ (รางวัล โครงการ ความสำเร็จ) ความสามารถในการแก้ปัญหา การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผลต่อภาพลักษณ์ สร้างภาพของ “คนเก่ง คนทำได้จริง” ไม่ใช่แค่พูดเก่ง

4. คุณค่า ทัศนคติ และจริยธรรมเป็นแก่นลึกที่กำหนดทิศทางภาพลักษณ์ทั้งหมด เช่น ความซื่อสัตย์ โปร่งใส ทัศนคติเชิงบวก เปิดรับการเรียนรู้ ความรับผิดชอบต่อสังคม การยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง มีผลต่อภาพลักษณ์ ทำให้ภาพลักษณ์มี “ศักดิ์ศรีและความยั่งยืน” ไม่เสื่อมตามกาลเวลา

5. การสื่อสารและภาพลักษณ์ในสื่อในยุคดิจิทัล สิ่งนี้ทรงพลังมาก เช่น วิดีโอ เขียน นำเสนอ การใช้โซเชียลมีเดีย ภาพลักษณ์ออนไลน์ การตอบสนองต่อสาธารณะ มีผลต่อภาพลักษณ์ ขยายภาพลักษณ์จาก “ออฟไลน์” สู่ “สายตาคนทั้งโลก”

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลสุวรรณภูมิ แสดงกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัย จำนวน 9,042 คน จำนวน 4 ศูนย์พื้นที่ หันตรา วาสกรี สุพรรณบุรี นนทบุรี (ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ข้อมูลวันที่ 27 กันยายน 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัย 4 ศูนย์พื้นที่ คำนวณหาขนาดตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) มีขนาด 383 ตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ใช้แบบสอบถามเก็บแบบสะดวก โดยใช้ Google Form ส่งลิงค์ (Online) ให้กลุ่มตัวอย่าง ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามคณะที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ เนื่องจากผู้วิจัยมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรแต่ละศูนย์พื้นที่ ที่เป็นผู้แทนในการกระจายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามคณะที่ศึกษา

ลำดับ	ศูนย์พื้นที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	วาสกรี	1,871	83
2	หันตรา	1,934	86
3	สุพรรณบุรี	2,366	105
4	นนทบุรี	2,871	126
รวม		9,042	400

ที่มา : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 27 กันยายน 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถาม ผ่าน Google Form ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา ข้อคำถามเป็นแบบตัวเลือก (Check List) เพื่อหาค่าร้อยละ ของตัวแปร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของนักศึกษา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจกรรม ด้านการบริการสังคม

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 มีลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีการให้คะแนนตั้งแต่ 5 ถึง 1 ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560)

เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยได้ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 0.56 ซึ่งมีความมากกว่า 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ถือได้ว่าแบบสอบถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย นักวิจัยใช้แบบสอบถามเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา เพื่อหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี จำนวน 214 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน มีอายุระหว่าง 19 -20 ปี จำนวน 215 คน รองลงมามีอายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 89 คน มีอายุระหว่าง 21 -22 ปี จำนวน 71 คน และมีอายุ ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน ศึกษาอยู่ ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 233 คน รองลงมา ศึกษาอยู่ ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 69 คน ศึกษาอยู่ ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 61 คน และศึกษาอยู่ ระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 37 คน ส่วนมากศึกษาอยู่ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 218 คน รองลง คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 49 คน ศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 42 คน ศึกษาอยู่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 39 คน ศึกษาอยู่ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน และศึกษาอยู่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 22 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยฯ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น

การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการเผยแพร่ข่าวสาร อย่างต่อเนื่อง	4.21	0.71	มากที่สุด
2. มีรูปแบบข่าวสารและเนื้อหาที่น่าสนใจ	3.51	0.78	มาก
3. มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเข้าถึงได้ง่าย	4.23	0.85	มากที่สุด
4. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.19	0.78	มาก
5. มีการเผยแพร่ข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการเรียน	3.52	0.68	มาก
รวม	3.93	0.76	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) พิจารณารายข้อ พบว่า มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) มีการเผยแพร่ข่าวสารมีประโยชน์ต่อการเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และมีรูปแบบข่าวสารและเนื้อหาที่น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านชื่อเสียง

ด้านชื่อเสียง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มหาวิทยาลัยมีคณะให้เลือกรเรียนหลากหลาย	4.25	0.84	มากที่สุด
2. มีการบริการสังคม ชุมชน อย่างต่อเนื่อง	4.23	0.97	มากที่สุด
3. เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้พระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ร.9	4.50	0.87	มากที่สุด
4. มีการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.32	0.91	มากที่สุด
รวม	4.32	0.89	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ ด้านชื่อเสียง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) พิจารณารายข้อ ได้แก่ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้พระราชทานนามจาก พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ร.9 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา มีการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มหาวิทยาลัยมีคณะให้เลือกรเรียนหลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) และมีการบริการสังคม ชุมชน อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติน่าเรียน	4.51	0.95	มากที่สุด
2. อาคารเรียนทันสมัยมีแอร์เหมาะกับการเรียน	4.40	0.91	มากที่สุด
3. มีสนามกีฬาให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอก	4.53	1.01	มากที่สุด
4. มหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกเรื่องอาหาร-เครื่องดื่ม เช่น มีตู้จำหน่ายเครื่องดื่มตามอาคารเรียน	3.70	0.80	มาก
รวม	4.28	0.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) พิจารณารายข้อ ได้แก่ มีสนามกีฬาให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ มีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติน่าเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) มีอาคารเรียนทันสมัยเหมาะกับการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และมหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกอาหาร-เครื่องดื่ม เช่น มีตู้จำหน่ายเครื่องดื่มตามอาคารเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรม

ด้านกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.91	มากที่สุด
2. มีกิจกรรมตรงตามความต้องการของนักศึกษา	3.68	0.99	มาก
3. มีกิจกรรมเป็นรูปธรรม ชัดเจน นักศึกษาได้รับประโยชน์	4.09	0.86	มาก
4. มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การอบรมสร้างอาชีพ	4.32	0.92	มากที่สุด
รวม	4.08	0.92	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นด้านกิจกรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) พิจารณารายข้อ ได้แก่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษาให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) มีกิจกรรมเป็นรูปธรรมชัดเจน นักศึกษาได้รับประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และมีกิจกรรมตรงตามความต้องการของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริการสังคม

ด้านการบริการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรให้บริการนักศึกษาอย่างเหมาะสมเข้าใจความต้องการของนักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.28	0.80	มากที่สุด
2. บุคลากรยินดีให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา	4.12	0.83	มาก
3. บุคลากรมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.05	0.90	มาก
4. อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมีความสะอาด สวยงาม	4.22	0.86	มากที่สุด
รวม	4.16	0.84	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นด้านการบริการสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) พิจารณารายข้อ ได้แก่ บุคลากรให้บริการนักศึกษาอย่างเหมาะสมเข้าใจความต้องการของนักศึกษาที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา คือ อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมีความสะอาด สวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) บุคลากรยินดีให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และบุคลากรมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ ในภาพรวม

การรับรู้ภาพลักษณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านชื่อเสียง	4.32	0.89	มากที่สุด
2. ด้านสภาพแวดล้อม	4.28	0.91	มากที่สุด
3. ด้านกิจกรรม	4.08	0.92	มาก
4. ด้านการบริการสังคม	4.16	0.84	มาก
รวม	4.21	0.89	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) พิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านชื่อเสียง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และด้านกิจกรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

Y_1					
Y_2	.371**				
Y_3	.361**	.418**			
Y_4	.332**	.323**	.435**		
Y_{tot}	.523**	.628**	.664**	.648**	
X_{tot}	.556**	.345**	.385**	.323**	.297**
Y_1		Y_2	Y_3	Y_4	Y_{tot}
					X_{tot}

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (X_{tot}) กับการรับรู้ภาพลักษณ์ (Y_{tot}) ของมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .297$) และพิจารณารายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (X_{tot}) กับการรับรู้ภาพลักษณ์ (Y_{tot}) ของมหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านชื่อเสียง (Y_1) ด้านสิ่งแวดล้อม (Y_2) ด้านบริการสังคม (Y_3) ด้านกิจกรรม (Y_4) พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านชื่อเสียง (Y_1) ($r_{xy} = .556$) ด้านบริการสังคม (Y_3) ($r_{xy} = .385$) ด้านสิ่งแวดล้อม (Y_2) ($r_{xy} = .345$) ด้านกิจกรรม (Y_4) ($r_{xy} = .323$)

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีเครื่องหมายดอกจันคู่ (**) หรือ ($p < 0.01$)) หมายความว่าผลการวิจัย มีความน่าเชื่อถือสูงมาก โดยมีโอกาสเกิดขึ้นจากความบังเอิญน้อยกว่า 1% (มั่นใจได้ 99%) เป็นสัญลักษณ์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกว่าระดับมาตรฐาน 0.05 (*)

อภิปราย

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในแต่ละ ด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า นักศึกษามีการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ย่อมส่งผล ทางบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการ รับรู้ภาพลักษณ์ของนักศึกษาขึ้นอยู่กับ การรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดังที่ สุธัญญา กฤตาคม (2567) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ มีบทบาทในการสร้างสรรค์สัมพันธ์ภาพอันดีแก่ นักศึกษา ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ร่วมกันมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีมีความกลมเกลียวราบรื่น ระหว่างองค์การ สอดคล้องในแนวทางเดียวกันคือการประชาสัมพันธ์มีบทบาทต่อการรับรู้ข่าวสาร ทำให้นักศึกษาเข้าใจ บริบทต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ รวีวรรณ เลียดทอง (2560) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของ ชาวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ

การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในระดับปานกลาง รับรู้ ภาพลักษณ์ของนักศึกษาขึ้นอยู่กับ การรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับวิจัย ของกัญญรัตน์ เชิดเกียรติกุล (2560) ที่ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารตลาดเชิงกิจกรรม พบว่า การสื่อสาร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ ทำให้เกิดความทรงจำ เช่น การทำกิจกรรม การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า หรือบุคคลทั่วไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพล พรหมเงิน. (2568) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ความสามารถในการรับสารของชาวบ้าน ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของชุมชนและบริบทของพื้นที่ แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ ผู้ใหญ่บ้านการจัดอบรมเพิ่มเติม ความรู้ ทักษะ เป็นการส่งเสริมชุมชนเข้มแข็งมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยฯ มากกว่า ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย เพราะฉะนั้น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการเรียนการสอนและมีความปลอดภัยในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งมีการจัดกิจกรรม ทำให้นักศึกษามีความผูกพันกับองค์กรให้มากกว่านี้

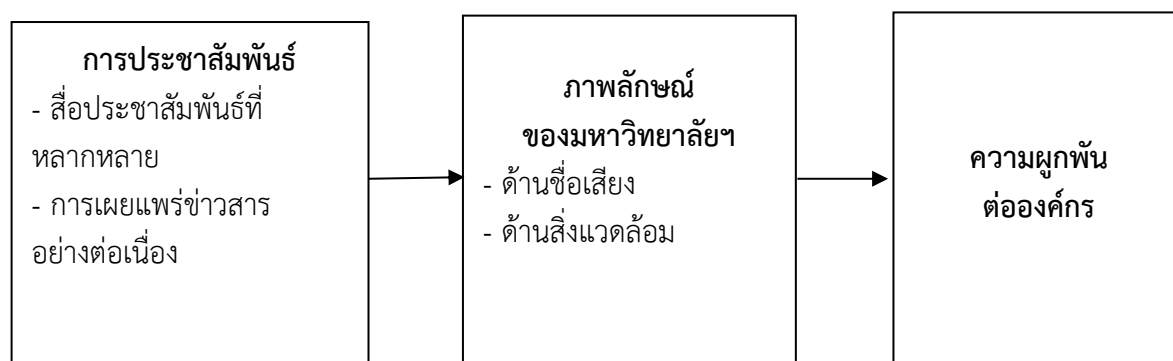
2. มหาวิทยาลัยฯควรมีการสร้างช่องทางการสื่อสาร ข่าวสารของมหาวิทยาลัยฯ ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ควรเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ข้อเสนองานวิจัยครั้งต่อไป

1. มีการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และกิจกรรมที่นักศึกษาต้องการ โดยใช้นักศึกษาทุกระดับชั้นเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. มีการวิจัยเชิงสาเหตุของการตัดสินใจเลือกเรียนของแต่ละศูนย์พื้นที่ทั้ง 4 พื้นที่นักศึกษาเลือกเรียน

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไป รู้จักมหาวิทยาลัยฯ ด้วยการสร้างสื่อที่หลากหลายรูปแบบและกระจายหลายช่องทาง พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการความทรงจำ แก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นการส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ ด้านต่าง ๆ เช่น ด้านชื่อเสียง ด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ส่งผลต่ออัตราที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษา บุคลากรทั้งสายสนับสนุน และสายวิชาการ มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยฯ มากขึ้น



ภาพที่ 2 แสดงแสดงกรอบแนวคิดจากผลการวิจัยและสามารถพัฒนาครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญ์ตรัตน์ เชิดเกียรติกุล. (2560). *การศึกษากระบวนการสื่อสารตลาดเชิงกิจกรรม กรณีศึกษา Cheeze Market* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรายุทธ จิตตะปัญญา. (2563). *จิตวิทยาการรับรู้และพฤติกรรมมนุษย์*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณชญาดา จันทรงาม. (2562). *การประชาสัมพันธ์องค์กรและการสื่อสารสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวุฒิ พงษ์ศิริ. (2565). *กระบวนการรับรู้และการสื่อสารในองค์กร*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนวุฒิ นัยโกวิท. (2561). *หลักการวางแผนโครงการประชาสัมพันธ์ : แนวคิดและแนวทางปฏิบัติ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธรรมพร โพธิ์มัน. (2565). พฤติกรรมการบริโภคและทัศนคติมุ่งรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร ในมุมมองผู้บริโภค. *RMUTI Global Business and Economics Review*, 7(2), 76-96
- พรวิมล ภู้อย. (2559). *การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารออมสินของประชาชนแต่ละช่วงอายุในจังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- รวีวรรณ เลียดทอง. (2550). *ภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรพล พรหมเงิน. (2568). ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 8(1), 348-383.
- สวรินทร์ เนื่องคำมา. (2558). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและปัจจัยทางการตลาดผ่านสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติ การมีส่วนร่วมบนสื่อออนไลน์ และแนวโน้มในการใช้บริการพื้นที่ทางการตลาดด้วยตู้คอนเทนเนอร์. *JC Journal ระดับบัณฑิตศึกษา บทความวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา*, 8(1), 38-56.
- สำนักประชาสัมพันธ์. (2562). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก* สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สุธัญญา กฤตาคม. (2567). กรอบแนวคิดการศึกษาการประชาสัมพันธ์เบื้องต้น. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 261-273.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2568). *หลักการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเอง
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

THE EFFECT OF PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT AND
SELF-EFFICACY AFFECTING OPERATIONAL EFFICIENCY OF OPERATIONAL STAFF
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY SARABURI PROVINCE

วิริยา สวัสดิ์*

Wiriya Sawasdee*

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology

*Corresponding Author Email: 264380322014-st@rmutsb.ac.th, 062-720-4452

Received January 14, 2026; Revised March 2, 2026; Accepted March 2, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความสามารถในตนเอง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงศึกษาผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 231 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาด้านการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของผู้อื่น และสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่ประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองในอดีตและการชักจูงทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริหารงาน โดยองค์กรควรส่งเสริมบทบาทผู้บังคับบัญชาในการให้ความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ สนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย และแสดงการเห็นคุณค่าของพนักงาน ควบคู่กับการสร้างระบบการเรียนรู้จากแบบอย่างความสำเร็จ รวมถึงการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานและสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา, การรับรู้ความสามารถในตนเอง, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

This research aims to study the perceived levels of supervisory support, perceived self-efficacy, and work performance of operational-level employees, as well as the effects of these factors on the work performance of employees at the Provincial Electricity Authority in Saraburi Province. The research is quantitative, using questionnaires to collect data from 231 operational-level employees selected using purposive sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics using multiple regression analysis.

The results showed that perceived supervisory support and perceived self-efficacy were at the highest level overall, while work performance was at a high level. Supervisory support in terms of assistance and care, encouragement to achieve goals, and appreciation of work had a positive impact on work performance. Receiving fair treatment did not have a significant impact. Regarding self-efficacy, learning from the success stories of others and physical and emotional well-being had a positive impact on work performance, while past success stories and social influence did not affect work performance.

Keywords: Perceived supervisor support, Self-efficacy, Performance of employees, Operational-level employees, Provincial Electricity Authority

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างต่อระบบเศรษฐกิจและการบริหารจัดการองค์กรทั่วโลก องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวทั้งในด้านกระบวนการทำงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง (Lee, 2023; World Economic Forum, 2023) โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ จำเป็นต้องสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการสาธารณะ และความยั่งยืนขององค์กรภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและกฎระเบียบเชิงนโยบาย (OECD, 2022)

ในบริบทของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงทางพลังงาน ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า และความเชื่อมั่นของประชาชน การดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน การซ่อมบำรุงระบบ และการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีมาตรฐานสูง การกิจดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องทำงานภายใต้ความกดดันด้านเวลา ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

และความซับซ้อนของงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากองค์กรไม่สามารถสร้างกลไกสนับสนุนที่เหมาะสม อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย และคุณภาพการให้บริการในระยะยาว (Desta, 2024)

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมสามารถช่วยลดความตึงเครียดในการทำงาน ส่งเสริมความไว้วางใจ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การสนับสนุนดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้ความช่วยเหลือ การเอาใจใส่ การพัฒนาทักษะ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อบทบาทหน้าที่ (Desta, 2024) รวมถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งช่วยลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม (Lee, 2023)

นอกจากปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาแล้ว การรับรู้ความสามารถในตนเองยังเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของบุคคลต่อศักยภาพของตนเองในการจัดการกับสถานการณ์หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองในระดับสูงมักมีความมุ่งมั่น กล้าเผชิญกับความท้าทาย และสามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์กดดันได้ดี ส่งผลให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำมักหลีกเลี่ยงงานที่มีความซับซ้อนและขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Bandura, 1994; Taayloy & Betz, 1994)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการจำหน่ายและให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนในพื้นที่ส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2565) การดำเนินงานขององค์กรจำเป็นต้องอาศัยพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขเหตุขัดข้องของระบบไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งมักต้องปฏิบัติงานภาคสนามภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง รวมถึงต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา

โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีทั้งภาคอุตสาหกรรม ชุมชนเมือง และพื้นที่ชนบทผสมผสานกัน ส่งผลให้รูปแบบความต้องการใช้ไฟฟ้ามีความหลากหลายและมีความผันผวนสูง พนักงานระดับปฏิบัติการต้องรับมือกับภารกิจด้านการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การแก้ไขเหตุขัดข้องฉุกเฉิน และการให้บริการประชาชนภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังคนและระยะเวลา ความท้าทายดังกล่าวอาจส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ ความกดดันในการทำงาน รวมถึงความต่อเนื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากขาดกลไกสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองอย่างเพียงพอ อาจส่งผลต่อคุณภาพบริการและความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าได้

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อผลลัพธ์ด้านการทำงานของบุคลากรในหลายบริบท อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องว่างทางการวิจัยในหลายประการ ประการแรก งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาในบริบทองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานบริการทั่วไป ซึ่งอาจแตกต่างจากองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีภารกิจด้านความมั่นคงสาธารณะ ประการที่สอง งานวิจัยที่มุ่งศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งต้องปฏิบัติงานภาคสนามภายใต้ความเสี่ยงสูงยังมีอยู่อย่างจำกัด และประการที่สาม งานวิจัยในบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด

สระบุรี ซึ่งมีลักษณะภารกิจเฉพาะด้านการให้บริการไฟฟ้าแก่ภาคอุตสาหกรรมและชุมชนที่หลากหลาย ยังไม่ปรากฏหลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของปัจจัยด้านการรับรู้ดังกล่าวต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี เพื่อสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทของผู้บังคับบัญชา การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความสามารถในตนเอง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม การส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต การได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น การชักจูงทางสังคม และสถานะทางร่างกายและอารมณ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

กรอบทฤษฎีวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความใส่ใจ เห็นคุณค่า และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงคุณภาพระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา Shanock และ Eisenberger (2006) อธิบายว่า

ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กร (organizational agent) ดังนั้น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจึงส่งผลต่อทัศนคติ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยตรง แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งอธิบายว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การตอบแทนในรูปแบบของความทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ระบุว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและการได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยจำเป็น (Hygiene Factors) ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรที่มีโครงสร้างแบบลำดับชั้น เช่น หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งบทบาทของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการจัดสรรทรัพยากร การตัดสินใจ และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

งานวิจัยเชิงประจักษ์ในช่วงหลังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อผลลัพธ์ด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น Kim และ Beehr (2020) พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ ขณะที่ Park et al. (2022) รายงานว่าการสนับสนุนด้านอารมณ์และด้านทรัพยากรช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานภาคบริการสาธารณะ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาในกลุ่มพนักงานสำนักงานหรือองค์กรบริการทั่วไป ขณะที่หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติงานภาคสนามภายใต้ความเสี่ยงสูง เช่น หน่วยงานด้านพลังงานไฟฟ้า ยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างทางการวิจัยที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

การรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-efficacy) ตามแนวคิดของ Bandura (1997) หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการจัดการสถานการณ์หรือดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงมักมีความมุ่งมั่น อดทนต่ออุปสรรค และสามารถปรับตัวต่อความกดดันในการทำงานได้ดีกว่า ซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

Bandura อธิบายว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองเกิดจาก 4 แหล่งสำคัญ ได้แก่ ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต การเรียนรู้จากแบบอย่างของผู้อื่น การชักจูงทางสังคม และสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์กดดัน

งานวิจัยเชิงประจักษ์ในช่วงหลังพบว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น Li et al. (2023) พบว่าพนักงานที่มี self-efficacy สูงสามารถจัดการงานที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนได้ดีกว่า

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังศึกษาการรับรู้ความสามารถในตนเองในบริบทของพนักงานทั่วไปหรือภาคการศึกษา ขณะที่การศึกษาที่มุ่งเน้นพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรที่มีภารกิจด้านความปลอดภัยและความต่อเนื่องของบริการสาธารณะยังมีอยู่อย่างจำกัด

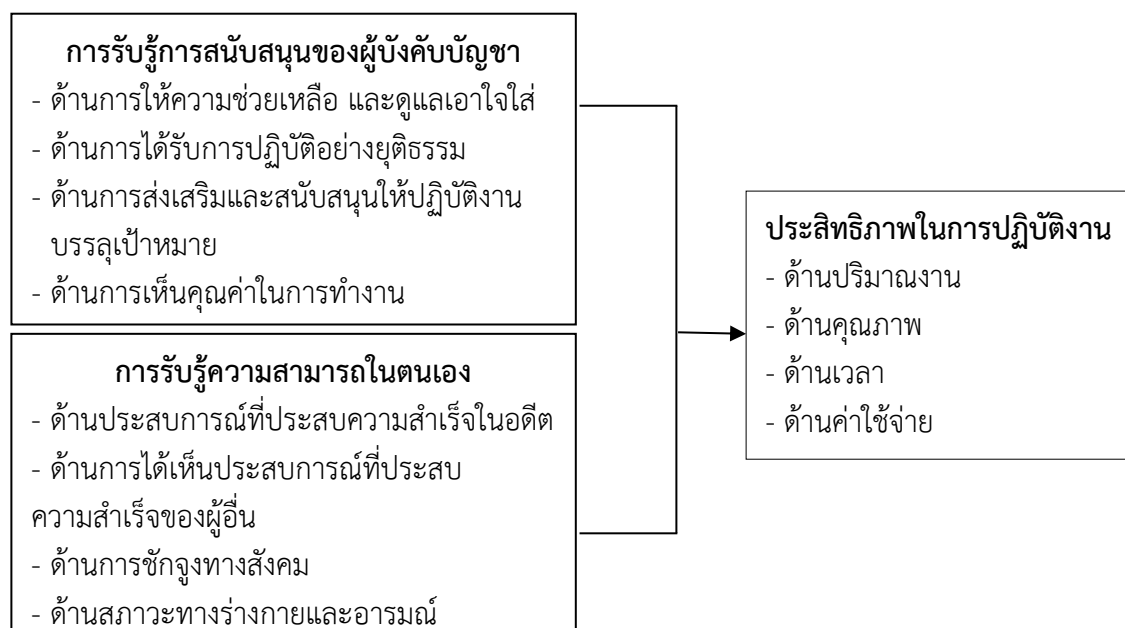
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาในการดำเนินงาน แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัยชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะหรือความรู้เพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยาและการบริหารจัดการองค์กร

ในบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับความปลอดภัยของระบบบริการและความเชื่อมั่นของประชาชน งานวิจัยของ OECD (2022) ระบุว่า การสนับสนุนจากผู้นำและความพร้อมด้านจิตวิทยาของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยรักษาคุณภาพบริการสาธารณะในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน

แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยดังกล่าวแยกกันหลายบริบท แต่ยังขาดงานวิจัยที่บูรณาการการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองร่วมกันเพื่ออธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านพลังงาน โดยเฉพาะในบริบทเฉพาะพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งมีการกีดกันความมั่นคงทางพลังงานและการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นช่องว่างทางองค์ความรู้ที่งานวิจัยนี้มุ่งเติมเต็ม

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 12 แห่ง จำนวน 231 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล เอกสาร หนังสือ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหาและขอบเขตการวิจัย โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) จำนวนคำถามทั้งสิ้น 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการทำงาน เพื่อสำรวจข้อมูลการทำงาน ประกอบด้วย ระดับขั้นพนักงาน แผนก ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน จำนวนคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ด้านการชักจูงทางสังคม และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามได้ผ่านการความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพบว่ามีความสอดคล้อง (IOC: Item-Objective Congruence Index) อยู่ในช่วง 0.60 -1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability test) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคอยู่ในช่วง 0.708 - 0.842 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์และสามารถใช้เก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ซึ่งประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 231 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากต้องการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งสามารถสะท้อนการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม

เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ต้องเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 231 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามหลักการวิจัยเชิงปริมาณ

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองร่วมกับผู้ประสานงานของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความถูกต้อง

หลังจากรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นพนักงาน แผนก ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุ

เป้าหมาย และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

2. การวิเคราะห์การรับรู้ความรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ด้านการชักจูงทางสังคม และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงผลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

2. สถิติเพื่อทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC (Index Of Item – Objective Congruence) จากคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ สามารถวัดได้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของตัวแปรนั้น ๆ

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อตรวจสอบเครื่องมือสามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอน ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม

3. สถิติเพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ทั้งความสัมพันธ์ทางบวกและความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าใกล้ 1 หรือ - 1 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์

กันน้อย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ควรไม่เกิน 0.80 (บุญใจ ศรีสถิตย่นรากูร, 2553) แสดงว่าไม่มีปัญหา ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)

4. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ได้แก่

4.1 การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมการในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังสมการที่ 1

$$\text{สมการที่ 1 : WEF} = \beta_{01} + \beta_1 \text{HC} + \beta_2 \text{FT} + \beta_3 \text{ESP} + \beta_4 \text{AVH} + \varepsilon$$

โดยที่ HC	หมายถึง	ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่
FT	หมายถึง	การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม
ESP	หมายถึง	การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย
AVH	หมายถึง	การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอย
ε	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อน

4.2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ด้านการชักจูงทางสังคม และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมการในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังสมการที่ 2

$$\text{สมการที่ 2 : WEF} = \beta_{02} + \beta_5 \text{EME} + \beta_6 \text{VE} + \beta_7 \text{SP} + \beta_8 \text{SE} + \varepsilon$$

โดยที่ EME	หมายถึง	ประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต
VE	หมายถึง	ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น
SP	หมายถึง	ด้านการชักจูงทางสังคม
SE	หมายถึง	ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์
WEF	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอย
ε	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเพศหญิง จำนวน 52 คน อายุส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 84.40 ระดับชั้นของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 5 จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกปฏิบัติการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี

(n=231)

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่	4.28	0.32	มากที่สุด	4
2. ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	4.31	0.29	มากที่สุด	3
3. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	4.47	0.48	มากที่สุด	1
4. ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน	4.38	0.30	มากที่สุด	2
รวม	4.36	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ($\bar{x}$ = 4.47, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.38, S.D. = 0.30) ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = 0.29) และด้านการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี

(n=231)

การรับรู้ความสามารถในตนเอง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต	4.39	0.33	มากที่สุด	2
2. ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น	4.43	0.40	มากที่สุด	1
3. ด้านการชักจูงทางสังคม	4.37	0.31	มากที่สุด	3
4. ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์	4.33	0.31	มากที่สุด	4
รวม	4.38	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.33) ด้านการชักจูงทางสังคม ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.31) และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = 0.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี

(n=231)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพ	3.91	0.30	มาก	4
2. ด้านปริมาณงาน	4.08	0.33	มาก	2
3. ด้านเวลา	4.36	0.52	มากที่สุด	1
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.96	0.18	มาก	3
รวม	4.08	0.24	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.33) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.18) และด้านคุณภาพ ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.30) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรก่อนการทดสอบสมมติฐาน ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance และค่า Durbin – Watson สามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson ระหว่างตัวแปร การรับรู้ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ตัวแปร	WEF	AVH	HC	FT	ESP	VIF	Tolerance	Durbin – Watson
$\bar{x}$	4.08	4.28	4.31	4.47	4.38			
S.D.	0.24	0.32	0.28	0.48	0.30			
WEF	1.00	0.56**	0.08**	0.77**	0.43**			
AVH		1.00	0.07**	0.63**	0.28**	1.66	0.60	1.72
HC			1.00	0.14**	0.34**	1.13	0.89	
FT				1.00	0.47**	1.98	0.51	
ESP					1.00	1.43	0.70	

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ (HC) ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (FT) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย (ESP) และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน (AVH) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.07 – 0.63 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 ประกอบการพิจารณาค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.13 – 1.98 ซึ่งไม่เกิน 10 การพิจารณาร่วมกับค่า Tolerance พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.51 – 0.89 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0 – 1 และพิจารณาร่วมกับค่า Durbin – Watson พบว่า ค่า Durbin – Watson คือ 1.72 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 – 2.50 เพราะฉะนั้นผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ได้ ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Stepwise ในการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ ถดถอย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ (HC) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย (ESP) และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน (AVH) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (FT) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้มีค่าสถิติ F เท่ากับ 86.142 และจากการพิจารณา ค่า R^2 เท่ากับ 0.604 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 60 และการพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.597 แสดงว่าตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 60 นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า พิจารณาที่ค่า Std. Error of the Estimate เท่ากับ 0.1519

สามารถเขียนสมการถดถอย ได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา = $2.050 + 0.127$ (ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่) + (-0.058) (ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม) + 0.639 (ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย) + 0.113 (ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา = $2.050 + 0.127$ (HC) + (-0.058) (FT) + 0.639 (ESP) + 0.113 (AVH)

และได้สมการในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$WEF = 2.050 + 0.127 (HC) + (-0.058) (FT) + 0.639 (ESP) + 0.113 (AVH)$$

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	การรับรู้การสนับสนุนของ ผู้บังคับบัญชา			t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน			
		(b)	β		
ค่าคงที่ (a)	2.050		0.212	9.670	0.000***
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่	0.095	0.127	0.040	2.352	0.020*
2. ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	-0.049	-0.058	0.037	-1.307	0.192
3. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	0.320	0.639	0.029	10.850	0.000***
4. ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน	0.092	0.113	0.041	2.258	0.025*
R = 0.777, R2 = 0.604, Adjusted R2= 0.597, SEE = 0.1519, F = 86.142					

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$, ***ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ความสารถในตนเองที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรก่อนการทดสอบสมมติฐาน เพื่อความเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance และค่า Durbin – Watson สามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ตัวแปร	WEF	EME	VE	SP	SE	VIF	Tolerance	Durbin – Watson
$\bar{x}$	4.08	4.39	4.43	4.37	4.33			
S.D.	0.24	0.33	0.40	0.31	0.31			
WEF	1.00	0.13**	0.71**	0.29**	0.12**			
EME		1.00	0.25**	0.41**	0.25**	1.22	0.82	1.81
VE			1.00	0.39**	0.30**	1.21	0.83	
SP				1.00	0.49**	1.58	0.63	
SE					1.00	1.35	0.74	

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต (EME) ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น (VE) ด้านการชักจูงทางสังคม (SP) และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ (SE) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.12 – 0.71 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 ประกอบการพิจารณาค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.21 – 1.58 ซึ่งไม่เกิน 10 การพิจารณาร่วมกับค่า Tolerance พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.63 – 0.83 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0 – 1 และพิจารณาร่วมกับค่า Durbin – Watson พบว่า ค่า Durbin – Watson คือ 1.81 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 – 2.50 เพราะฉะนั้นผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ได้ ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Stepwise ในการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ ถดถอย พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น (VE) และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ (SE) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต (EME) และ ด้านการชักจูงทางสังคม (SP) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้มีค่าสถิติ F เท่ากับ 62.533 และจากการพิจารณาค่า R^2 เท่ากับ 0.525 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 53 และการพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.517 แสดงว่าตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 52 นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ค่า Std. Error of the Estimate เท่ากับ 0.16629

สามารถเขียนสมการถดถอย ได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ความสามารถในตนเอง = $2.446 + (-0.063)$ (ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต) + 0.732 (ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น) + 0.093 (ด้านการชักจูงทางสังคม) + (-0.130) (ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ความสามารถในตนเอง = $2.446 + (-0.063)$ (EME) + 0.732 (VE) + 0.093 (SP) + (-0.130) (SE)

และได้สมการในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$WEF = 2.446 + (-0.063) (EME) + 0.732 (VE) + 0.093 (SP) + (-0.130) (SE)$$

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

การรับรู้ความสามารถในตนเอง	การรับรู้ความสามารถในตนเอง			t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
		(b)	β		
ค่าคงที่ (a)	2.446		0.203	12.045	0.000***
1. ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต	-0.045	-0.063	0.036	-1.245	0.214
2. ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น	0.440	0.732	0.030	14.507	0.000***
3. ด้านการชักจูงทางสังคม	0.072	0.093	0.045	1.608	0.109
4. ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์	-0.100	-0.130	0.041	-2.435	0.016*

R = 0.725, R² = 0.525, Adjusted R² = 0.517, SEE = 0.16629, F = 62.533

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$, ***ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีบางด้าน โดยด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ขณะที่ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ในส่วนของการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่าด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ขณะที่ด้านประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองในอดีต และการชักจูงทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองในฐานะกลไกสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายการทำงานมากกว่าปัจจัยเชิงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้จากบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีระบบการปฏิบัติงานมาตรฐานและภารกิจด้านความปลอดภัยสูง ส่งผลให้พนักงานให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเชิงภารกิจที่ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานโดยตรง

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแสดงให้เห็นว่าการช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ การส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในผลงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เสนอว่าการที่พนักงานรับรู้ถึงความเอาใจใส่จากองค์กรจะก่อให้เกิดการตอบสนองผ่านพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) ที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงตอบแทนระหว่างบุคคลในองค์กร ผลดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rhoades และ Eisenberger (2002) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาช่วยเพิ่มความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในทางตรงกันข้าม ความยุติธรรมในการปฏิบัติไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถตีความได้ว่าความยุติธรรมเป็นมาตรฐานพื้นฐานขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีระบบระเบียบชัดเจน จึงทำหน้าที่เป็นปัจจัยจำเป็นมากกว่าปัจจัยจุดใจตามแนวคิดสองปัจจัยของ Herzberg et al. (1959) ข้อค้นพบนี้สะท้อนว่าองค์กรควรมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจเชิงบวกผ่านการยอมรับผลงานและการสนับสนุนเชิงเป้าหมายมากกว่าการรักษามาตรฐานขั้นต่ำเพียงอย่างเดียว

ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของผู้อื่นและสภาวะทางร่างกายและอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1997) ที่ชี้ว่าการเรียนรู้ผ่านแบบอย่างช่วยเพิ่มความมั่นใจและลดความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ โดยเฉพาะในงานที่มีความเสี่ยงสูง ขณะที่ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตและการชักจูงทางสังคมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ อาจสะท้อนการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและระบบงานที่ทำให้ประสบการณ์เดิมไม่สามารถนำมาใช้ได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stajkovic และ Luthans (1998) ที่เสนอว่าประสิทธิผลของแหล่งสร้างความเชื่อมั่นในตนเองขึ้นอยู่กับบริบทการทำงาน

โดยสรุป องค์การควรพัฒนาบทบาทผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้อำนวยความสำเร็จของงาน ส่งเสริมการเรียนรู้จากแบบอย่าง และดูแลความพร้อมทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนในบริบทองค์กรรัฐวิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ องค์การจึงควรส่งเสริมบทบาทของผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับศักยภาพของพนักงาน การจัดสรรทรัพยากรและการสนับสนุนเชิงเทคนิคอย่างเพียงพอ รวมถึงการแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการยอมรับในผลงานของพนักงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง แม้ว่าปัจจัยด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ควรได้รับการธำรงรักษาในฐานะพื้นฐานสำคัญของการบริหารงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และบรรยากาศการทำงานที่มั่นคงและยั่งยืนในองค์กร

ในส่วนของการรับรู้ความสามารถในตนเอง องค์การควรพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้สะสมประสบการณ์ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานจริง ส่งเสริมการเรียนรู้จากแบบอย่างที่ประสบความสำเร็จภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือระบบพี่เลี้ยง ควบคู่กับการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ การให้คำแนะนำ และการสะท้อนผลการปฏิบัติงานในเชิงพัฒนา ตลอดจนการดูแลสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ของพนักงานอย่างเหมาะสม แนวทางดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความพร้อมทั้งด้านจิตใจและร่างกาย เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน และสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

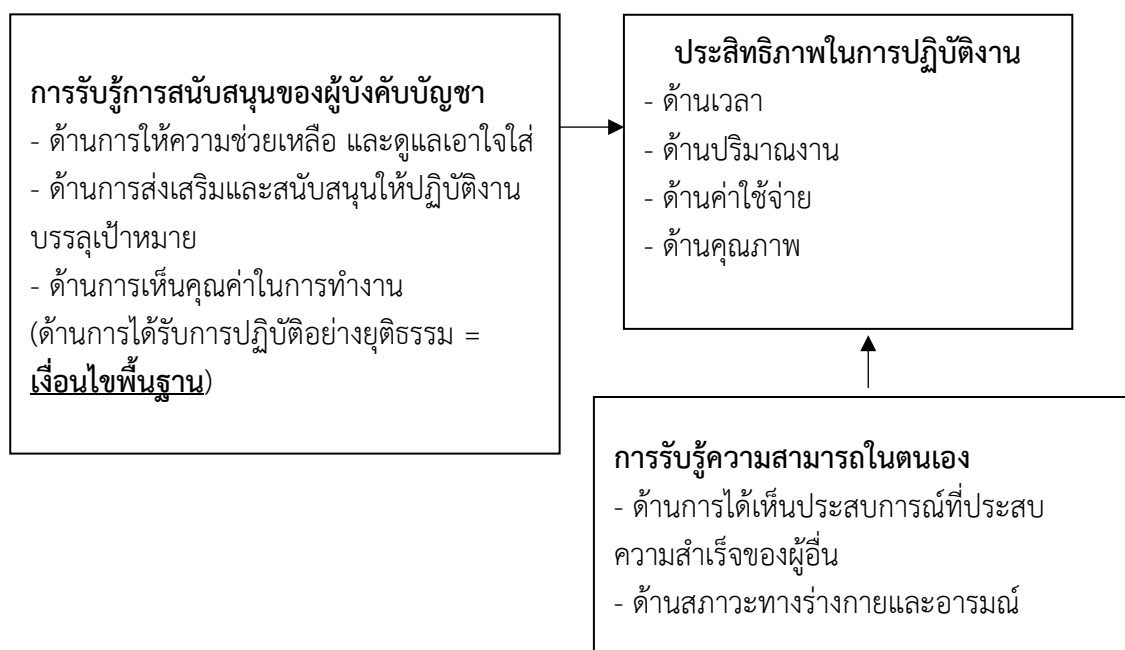
การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเอง เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรประยุกต์ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การใช้แบบสอบถามปลายเปิดหรือการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเพิ่มความสมบูรณ์ของผลการวิจัย อีกทั้งควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การศึกษาครั้งต่อไปอาจพิจารณาบทบาทของวัฒนธรรมในองค์กรและประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตในฐานะตัวแปรแทรกหรือกำกับ โดยคำนึงถึงสอดคล้องกับบริบทการทำงานและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เพื่ออธิบายกลไกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริบทองค์กรรัฐวิสาหกิจเกิดจากกลไกเชิงบริบทระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ความสามารถในตนเอง โดยการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในการทำงานเป็นปัจจัยสนับสนุนเชิงปฏิบัติที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยเพิ่มความชัดเจนของบทบาท ลดข้อจำกัดในการทำงาน และเสริมแรงจูงใจของพนักงาน

ในขณะที่ความยุติธรรมในการปฏิบัติไม่พบอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดสองปัจจัยของ Herzberg ว่าเป็น “เงื่อนไขพื้นฐาน” (Hygiene factor) ที่องค์กรรัฐวิสาหกิจกำหนดเป็นมาตรฐานอยู่แล้ว จึงไม่สร้างความแตกต่างด้านผลการปฏิบัติงาน แต่ยังมีบทบาทในฐานะเงื่อนไขที่เสริมความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชาและเอื้อต่อการยอมรับการสนับสนุนในองค์กร

นอกจากนี้ การเรียนรู้จากแบบอย่างที่ประสบความสำเร็จและความพร้อมทางร่างกายและอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากกว่าประสบการณ์เดิมหรือการชักจูงทางสังคม สะท้อนว่าการพัฒนาประสิทธิภาพควรมุ่งเน้นการสนับสนุนเชิงเป้าหมาย ควบคู่กับการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และความพร้อมของพนักงาน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงโมเดลการเรียนรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (ม.ป.ป.). *ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2565, จาก <http://www.pea.co.th>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of psychology* (pp. 71–81). New York, NY: Academic Press.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Kim, M., & Beehr, T. A. (2020). The power of empowering leadership: Allowing and encouraging followers to take charge of their own jobs. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(15), 1865–1898.
- Lee, J. (2023). Leadership support and job performance in public sector organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 44(3), 315–330.
- Li, Y., Li, N., & Li, C. (2023). Self-efficacy and employee adaptability under uncertainty: The role of proactive coping and resilience. *Journal of Organizational Behavior*, 44(5), 789–804.
- Desta, M. (2024). The impact of supervisor support on employee job performance. *International Journal of Human Resource Studies*, 14(1), 45–60.
- OECD. (2002). *Human resource management in the public sector: Strengthening resilience and performance*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2022). *Public sector performance and employee effectiveness*. Paris: OECD Publishing.
- Park, R., Kim, S., & Shin, Y. (2022). Supervisor support and employee burnout: The buffering role of emotional and instrumental resources in public service organizations. *Public Personnel Management*, 51(3), 345–364.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York, NY: Wiley.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689–695.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240–261.
- Taayloy, K. M., & Betz, N. E. (1994). Applications of self-efficacy theory to the understanding and treatment of career indecision. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 63–81.

อิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ต่อการยกระดับประสิทธิภาพการ
ดำเนินงานและความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจออนไลน์รายย่อย
THE INFLUENCE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ADOPTION ON ENHANCING
OPERATIONAL EFFICIENCY AND COMPETITIVE ADVANTAGE OF MICRO ONLINE
BUSINESSES

รวิภา อัครจินดานนท์¹, และธีรวุฒิ ตันตติอิมมงคล^{2*}

Ravipa Akrajindanon¹, and Theerawut Tantiathimongkhon^{2*}

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม¹

School of Business Administration, Sripatum University¹

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล²

Research Institute for Languages and Cultures of Asia, Mahidol University²

*Corresponding Author Email: theerawut.tan@mahidol.ac.th, 062-491-9896

Received February 9, 2026; Revised March 12, 2026; Accepted March 13, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการสร้างเนื้อหา การบริการลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูล และ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่มีต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจออนไลน์รายย่อยในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการจำนวน 200 ราย ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและแบบลูกโซ่ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ที่ผ่านการ ตรวจสอบคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) โดยด้านการวิเคราะห์ ข้อมูลมีระดับการใช้งานสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือด้านการบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.78$) และด้านการสร้าง เนื้อหา ($\bar{X} = 3.62$) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 73.8 ($R^2 = .738$) ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = 0.522$) รองลงมาคือด้านการบริการ ลูกค้า ($\beta = 0.357$) และด้านการสร้างเนื้อหา ($\beta = 0.246$) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์ด้าน การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจออนไลน์ราย ย่อย

คำสำคัญ: อิทธิพล, ปัญญาประดิษฐ์, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ธุรกิจออนไลน์

Abstract

This research aimed to 1) examine the level of artificial intelligence adoption in content creation, customer service, and data analytics, and 2) analyze the influence of AI adoption on operational efficiency of micro online businesses in Thailand. A sample of 200 online business entrepreneurs was selected through convenience and snowball sampling. Data were collected using a validated online questionnaire and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings revealed that entrepreneurs adopted AI at a high level overall ($\bar{X} = 3.77$). Data analytics had the highest adoption level ($\bar{X} = 3.92$), followed by customer service ($\bar{X} = 3.78$) and content creation ($\bar{X} = 3.62$). Multiple regression analysis indicated that all three dimensions of AI adoption could significantly predict operational efficiency at the .05 level, explaining 73.8% of the variance ($R^2 = .738$). Data analytics had the strongest influence on operational efficiency ($\beta = 0.522$), followed by customer service ($\beta = 0.357$) and content creation ($\beta = 0.246$). These findings indicate that AI-powered data analytics is the most critical factor for enhancing operational efficiency of micro online businesses.

Keywords: Influence, Artificial Intelligence, Operational Efficiency, Micro Online Businesses

บทนำ

ในปัจจุบันโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่จากอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามา มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งกลายเป็นรากฐานสำคัญของการค้าสมัยใหม่ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการขนาดย่อมมักประสบปัญหาข้อจำกัดด้านเงินทุนและบุคลากร การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์จึงกลายมาเป็นนวัตกรรมที่เข้ามาช่วยหลายข้อจำกัดดังกล่าว และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ (ธีรวิทย์ ตันตืออิมงคล และเกรียงไกร สัจจะหฤทัย, 2568) ผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเหมาะสมต่อการบริหารจัดการธุรกิจ (Mollen & Wilson, 2009) ซึ่งในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เช่น การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์และทัศนคติของผู้ใช้งาน (Tantiathimongkhon et al., 2025A) ช่วยให้อธุรกิจขนาดเล็กสามารถสร้างประสบการณ์เฉพาะบุคคลให้แก่ลูกค้า บริหารจัดการสินค้าคงคลัง และยกระดับห่วงโซ่อุปทานซึ่งนำไปสู่การประหยัดต้นทุนและการดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น (Gupta, 2025)

งานวิจัยที่ค้นพบในปัจจุบัน พบว่า การบูรณาการปัญญาประดิษฐ์เข้ากับการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในตลาดเกิดใหม่ สามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานได้ตั้งแต่ร้อยละ 5 ถึง 30 และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้สูงสุดถึงร้อยละ 33 (Gupta, 2025) ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือการใช้ระบบแนะนำสินค้าอัจฉริยะและระบบถามตอบอัตโนมัติ (Chatbots) ซึ่งช่วยเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยวิกฤตสำหรับธุรกิจขนาดเล็กในการรักษาลูกค้าและสร้างการเติบโต (Mollen &

Wilson, 2009; Aggarwal & Yadav, 2015) แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์จะให้ประโยชน์อย่างมหาศาลแต่ผู้ประกอบการยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ข้อจำกัดด้านทรัพยากร และประเด็นทางจริยธรรม (Anwar et al., 2024; Zelda et al., 2024) ซึ่งต้องอาศัยกลยุทธ์การปรับตัวที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างรับผิดชอบ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญของผู้ประกอบการออนไลน์ขนาดเล็กในประเทศไทยคือการขาดความชัดเจนว่าการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในด้านใดที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด เนื่องจาก AI มีความหลากหลายทั้งในส่วนของโครงสร้างเนื้อหา การบริการลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก หากผู้ประกอบการไม่สามารถจำแนกน้ำหนักความสำคัญของแต่ละด้านได้ อาจนำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรที่ผิดพลาด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ในด้านต่าง ๆ ผ่านการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของเทคโนโลยี AI ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของธุรกิจออนไลน์ขนาดย่อม ซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาทักษะและการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลสืบไป (Gupta, 2025)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการสร้างเนื้อหา การบริการลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์รายย่อยในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ

คำถามการวิจัย

1. ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์รายย่อยมีระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์อยู่ในระดับใด
2. การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ด้านใดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด

ทบทวนวรรณกรรม

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดย่อม ประกอบด้วยเทคโนโลยีหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างเนื้อหาด้วยปัญญาประดิษฐ์ ด้านการสนทนาด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Conversational AI) และด้านการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งการบูรณาการเทคโนโลยีเหล่านี้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว การสร้างปฏิสัมพันธ์เฉพาะบุคคลกับลูกค้า และการเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Kshetri et al., 2024; Tantiathimongkhon et al., 2025B) ในภาพรวมการยอมรับ AI กำลังปฏิวัติโมเดลธุรกิจออนไลน์ โดยช่วยให้เกิดการบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคลและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยวิกฤตในการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Zelda et al., 2024) ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงสถิติระบุว่า การใช้งาน AI ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีอัตราการเติบโตที่ก้าวกระโดด จาก

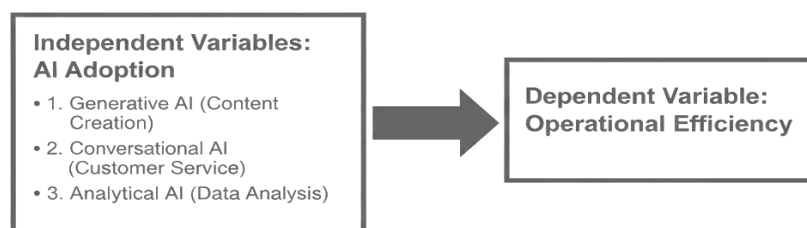
ร้อยละ 10 ในปี 2018 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 45 ในปี 2025 ส่งผลให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินงานและสร้างผลกำไรที่วัดผลได้จริงในเชิงเศรษฐกิจ (Gupta, 2025; Sima et al., 2020)

ในมิติของการสร้างเนื้อหาและการตลาดด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) แม้กลุ่มธุรกิจขนาดย่อมจะมีการใช้งานน้อยกว่าองค์กรขนาดใหญ่ในระยะแรก แต่ปัจจุบันได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการก้าวข้ามข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและลดต้นทุนทางการตลาดอย่างมหาศาล (Kshetri et al., 2024) การใช้ AI เพื่อสร้างเนื้อหาแบบเฉพาะบุคคลและการใช้ระบบแนะนำสินค้าอัจฉริยะ ช่วยให้ธุรกิจสามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ (Precision Targeting) ส่งผลให้การมีส่วนร่วมของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นและสามารถเพิ่มอัตราการเปลี่ยนเป็นยอดขาย (Conversion Rate) ได้สูงสุดถึงร้อยละ 20 (Kedi et al., 2024) นอกจากนี้ AI ยังช่วยลดช่องว่างทางการแข่งขันโดยทำให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถเข้าถึงกลยุทธ์การตลาดขั้นสูง และผลิตเนื้อหาเชิงสร้างสรรค์ที่ปรับแต่งให้เข้ากับวัฒนธรรมหรือความสนใจที่หลากหลายของผู้ชมได้อย่างรวดเร็ว (Hartmann et al., 2024; Duivenvoorde, 2025) อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญยังคงอยู่ที่ต้นทุนเริ่มต้นในการวางระบบที่ค่อนข้างสูงสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงความกังวลด้านจริยธรรมเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความถูกต้องของเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นอัตโนมัติ (Alkudah & Almomani, 2024; Cabrito et al., 2024)

สำหรับการบริการลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Analytical AI) ถือเป็นหัวใจสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพหลังบ้าน (กานต์ ยืนยง, 2566) โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) และการวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive Analytics) ที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถคาดการณ์ความต้องการของตลาดและตัดสินใจได้บนพื้นฐานของข้อมูลจริง (Aggarwal & Yadav, 2015; Meemuk et al., 2021; Ngabalin, 2025) การบูรณาการ AI ในรูปแบบการจัดการกระบวนการทำงานอัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ช่วยลดความผิดพลาดจากพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงานได้อย่างชัดเจน (Al-Amin et al., 2024; Andayani et al., 2024) ขณะที่ในส่วนหน้าบ้าน ระบบสนทนาอัตโนมัติหรือแชทบอทช่วยยกระดับประสบการณ์ลูกค้าผ่านการตอบสนองที่รวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง และรักษามาตรฐานการบริการให้มีความสม่ำเสมอ (Andayani et al., 2024) แม้ความซับซ้อนของระบบและความจำเป็นในการมีทักษะดิจิทัลจะเป็นความท้าทาย แต่การปรับใช้อย่างเป็นขั้นตอนควบคู่กับการพัฒนาทักษะพนักงาน จะช่วยให้ธุรกิจออนไลน์ขนาดย่อมสามารถรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Garg & Giri, 2025; Musa et al., 2025)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า การบูรณาการเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในด้านต่าง ๆ จะส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการทดสอบว่าปัจจัยในด้านการสร้างเนื้อหา การบริการลูกค้า หรือการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยใดมีอิทธิพลในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานได้มากที่สุดผ่านการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เนื่องจากจำนวนประชากรที่แท้จริงมีจำนวนมากและไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ซึ่งระบุว่าสำหรับการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ควรมีกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 15 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรต้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความแม่นยำทางสถิติ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 200 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และการสุ่มแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์และกลุ่มสมาคมผู้ประกอบการออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้วัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ พฤติกรรมการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ 3 ด้าน (ด้านการสร้างเนื้อหา ด้านการบริการลูกค้า และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล) และส่วนที่วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ก่อนนำไปใช้งานจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ กลุ่ม Facebook ของผู้ค้าออนไลน์ และกลุ่ม Line ของผู้ประกอบการ SME ในช่วงเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 โดยมีการระบุค่าชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม รวมถึงการให้ความเชื่อมั่นในเรื่องจริยธรรมการวิจัยว่าจะรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล และนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจะถูกตรวจสอบความสมบูรณ์ (Data Cleaning) ก่อนนำไปประมวลผลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก คือ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในธุรกิจ และ 2) สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ ทั้งภาวะพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ผ่านค่า VIF และค่า Tolerance เพื่อให้ผลการวิจัยมีความเที่ยงตรงตามหลักการทางสถิติ

ผลวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างใน ตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 84 คน หรือร้อยละ 42.0 ซึ่งถือเป็นกลุ่มวัยทำงานที่มีความกระตือรือร้นในการใช้เทคโนโลยี ในด้านการศึกษาพบว่าร้อยละ 68.5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจออนไลน์อยู่ในช่วง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 200)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	79	39.5
- หญิง	121	60.5
อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	8	4.0
- 21-30 ปี	66	33.0
- 31-40 ปี	84	42.0
- 41-50 ปี	31	15.5
- 51 ปีขึ้นไป	11	5.5
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	16.0
- ปริญญาตรี	137	68.5
- ปริญญาโท	28	14.0

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 200)

- ปริณญาเอก	3	1.5
ประสบการณ์ทำธุรกิจ		
- น้อยกว่า 1 ปี	28	14.0
- 1-3 ปี	62	31.0
- 3-5 ปี	75	37.5
- มากกว่า 5 ปี	35	17.5

เมื่อพิจารณาประเภทสินค้าที่จำหน่ายใน ตารางที่ 2 พบว่าสินค้ากลุ่มเสื้อผ้าและแฟชั่นได้รับความนิยมสูงสุดถึงร้อยละ 32.0 รองลงมาคือกลุ่มความงามและของใช้ส่วนตัวร้อยละ 24.5 ซึ่งทั้งสองกลุ่มจัดเป็นตลาดที่มีการแข่งขันด้านภาพลักษณ์และการตอบสนองลูกค้าสูง ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ตารางที่ 2 แสดงประเภทสินค้าที่จำหน่ายของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทสินค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เสื้อผ้าและแฟชั่น	64	32.0
ความงามและของใช้ส่วนตัว	49	24.5
อาหารและเครื่องดื่ม	42	21.0
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	25	12.5
อื่น ๆ	20	10.0

ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมผู้ประกอบการมีการใช้งานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับการใช้งานสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือด้านการบริการลูกค้าที่ค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านการสร้างเนื้อหาที่ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการตลาดและการบริหารจัดการลูกค้าเป็นอันดับต้น ๆ

ตารางที่ 3 แสดงระดับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการดำเนินธุรกิจ

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการสร้างเนื้อหา	3.62	0.79	มาก
ด้านการบริการลูกค้า	3.78	0.81	มาก
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	3.92	0.72	มาก
รวม	3.77	0.68	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ

จากการศึกษาสถานะปัจจุบันของประสิทธิภาพการดำเนินงานในกลุ่มธุรกิจออนไลน์รายย่อยตาม ตารางที่ 4 พบว่าธุรกิจส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอัตราการเติบโตของยอดขายอยู่ที่ร้อยละ 15.6 (S.D. = 4.2) และมีค่าเฉลี่ยอัตราส่วนของผู้ที่เข้ามาชมเว็บไซต์แล้วเกิดการซื้อจริง (Conversion Rate) อยู่ที่ร้อยละ 2.5 (S.D. = 1.1) นอกจากนี้ ในด้านประสิทธิภาพการบริการพบว่าอัตราการตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมงสูงถึงร้อยละ 88.2 (S.D. = 8.4) ซึ่งตัวเลขเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการรักษามาตรฐานการดำเนินงานท่ามกลางการแข่งขันที่สูงในปัจจุบัน

ตารางที่ 4 แสดงประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย (%)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อัตราการเติบโตของยอดขาย	15.6	4.2
Conversion Rate	2.5	1.1
อัตราการตอบสนองภายใน 1 ชม.	88.2	8.4

ผลการทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ

การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ก่อนการวิเคราะห์สถิติ อังอิง ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 5 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างเนื้อหา ด้านการบริการลูกค้า และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าความเชื่อถือได้ (Tolerance) อยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.87 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ 0.10 และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) พบว่าทุกตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 1.15 ถึง 2.08 ซึ่งไม่เกินค่ามาตรฐานที่ 10 ผลการทดสอบนี้ยืนยันว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ซ้อนทับกันเอง และมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำไปวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 5 แสดงผลการตรวจสอบความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ

ตัวชี้วัด	ค่าความเชื่อถือได้	ค่าความแปรปรวน
ด้านการสร้างเนื้อหา	0.87	1.15
ด้านการบริการลูกค้า	0.56	1.79
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	0.48	2.08

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .859 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับสูง และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .738 หมายความว่า การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ร้อยละ 73.8 ส่วนอีกร้อยละ 26.2 เป็นผลจากตัวแปรอื่นที่มีได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ทักษะดิจิทัลของผู้ประกอบการ งบประมาณในการลงทุน หรือประเภทของสินค้าที่จำหน่าย เป็นต้น ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ .733 ซึ่งใกล้เคียงกับ R^2 แสดงว่าตัวแบบมีความเหมาะสม และไม่มีปัญหาการใส่ตัวแปรเกินจำเป็น และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error) เท่ากับ .357 บ่งชี้ว่าตัวแบบมีความแม่นยำในการพยากรณ์

เมื่อพิจารณาน้ำหนักอิทธิพลรายด้านพบว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ($\beta = 0.522$) เนื่องจากช่วยให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงลึกได้แม่นยำขึ้น รองลงมาคือด้านการบริการลูกค้า ($\beta = 0.357$) ที่เน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และด้านการสร้างเนื้อหา ($\beta = 0.246$) ซึ่งช่วยลดภาระงานด้านการตลาดและสร้างภาพลักษณ์ที่น่าสนใจแก่ธุรกิจ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคดิจิทัล

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (constant)	1.084	0.176	-	6.157	.000
ด้านการสร้างเนื้อหา	0.264	0.058	0.246	4.554	.000
ด้านการบริการลูกค้า	0.378	0.063	0.357	5.983	.000
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	0.512	0.071	0.522	7.212	.000

ตารางที่ 7 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
1	.859	.738	.733	.357

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาอิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขนาดย่อมในประเทศไทย พบว่าการนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การบริการลูกค้า และการสร้างเนื้อหา ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Gupta (2025) และ Zelda et al. (2024) ที่ระบุว่าการบูรณาการปัญญาประดิษฐ์ เข้ากับกระบวนการทำงานของผู้ประกอบการรายเล็กในไทย สามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันและสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ดีขึ้นได้ ทั้งนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในเชิงวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์พฤติกรรมผู้บริโภคและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด มีความสำคัญมากที่สุดในบรรดาปัจจัยทั้งหมด ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Kshetri et al. (2024) ที่ให้น้ำหนักกับการสร้างเนื้อหาด้วย ปัญญาประดิษฐ์มากกว่า อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและระยะเวลาที่ทำการวิจัย จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมในอนาคต

ในมิติเชิงวิชาการ ผลการวิจัยนี้มีนัยสำคัญหลายประการ ค่า R^2 ที่ .738 ถือว่าอยู่ในระดับสูงสำหรับงานวิจัยเชิงพฤติกรรมและการจัดการ แสดงว่ากรอบแนวคิดที่แบ่งการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ออกเป็น 3 ด้านมีความเหมาะสมในการอธิบายประสิทธิภาพการดำเนินงาน นักวิจัยในอนาคตสามารถนำกรอบแนวคิดนี้ไปทดสอบในบริบทอื่นได้ เช่น ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจในต่างจังหวัด หรือประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้การค้นพบว่าด้านการวิเคราะห์ข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .522$) ยังเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เสริมองค์ความรู้ด้าน Technology Adoption ในบริบท SMEs ไทย ซึ่งยังมีงานวิจัยจำกัด ค่าสัมประสิทธิ์เหล่านี้สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับการวิจัยเชิงเปรียบเทียบหรือการทำ Meta-analysis ในอนาคตได้

เมื่อพิจารณาในเชิงนโยบาย ผลการวิจัยนี้มีนัยสำคัญต่อการส่งเสริมการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในภาคธุรกิจขนาดย่อมของไทย โดยภาครัฐควรมีมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มากขึ้น ผ่านการให้ความรู้ การอบรมทักษะ และการสร้างแรงจูงใจทางภาษี เป็นต้น นอกจากนี้ ภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมมือกันในการพัฒนากรอบจริยธรรมและมาตรฐานกลางสำหรับการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ในเชิงธุรกิจ เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้การนำปัญญาประดิษฐ์ ไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ดี การศึกษานี้ยังมีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ขนาดและการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างที่อาจไม่ครอบคลุมผู้ประกอบการในทุกภูมิภาคของประเทศ รวมถึงตัวแปรที่ใช้ในการวัดผลซึ่งอาจไม่สะท้อนมิติอื่น ๆ ของประสิทธิภาพองค์กร เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน การจัดการความรู้ เป็นต้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตจึงควรพิจารณาขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขึ้น ทั้งในแง่ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ประเภทธุรกิจ และกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่หลากหลาย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอย่างรอบด้านเกี่ยวกับผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ที่มีต่อผู้ประกอบการรายเล็กในไทย อีกทั้งอาจมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศอื่น ๆ เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยเชิงวัฒนธรรมและนโยบายที่ส่งผลต่อการนำปัญญาประดิษฐ์ ไปประยุกต์ใช้ในบริบทต่าง ๆ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการกำหนดยุทธศาสตร์และการวางแผนส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการรายเล็กในไทยให้พร้อมรับมือกับกระแสเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อไป

สรุปได้ว่า การวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบเชิงประจักษ์ที่มีคุณค่าต่อการทำความเข้าใจบทบาทและความสำคัญของปัญญาประดิษฐ์ ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการรายเล็กในไทย โดยเฉพาะในมิติของการวิเคราะห์ข้อมูลและการบริการลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริง จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัลที่เอื้อต่อการเติบโตและการแข่งขันของผู้ประกอบการรายเล็กในไทย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของประเทศในระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัญญาประดิษฐ์ มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน หน่วยงานภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อมในการเข้าถึงเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้อาจจัดทำในรูปแบบโครงการนำร่องหรือให้เงินอุดหนุนเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในช่วงเริ่มต้น นอกจากนี้สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และผู้ให้บริการเทคโนโลยีในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อยกระดับทักษะดิจิทัลของผู้ประกอบการ โดยเน้นการสอนให้เข้าใจหลักการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ และวิธีการนำไปปรับใช้ในบริบทของธุรกิจจริง ในระดับนโยบายมหภาครัฐควรกำหนดกรอบจริยธรรมและแนวทางการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ที่ชัดเจน เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลและสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับทั้งผู้ประกอบการและลูกค้า การมีมาตรฐานกลางในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ จะทำให้ธุรกิจขนาดเล็กละสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรมและลดความกังวลเรื่องการละเมิดข้อมูล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นจากการนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในด้านที่ให้ผลตอบแทนสูงที่สุดก่อน คือ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาจเริ่มจากเครื่องมือพื้นฐานที่ไม่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น Google Analytics หรือ Facebook Insights เพื่อศึกษาพฤติกรรมลูกค้าและปรับกลยุทธ์การตลาดให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เมื่อได้ผลลัพธ์เชิงบวกแล้วจึงค่อยขยายไปยังด้านอื่น ๆ เช่น การใช้แชทบอทในการบริการลูกค้าหรือการสร้างเนื้อหาด้วยปัญญาประดิษฐ์ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการอบรมพนักงานให้มีทักษะการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ อย่างสม่ำเสมอ เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การลงทุนในการพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพ ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนในแต่ละด้านของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อประเมินผลและปรับปรุงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

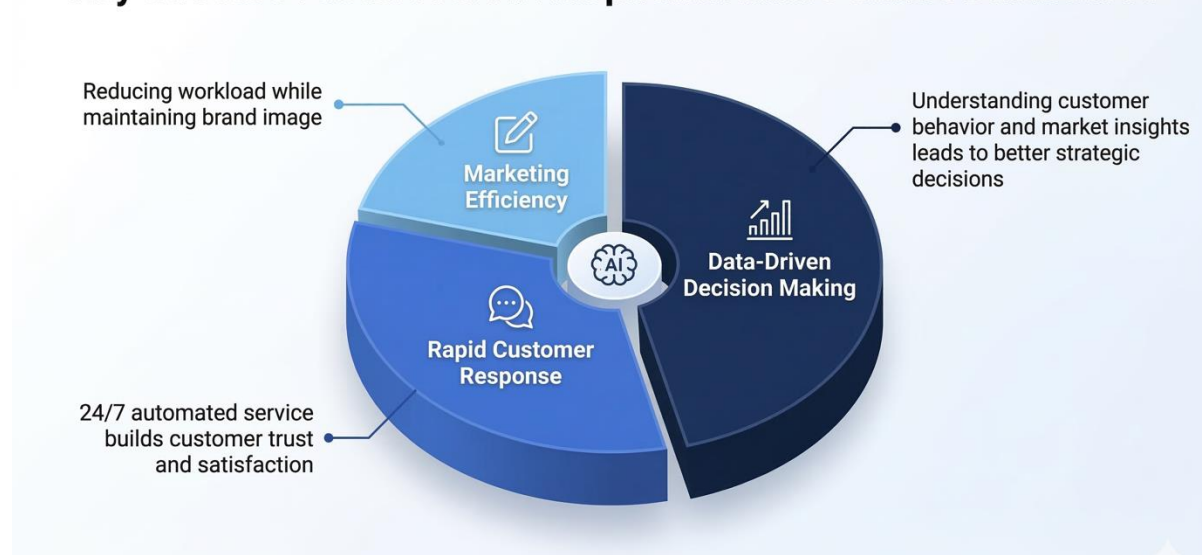
การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มธุรกิจภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เพื่อให้เห็นภาพความแตกต่างของการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในแต่ละพื้นที่ รวมถึงอุปสรรคเฉพาะของแต่ละภูมิภาค นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเภทสินค้าต่าง ๆ เพื่อให้เห็นว่าธุรกิจใดมี

ความเหมาะสมหรือจำเป็นต้องใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในด้านใดมากกว่ากัน นักวิจัยอาจพิจารณาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการนำปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรคในเชิงลึกมากขึ้น การศึกษาในลักษณะกรณีศึกษาจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้ การวิจัยแบบติดตามผลในระยะยาวก็เป็นอีกแนวทางที่น่าสนใจ เพื่อศึกษาว่าการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจในระยะยาวอย่างไร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ผู้ประกอบการบางรายประสบความสำเร็จในขณะที่บางรายไม่สามารถใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างเต็มที่

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญในหลายมิติ โดยเฉพาะการค้นพบว่าในบริบทของผู้ประกอบการไทยขนาดย่อม การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ผลตอบแทนสูงที่สุด ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาในต่างประเทศบางชิ้นที่มักเน้นไปที่การสร้างเนื้อหาหรือการตลาด ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากลักษณะเฉพาะของตลาดไทยที่มีการแข่งขันด้านราคาและความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าสูง ทำให้การตัดสินใจที่แม่นยำจากข้อมูลกลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอด งานวิจัยชิ้นนี้ได้สร้างหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นลำดับความสำคัญของการลงทุนในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ สำหรับผู้ประกอบการที่มีทรัพยากรจำกัด การค้นพบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงถึง 0.522 ในขณะที่การสร้างเนื้อหาามีค่าเพียง 0.246 ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอันดับแรก ดังแสดงในแผนภาพที่ 2

Key Success Factors for AI Adoption in Micro Online Businesses



แผนภาพที่ 2 แสดงปัจจัยความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในธุรกิจออนไลน์รายย่อย

นอกจากนี้ การวิจัยยังเผยให้เห็นว่าผู้ประกอบการไทยมีระดับการยอมรับและใช้งานปัญญาประดิษฐ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ซึ่งสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ในงานวิจัยก่อนหน้านี้ โดยเฉพาะการที่ธุรกิจขนาดเล็กสามารถตอบสนองลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมงได้ถึง 88.2% แสดงให้เห็นว่า ปัญญาประดิษฐ์ได้ช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการให้ใกล้เคียงกับธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นการลดช่องว่างทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ ในแง่ของการประยุกต์ใช้ทฤษฎี งานวิจัยนี้ได้เชื่อมโยงแนวคิดเรื่อง Resource-Based View กับบริบทของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในธุรกิจขนาดเล็ก โดยแสดงให้เห็นว่าแม้ธุรกิจขนาดเล็กจะมีทรัพยากรจำกัด แต่การใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีกลยุทธ์สามารถเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ โดยเฉพาะเมื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าและตลาดอย่างลึกซึ้ง

สุดท้าย การวิจัยนี้ได้สร้างข้อมูลพื้นฐานสำหรับการเปรียบเทียบในอนาคต โดยเฉพาะตัวเลขเชิงสถิติต่าง ๆ เช่น อัตราการเติบโตของยอดขายเฉลี่ย 15.6% และค่า R^2 ที่ 0.738 ซึ่งสามารถใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงสำหรับการศึกษาในอนาคต รวมถึงการประเมินผลโครงการส่งเสริมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของภาครัฐและเอกชน

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ ยืนยง. (2566). การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์แบบรู้สร้างทั้งในด้านการวิเคราะห์ และการวิจัยในสังคมศาสตร์. *วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย*, 5(10), 109–131. สืบค้นจาก <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/paattj/article/view/956>
- ธีรวิทย์ ตันตอิมงคล และเกรียงไกร สัจจะหทัย. (2568). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับห้องเรียนเสมือนจริงที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ในระดับอุดมศึกษา. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 24(2), 67–77. <https://doi.org/10.55003/JIE.24211>
- Aggarwal, A., & Yadav, V. K. (2015). Impact of Technology in E-Retailing Operations: A Consumer Perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 189, 252–258. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.220>
- Al-Amin, K. O., Ewim, C. P.-M., Igwe, A. N., & Ofodile, O. C. (2024). AI-Driven end-to-end workflow optimization and automation system for SMEs. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(11), 3666–3684. <https://doi.org/10.51594/ijmer.v6i11.1688>
- Alkudah, N. M., & Almomani, T. O. (2024). The integration of artificial intelligence techniques in E-Commerce: enhancing online shopping experience and personalization. *Global Journal of Economic and Business*, 14(6), 640–658. <https://doi.org/10.31559/gjeb2024.14.6.8>

- Andayani, D., Indiyati, D., Sari, M. M., Yao, G., & Williams, J. (2024). Leveraging AI-Powered Automation for Enhanced Operational Efficiency in Small and Medium Enterprises (SMEs). *APTISI Transactions on Management*, 8(3), 250-258
<https://doi.org/10.33050/atm.v8i3.2363>
- Anwar, M., Korthaus, A., Bingley, S., & Burgess, S. (2024). AI in Small Businesses. *Advances in Business Strategy and Competitive Advantage Book Series*, 6(11), 3666-3684.
<https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9586-8.ch002>
- Cabrilo, S., Dahms, S., & Tsai, F. (2024). Synergy between multidimensional intellectual capital and digital knowledge management: Uncovering innovation performance complexities. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(4), 100568.
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100568>
- Duivenvoorde, B. (2025). Generative AI and the future of marketing: A consumer protection perspective. *Computer Law & Security Review*, 57, 106141.
<https://doi.org/10.1016/j.clsr.2025.106141>
- Garg, S., & Giri, P. (2025). Harnessing the Future. *Advances in Computational Intelligence and Robotics Book Series* (pp. 349-374). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9611-7.ch013>
- Gupta, A. (2025). Artificial Intelligence in Commerce: A Holistic Analysis of Operational, Customer Experience, and Competitive Strategy Transformations Among SMEs and Emerging Markets. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 7(5), 1-13.
<https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i05.56071>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York, NY: Pearson.
- Hartmann, J., Exner, Y., & Domdey, S. (2024). The power of generative marketing: Can generative AI create superhuman visual marketing content? *International Journal of Research in Marketing*, 42(1), 13–31. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2024.09.002>
- Kedi, W. E., Ejimuda, C., Idemudia, C., & Ijomah, T. I. (2024). AI software for personalized marketing automation in SMEs: Enhancing customer experience and sales. *World Journal Of Advanced Research and Reviews*, 23(1), 1981-1990.
<https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.23.1.2159>
- Kshetri, N., Rojas-Torres, D., Hanafi, M. M., Al-fairy, M., O’Keefe, G., & Feeney, N. (2024). Harnessing Generative Artificial Intelligence: A Game-Changer for Small and Medium Enterprises. *IT Professional*, 26(6), 84-89. <https://doi.org/10.1109/mitp.2024.3501552>

- Meemuk, N., Treemongkol, P., Hawitee, K., Chaemmuang, J., & Laohapichartchai, P. (2021, December 16). The influence of the marketing mix on consumers' decision-making to purchase in Tesco Lotus Phra Nakhon Si Ayutthaya. *RMUTSB ACADEMIC JOURNAL (HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES)*, 6(2), 155–164. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/rmutsb-hs/article/view/250762>
- Mollen, A., & Wilson, H. (2009). Engagement, telepresence and interactivity in online consumer experience: Reconciling scholastic and managerial perspectives. *Journal of Business Research*, 63(9–10), 919–925. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.05.014>
- Musa, S., Abubakari, M. S., & Abdulwahab, L. O. (2025). Evaluating the Potential of Adapting Artificial Intelligence (AI) in Small and Medium Enterprises for Competitive Advantage. *Advances in Multimedia and Interactive Technologies Book Series* (pp. 233-266). <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-1681-9.ch012>
- Ngabalin, A. M. (2025). The Impact of Artificial Intelligence on Operational Efficiency in Marketing Management. *Asian Journal of Applied Business and Management*, 4(2), 545-554. <https://doi.org/10.55927/ajabm.v4i2.223>
- Sima, V., Gheorghe, I. G., Subić, J., & Nancu, D. (2020). Influences of the Industry 4.0 Revolution on the human capital Development and Consumer Behavior: A Systematic review. *Sustainability*, 12(10), 4035. <https://doi.org/10.3390/su12104035>
- Tantiathimongkhon, T., Jitsakul, W., & Rattanasiriwongwut, M. (2025A). Post-COVID-19 Online Shopping Behavior Analysis of Thai Consumers: Using FP-Growth. *Science & Technology Asia*, 30(4), 290–302. <https://doi.org/10.14456/scitechasia.2025.85>
- Tantiathimongkhon, T., Ketcham, M., & Rattanasiriwongwut, M. (2025B). ThaiGAM: A dual-moderation framework for GenAI adoption in open learning innovation. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*, 11(4), 100631. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100631>
- Zelda, Y. C., Prabowo, B., & Satato, Y. R. (2024). Kebangkitan E-commerce Bertenaga AI: Mengubah Lanskap Bisnis di Tahun 2024, 1(1), 237-259. <https://doi.org/10.61132/proseminasimkb.v1i1.20>

ข้อพิจารณาที่สำคัญในการดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิด

ESSENTIAL CONSIDERATIONS REGARDING DISCIPLINARY PROCEEDINGS AGAINST
STATE OFFICIALS FOLLOWING AN INVESTIGATION AND INDICTMENT BY
THE NATIONAL ANTI-CORRUPTION COMMISSION (NACC)

มนตรี สังข์ทอง*

Montri Sangthong*

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author E-mail: montri.so@rmutsb.ac.th, 081-414-6267

Received March 30, 2026; Revised April 26, 2026; Accepted April 27, 2026

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อพิจารณาที่สำคัญในการดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิด โดยกระบวนการศึกษาใช้การวิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา รวมถึงเอกสารวิชาการต่าง ๆ พบว่า การวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยของคณะกรรมการ ป.ป.ช. กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลจะมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัย ต้องมีการชี้มูลความผิดทางวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้วินิจฉัยชี้มูลความผิดในฐานใดย่อมไม่มีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนต้องดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานดังกล่าวกำหนดไว้ ในกรณีที่ดีเจ้าหน้าที่ของรัฐเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้วินิจฉัยชี้มูลความผิดให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานของรัฐนั้นที่บังคับใช้ในขณะกระทำความผิด ถ้ามีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมอันเป็นคุณกับอดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐให้บังคับตามที่แก้ไขหรือเพิ่มเติมใหม่นั้น สำหรับการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยจากการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ผู้มีอำนาจพิจารณาได้เฉพาะดุลพินิจในการกำหนดโทษไม่อาจเปลี่ยนแปลงฐานความผิดได้ ในกรณีที่ผู้ถูกคำสั่งลงโทษทางวินัยเห็นว่าไม่ได้กระทำความผิดวินัยตามการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องฟ้องคดีต่อศาลปกครองภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่รับแจ้งคำสั่งลงโทษทางวินัย

คำสำคัญ: คณะกรรมการ ป.ป.ช., การดำเนินการทางวินัย, การชี้มูลความผิด

Abstract

This study aims to present essential considerations regarding disciplinary proceedings against state officials following an investigation and indictment by the National Anti-Corruption Commission (NACC). The research methodology is based on documentary analysis, including relevant legislation, Supreme Administrative Court judgments, rulings of the Council of State, and various academic literature. The findings indicate that the NACC's disciplinary findings against state officials governed by personnel management laws, regulations, or ordinances are binding upon their superiors or appointing authorities. In such cases, the NACC's inquiry file is legally deemed the formal disciplinary investigation report, specifically for offenses involving corruption in office. Conversely, for state officials lacking specific disciplinary laws or regulations, the NACC's findings do not carry a binding effect; therefore, the superiors or appointing authorities must proceed in accordance with the duties and powers prescribed by their respective agency's legal framework. In the case of former state officials, the NACC's findings shall be processed according to the laws or regulations of the state agency in effect at the time of the misconduct. However, if there are subsequent legal amendments or additions that are more favorable to the former official, such amended provisions shall apply. Regarding the appeal of disciplinary orders resulting from NACC findings, the appellate authority is limited to reviewing the exercise of discretion in determining the penalty and may not alter the original ground of offense. Should the disciplined individual maintain that no misconduct was committed, a lawsuit must be filed with the Administrative Court within ninety days from the date of receiving notification of the disciplinary order.

Keywords: National Anti-Corruption Commission (NACC), Disciplinary Proceedings, Indictment

บทนำ

ประเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วจะมีระบบการจัดการปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่เข้มแข็ง ประเทศไทยได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่ฝังรากลึกในระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยมาอย่างยาวนาน ต่อมาได้มีการเรียกร้องให้มีการตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการขึ้นหลังจากนั้นได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ พ.ศ. 2518 ต่อมาเมื่อมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรอิสระขึ้นมาคณะหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นหน่วยธุรการที่เป็นอิสระในการบริหารงาน

บุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 เมื่อมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ปรับปรุงโครงสร้างและกลไกการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การตรวจสอบการทุจริตเจ้าหน้าที่ของรัฐ และแก้ไขการจัดตั้งคณะกรรมการให้มีความเป็นกลางและอิสระมากขึ้น ภายหลังได้มีการแก้ไขและเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฉบับที่ 2 (แก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. 2554 จนกระทั่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงบัญญัติหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในการจัดให้มีมาตรการหรือแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความรวดเร็ว สุจริตและเที่ยงธรรม รวมทั้งได้เปลี่ยนแปลงคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามตลอดจนวาระการดำรงตำแหน่งไว้ อีกทั้งได้บัญญัติให้รัฐมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเข้มงวด (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2569; สถาบันพระปกเกล้า, ม.ป.ป.)

ต่อมาได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ได้บัญญัติหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติในการจัดให้มีมาตรการหรือแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความรวดเร็ว สุจริต และเที่ยงธรรม ภายหลังการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตดังกล่าว พบว่า มีปัญหาในการปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าวหลายประการ โดยเฉพาะเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐตามมาตรา 91 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องส่งรายงาน ส่วนงานการไต่สวน เอกสารหลักฐาน และคำวินิจฉัยไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนภายในสามสิบวันเพื่อให้ดำเนินการทางวินัยตามมาตรา 98 ต่อไป

เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนได้รับรายงาน ส่วนงานการไต่สวน เอกสารหลักฐาน และคำวินิจฉัย หน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ได้ดำเนินการตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. สั่งการ แต่เมื่อคดีดังกล่าวขึ้นสู่ศาลปกครองซึ่งเป็นองค์กรตุลาการที่มีหน้าที่ตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของคำสั่งลงโทษทางวินัยหรือคำสั่งถอดถอนออกจากตำแหน่ง พบว่า การดำเนินการทางวินัยของหน่วยงานของรัฐไม่เป็นไปตามขั้นตอน วิธีการอันเป็นสาระสำคัญสำหรับการกระทำนั้น เป็นเหตุให้ศาลปกครองมีคำสั่งเพิกถอนคำสั่งลงโทษดังกล่าว นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐบางแห่งเห็นว่าการชี้มูลความผิดทางวินัยของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่ผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอน จึงมิได้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือบางกรณีเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์อาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงโทษหรือลดโทษเสีย หรือบางกรณีการสั่งลงโทษทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกษียณอายุราชการหรือลาออกจากราชการมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้การดำเนินการทางวินัยตามมติการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ขาดเอกภาพ และมีอาจบรรลุตามเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตดังกล่าว รวมถึงมติการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. นั้นส่งผลกระทบต่อผู้

ถูกกล่าวหาอันมีอาจเยียวยาให้กลับคืนได้ดั้งเดิมทั้งต่อชีวิต ทรัพย์สิน หรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้น จึงต้องดำเนินการภายใต้กรอบของกฎหมายเป็นไปตามหลักนิติธรรม ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้สนใจศึกษาการดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิด โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อพิจารณาที่สำคัญในการดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิด เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติราชการที่ดีเป็นไปตามหลักนิติธรรม โดยกระบวนการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เอกสาร ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา รวมถึงเอกสารวิชาการต่าง ๆ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 28 ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไว้ดังนี้

- 1) ไต่สวนและมีความเห็นกรณีมีการกล่าวหาผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ หรือผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ ผู้ใดมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง
- 2) ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐร่ำรวยผิดปกติ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม
- 3) กำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ และเจ้าหน้าที่ของรัฐยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมทั้งตรวจสอบและเปิดเผยผลการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินของบุคคลดังกล่าว
- 4) ไต่สวนเพื่อดำเนินคดีในฐานความผิดอื่นที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้กำหนดหรือที่มีกฎหมายกำหนดให้อยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช.
- 5) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายอื่น

สำหรับบทความนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และอำนาจตามมาตรา 28 วรรคหนึ่ง (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม หรือความผิดที่เกี่ยวข้องกันต้องดำเนินการตามมาตรา 91 แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ดังนี้

- 1) ถ้ามีมูลความผิดทางอาญาให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งรายงาน สำนักงานการไต่สวน เอกสารหลักฐาน สำเนาอิเล็กทรอนิกส์ และคำวินิจฉัยไปยังอัยการสูงสุดภายในสามสิบวัน เพื่อให้อัยการสูงสุดยื่นฟ้องคดีต่อไป
- 2) ถ้ามีมูลความผิดทางวินัยให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งรายงาน สำนักงานการไต่สวน เอกสารหลักฐาน และคำวินิจฉัยไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนภายในสามสิบวัน เพื่อให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป

ทั้งนี้ในการดำเนินคดีอาญาเมื่ออัยการสูงสุดได้รับสำนวนคดีอาญาตามมาตรา 91 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 จะพิจารณาเพื่อดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลที่มีเขตอำนาจภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ได้รับสำนวนเป็นไปตามมาตรา 93 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว สำหรับการดำเนินการทางวินัยเป็นไปตามมาตรา 98 แบ่งออกเป็น 3 กรณี ดังนี้

1) ผู้ถูกกล่าวหาเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลให้ดำเนินการตามมาตรา 98 วรรคหนึ่ง เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนผู้ถูกกล่าวหาได้รับสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ตามมาตรา 91 (2) ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นพิจารณาโทษทางวินัยตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอีก โดยในการพิจารณาโทษทางวินัยแก่ผู้ถูกกล่าวหาให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกกล่าวหาแล้วแต่กรณี

สำหรับการดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐดังกล่าวให้เป็นไปตามมาตรา 98 วรรคสาม โดยให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนพิจารณาส่งลงโทษผู้ถูกกล่าวหาภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากคณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนได้รับแจ้งมติที่ได้ขอให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. พิจารณาทบทวนตามมาตรา 99 วรรคสอง ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ถูกกล่าวหาจะพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อนหรือหลังที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติวินิจฉัยชี้มูลความผิด เว้นแต่คณะกรรมการ ป.ป.ช. จะมีมติเมื่อพ้นกำหนดเวลาตามมาตรา 48 แล้ว แต่ไม่เป็นการตัดอำนาจคณะกรรมการ ป.ป.ช. ที่จะดำเนินการเพื่อดำเนินคดีอาญาต่อไป

2) ผู้ถูกกล่าวหาเป็นข้าราชการตุลาการหรือข้าราชการอัยการให้ดำเนินการตามมาตรา 98 วรรคสอง กล่าวคือ ข้าราชการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ข้าราชการตุลาการศาลปกครองตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง หรือข้าราชการอัยการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการให้ประธานกรรมการส่งรายงานและเอกสารหลักฐาน พร้อมทั้งความเห็นไปยังประธานกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ประธานกรรมการตุลาการศาลปกครอง หรือประธานกรรมการอัยการ แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง หรือกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยเร็ว โดยให้ถือรายงานและเอกสารหลักฐานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นส่วนหนึ่งของความเห็นเพื่อพิจารณาทางวินัยในสำนวนการสอบสวนด้วย และเมื่อดำเนินการได้ผลประการใดแล้วให้แจ้งให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา

3) ผู้ถูกกล่าวหาเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย ให้ดำเนินการตามมาตรา 98 วรรคสี่ กล่าวคือ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดในเรื่องที่ถูก

กล่าวหานั้นให้ส่งสำนวนการไต่สวนไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนเพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

การดำเนินการเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้วินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัย

เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ การดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณีตามมาตรา 98 วรรคหนึ่ง และวรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 สามารถวิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติราชการที่ดีจากคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด และความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้ดังนี้

1) การวินิจฉัยชี้มูลความผิดเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

การไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล โดยคณะกรรมการ ป.ป.ช. จะมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยและให้ถือสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยนั้น มีความเห็นเป็นสองแนวทาง คือ **แนวทางที่หนึ่ง** เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดวินัยในสามฐานความผิดหลัก คือ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ย่อมมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอน ดังความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกาเรื่องเสร็จที่ 1320/2563 เห็นว่า คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีหน้าที่และอำนาจในการไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดที่เกี่ยวข้องกันทั้งในทางวินัยและทางอาญาเฉพาะการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม และความผิดที่เกี่ยวข้องตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 28(2) และมาตรา 91 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เท่านั้น สำหรับความผิดที่เกี่ยวข้องกันต้องเป็นกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ชี้มูลทางอาญา ทางวินัย แล้วแต่กรณี ตามความผิดหลักทั้งสามฐานดังกล่าวแล้วหากมีความผิดอื่นทางอาญาที่เกี่ยวข้องกับความผิดหลักทางอาญาฐานใดฐานหนึ่งในสามฐานหรือหากมีความผิดอื่นทางวินัยที่เกี่ยวข้องกับความผิดหลักทางวินัยในลักษณะเดียวกับฐานใดฐานหนึ่งในสามฐาน คณะกรรมการ ป.ป.ช. ย่อมมีอำนาจที่จะชี้มูลความผิดทางอาญาที่เกี่ยวข้องนั้นหรือทางวินัยที่เกี่ยวข้องนั้นไปในคราวเดียวกันได้ ทั้งนี้ ตามนัยเรื่องเสร็จที่ 34/2563 และเรื่องเสร็จที่ 384/2562 และมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนในการพิจารณาโทษทางวินัยตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติได้ โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอีกและให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัย **แนวทางที่สอง** เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการจะมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยและให้ถือสำนวนการไต่สวนของ

คณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัย ดังคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 175/2563 (ประชุมใหญ่) ศาลปกครองสูงสุดโดยที่ประชุมใหญ่พิเคราะห์แล้วเห็นว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งใช้บังคับในขณะเกิดเหตุ มาตรา 301 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (3) ไต่สวนและวินิจฉัยว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐร้ายแรงผิดปดิด กระทบความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม เพื่อดำเนินการต่อไปตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 มาตรา 19 บัญญัติว่า คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (3) ไต่สวนและวินิจฉัยว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐร้ายแรงผิดปดิด กระทบความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม มาตรา 88 บัญญัติว่า เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้รับ คำกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐตามมาตรา 84 หรือมีเหตุผลอันควรสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดกระทบความผิดฐาน ทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ใน การยุติธรรม ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการตามหมวด 4 การไต่สวนข้อเท็จจริง มาตรา 91 บัญญัติว่า เมื่อ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ไต่สวนข้อเท็จจริงแล้วมีมติว่ามีมูลความผิด ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้ (1) ถ้ามีมูลความผิดทาง วินัย ให้ดำเนินการตามมาตรา 92 (2) ถ้ามีมูลความผิดทางอาญา ให้ดำเนินการตามมาตรา 97 และมาตรา 92 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า ในกรณีมีมูลความผิดทางวินัย เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้พิจารณาพฤติการณ์แห่งการ กระทบความผิดแล้วมีมติว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้ใดได้กระทำผิดวินัย ให้ประธานกรรมการส่งรายงานและเอกสารที่มีอยู่ พร้อมทั้งความเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนผู้ถูกกล่าวหา นั้น เพื่อพิจารณาโทษทางวินัย ตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอีก ในการ พิจารณาโทษทางวินัยแก่ผู้ถูกกล่าวหาให้ถือว่ารายงานเอกสารและความเห็นของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวน การสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยตามกฎหมายหรือระเบียบหรือข้อบังคับว่าด้วยการ บริหารงานบุคคลของผู้ถูกกล่าวหา นั้นๆ แล้วแต่กรณี เมื่อพิจารณาบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้นแล้วเห็นได้ว่า ข้อ กล่าวหาที่อยู่ในอำนาจไต่สวนและพิจารณาของคณะกรรมการ ป.ป.ช. หมายถึง เฉพาะข้อกล่าวหาเกี่ยวกับการ กระทบความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือกระทบความผิดต่อตำแหน่ง หน้าที่ในการยุติธรรมเท่านั้น และโดยที่ประมวลกฎหมายอาญาได้บัญญัติถึงองค์ประกอบและโทษเกี่ยวกับความผิด ต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการไว้ใน ภาค 2 ลักษณะ 2 หมวด 2 มาตรา 147 ถึงมาตรา 166 และได้บัญญัติถึง องค์ประกอบและโทษเกี่ยวกับความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมไว้ใน ลักษณะ 3 หมวด 2 มาตรา 200 ถึง มาตรา 205 ดังนั้น ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการและความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม จึงเป็นมูล ความผิดทางอาญา ส่วนความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ถือเป็นมูลความผิดทางวินัย นอกจากสามกรณีดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่มีอำนาจในการไต่สวนข้อเท็จจริง ดังนั้น คณะกรรมการ ป.ป.ช. จึงมีอำนาจหน้าที่ในการ ไต่สวนข้อเท็จจริงและชี้มูลความผิดทางวินัยเฉพาะความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ สอดคล้องกับคำพิพากษา ศาลปกครองสูงสุดที่ อบ. 2/2564

เมื่อพิจารณาจากแนวทางการปฏิบัติราชการที่ดีตามคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด ดังนั้น การไต่สวนและวินิจฉัยข้อมูลความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยและให้ถือสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยก็ต่อเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยข้อมูลความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เมื่อวินิจฉัยข้อมูลความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการเป็นหลักแล้วย่อมสามารถชี้มูลความผิดอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการในคราวเดียวกันได้ ดังที่ศาลปกครองสูงสุด วินิจฉัยว่า การพิจารณาโทษทางวินัยที่จะถือเอารายงาน เอกสาร ความเห็นของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยตามกฎหมายหรือระเบียบหรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกกล่าวหา นั้น ๆ ต้องปรากฏว่ามีการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ซึ่งเป็นความผิดหลักเสียก่อน จึงสามารถดำเนินการกับความผิดอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ในคราวเดียวกันได้ โดยความผิดที่เกี่ยวข้องนั้นจะต้องมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่ใช้กับผู้ที่จะถูกดำเนินการทางวินัยบัญญัติไว้ชัดเจนว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดทางวินัย (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ. 2/2564) ทั้งนี้การวินิจฉัยข้อมูลความผิดที่เกี่ยวข้องกันต้องพิจารณาด้วยว่า คณะกรรมการ ป.ป.ช. บังคับใช้กฎหมายใดขณะที่มีมติชี้มูลความผิด (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อบ. 33/2567) ถ้าดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 ไม่อาจวินิจฉัยชี้มูลความผิดที่เกี่ยวข้องได้ แต่ถ้าดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป มาตรา 19 (4) บัญญัติให้ คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจวินิจฉัยชี้มูลความผิดที่เกี่ยวข้องกันได้ หลังจากนั้นได้มีการยกเลิกกฎหมายดังกล่าวและประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 มาตรา 30 วรรคสอง บัญญัติว่า ในการดำเนินคดีตามมาตรา 28 (1) (2) และ (4) ให้ใช้บังคับกับการดำเนินการในคดีที่มีการกระทำอันเป็นกรรมเดียวผิดต่อกฎหมายหลายบทและบทใดบทหนึ่งจะต้องดำเนินการตามมาตรา 28 (1) (2) และ (4) และคดีที่มีการกระทำความผิดเกี่ยวข้องกันและความผิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะต้องดำเนินการในคราวเดียวกันด้วย ดังนั้น คณะกรรมการ ป.ป.ช. จึงมีอำนาจวินิจฉัยชี้มูลความผิดที่เกี่ยวข้องกันได้เช่นกัน

สำหรับกรณีการไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางอาญาว่าผู้ถูกกล่าวหาปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม แต่ความผิดทางวินัยคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยในฐานอื่นที่มีใช้กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เช่น ฐานประพฤติด้อย่างร้ายแรง เป็นต้น กรณีดังกล่าวนี้การชี้มูลความผิดของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ย่อมไม่ผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอน ถือได้ว่าคณะกรรมการ ป.ป.ช. ใช้อำนาจเกินขอบอำนาจของตนแต่เป็นการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนทราบว่าการกระทำผิดวินัยของผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนจะลงโทษทางวินัยโดยมิได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและถือเอา
 ส่วนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นส่วนการสอบสวนวินัยมิได้ สอดคล้องกับคำพิพากษาศาล
 ปกครองสูงสุดที่ อบ. 304/2566 ว่า ผู้ฟ้องคดีถูกคำสั่งลงโทษทางวินัยโดยการปลดออกจากราชการตามมติการชี้
 มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ซึ่งได้ชี้มูลความผิดทางอาญาฐานเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
 โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และฐานใช้อุบาย
 หลอกลวงหรือกระทำการโดยวิธีอื่นใดเป็นเหตุให้ผู้อื่นไม่มีโอกาสเข้าทำการเสนอราคาอย่างเป็นธรรมหรือให้มีการ
 เสนอราคาโดยหลอกลวง ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของ
 รัฐ พ.ศ. 2542 และมีความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงฐานปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
 ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี หรือนโยบายของรัฐบาล อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง
 และฐานกระทำการอื่นใดอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรงตามข้อ 6 วรรคสอง และข้อ 19 วรรคสอง ของ
 ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดพิษณุโลก เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน การ
 ลงโทษทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ ลงวันที่ 17 มกราคม 2545 ศาลปกครอง
 สูงสุด เห็นว่า การพิจารณาโทษทางวินัยที่จะถือว่ารายงานเอกสารและความเห็นของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็น
 ส่วนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยตามกฎหมายหรือระเบียบหรือข้อบังคับว่าด้วยการ
 บริหารงานบุคคลของผู้ฟ้องคดีตามมาตรา 92 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการ
 ป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 ต้องเป็นกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ไต่สวนข้อเท็จจริงและชี้มูล
 ความผิดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือความผิดที่เกี่ยวข้อง
 ตามมาตรา 19 วรรคหนึ่ง (4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ
 ทุจริต พ.ศ. 2542 กล่าวคือ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องไต่สวนข้อเท็จจริงและชี้มูลความผิดว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้น
 กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ซึ่งเป็นฐานความผิดหลักเสียก่อนคณะกรรมการ ป.ป.ช. จึงจะมีอำนาจไต่สวน
 ข้อเท็จจริงและชี้มูลความผิดที่เกี่ยวข้องกันได้หากคณะกรรมการ ป.ป.ช. มิได้ไต่สวนข้อเท็จจริงและชี้มูลความผิดว่า
 เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ด้วยย่อมไม่อาจถือเอารายงานเอกสารและความเห็นของ
 คณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นส่วนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยได้ เมื่อคดีนี้
 คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีหนังสือส่งรายงานการไต่สวนข้อเท็จจริง พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บังคับบัญชา
 พิจารณาโทษทางวินัยแก่ผู้ฟ้องคดีฐานปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของทาง
 ราชการ มติคณะรัฐมนตรี หรือนโยบายของรัฐบาลอันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง และฐานกระทำ
 การอื่นใดอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง จึงถือได้ว่าเป็นกรณีที่มีการกล่าวหาต่อผู้บังคับบัญชาโดยมี
 หลักฐานตามสมควรว่าผู้ฟ้องคดีได้กระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงมีหน้าที่ต้องดำเนินการทาง
 วินัยกับผู้ฟ้องคดีโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการตามกฎหมายหรือระเบียบหรือ
 ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน วิธีการ
 และกระบวนการสอบสวนวินัยตามกฎหมายดังกล่าว แต่กลับนำรายงานเอกสารและความเห็นของคณะกรรมการ
 ป.ป.ช. มาพิจารณาและมีคำสั่งลงโทษทางวินัยโดยปลดผู้ฟ้องคดีออกจากราชการตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ

ป.ป.ช. มีมติชี้มูลกรณีจึงเป็นเหตุให้คำสั่งดังกล่าวไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากการกระทำโดยไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการออกคำสั่งนั้น ทั้งนี้ ตามนัยคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 737/2566 อีกด้วย

สำหรับกรณีที่มีการหาหรือคณะกรรมการกฤษฎีกา ว่า คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางอาญาฐานเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และชี้มูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรงฐานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ตามมาตรา 85(1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ทั้งนี้มติการชี้มูลดังกล่าวจะผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือไม่เนื่องจากไม่ได้มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการตามนัยมาตรา 91(2) และมาตรา 98 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เห็นว่า คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้วินิจฉัยชี้มูลว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ และมีมูลทั้งความผิดทางอาญาและความผิดทางวินัย (ตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และมาตรา 85(1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งมีองค์ประกอบความผิดเดียวกัน) การที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดทางวินัยและส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามหน้าที่ต่อไปจึงเป็นการดำเนินการตามมาตรา 91 และเป็นการชอบแล้ว ผู้บังคับบัญชาจึงมีหน้าที่ต้องดำเนินการต่อไปตามมาตรา 98 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 (คณะกรรมการกฤษฎีกาเรื่องเสร็จที่ 456/2565) ซึ่งขัดหรือแย้งกับคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 487/2568 กรณีคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐมีมติชี้มูลผู้ฟ้องคดีว่าการกระทำของผู้ฟ้องคดีเป็นความผิดทางอาญาตามมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และมาตรา 123/1 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับขณะกระทำความผิด ส่วนกรณีความผิดทางวินัยการกระทำของผู้ฟ้องคดีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงฐานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใดตามมาตรา 85 (1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 กรณีจึงเห็นว่าการกระทำทุจริตต่อหน้าที่อันเป็นมูลความผิดทางวินัยกรณีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ ตามนัยความหมายของคำว่า “ทุจริตต่อหน้าที่” ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551 นั้น การกระทำดังกล่าวจะต้องเป็นการกระทำไปโดยมีมูลเหตุชกแจงเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยมีองค์ประกอบในการกระทำความผิดสามประการ คือ ประการแรก ผู้กระทำความผิดที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติ ประการที่สอง ผู้กระทำได้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ และประการที่สาม ผู้กระทำความผิดนการกระทำหรือละเว้นการกระทำในหน้าที่เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้ คณะกรรมการ ป.ป.ท. วินิจฉัยชี้มูลแต่เพียงว่า การกระทำของผู้ฟ้องคดีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงฐานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใดตามมาตรา 85 (1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งไม่ใช่ความผิดอย่างร้ายแรง ฐานปฏิบัติหรือละ

เว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริตตามมาตรา 85 (1) แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ดังนั้น มติที่ชี้มูลความผิดวินัยของผู้ฟ้องคดีฐานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใดตามมาตรา 85 (1) แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน จึงไม่มีผลผูกพันผู้บังคับบัญชา และไม่อาจถือเอารายงานการไต่สวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ ป.ป.ท. มาเป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยได้ เพราะฉะนั้น จากนัยคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดดังกล่าวยังคงยืนยันหลักการว่ามติการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนก็ต่อเมื่อได้วินิจฉัยชี้มูลความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการนั่นเอง

2) การวินิจฉัยชี้มูลความผิดเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย

การไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในกรณีส่วนใหญ่ คือ ผู้บริหารท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น สำหรับกรณีดังกล่าวมีความเห็นแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ

2.1) แนวทางที่หนึ่งเห็นว่าเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยในสามฐานหลัก คือ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนผู้ถูกกล่าวหาสามารถพิจารณาโทษทางวินัยตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอีก และให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัย ดังความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกาเรื่องเสร็จที่ 61/2566 ว่า การที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ส. ผู้ถูกกล่าวหา ฐานเป็นเจ้าพนักงานมีหน้าที่จัดการหรือดูแลกิจการใดเข้ามีส่วนได้เสียเพื่อประโยชน์ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น และฐานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริตตามมาตรา 152 และมาตรา 157 แห่งประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งเป็นการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการอันเป็นฐานความผิดหลักที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. แล้ว จึงมีอำนาจชี้มูลความผิดที่เกี่ยวข้องกันนั้นได้ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ชี้มูลความผิดฐานเป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น หรือที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นจะกระทำ ตามมาตรา 44/2 (3) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ อันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความผิดฐานหลักที่ได้ชี้มูลไว้แล้ว จึงอยู่ในหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ตามมาตรา 28 (2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ และมีอำนาจส่งรายงานสำนวนการไต่สวน เอกสารหลักฐาน และคำวินิจฉัยไปยังผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนเพื่อดำเนินการต่อไปตามมาตรา 91 ประกอบกับมาตรา 98 วรรคหนึ่ง และวรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว ผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนจึงมีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. ที่ชี้มูลความผิดในกรณีดังกล่าว โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนอีก

2.2) แนวทางที่สองเห็นว่าเมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยไม่ว่าฐานใดย่อมไม่มีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนเนื่องจากผู้ถูกกล่าวหาดังกล่าวไม่มีกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนต้องดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานดังกล่าวกำหนดไว้ ดังคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 1278/2567 ว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมายมาตรา 98 วรรคหนึ่ง เป็นบทบัญญัติที่บัญญัติยกเว้นไว้เฉพาะการพิจารณาโทษทางวินัยเท่านั้นที่ให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัย หาได้บัญญัติให้รวมถึงผู้บริหารท้องถิ่นและรองผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัยด้วย เมื่อฐานความผิดของผู้ฟ้องคดีกระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่หรือมีความประพฤติในทางที่เจื่อนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาล หรือแก่ราชการ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูล และประธานกรรมการ ป.ป.ช. ได้ส่งรายงาน และเอกสารพร้อมทั้งความเห็นของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ดังกล่าวไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ส่งเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตเพื่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ซึ่งตามมาตรา 73 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า เมื่อความปรากฏโดยมีหลักฐานตามสมควรต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอซึ่งได้รับมอบหมายตามมาตรา 21 วรรคสอง ว่า นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาล ผู้ใดจงใจทอดทิ้งหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อันจะเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรงหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่หรือประพฤติดินฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือฝ่าฝืนคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอที่สั่งการตามมาตรา 22 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนโดยพลัน และให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหกสิบ วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง เมื่อไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อทำการสอบสวนตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดของผู้ฟ้องคดีก่อนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตจะมีคำสั่งให้ผู้ฟ้องคดีพ้นจากตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลป่าคลอก อันไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญในการออกคำสั่งให้ผู้ฟ้องคดีพ้นจากตำแหน่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนั้น คำสั่งให้ผู้ฟ้องคดีพ้นจากตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลป่าคลอก จึงเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และสอดคล้องกับคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 1114/2568 ซึ่งวางบรรทัดฐานไว้เช่นเดียวกันในกรณีการให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลสองคอน อำเภอปากท่า จังหวัดอุดรธานีพ้นจากตำแหน่งโดยไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย จึงไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้นคำสั่งที่ให้ผู้ฟ้องคดีพ้นจากตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสองคอนจึงเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ดังนั้น แนวทางการปฏิบัติราชการที่ดีตามคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ชี้มูลความผิดทางวินัยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัยโดยส่งสำนวนการไต่สวนไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนเพื่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานนั้น โดยต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ไม่อาจถือเอาสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัยและมีคำสั่งให้ผู้ถูกกล่าวหาพ้นจากตำแหน่งได้เนื่องจากจะทำให้การดำเนินการทางวินัยไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญในการออกคำสั่ง จึงทำให้คำสั่งดังกล่าวไม่ชอบด้วยกฎหมาย นั้นเอง

การส่งลงโทษทางวินัยกับอดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. วินิจฉัยชี้มูลความผิด

การส่งลงโทษทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ออกจากราชการไปแล้วที่มีไ้เพราะเหตุตายตามมติการวินิจฉัยชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. นั้น หน่วยงานของรัฐหรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนของผู้ถูกกล่าวหาอาจมีความเห็นเชิงกฎหมายบางประเด็นต่างกัน เนื่องมาจากพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 98 วรรคสาม บัญญัติให้ การดำเนินการทางวินัยให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนพิจารณาส่งลงโทษผู้ถูกกล่าวหาภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความแจ้งมติที่ได้ขอให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. พิจารณาทบทวนตามมาตรา 99 วรรคสอง ทั้งนี้ ไม่ว่าผู้ถูกกล่าวหา นั้นจะพ้นจากการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อนหรือหลังที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติวินิจฉัยชี้มูลความผิด จึงอาจทำให้ตีความว่าพระราชบัญญัติดังกล่าวให้อำนาจในการลงโทษทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ออกจากราชการที่มีไ้เพราะเหตุตายโดยมิได้มีกำหนดระยะเวลา เมื่อพิจารณาบทบัญญัติมาตรา 98 วรรคหนึ่ง และวรรคสี่ รวมถึงคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด และความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกา สามารถสรุปแนวปฏิบัติในการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ ได้ดังนี้

1) อดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ หรือความผิดอื่นที่เกี่ยวข้องกัน การพิจารณาส่งลงโทษทางวินัยของผู้บังคับบัญชียังคงต้องเป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบหรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ๆ ไม่อาจอาศัยบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาใช้ในการลงโทษได้โดยตรง เนื่องจากพระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นเพียงบทบัญญัติที่ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาโทษทางวินัยแก่ผู้ถูกกล่าวหาตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติชี้มูล โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอีกเท่านั้น โดยในการพิจารณาโทษทางวินัยแก่ผู้ถูกกล่าวหาให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการสอบสวนวินัย (ฝ่ายกฎหมายการเมืองการปกครอง กองกฎหมายการบริหารราชการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2567)

นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการส่งลงโทษทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ออกจากราชการมีไ้เพราะเหตุตายเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายในการดำเนินการและสั่งลงโทษทางวินัย ดังเช่น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 มี

การแก้ไขและเพิ่มเติมมาตรา 100 และมาตรา 100/1 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มีการแก้ไขและเพิ่มเติมมาตรา 102 และมาตรา 102/1 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มีการแก้ไขและเพิ่มเติมมาตรา 53 และมาตรา 53/1 หรือพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มีการแก้ไขและเพิ่มเติมมาตรา 94 และมาตรา 94/1 ต่อมาได้มีการยกเลิกและใช้พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 129 และมาตรา 130 รวมถึงประกาศคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแต่ละจังหวัด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน การลงโทษทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ ทั้งนี้การแก้ไขหรือเพิ่มเติมกฎหมายหรือกฎดังกล่าวจะมีลักษณะรูปแบบเช่นเดียวกัน ดังเช่น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 มีการแก้ไขหรือเพิ่มเติม มาตรา 100 วรรคหนึ่ง บัญญัติให้ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดซึ่งออกจากราชการอันมิใช่เพราะเหตุตาย มีกรณีถูกกล่าวหาเป็นหนังสือก่อนออกจากราชการว่าขณะรับราชการได้กระทำความผิดหรือละเว้นกระทำการใดอันเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ถ้าเป็นการกล่าวหาต่อผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นหรือต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมาย หรือระเบียบของทางราชการ หรือเป็นการกล่าวหาของผู้อยู่บังคับบัญชาของผู้นั้น หรือมีกรณีถูกฟ้องคดีอาญาหรือต้องหาคดีอาญาก่อนออกจากราชการว่าในขณะที่รับราชการได้กระทำความผิดอาญาอันมิใช่เป็นความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทที่ไม่เกี่ยวกับราชการหรือความผิดลหุโทษ ผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยมีอำนาจดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาดำเนินการทางวินัย และสั่งลงโทษต่อไปได้เสมือนว่าผู้นั้นยังมิได้ออกจากราชการแต่ต้องสั่งลงโทษภายในสามปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการ วรรคสอง กรณีตามวรรคหนึ่ง ถ้าเป็นการกล่าวหาหรือฟ้องคดีอาญาหรือต้องหาคดีอาญาหลังจากที่ข้าราชการพลเรือนสามัญได้ออกจากราชการแล้วให้ผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยมีอำนาจดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาดำเนินการทางวินัย และสั่งลงโทษต่อไปได้เสมือนว่าผู้นั้นยังมิได้ออกจากราชการ โดยต้องเริ่มดำเนินการสอบสวนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการและต้องสั่งลงโทษภายในสามปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการ และได้เพิ่มเติมมาตรา 100/1 วรรคหนึ่ง บัญญัติให้ ในกรณีที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติหรือคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐมีมติชี้มูลความผิดข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดซึ่งออกจากราชการแล้ว การดำเนินการทางวินัยและสั่งลงโทษแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้นั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือกฎหมายว่าด้วยมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แล้วแต่กรณี วรรคสอง การดำเนินการทางวินัยตามวรรคหนึ่ง หากปรากฏว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงก็ให้ดังโทษ

สำหรับในปัจจุบันยังมิได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินการและสั่งลงโทษทางวินัยกรณีคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งออกจากราชการแล้วไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้น จะต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐนั้น ดังความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 1562/2564 เมื่อปรากฏว่ายังมิได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่จะใช้ดำเนินการทางวินัยและสั่งลงโทษทางวินัย กรณี

คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยแก่ข้าราชการซึ่งออกจากราชการไปแล้วตามมาตรา 100/1 การสั่งลงโทษทางวินัยของผู้บังคับบัญชาแก่อธิบดีข้าราชการพลเรือน จึงต้องพิจารณาตามมาตรา 100 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการสั่งลงโทษทางวินัยตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกกล่าวหาที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันซึ่งมีผลเป็นคุณแก่ผู้ถูกกล่าวหา โดยมาตราดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินการทางวินัยแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญซึ่งออกจากราชการไปแล้วว่าจะต้องมีการกล่าวหาเป็นหนังสือก่อนออกจากราชการ โดยผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยมีอำนาจดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาดำเนินการทางวินัย และสั่งลงโทษตามที่บัญญัติไว้ต่อไปได้เสมือนว่าผู้นั้นยังมิได้ออกจากราชการ แต่ต้องสั่งลงโทษภายในสามปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการ หรือหากเป็นการกล่าวหาหลังจากที่ข้าราชการพลเรือนสามัญได้ออกจากราชการแล้วให้ผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยมีอำนาจดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาดำเนินการทางวินัย และสั่งลงโทษตามที่บัญญัติไว้ต่อไปได้เสมือนว่าผู้นั้นยังมิได้ออกจากราชการ โดยต้องเริ่มดำเนินการสอบสวนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการและต้องสั่งลงโทษภายในสามปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการ ดังนั้น เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า อดีตข้าราชการทั้งสองรายออกจากราชการไปเกินสามปีแล้ว ผู้บังคับบัญชาจึงไม่อาจสั่งลงโทษทางวินัยแก่อธิบดีข้าราชการทั้งสองรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 1559/2564

2) อดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย เช่น ผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดในเรื่องที่ถูกกล่าวหา นั้น จะส่งสำนวนการไต่สวนไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนเพื่อดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่กำหนดไว้ในกฎหมายเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐนั้น ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามที่กฎหมายของหน่วยงานของรัฐกำหนดไว้ โดยไม่อาจถือเอาสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนและมีคำสั่งถอดถอนหรือให้พ้นจากตำแหน่งได้

3) เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติชี้มูลความผิดกับอดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐ การลงโทษทางวินัยย่อมเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ถูกกล่าวหาขณะที่กระทำความผิด เว้นแต่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลที่ออกภายหลังเป็นคุณกับผู้ถูกกล่าวหาย่อมบังคับตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลที่ออกภายหลัง ดังนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกคณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดทางวินัยย่อมต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลขณะที่กระทำความผิดแต่ถ้ามีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลในลักษณะที่เป็นคุณแก่ผู้กล่าวหาย่อมบังคับใช้ตามที่แก้ไข ดังความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 220/2565 เมื่อมาตรา 102 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขหรือเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ใช้บังคับในภายหลังและมีผลเป็นคุณแก่ผู้ถูกกล่าวหา มากกว่าบทบัญญัติที่ใช้บังคับอยู่ในขณะกระทำความผิด เมื่อมาตราดังกล่าวกำหนดเงื่อนไขในการใช้อำนาจของผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยในการสั่งลงโทษข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งออกจากราชการอันมิใช่

เพราะเหตุตายว่าต้องสั่งลงโทษภายในสามปีนับแต่วันที่ผู้นั้นออกจากราชการ ดังนั้น หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้นั้นได้ออกจากราชการไปเกินสามปีแล้ว ผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยย่อมไม่อาจสั่งลงโทษข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารายดังกล่าวได้ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสรีที่ 1559/2564

4) เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริงหรือองค์คณะพนักงานไต่สวนหรือองค์คณะไต่สวนถือว่าการสอบสวนทางวินัยของผู้บังคับบัญชาตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยระเบียบบริหารงานบุคคลของอดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น ถ้ามีการแต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริงหรือองค์คณะพนักงานไต่สวนหรือองค์คณะไต่สวนเกินระยะเวลาตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของอดีตเจ้าหน้าที่ของรัฐกำหนดย่อมเป็นการกระทำเกินขอบเขตอำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนจึงมีอำนาจในการสั่งลงโทษทางวินัยได้ (ฝ่ายกฎหมายการเมือง การปกครอง กองกฎหมายการบริหารราชการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2567)

การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยตามการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

คำสั่งลงโทษทางวินัยหรือคำสั่งถอดถอนออกจากตำแหน่งถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยทั่วไปกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแต่ละหน่วยงานของรัฐ จะกำหนดวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการอุทธรณ์ไว้เป็นการเฉพาะ หรือถ้าไม่มีการกำหนดไว้สามารถใช้สิทธิได้ตามมาตรา 44 และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์สามารถพิจารณาได้ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และความเหมาะสมของการออกคำสั่งทางปกครองดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของแต่ละหน่วยงานของรัฐที่ให้อำนาจ หรือตามมาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน บัญญัติว่า ในการพิจารณาอุทธรณ์ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาทบทวนคำสั่งทางปกครองได้ไม่ว่าจะเป็นปัญหาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย หรือความเหมาะสมของการทำคำสั่งทางปกครอง และอาจมีคำสั่งเพิกถอนคำสั่งทางปกครองเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งนั้นไปในทางใด ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มภาระหรือลดภาระหรือใช้ดุลพินิจแทนในเรื่องความเหมาะสมของการทำคำสั่งทางปกครองหรือมีข้อกำหนดเป็นเงื่อนไขอย่างไรก็ได้

สำหรับคำสั่งลงโทษทางวินัยจากมติการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ว่าการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการหรือความผิดอื่นที่เกี่ยวข้องกันนั้น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 101 วรรคหนึ่ง บัญญัติให้ ผู้ซึ่งถูกลงโทษตามมาตรา 98 ที่มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครอง จะฟ้องคดีต่อศาลปกครองภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ถูกลงโทษโดยไม่ต้องอุทธรณ์ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกลงโทษนั้น หรือจะดำเนินการอุทธรณ์ดุลพินิจในการกำหนดโทษของผู้บังคับบัญชาตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกลงโทษนั้นก่อนก็ได้ ดังนั้นบทบัญญัติดังกล่าวให้สิทธิกับผู้ซึ่งถูกลงโทษว่าจะฟ้องคดีต่อศาลปกครองก็ได้ หรือจะอุทธรณ์ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกลงโทษนั้น

ก่อนก็ได้ โดยผู้มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์สามารถพิจารณาได้เฉพาะดุลพินิจการกำหนดโทษมีอาจเปลี่ยนแปลงฐานความผิด คือ ถ้าคำสั่งลงโทษทางวินัยตามการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นฐานความผิดวินัยร้ายแรง ซึ่งผู้บังคับบัญชาอาจมีคำสั่งไล่ออก ถ้าผู้ถูกลงโทษอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยดังกล่าวผู้มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์สามารถมีดุลพินิจเปลี่ยนแปลงโทษเป็นปลดออกได้แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงฐานความผิดจากวินัยร้ายแรงเป็นวินัยไม่ร้ายแรง หรือไม่มีความผิดไม่ได้ สอดคล้องกับคำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 2/2546 เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่จึงเป็นอันยุติ ดังนั้น องค์การที่มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์จึงไม่อาจพิจารณาเปลี่ยนแปลงฐานความผิดทางวินัยตามที่ คณะกรรมการ ป.ป.ช. วินิจฉัยยุติแล้วให้เป็นประการอื่นได้อีก นอกจากนี้ศาลปกครองสูงสุดได้วางบรรทัดฐานไว้ว่า เมื่อผู้ฟ้องคดีถูกไล่ออกจากราชการตามการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ตามมาตรา 98 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ผู้ฟ้องคดีเห็นว่าไม่ได้กระทำความผิดตามคำสั่งที่ให้ลงโทษดังกล่าว ผู้ฟ้องคดีย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องคดีต่อศาลปกครองภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ถูกลงโทษโดยไม่ต้องอุทธรณ์ตามกฎหมายก่อนยื่นฟ้องหรือใช้สิทธิอุทธรณ์ดุลพินิจในการกำหนดโทษก่อนฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ทั้งนี้ มาตรา 101 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เป็นกฎหมายเฉพาะที่ไม่ประสงค์จะให้มีการอุทธรณ์โต้แย้งความชอบด้วยกฎหมายของคำสั่งลงโทษทางวินัยได้ทันทีโดยไม่อุทธรณ์ตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้ฟ้องคดีจึงต้องยื่นฟ้องเพื่อขอให้ศาลปกครองเพิกถอนคำสั่งลงโทษทางวินัยภายในกำหนดเก้าสิบวันนับแต่ได้รับแจ้งคำสั่งลงโทษทางวินัย (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 1166/2567; คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 272/2568)

ดังนั้น ถ้าผู้ถูกลงโทษอุทธรณ์ดุลพินิจในการกำหนดโทษของผู้บังคับบัญชาตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของผู้ถูกลงโทษนั้น ผู้มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยจากการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. จึงมีอำนาจใช้ดุลพินิจพิจารณาเฉพาะการกำหนดโทษเท่านั้นมีอาจเปลี่ยนแปลงฐานความผิดจากวินัยร้ายแรงเป็นวินัยไม่ร้ายแรงหรือไม่ได้กระทำความผิดวินัย เพราะฉะนั้น ถ้าผู้ถูกคำสั่งลงโทษทางวินัยจากการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เห็นว่าตนเองมิได้กระทำความผิดวินัยตามการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องฟ้องคดีต่อศาลปกครองภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งลงโทษทางวินัยตามมาตรา 101 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

องค์ความรู้ใหม่

จากการรวบรวมและศึกษาการดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิด โดยวิเคราะห์จากเอกสาร ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา รวมถึงเอกสารวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยของคณะกรรมการ ป.ป.ช. กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลจะมีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนให้ถือว่าสำนวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัยของคณะกรรมการ

สอบสวนวินัยตามมาตรา 98 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 จะต้องเป็นกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีการชี้มูลความผิดทางวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ ทั้งนี้เมื่อมีการชี้มูลความผิดทางวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการซึ่งเป็นความผิดหลัก จึงสามารถชี้มูลความผิดวินัยในฐานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ สำหรับกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดทางอาญาฐานความผิดหลักแต่ไม่ได้ชี้มูลความผิดทางวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ แต่เป็นการชี้มูลความผิดวินัยในฐานอื่น เช่น ฐานประพฤติด้อย่างร้ายแรง เป็นต้น ย่อมไม่ผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนต้องดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐต่อไป

2. การวินิจฉัยชี้มูลความผิดทางวินัยของคณะกรรมการ ป.ป.ช. กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับวินัย ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น นั้น ไม่ว่าจะมีการวินิจฉัยชี้มูลความผิดในฐานใดไม่มีผลผูกพันผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนที่จะต้องถือสำนวนการไต่สวนของ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนทางวินัย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจถอดถอนต้องดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. การชี้มูลความผิดทางวินัยของคณะกรรมการ ป.ป.ช. กับอดีตเจ้าหน้าที่รัฐให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของอดีตเจ้าหน้าที่รัฐที่บังคับใช้ขณะกระทำความผิดนั้น หากมีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่เป็นคุณกับอดีตเจ้าหน้าที่รัฐก็ให้บังคับตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่แก้ไขหรือเพิ่มเติม

4. การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยจากการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ผู้มีอำนาจพิจารณาได้เฉพาะดุลพินิจในการกำหนดโทษอาจเปลี่ยนแปลงฐานความผิดได้ ทั้งนี้ถ้าผู้ถูกคำสั่งลงโทษเห็นว่ามิได้กระทำความผิดวินัยตามการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ต้องฟ้องคดีต่อศาลปกครองภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งลงโทษทางวินัยตามมาตรา 101 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดมีประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงควรมีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินการและสั่งลงโทษทางวินัยกรณีคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งออกจากราชการแล้วไว้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ได้มีการแก้ไขหรือเพิ่มบทบัญญัติดังกล่าวรองรับการแก้ไขหรือเพิ่มเติมพระราชบัญญัติดังกล่าวไว้แล้ว

ทั้งนี้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ควรตระหนักถึงการไต่สวนและวินิจฉัยชี้มูลความผิดทั้งทางอาญาและทางวินัย ต้องเป็นไปด้วยความรอบคอบตามหลักกฎหมาย มีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ครบถ้วน เนื่องจากส่งผลกระทบต่อผู้ถูกชี้มูลความผิดอันมีอาจเยียวยาให้กลับคืนได้ดังเดิมเมื่อศาลมีคำพิพากษาว่าไม่มีความผิด ดังเช่นคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ. 133/2569 ได้พิพากษาเพิกถอนคำวินิจฉัยอุทธรณ์ที่ให้ออกอุทธรณ์คำสั่งไล่่ออกจากการทูลเกล้าฯ ทูลเกล้าฯ ต่อหน้าที่ตามมติการชี้มูลของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และคดีอาญาศาลอาญาทุจริตและประพฤติมิชอบกลาง ภาค 1 ได้มีคำพิพากษาคดีหมายเลขแดงที่ อท. 3/2563 ยกฟ้องผู้ฟ้องคดี และคดีถึงที่สุดแล้ว ดังนั้นการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. จึงควรเป็นไปตามคำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 17/2566 ว่า การพิจารณาไต่สวนและชี้มูลความผิดทางวินัยเจ้าหน้าที่ของรัฐของคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างยิ่งทั้งสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการต่าง ๆ และสิทธิที่จะได้เลื่อนตำแหน่งตามศักยภาพของตน รวมถึงความเสียหายด้านชื่อเสียง สภาพครอบครัว และสังคมซึ่งยากแก่การเยียวยาหากศาลพิพากษาว่าไม่มีความผิดตามที่ถูกกล่าวหาในภายหลัง คณะกรรมการ ป.ป.ช. จึงต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบและระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง ตั้งแต่ขั้นการแต่งตั้งอนุกรรมการไต่สวนกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกล่าวหาจนถึงการชี้มูลความผิด โดยคำนึงถึงกฎเกณฑ์แห่งกฎหมาย ตลอดจนการแยกชี้มูลความผิดให้ชัดเจนระหว่างการทุจริตหรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบต่อผู้ถูกกล่าวหาว่าเป็นความผิดกรณีเดียวหรือทั้งสองกรณี ทั้งนี้ เพื่อรักษาประโยชน์ของสาธารณะและประโยชน์ของเอกชนมิให้เสียไปอันจะสอดคล้องกับหลักนิติธรรมตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 3 วรรคสอง

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565. (16 ตุลาคม 2565). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 139 ตอนที่ 64 ก, หน้า 1-105.

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561. (21 กรกฎาคม 2561). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 135 ตอนที่ 52 ก, หน้า 1-80. สืบค้นจาก <https://searchlaw.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/dEpYYjMyMmNLL05xbDZhb2tPcTN2dz09>

ศาลปกครองสูงสุด. (2564). *คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อบ. 240/2559 คดีหมายเลขแดงที่ อบ. 2/2564 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (อุทธรณ์คำพิพากษา) (ระหว่าง นางรัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง กับ นายกเทศมนตรีนครลำปาง ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน)*. สืบค้นจาก <https://judgement-api.admincourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2024/pdf/2559/03012-590240-1f-640309-0000677530.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2566ก). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อ. 1020/2564 คดีหมายเลขแดงที่ อ. 779/2566 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ของรัฐอันเกิดจากคำสั่งทางปกครอง (ระหว่าง นายไชยันต์ ผ่องน้อย กับเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2024/pdf/2564/01012-641020-1f-660920-0000757786.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2566ข). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อบ. 264/2563 คดีหมายเลขแดงที่ อบ. 304/2566 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ระหว่าง นายเผด็จ โด่พุ่ม กับ นายกเทศมนตรีตำบลพลาชุมพล ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2024/pdf/2563/03012-630264-1f-660926-0000758595.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2567ก). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อ. 714/2566 คดีหมายเลขแดงที่ อ. 1278/2567 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ระหว่าง นายปัญญา ลำเภาศัพท์ กับ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2024/pdf/2566/01012-660714-1f-671213-0000794159.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2567ข). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อบ. 349/2563 คดีหมายเลขแดงที่ อบ. 33/2567 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ระหว่าง นายสมมาตร โชติประดิษฐ์ กับ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองกับพวกรวม 4 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/v1/media/uploads/CaseFile/view/03012-630349-4f-660928-0000773667.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2567ค). คำสั่งที่ 1166/2567 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (คำร้องอุทธรณ์คำสั่งไม่รับคำฟ้องไว้พิจารณา). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2024/pdf/2567/01013-671084-2f-671204-0000793633.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2568ก). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อ. 175/2563 คดีหมายเลขแดงที่ จ. 555/2567 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง (ระหว่าง บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด กับ กระทรวงกลาโหม ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2025/pdf/2563/01012-630175-1f-680708-0000812761.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2568ข). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อ. 2117/2565 คดีหมายเลขแดงที่ อ. 487/2568 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ระหว่าง นายชัยวัฒน์ ลิ้มลิขิตอักษร กับ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2025/pdf/2565/01012-652117-1f-680716-0000813145.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2568ค). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อ. 2066/2567 คดีหมายเลขแดงที่ อ. 1114/2568 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ระหว่าง นายสุณีย์ อัยแก้ว กับ ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2025/pdf/2567/01012-672066-1f-681121-0000825680.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2568ง). คำสั่งที่ 272/2568 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (คำร้องอุทธรณ์คำสั่งไม่รับคำฟ้องไว้พิจารณา). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2025/pdf/2567/01013-671440-2f-680514-0000807178.pdf>

ศาลปกครองสูงสุด. (2569). คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีหมายเลขดำที่ อ. 1158/2566 คดีหมายเลขแดงที่ อ. 133/2569 เรื่อง คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (ระหว่าง นายอมร รักซ้อน กับ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน). สืบค้นจาก <https://judgement-api.admncourt.go.th/uploads/CaseFile/admcase/document/signed/2026/pdf/2566/01012-661158-1f-690226-0000832703.pdf>

ศาลรัฐธรรมนูญ. (2546). คำวินิจฉัยที่ 2/2546 เรื่อง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ขอให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 266 เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 121 ก หน้า 1 (15 ธันวาคม 2546). สืบค้นจาก https://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=2425

ศาลรัฐธรรมนูญ. (2566). คำวินิจฉัยที่ 17/2566 เรื่อง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 91 ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ มาตรา 26 และมาตรา 29 วรรคสอง หรือไม่ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 98 วรรคหนึ่ง วรรคสาม และวรรคสี่ และมาตรา 100 วรรคหนึ่ง ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ มาตรา 26 มาตรา 27 วรรคหนึ่ง และมาตรา 29 วรรคสอง หรือไม่. สืบค้นจาก https://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=16560

ศาลอาญาทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 1. (2563). คำพิพากษาศาลอาญาทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 1 คดีหมายเลขดำที่ อท. 3/2563.

สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). สืบค้นจาก [https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ_\(ป.ป.ช.\)](https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ_(ป.ป.ช.))

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2539). พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539. <https://searchlaw.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/Mm80K3JmNTNWaldlc1Bya3BLZLZJdz09>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542. สืบค้นจาก <https://searchlaw.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/ZDZjbG9WNVdoaExCNnVsREVkeEpwQT09>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2547ก). พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. สืบค้นจาก <https://searchlaw.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/dEpYYjMyMmNLL05xbDZhb2tPcTN2dz09>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2547ข). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547. <https://searchlaw.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/dVR1cXB1bzhkMnZXcnNzT3Z5OXRUT09>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. <https://searchlaw.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/YVpPTUM4TlhSRGFBa0lvdG56QXNmUT09>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563ก). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 34/2563 เรื่อง สำนักงาน ป.ป.ช. ขอทบทวนความเห็นคณะกรรมการกฤษฎีกา กรณีการดำเนินการทางวินัยกับข้าราชการตำรวจที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัย. สืบค้นจาก <https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWlkjoiMmE5MzFLYmYtYWJkOC00ODMwLWI3ZTUtYmZjNzBhY2UyOWI3liwiZmlsZW5hbWUiOiLguYDguKPGuLfguYjguK3gulfguYDguKrguKPGuYfguljguYfguLXguYggMzQtMjU2M19zaWduLnBkZiJ9.9oDq36lzm91sPMGf8hdVRCFv7XmMbbU0oeBfTcSz7iY>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563ข). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 1320/2563 เรื่อง การดำเนินการทางวินัยกับพนักงานส่วนท้องถิ่น กรณีคณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดที่ไม่ใช่การกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ. สืบค้นจาก <https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWlkjoiNjBmMml1MGEtZDQ1My00NDY2LTlhdGUtOTdjZTcxYmliNTgxiwiZmlsZW5hbWUiOiLguYDguKPGuLfguYjguK3gulfguYDguKrguKPGuYfguljguYfguLXguYggMTMyMC0yNTYzX3NpZ24ucGRmIn0.K7PUAPzxKYnig8mCm8btXodEN5ykz9HnDHunar8vPcA>

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2564ก). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 1559/2564 เรื่อง การดำเนินการทางวินัยและสั่งลงโทษแก่อดีตข้าราชการตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก <https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWkljoiODdmNDkxM2EtMWZlZi00NWlyLTgwNWMTOTM3ZTk0MjVmOTFmliwiZmlsZW5hbWUiOiLguYDguKpGuLfguYjguK3gulfguYDguKrguKpGuYfguljguJfguLXguYggMTU1OS0yNTY0X3NpZ24ucGRmln0.ERoUoJzIK1vpqbu2J9Sp9gl82gUVwA5K5CxFioOdZfc>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2564ข). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 1562/2564 เรื่อง การสั่งลงโทษทางวินัยแก่อดีตข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. สืบค้นจาก <https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWkljoiMWE3ZDNkMmYtOWNhYy00ZDBiLWFiYWItZTRlMDI5NDdlYzQwliwiZmlsZW5hbWUiOiLguYDguKpGuLfguYjguK3gulfguKrguKpGuYfguljguJfguLXguYggMTU2Mi0yNTY0X3NpZ24ucGRmln0.bGI0esKuo8PkiW5-TN9RisNtVTR3m4gM0sRqOXp4ewQ>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2565). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 220/2565 เรื่อง การลงโทษทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งออกจากราชการไปแล้ว. สืบค้นจาก https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWkljoiODYxOTBmOWItY2Q2Yy00OGI2LTU0MjgtNTU1NTU0Zjg2MTBmliwiZmlsZW5hbWUiOiLguYDguKpGuLfguYjguK3gulfguYDguKrguKpGuYfguljguJfguLXguYggMjIwMTU1NjVfc2lnbi5wZGYifQ.pXKgckEtsp0if0INeZDwAoxhNwkWP2oaQzP65KI5_kA
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2565). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 456/2565 เรื่อง การดำเนินการทางวินัยแก่ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรม กรณีคณะกรรมการ ป.ป.ช. ชี้มูลความผิดทางวินัยตามมาตรา 85 (1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. สืบค้นจาก <https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWkljoiM2Q1OGU2YmEtZTYwZS00YmE2LWI2YzgtZjcwZTMxY2M3YTNilwiZmlsZW5hbWUiOiLguYDguKpGuLfguYjguK3gulfguYDguKrguKpGuYfguljguJfguLXguYggNDU2LTI1NjVfc2lnbi5wZGYifQ.C4qie3v2oZ7QZzO6rzsgZeGdqVE6cOQxBAdlMeqNNV8>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2566). บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ 61/2566 เรื่อง การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอนกับผู้บริหารท้องถิ่นตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. สืบค้นจาก <https://www.ocs.go.th/searchlaw/indexs/download/eyJ1dWkljoiMmM0YzQxYTgtMWJhMS00ZGYwLWI3OTgtYzlyNGMyNGRiMzNilwiZmlsZW5hbWUiOiL2MS0yNTY2LTFfc2lnbi5wZGYifQ.SVQmAUKxgkTmhmPzRdHMDmpCOcsDBcYsDpIIMtYNAU>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. กองกฎหมายการบริหารราชการแผ่นดิน. (2567). *การดำเนินการทางวินัยตามการชี้มูลความผิดของคณะกรรมการ ป.ป.ช.*

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.). (2562, 24 พฤศจิกายน). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นจาก

<https://www.nacc.go.th/categorydetail/2019112416310492/20191124163234?>



JBURUS

วารสารบริหารธุรกิจ
ราชมงคลสุวรรณภูมิ

JOURNAL of Business Administration
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2569)

Vol. 3 No. 1 (January - April 2026)

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

3.51 เซนติเมตร

บทความวิจัย

วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ ปีที่ X ฉบับที่ X (XXX-XXX256X)

xx

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) (20 pt)
ชื่อบทความ (อังกฤษ) (ตัวพิมพ์ใหญ่: 18 pt)

ผู้ประพันธ์บรรณกิจให้ใส่ * หลังชื่อ

ชื่อ-นามสกุล¹,ชื่อ-นามสกุล²,ผู้ชื่อ-นามสกุล³ (ไทย) (14 pt)

ชื่อ-นามสกุล¹,ชื่อ-นามสกุล²,ผู้ชื่อ-นามสกุล³ (อังกฤษ) (12 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด¹,หน่วยงานต้นสังกัด²,หน่วยงานต้นสังกัด³ (ไทย) (14 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด¹,หน่วยงานต้นสังกัด²,หน่วยงานต้นสังกัด³ (อังกฤษ) (12 pt)

E-mail: ระบุอีเมลล์ของทุกคนที่อยู่ในบทความ (12 pt), เบอร์โทรศัพท์ (มือถือ) ระบุเฉพาะผู้ประพันธ์บรรณกิจ

Received เดือน วัน, ปี; Revised เดือน วัน, ปี; Accepted เดือน วัน, ปี

2.54 เซนติเมตร

บทคัดย่อ (250-300 คำ) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ.....วิธีที่ใช้ในการศึกษา (ถ้ามี).....

.....มีข้อค้นพบหรือข้อสรุปสำคัญที่เกิดจากการศึกษา.....

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

ซึ่งจะเป็นประโยชน์/สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อ.....

(บทคัดย่อในบทความวิชาการ เป็นการสรุปประเด็นเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ เน้นประเด็นสำคัญของงานที่ต้องการนำเสนอจริง ๆ ควรเขียนให้สั้น กระชับ มีความยาวไม่เกิน 250-300 คำ โดยบทคัดย่ออาจจะประกอบด้วยเนื้อหาสามส่วน คือ เกริ่นนำถึงวัตถุประสงค์ สิ่งที่ทำ (วิธีในการศึกษา) สรุปผลสำคัญที่ได้ ซึ่งอ่านแล้วต้องเห็นภาพรวมทั้งหมดของงาน)

คำสำคัญ:,, (3-5 คำ)

Abstract (250-300 words) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

Keywords:,, (3-5 words)

บทนำ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ย่อหน้าแรก เขียนเชิงหลักการและเหตุผล (rationale) หรือความเป็นมาหรือภูมิหลัง (Background) หรือความสำคัญของเรื่องที่เขียน (justification) (หัวข้อนี้จะทำให้ผู้อ่านได้ทราบเป็นพื้นฐานไว้ก่อนว่าเรื่องที่เลือกมาเขียนมีความสำคัญหรือมีความเป็นมาอย่างไรเหตุผลใดผู้เขียนจึงเลือก

3.51 เซนติเมตร

เรื่องดังกล่าวขึ้นมาเขียน ในการเขียนบทนำในย่อหน้าแรกซึ่งถือว่าเป็นการเปิดตัวบทความทางวิชาการ และเป็นย่อหน้าที่ดึงดูดความสนใจของผู้อ่าน)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

ย่อหน้าที่ 2, 3, ... อธิบายวัตถุประสงค์ ขอบเขตของเรื่องที่จะนำเสนอ หรือกำหนดคำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ ที่ผู้เขียนเห็นว่าควรระบุไว้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน ตลอดทั้งประโยชน์ที่เกิดจากบทความนี้.....

(เป็นการกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (review) ไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ และต้องมีการอ้างอิงที่มาของข้อมูลตามรูปแบบที่วารสารกำหนด)

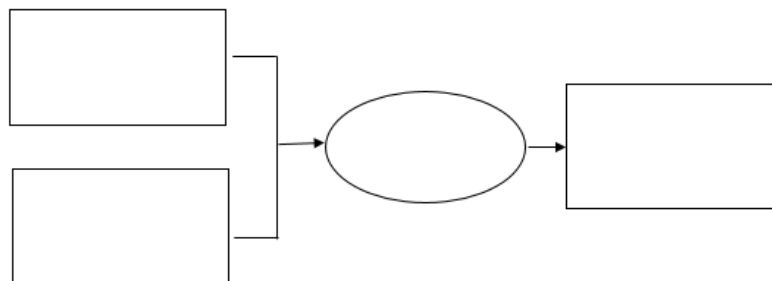
เนื้อหา (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

1. เนื้อหาหัวข้อที่ 1 (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

1.1 หัวข้อย่อยที่ 1 (ตัวหนา TH SarabunPSK 16)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(อ้างอิงที่มาของข้อมูล: ชื่อผู้แต่ง,XXX (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))



แผนภาพที่ 1 แสดง.....

(ที่มา: ชื่อผู้แต่ง, xxxx (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

ตัวหนา TH SarabunPSK 16

ตารางที่ 1 แสดง.....(ที่มา: ชื่อผู้แต่ง, xxxx (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

หัวข้อที่ 1	หัวข้อที่ 2	หัวข้อที่ 3
.....		
.....	ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16	
.....		
โดยรวม		

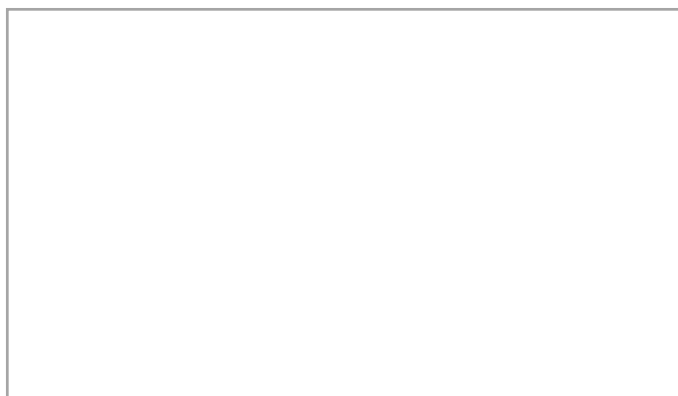
จากตารางที่ 1 (ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16)

2. เนื้อหาหัวข้อที่ 2 (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

2.1 หัวข้อย่อยที่ 1 (ตัวหนา TH SarabunPSK 16)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(อ้างอิงที่มาของข้อมูล: ชื่อผู้แต่ง,XXX (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))



ภาพที่ 1 แสดง.....

(ที่มา: ชื่อผู้แต่ง, xxxx (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(อ้างอิงที่มาของข้อมูล: ชื่อผู้แต่ง,XXX (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

2.2 หัวข้อย่อยที่ 2 (ตัวหนา TH SarabunPSK 16)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(สามารถเพิ่มหัวข้อที่ 3,.....และหัวข้อย่อย 3.1,..... ตามเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ)

สรุป (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

.....สรุปในลักษณะที่เป็นการย่อ ประมาณ 4-5 บรรทัด โดยเลือกประเด็นสำคัญของบทความมาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ซึ่งอาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่าสิ่งที่กล่าวมามีความสำคัญอย่างไร สามารถนำไปใช้

อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรืออาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้งท้ายกระตุ้นให้ผู้อ่านไปสืบเสาะแสวงหาความรู้ หรือคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป.....

องค์ความรู้ใหม่ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ระบอบองค์ความรู้อันเป็นผลมาจากประเด็นที่ศึกษา การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

เอกสารอ้างอิง (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

(APA 6th Edition)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

3.51 เซนติเมตร

บทความวิจัย

วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ ปีที่ X ฉบับที่ X (XXX-XXX256X)

xx

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) (20 pt)
ชื่อบทความ (อังกฤษ) (ตัวพิมพ์ใหญ่: 18 pt)

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียนบทความ (ไทย) (14 pt)

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียนบทความ (อังกฤษ) (12 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด (ไทย) (14 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด (อังกฤษ) (12 pt)

Corresponding Author E-mail: (12 pt), เบอร์โทรศัพท์ (มือถือ)

Received เดือน วัน, ปี; Revised เดือน วัน, ปี; Accepted เดือน วัน, ปี

2.54 เซนติเมตร

บทคัดย่อ (250-300 คำ) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1).....

2)..... และ 3) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย
..... เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

ผลการวิจัยพบว่า

1).....

2).....

3)

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

{ คำสำคัญ:,, (3-5 คำ)

Abstract (250-300 words) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

This Article aimed to study 1) 2)
and 3) the sample was..... They was selected by
the instrument for collecting data was Analysis data by Descriptive
statistics and Content Analysis. The research results were found as follows;

1).....

2).....

3)

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

{ Keywords:,, (3-5 words)

3.51 เซนติเมตร

บทนำ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ย่อหน้าแรก เขียนอธิบายประเด็นวิจัย ปรากฏการณ์ ความน่าสนใจ ความสำคัญ โดยนำข้อมูลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เพื่อที่จะบ่งชี้สถานการณ์ปัจจุบันขององค์ความรู้ (knowledge) หรือการทำงานของนักปฏิบัติ (practice) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมามีข้อสงสัยเพื่อชี้ให้เห็นว่าที่ผ่านมามีการค้นพบอะไรบ้างและค้นพบโดยใครบ้างเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอให้เห็นว่ายังมีช่องว่าง (gap) ของงานวิจัย (อ้างข้อมูลตัวเลขจากหน่วยงานราชการ/บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ 1-2 ปี/เจ้าของทฤษฎี)

ย่อหน้าที่สอง พื้นที่วิจัย ปัญหา ความต้องการ หรือลักษณะกลุ่มที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยเป็นอย่างไร นักวิจัยได้มีประสบการณ์หรือมีส่วนร่วมในพื้นที่นั้นอย่างไรบ้าง มีงานวิจัยเกี่ยวกับพื้นที่กลุ่มเป้าหมายอย่างไร

ย่อหน้าที่สาม เขียนแนะนำวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานวิจัยซึ่งจะเป็นเหมือนเข็มทิศบอกแนวทางการทำวิจัย (how?, where?, when?) นักวิจัยชี้ให้เห็นระเบียบวิธีวิจัยที่จะใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยที่วางไว้พอสังเขป

บทความวิจัยนี้นำเสนอ (โครงสร้าง และเนื้อหาของบทความที่จะนำเสนอ โดยปกติจะเขียนตามวัตถุประสงค์ หรือประเด็นตามหัวข้อบทความ และประโยชน์ที่จะเกิดแก่วิชาการหรือสังคม)

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

วัตถุประสงค์ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

การทบทวนวรรณกรรม (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

.....

.....

.....

.....

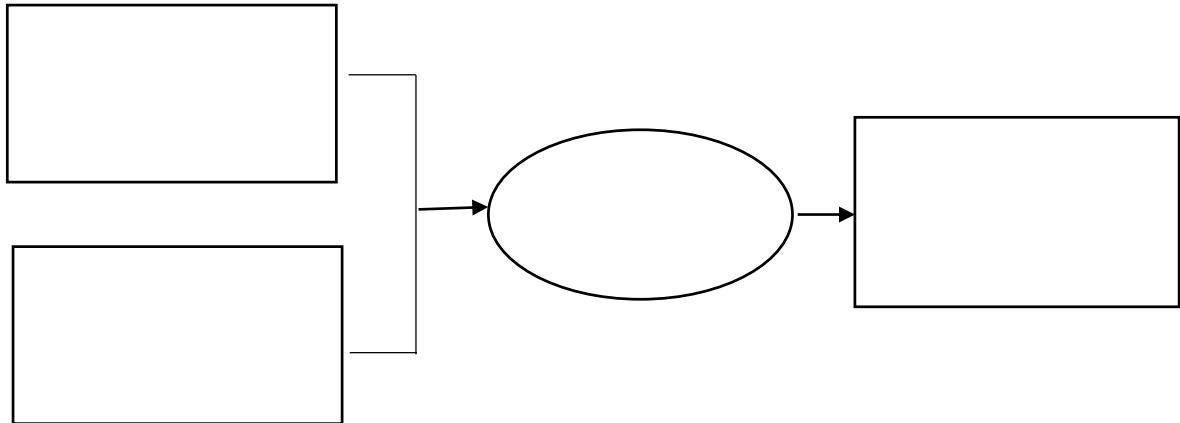
.....

.....

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

กรอบแนวคิดการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)



แผนภาพที่แสดง..... } ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

วิธีดำเนินการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

วิธีการเขียนแบบที่ 1

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ/ผสมวิธี) พื้นที่วิจัย คือประชากร คือ จำนวน คน (อ้างอิง) กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบ.....(อธิบายการคัดเลือกอย่างละเอียด) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม (อธิบายลักษณะ องค์ประกอบ และสร้างตามแนวคิดของใคร ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย) ใช้ศึกษา..... 2) แบบสัมภาษณ์ (อธิบายลักษณะ องค์ประกอบ และสร้างตามแนวคิดของใคร ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย) ใช้ศึกษา..... 3) แนวทางการสนทนากลุ่ม (ประเด็นการสนทนา องค์ประกอบ และสร้างตามแนวคิดของใคร) รวบรวมข้อมูลโดย ระหว่างเดือน ถึง เดือน พ.ศ. นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ.....(สถิติพื้นฐาน/สถิติอ้างอิง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

วิธีการเขียนแบบที่ 2

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ/ผสมวิธี) พื้นที่วิจัย คือ โดยมีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น.....ขั้น ตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.....

(กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ ลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้)

ขั้นตอนที่ 2

(กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ ลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ระบุงค์ความรู้ันเป็นผลมาจากการวิจัย การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

สรุป (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

สรุปในภาพรวมของบทความ

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

ข้อเสนอแนะ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า
ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า
ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า
ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ สามารถนำไป
ประยุกต์ใช้กับ โดยควรให้ความสำคัญกับ สำหรับประเด็นในการ
วิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

เอกสารอ้างอิง (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

(APA 6th Edition)



BA & IT

Business Administration
And Information Technology



BA & IT

JBUS *RUS*

วารสารบริหารธุรกิจ
ราชมงคลสุวรรณภูมิ

JOURNAL of Business Administration
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi