



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2567 / Vol. 14 No. 2 May-August 2024 ISSN 2286-6183 (Print) ISSN 2822-1427 (Online)



นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 4 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่างๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และเป็นการพิจารณาแบบ Double-blind peer review ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่นๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ส่งบทความโดยตรง) บทความที่ได้รับการถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิและทำการปรับแก้ให้ถูกต้องแล้ว จึงจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ TH Sarabun New ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่างๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชัดเจน (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 15 บรรทัด พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น (รัชชัย สันติวงษ์, 2540, น. 142) (Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง วรรณสุต. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2. ชื่อบทความในหนังสือรายงานการประชุม

Hay, S. P. (1975). Political parties and the community-society continuum. In W. N. Chambers & W. D. Burnham (Eds.), *The American party systems Stage of political development* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สารสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมาร์ภ. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร*, 27(2), 53-57.

4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน วันที่). ชื่อบทความ. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หน้า. ศรีสกุล สีวาฬระพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าทะกาน้อยอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจานง. (2541). *การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียงกับการค้าเสรีไปด้วยกัน ได้จริงหรือ*. ค้นจาก <http://www.ftawatch.org>

Prizker, T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from <http://www.ingress.com/-astranart/prizker.html>

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือขอรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage

อาคาร ขวน ขวนชัย ชั้น 4

200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี

จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์: 0-2577-1028 ต่อ 377

e-mail address: EAUheritage_social@EAU.AC.TH



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2567 / Vol. 14 No. 2 May-August 2024

ISSN 2286-6183 (Print) ISSN 2822-1427 (Online)

ความเป็นมา

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (EAU Heritage) ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เดิมมีกำเนิดพร้อมฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ด้วยความหลากหลายของบทความและต้องการให้มีความชัดเจนของการเป็นแหล่งข้อมูล จึงได้มีการบริหารจัดการแยกออกจากฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2554 โดยใช้นับเวลาการเผยแพร่ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในปี พ.ศ. 2557 ได้เริ่มเผยแพร่วารสารเป็นฉบับออนไลน์จนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มการออกเผยแพร่วารสารเป็นปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) และในปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตวารสารจากตัวเล่มหนังสือเป็นการผลิตแบบ CD ในปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2561) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตอีกครั้ง โดยการผลิตเป็น Flash Drive ส่งมอบให้สมาชิก ในปี 2564 ได้มีการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาถ่วงดุลบทความ จำนวน 3 ท่าน/1 บทความ ในปี 2565 ได้ยกเลิกการผลิต Flash Drive และยกเลิกการสมัครสมาชิก แต่ยังสามารถสืบค้นเพื่ออ้างอิงหรืออ่านบทความได้ที่ <https://eauheritage.eau.ac.th/> หรือสืบค้นได้จากฐานข้อมูล Thai Jo ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center: TCI)

ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยได้รับการรับรองคุณภาพจัดให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567

ในปี พ.ศ. 2566 วารสารฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ดำเนินการยกเลิกการใช้เลข ISSN (Online) ชุดเดิมคือ E ISSN 2651-172X และได้ดำเนินการขอเลข ISSN ชุดใหม่จากสำนักหอสมุดแห่งชาติ เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2566 โดยเริ่มใช้เลข ISSN 2822-1427 (Online) ตั้งแต่วันที่ 13 ฉบับที่ 2 (พ.ค.-ส.ค. 2566) เป็นต้นไป ส่วนเลข ISSN ที่ใช้กับวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์ยังคงใช้เลขเดิมคือ ISSN 2286-6183 (Print) กองบรรณาธิการของวารสารฯ ได้มีการโยกย้ายที่ปฏิบัติงานจากห้อง 423 ชั้น 4 อาคารชวนชนวิชัย มาตั้งอยู่ที่ บริเวณโซนหน้าของสำนักวิชาการ ตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม 2566

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย (Research Paper) บทความวิชาการ (Academic Paper) ที่มีคุณภาพของอาจารย์ประจำ บุคคลภายนอก ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศีลภาสา ศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่สังคม โดย สนับสนุนให้อาจารย์ประจำ และบุคคลภายนอกนำเสนอผลงานวิชาการในสาขาวิชา บริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศีลภาสา ศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการรับบทความ

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มีความยินดีรับตีพิมพ์บทความสาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศีลภาสา ศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ผลงานวิชาการที่ส่งมาขอตีพิมพ์ ต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

2. การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง กอง บรรณาธิการฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมิน คุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณากลั่นกรอง คุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Review) จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ต้องมีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาของบทความ และได้รับความเห็นชอบจากกอง บรรณาธิการ

3. ข้อความที่ปรากฏภายในบทความแต่ละเรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารเล่มนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่านไม่เกี่ยวข้องกับกองบรรณาธิการและ คณาจารย์ท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหา และการ ตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใดๆ ผู้เขียน จะต้องรับผิดชอบบทความของตนเอง

4. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

5. ผู้ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารฯ สามารถส่งบทความ ออนไลน์ได้ที่ eauheritage_social@eau.ac.th หรือ <https://www.tci-thaijo.org/> หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อกองบรรณาธิการวารสาร วิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4

เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 อีเมล eauheritage_social@eau.ac.th

ผู้สนใจส่งบทความกรุณาอ่านรายละเอียดการส่งบทความ ซึ่งระบุไว้ใน website <https://eauheritage.eau.ac.th/> และ <https://www.tci-thaijo.org/>

กำหนดการเผยแพร่

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
กำหนดออกเผยแพร่ราย 4 เดือน ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1: มกราคม-เมษายน (กำหนดออก เมษายน)

ฉบับที่ 2: พฤษภาคม-สิงหาคม (กำหนดออก สิงหาคม)

ฉบับที่ 3: กันยายน-ธันวาคม (กำหนดออก ธันวาคม)

การจัดพิมพ์

เผยแพร่ฉบับ Online ที่ website <https://eauheritage.eau.ac.th/> และ
<https://www.tci-thaijo.org/>

แหล่งผลิต

แผนกผลิตเอกสาร สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย/
กองบรรณาธิการวารสารฯ

ที่ปรึกษา

อาจารย์โชติรัส ชวนิชย์
อาจารย์สุกัญญา ชวนิชย์
อาจารย์บัณฑิต รัตนไทร

อธิการบดี
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

คณะที่ปรึกษากองบรรณาธิการ (Editorial Advisory Board)

บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ครรชิต มัลลียงค์
รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด
อาจารย์นันทยา จรุงแสง
ศาสตราจารย์กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิตร

ราชบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
เลขที่ 3 ซ.จินตะเวช ถ.สุทธิสารวินิจฉัย
ห้วยขวาง กรุงเทพฯ (นักวิชาการอิสระ)

รองศาสตราจารย์ กิตติมา อินทร์ทรัพย์
รองศาสตราจารย์ พลอย สืบวิเศษ
รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ศิริพงษ์ เสาภายน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ โอปอล์ สุวรรณเมฆ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิวรรณ กรมเมือง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาส พาวินันท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนฤต สังข์เฉย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริวิจิตร รวมศิลป์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ผู้ช่วยบรรณาธิการ ออกแบบปก/จัดรูปเล่ม พิสูจน์อักษรประจำฉบับ

นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์
นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์
นางสาวสุจิตรา สัตบุศย์
นางสาวเสาวลักษณ์ ชัยสิทธิ์

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย



จรรยาบรรณการตีพิมพ์ บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. ผู้นิพนธ์ต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน
2. ผู้นิพนธ์ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ผู้นิพนธ์ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน
4. ผู้นิพนธ์ต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน Template ของวารสาร
5. ผู้นิพนธ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการวารสารมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่รับผิดชอบอย่างเข้มข้นตามหลักการ
2. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์ และ ผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลใดๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
3. บรรณาธิการต้องตัดสินใจคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
4. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว
5. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ เพราะความสงสัยหรือไม่แน่ใจ โดยต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยนั้น ๆ ก่อน
6. บรรณาธิการต้องไม่มีประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมิน และทีมบริหาร
7. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ คือ Copy catch ที่อยู่ในระบบ Thai Jo เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น ไม่เกินกว่าที่กำหนดในโปรแกรมที่ตรวจจับการคัดลอก
8. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นในกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้นิพนธ์หลักทันทีเพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ

จรรยาบรรณการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. หลังจากได้รับบทความจากกองบรรณาธิการวารสารฯ ผู้ประเมินบทความตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ
3. ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย
4. ผู้ประเมินต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องชี้แจงให้บรรณาธิการทราบด้วย



ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ วรรณชนก จันทชุม
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ
รองศาสตราจารย์ โอปอล์ สุวรรณเมฆ
รองศาสตราจารย์ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์
รองศาสตราจารย์ จตุวิทย์ แก้วสุวรรณ
รองศาสตราจารย์ กนกพร นุ่มทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เปรมฤทัย น้อยหมื่นไวย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนัชพร กังสังข์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดวงเดือน รัตนะมงคลกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รณกรณ์ บุญมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัน ฉัตรไชยยันต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกียรติพร อำไพ
อาจารย์ วศิน ศาตพรวรชิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



บทบรรณาธิการ

สวัสดีค่ะ พบกันอีกแล้วค่ะ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2567) ออกเผยแพร่ในช่วงของการจัดเตรียมข้อมูลคัดเลือกบทความคุณภาพเข้าสู่ระบบการประเมินของ TCI ตามกรอบเวลา ขณะเดียวกันเหตุการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับ สังคม มนุษย์ก็ยังคงดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศและภายนอกทั่วโลก ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เราต้องเผชิญกับความท้าทายรอบด้าน ปฏิเสธไม่ได้ว่าทุกประเทศและทุกองค์กรมีการปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ หากมีปัญหาเชิงโครงสร้างจะต้องหาทางพลิกโฉมปรับเปลี่ยน (Transformation) กันเลยทีเดียว ซึ่งโครงสร้างจะปรับเปลี่ยน ปรับตัวอย่างรวดเร็วได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย แต่สิ่งที่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวารสารฉบับนี้ คือ จำนวนบทความลดลงอย่างรวดเร็วจากเดิม ก็อาจจะมาจากหลายปัจจัยเช่นกัน อย่างไรก็ตามบรรณาธิการและกองบรรณาธิการยังคงดำเนินการคัดกรองบทความที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ต่อยอดของการเรียนรู้ออกเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง จากบทความทั้งสิ้น จำนวน 6 เรื่อง เป็นบทความวิชาการ 1 เรื่อง บทความวิจัย จำนวน 5 เรื่อง และอีก 1 เรื่อง ที่ไม่เคยขาดหายไปเลย คือ Book Review ในส่วนของบทความ บรรณาธิการจะได้เกริ่นนำ จุดเด่นเนื้อหาอย่างคร่าว ๆ ของบทความ เพื่อให้เกิดความสนใจและติดตามรายละเอียดภายในเล่มดังนี้ บทความวิชาการ 1 เรื่อง คือเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืนโดยการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ชื่อยวานะคะ เป็นบทความทางวิชาการที่ผ่านการช่วยกันกลั่นกรองเนื้อหาจากประสบการณ์จริงและตรงตามศาสตร์องค์ความรู้ของผู้เขียนหลายคนที่เป็นจุดน่าสนใจ คือ ได้มีการนำเสนอ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จทางเศรษฐกิจของชุมชนแบบยั่งยืน มีอะไรบ้างติดตามอ่านให้จบนะคะ ส่วนบทความวิจัย 5 เรื่อง ที่มีความหลากหลายเกี่ยวกับด้านการศึกษา ด้านบริหารธุรกิจ และด้านกฎหมาย ได้แก่ 1. เรื่อง ผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์กรรวมของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เป็นงานวิจัยที่เสนอถึงผลการพัฒนา เตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตของนักศึกษาพยาบาลโดยการนำเอาวิถีพุทธเป็นแนวทางเพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้ที่จะมีวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาลต่อไป เรื่องที่ 2. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล เป็นบทความวิจัย ที่ใช้เวลาทำการศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญ เก็บข้อมูลในด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจด้านร้านอาหารที่ทันสมัยตามสังคมยุคใหม่ หากผู้อ่านกำลังมองหาแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดร้านอาหาร ต้องอ่านบทความนี้ค่ะเพื่อจะได้นำองค์ความรู้ไปต่อยอด เรื่องที่ 3. ความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็นบทความวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาของนักศึกษาที่เรียนภาษาจีนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เรื่องที่ 4. ปัญหาการใช้อำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐ เป็นบทความวิจัยด้านกฎหมายที่ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดจากการใช้อำนาจดุลพินิจ พิจารณาคดีความต่าง ๆ ของอัยการ ติดตามอ่านนะคะเพื่อจะได้ทราบรายละเอียดของประเด็นดังกล่าว และบทความวิจัยเรื่องสุดท้าย เรื่องที่ 5. คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นบทความวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในธุรกิจโทรคมนาคม ในส่วนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำเป็นจะต้องใช้พนักงานที่มีคุณสมบัติอย่างไร จะต้องมีความประพฤติเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างไร บทความทั้งหมดที่กล่าวไว้น่าสนใจนะคะ ทุกบทความที่นำเสนอตีพิมพ์เผยแพร่เป็นบทความที่ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญตามศาสตร์สอดคล้องตรงกับเนื้อหาทุกเรื่อง โดยพิจารณาแบบเข้มข้น 3 ท่าน/1 บทความ และที่ไม่เคยขาดเลยในส่วนท้ายของวารสาร คือ

Book Review ประจำฉบับ เป็นเรื่องชวนอ่านที่น่าสนใจ คือ เรื่องพืชสมุนไพร เขียนโดย รศ.ดร. พชรียา บุญก่อแก้ว เป็นหนังสือมีเนื้อหาให้ความรู้เกี่ยวกับพืชสมุนไพรที่ใช้เป็นทางเลือกในแบบภูมิปัญญาสำหรับสุขภาพชุมชนที่แสดงเป็นบัญชีรายชื่อของสมุนไพรที่น่าจดจำและรู้ถึงประโยชน์ สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ติดตามอ่านนะคะ

กองบรรณาธิการวารสารฯ ขอขอบคุณผู้นิพนธ์ ที่ได้ส่งบทความทุกท่านตลอดจนผู้แนะนำหนังสือดี ๆ เพื่อพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหาบทความในวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อยอดองค์ความรู้ได้ หากมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวารสารฯ ให้มีความสมบูรณ์และคุณภาพยิ่งขึ้น กองบรรณาธิการขอน้อมรับด้วยความยินดียิ่ง

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกเรื่องราวจะมีประโยชน์และสามารถต่อยอดองค์ความรู้ให้กับผู้สนใจได้ในระดับหนึ่งค่ะ หากท่านใดมีความสนใจที่อยากนำเสนอผลงานเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่มีคุณค่าสามารถส่งบทความมายังกองบรรณาธิการเพื่อให้อ่านกันอีกครั้งได้ที่ e mail: EAUheritage_social@EAU.ac.th โทร. 02-577-1028 ต่อ 377 รอฟบกันอีกครั้ง ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2567) ขอขอบคุณค่ะ

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

- 1 ■ Key Success Factors for Driving Sustainable Local Economy by Adding Value to Local Products
ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืนโดยการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น
Methee Chanted, Kannika Bannasit, Sutiwat Soithong and Natthakan Waenpdech

บทความวิจัย

- 10 ■ ผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
The Effect of the Wisdom Day Camp Program to Nursing Student's Holistic Health School of Nursing Eastern Asia University
มนัวรรณ มากมา, ธิดารัตน์ วิเศษศักดิ์ และ กัลยา ศรทูลทัต
- 25 ■ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล
Components of Service Quality of Café Businesses in The Digital Age
วสันต์ กานต์วรรัตน์
- 41 ■ ความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
The Chinese Antonyms Expression Ability of Kasetsart University Chalermphrakiat Sakonnakhon Province Campus Students
พัฒนไพสิน เหมะธูลิน และ กาญจนา จันทร์ตรี
- 53 ■ ปัญหาการใช้อำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการ ในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐ
The Problem of Prosecutors' Discretion in Handling Cases for Officials
ปิยเกียรติ สาวิกันย์, จักรินทร์ สมมติ และ ประเทือง ปานหงส์ ช่างสลัก

- 65 ■ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

The Behavior of Excellent Service Operation Employees in
Telecommunication Business in Northeast Region of Thailand

ฐาปณัฐ สุวรรณโส, สุขุมล เกิดนอก และ ชุติญาภัค วาฤทธิ์

แนะนำหนังสือ

- 80 ■ บัญชีรายการพืชสมุนไพรเพื่อรักษาสุขภาพ ตามกลุ่มอาการปัญหาหลักแห่งชาติ
สำหรับผู้สูงวัย
สุรพงษ์ เก่งทอง



Key Success Factors for Driving Sustainable Local Economy by Adding Value to Local Products

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

Methee Chanted¹, Kannika Bannasit¹, Sutiwat Soithong¹ and Natthakan Waenphech¹

เมธี จันทะ¹, กรรณิการ์ บันสิทธิ์¹, สุทิวัส สร้อยทอง¹ และ ณัฐกานต์ แหวนเพชร¹

¹School of Business Administration, Eastern Asia University

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Received: March 15, 2024

Revised: April 10, 2024

Accepted: April 11, 2024

Abstract

Community products or local products help create income opportunities for people in the community by taking wisdom or raw materials that are easily found in the local area and upgrading them to create more income as well as being part of building a strong community economy. Increasing the potential of community products by creating additional value through lifestyle, consumption, food, language, beliefs, and faith that exist in the community for customers and tourists, as well as raising the quality standard of products to be premium products will create a circular economy in the community and be able to compete in the world market. Guidelines for creating value in local products are: focus on improving the quality of local products with better ingredients, refining production processes by using innovation, or enhancing product packaging and presentation, creating unique selling points or features that distinguish your local products from competitors, developing a strong brand identity for local products that resonate with your target audience. Moreover, add value to a local product by creating emotional connections of storytelling, create a more compelling and differentiated offering to meet the diverse needs and preferences of your target with value-added services, and implement a strategic pricing strategy to create an aura of exclusivity and attract consumers willing to pay a premium for quality.

Keywords: Community product; Local product; Value adding; Sustainable Local Economy; Key Success Factors

บทคัดย่อ

ผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นช่วยสร้างโอกาสสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนโดยนำภูมิปัญญาหรือวัตถุดิบที่หาได้ง่ายในท้องถิ่นมากระดับให้สร้างรายได้เพิ่มขึ้นพร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างเศรษฐกิจชุมชนที่เข้มแข็ง การเพิ่มศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มผ่านรูปแบบการใช้ชีวิต การบริโภค อาหาร ภาษา ความเชื่อ และความศรัทธาที่มีอยู่ในชุมชนให้กับลูกค้าและนักท่องเที่ยวพร้อมทั้งยกระดับมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นผลิตภัณฑ์ระดับคุณภาพสูงจะสร้างวงจรเศรษฐกิจในชุมชนและสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ แนวทางการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ได้แก่ มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นด้วยวัตถุดิบที่ดีขึ้น ปรับปรุงกระบวนการผลิตโดยใช้นวัตกรรมหรือปรับปรุงบรรจุภัณฑ์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ สร้างจุดขายหรือคุณลักษณะเฉพาะที่ทำให้ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นนั้นมีความแตกต่างจากคู่แข่ง พัฒนาเอกลักษณ์ของแบรนด์ที่แข็งแกร่งสำหรับผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นโดยการสร้างการเชื่อมโยงทางอารมณ์ของการเล่าเรื่องแล้วยังต้องสร้างข้อเสนอที่น่าสนใจและแตกต่างมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความชอบที่หลากหลายของเป้าหมายด้วยบริการเสริมที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์และใช้กลยุทธ์การกำหนดราคาเพื่อสร้างความพิเศษและดึงดูดผู้บริโภคให้ยินดีจ่ายมากขึ้น

คำสำคัญ: ผลิตภัณฑ์ชุมชน; ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น; การเพิ่มมูลค่า; เศรษฐกิจท้องถิ่นที่ยั่งยืน; ปัจจัยแห่งความสำเร็จ



Introduction

Identity and culture are things that can indicate the knowledge and wisdom of local people or their nationality. It is important to note that these identities and cultures are not obsolete, but rather an indicator of identity and value that no one can own. Each local area has different resources. Some resources have been used to benefit the community for a long time and have become the wisdom of local people who use their knowledge and abilities to develop, adapt, expand, and create a product. Currently, local products are a result of wisdom. It has gained the attention of consumers, causing many community entrepreneurs to compete more in the market. A focus will be placed on developing local products to meet the needs of consumers in a better way. Some people still do not understand the importance of the product, which affects its quality. It also failed to attract the attention of consumers as it should. Therefore,

product entrepreneurs must turn their attention to developing products that can protect and prevent goods or products from being damaged and add value to consumers.

One problem that can be found in almost every community is that there is still the problem of product formats that are not yet desired by consumers. Product design is therefore an extremely important part of developing the quality of community products (Puangpanya et al., 2016). Putwatthana C. et al., (2021) stated that the creation of community products should be designed to suit the market or popular at that time by making good use of local raw materials. Unique beauty that creates emotional and psychological value for consumers. The product will be a great motivator for buyers. Most consumers look for products that have a unique identity that resonates with them, and the elements of the product influence the

consumer's purchasing decisions and are the first choice among consumers. Product formats can easily influence consumers to make purchasing decisions. Moreover, many products today still face product design problems due to a lack of product design experience and creativity to develop them. In terms of marketing promotion, entrepreneurs in different communities should pay attention to it because marketing promotion in the form of products to create a unique identity for the product they are interested in is one of the important factors in doing business. So, the study of adding value to local products will build resilient and vibrant communities by contributing to economic growth, preserving local culture and identity, fostering environmental sustainability, and promoting social connections among residents.

Local product definition

A local product typically refers to goods or services that are produced, manufactured, or sourced in a specific geographic region or community. The term “local” can vary in scope, ranging from products made in a specific neighborhood or city to products originating from a larger regional area (Eszterhai, 2014) and can be classified as follows:

Food and agricultural products refer to fresh produce, meat, dairy products, baked goods, and other food items grown or produced locally.

Crafts and artisanal goods refer to handcrafted items, artwork, textiles, pottery, jewelry, and other artisanal products created by local artisans and craftsmen.

Beverages refer to locally brewed beers, wines, spirits, and non-alcoholic beverages made by local breweries, wineries, and beverage producers.

Natural resources and materials refer to raw materials sourced locally, such as wood, stone, clay, or minerals used in manufacturing and construction.

Services refer to local services such as hair salons, repair shops, restaurants, cafes, and other businesses that cater to the needs of the local community.

Key characteristics of local products

The key characteristics that differentiate them from mass-produced or imported products which are:

Origin: Local products are typically produced or sourced from a specific geographic area, such as a city, town, region, or country. They may incorporate locally grown ingredients, materials, or resources.

Small-Scale Production: Local products are often associated with small-scale production methods, artisanal craftsmanship, or family-owned businesses. They may be produced in limited quantities and emphasize quality, uniqueness, and authenticity over mass production.

Community Connection: Local products often have a strong connection to the community in which they are produced or sourced. They may support local economies, create jobs, preserve cultural traditions, and contribute to the social fabric of the area.

Sustainability: Many local products prioritize sustainability and environmental responsibility by minimizing transportation distances, supporting local farmers and producers, and reducing carbon emissions associated with long-distance shipping.

Quality and Freshness: Local products are often perceived as being of higher quality and freshness compared to mass-produced goods that have been transported over long distances.

This is particularly true for perishable items such as food, beverages, and agricultural products.

Traceability and Transparency: Local products often offer greater traceability and transparency in their production processes, allowing consumers to know where their goods come from, how they were produced, and who was involved in their creation.

Support for Local Economy: Purchasing local products helps support local businesses, artisans, farmers, and producers, thereby keeping money circulating within the community and contributing to its economic development and resilience.

In summary, local products play an important role in promoting sustainable consumption, fostering community engagement, preserving cultural heritage, and supporting local economies. They offer consumers a unique and authentic alternative to mass-produced goods while contributing to the vitality and vibrancy of local communities.

How local products create local economy

Local products play a significant role in supporting and strengthening local communities in several ways as follows:

Local product creation often involves small and medium-sized enterprises (SMEs) or individual artisans. As demand for local products increases, these businesses may expand and hire more employees, thus reducing unemployment rates and improving local livelihoods. Moreover, locally-produced goods often require local resources and labor, meaning that a greater portion of the revenue generated from sales remains within the community. This contrasts with purchasing imported goods, where a significant portion of the revenue leaves the local

economy. In terms of competitive advantage, the process of creating and marketing local products can spur innovation and entrepreneurship within a community. Entrepreneurs may identify niche markets or develop new techniques and technologies to improve product quality and competitiveness. So, supporting local product creation can contribute significantly to economic growth by stimulating employment, fostering innovation, retaining wealth within communities, and enhancing local identities and industries. (Thaiyuenwong, 2020).

Local products often reflect the cultural heritage and traditions. Local products may have historical significance, reflecting the legacy of past civilizations or historical events in the region. Many local products are made using traditional crafting techniques that have been passed down through generations. These techniques often embody cultural practices and values, preserving traditional craftsmanship and skills that represent the unique identity of a community or region, serving as a tangible expression of its cultural heritage. In summary, local products are more than just commodities; they are embodiments of cultural heritage and traditions. By supporting local products, consumers not only contribute to economic growth but also help to preserve and celebrate the rich cultural diversity of different communities (Srijongsaeng, 2018).

In terms of environmental impact and waste, local products typically have shorter supply chains, as they are produced closer to where they are consumed. Local products often come with reduced environmental impact compared to mass-produced goods, primarily due to shorter supply chains, lower transportation emissions, and often more sustainable production practices. Many local food

products come from small-scale or family-owned farms that prioritize sustainable farming practices including organic farming, crop rotation, minimal pesticide use, and soil conservation techniques. By supporting local agriculture, consumers indirectly promote more sustainable land management practices. Local producers may implement waste reduction and recycling practices, such as composting organic waste or reusing packaging materials. By minimizing waste generation and promoting recycling, local products help reduce the burden on landfills and contribute to a circular economy. In conclusion, supporting local products can have significant environmental benefits by reducing transportation emissions, promoting sustainable agriculture, conserving biodiversity, minimizing energy consumption, reducing waste, fostering community engagement, and potentially sequestering carbon (Pruksorranan and Batra, 2018).

Local products can significantly contribute to the tourism industry by enhancing the visitor experience, promoting cultural exchange, and supporting local economies. Local products often reflect the cultural heritage, traditions, and craftsmanship of a region. When tourists purchase and engage with these products, they have the opportunity to immerse themselves in the local culture, learn about traditional practices, and interact with local artisans and producers. Local food and beverages are integral to the tourism experience, offering tourists the opportunity to explore the unique flavors and culinary traditions of a destination. Local products such as specialty foods, wines, and traditional dishes can attract food enthusiasts and drive culinary tourism, thereby supporting local restaurants, markets, and food producers. Local products can differentiate a destination from others by

showcasing its unique identity, heritage, and offerings. Whether it's a local specialty or a traditional craft, these products add depth and authenticity to the tourism experience, making the destination more memorable and appealing to visitors. Overall, local products play a vital role in enriching the tourism experience, supporting local communities, and promoting sustainable tourism practices. By integrating local products into tourism offerings, destinations can create memorable and authentic experiences that attract visitors and contribute to the economic and cultural vitality of the region (Sricharoen pramong, 2020).

Local products have a unique ability to build community engagement and collaboration. When residents support and consume these products, they develop a sense of pride in their locality and its unique heritage, fostering a stronger sense of community identity. They can serve as focal points for community gatherings and events. Farmers' markets, craft fairs, and other local product showcases bring people together, providing opportunities for interaction, networking, and shared experiences. In summary, local products serve as catalysts for community engagement and collaboration by fostering pride and identity, creating shared experiences, supporting local businesses, encouraging collaboration, promoting social connections, inspiring volunteerism, and celebrating cultural diversity. By embracing and championing local products, communities can strengthen their social fabric and build a more resilient and vibrant local economy (Namdee, 2018).

The intense competitive environment is the main factor that makes it necessary for every business to give importance to product

development in order to create a competitive advantage and maintain the product's life for as long as possible. Jaisuetrong (2020) studied about developing community products into market competition and found that factors that are obstacles to community products are: products lack uniqueness, lack of distribution channels diversity, lack of marketing promotion, lack of production control and planning in various aspects, people in community lack the skills to develop new innovations, community is far from the city or economic sources, and community products cannot be used to add value. Moreover, community still lacks funds to procure quality raw materials, machinery that meets production standards and promotion from the government (Khantiwattanakul, 2016). So, entrepreneurs need to help create standards for products in their own communities that are acceptable to create a trend for using community products. It is considered to be the conservation of local wisdom along with the conservation of the environment.

Chumkate (2017) stated that product development refers to the needs of manufacturers who want to create existing products with even more changes that can be extended to existing products. It creates more profits for the community in order to create competitive status and reduce the risk of marketing losing popularity among customers. It creates new opportunities to expand marketing channels even more. Moreover, Nuansara et al., (2021) studied about guideline for the development of OTOP and brand product to international standards Chiang Rai province and found that the key successes of local product development should develop products in terms of quality and standards to build trust with consumers by combining the local culture and wisdom of

each area to create stories and awareness., Develop packaging that helps wrap or protect the product inside from damage and must be in perfect condition until it reaches the consumer, and create a brand that is acceptable because the brand represents the product that is connected to the product in the eyes of consumers.

From literature reviews, both academic articles and research were found that adding value to local products can be crucial for supporting local economies, fostering community development, and creating differentiation in the market. Moreover, adding value to local products can enhance their appeal to consumers and increase their competitiveness in the market. Here are some strategies to consider:

Local entrepreneurs should focus on improving the quality of local products to meet or exceed consumer expectations. This may involve investing in better ingredients, refining production processes by using innovation, or enhancing product packaging and presentation. The producer may actively seek feedback from customers through tasting events, surveys, and social media engagement. They use this feedback to continually refine their products, incorporating customer preferences and suggestions into their product development process. To further enhance consumer confidence in their products, the producer pursues certifications and accreditations that demonstrate their commitment to quality and food safety. They undergo rigorous inspections and audits to ensure compliance with industry standards and regulations. By implementing these quality improvement strategies, the local producer is able to elevate the quality of their products, differentiate themselves from competitors, and attract a wider audience of discerning consumers who appreciate premium artisanal products.

Moreover, identifying unique selling points or features that distinguish your local products from competitors will gain more attention from customers. This could include emphasizing the use of traditional techniques, highlighting the local origin of ingredients, or offering specialty flavors or varieties. Invest in eye-catching packaging and branding that reflects the unique identity of your local product. Use distinctive colors, imagery, and messaging to convey the story, values, and personality behind your brand. Introduce limited edition or seasonal variations of your product to create a sense of exclusivity and urgency. These special releases can generate excitement among customers and encourage repeat purchases.

In the dimension of brand building and marketing strategies, entrepreneurs should develop a strong brand identity for their local products that resonates with their target audience. Effective branding and marketing strategies can help communicate the value proposition of your products and build customer loyalty. Begin by thoroughly understanding your product and identifying your target audience. Create a unique brand identity that reflects the essence of your product and resonates with your target audience. Leverage the fact that your product is local to differentiate it from competitors. Highlight the authenticity, craftsmanship, and local ingredients or production methods that make your product special. Create a complete marketing strategy that combines online and offline media to reach your target demographic. This may include social media marketing, content marketing, influencer partnerships, email marketing, local events, farmers markets, and collaborations with local businesses.

Storytelling can be a powerful tool for adding value to a local product by creating emotional connections, highlighting its unique qualities, and conveying its authenticity. Share how your product came to be. Highlight the inspiration behind its creation, whether it was a family recipe passed down through generations, a personal passion for local ingredients, or a desire to fill a gap in the market. Emphasize the dedication and craftsmanship that went into developing the product. Talk about the region's rich history, cultural traditions, and natural resources that influence the product's ingredients, production methods, or flavor profile. Share stories about the positive impact your business has on the local community. Whether it's creating jobs, supporting local charities, or participating in community events, highlight how your product contributes to the social fabric and economic vitality of the area. Share real-life experiences and testimonials from satisfied customers who have enjoyed your product, showcasing its value and impact on their lives. This builds social proof and credibility while reinforcing the emotional connection with your audience.

Value-added services are additional features or benefits that enhance the overall value proposition of a product for consumers. Incorporating value-added services into local products can help differentiate them from competitors, increase customer satisfaction, and foster brand loyalty. Allow customers to personalize their products according to their preferences. Provide convenient services such as home delivery, curbside pickup, or subscription services to make it easier for customers to access your products. Offer workshops or classes related to your product, such as cooking classes for a local food product or DIY workshops

for handmade crafts. Offer free samples or tastings of your product to allow customers to experience it before making a purchase. This helps build trust and confidence in the quality of your product. Provide excellent customer support and expert advice to assist customers with product selection, usage, and troubleshooting. This can be particularly valuable for products that require guidance or technical assistance. By offering value-added services alongside your local product, you can create a more compelling and differentiated offering that meets the diverse needs and preferences of your target audience, ultimately driving customer satisfaction and loyalty.

Price Strategy will create the competitive advantage in business. Implementing a strategic pricing strategy can effectively add value to a local product by influencing consumer perceptions, enhancing competitiveness, and maximizing profitability. Position your local product as a high-quality, premium offering and set a price that reflects its superior value. Emphasize the unique features, craftsmanship, or ingredients that justify the higher price point. This strategy can create an aura of exclusivity and attract consumers willing to pay a premium for quality. Highlight the benefits, convenience, or unique attributes of your product that resonate with consumers and justify the price. Offer bundled packages or value packs that combine your local product with complementary items or services at a discounted price. This encourages customers to purchase more and provides additional value while increasing the average transaction value.

Set prices just below round numbers (e.g., \$9.99 instead of \$10) to create the perception of a lower price and increase the perceived value of your product. Offer temporary discounts, promotions, or limited-time offers to incentivize purchases and create a sense of urgency among customers for boosting sales during slow periods, clearing excess inventory, or introducing new products to the market. By implementing a well-planned pricing strategy tailored to your local product and target market, you can effectively add value, maximize profitability, and maintain a competitive edge in the marketplace. Regularly monitor market dynamics, customer feedback, and competitors' actions to refine your pricing strategy and adapt to changing market conditions.

Conclusion

In summary, bringing cultural capital to add value to create economic and social benefits for communities and citizens must be a collaboration from both the public and private sectors that are interested in creating products that are unique to the community. All sectors must come together to think together to act seriously with the same goal of preserving traditional arts, culture, and identity. It is therefore very important to preserve historical stories about product components and cultural heritage sites because this is not only academic knowledge, but also an important part of creating an appreciation of the cultural heritage of a community and making sustainability in the community economy.



References

- Chumket, J. (2016). *Recognition and development of management according to the social entrepreneurial approach of community enterprises in the western region of Thailand, Phetchaburi Province*. Phetchaburi: Information and Research Campus Development Fund. (in Thai)
- Eszterhai, I. (2014). *Local product manual*. Somogy county entrepreneurship center public foundation, Kaposvár University.
- Jaisuetrong, N. (2020). The community product development towards market competition Ban Somchai, Jaidee Sub-district, Khukhan District, Sisaket Province. *Journal of management science review*, 22(2), 121-130.
- Khantiwattanakul, S. (2016). Problems and solution for products marketing development of professional group in Chatuchak District in order to develop a sustainable business. *Srinakharinwirot business journal*, 6(1), 69-80.
- Namdee, W. (2018). *Community participation in cultural tourist attraction management policies: Case study: Ban Chiang, Udon Thani Province*. Bangkok: Srinakharinwirot University.
- Nuansara, M., Teypinsai, N., & Chutinathuwadon, C. (2021). Guideline for the development of OTOP and brand product to international standards Chiang Rai Province. *Dusit Thani College journal*, 15(1), 119-132.
- Pruksorranan, P., & Batra, A. (2018). Coconut-based low-carbon culinary tourism on Samui Island, Thailand. *Dusit Thani College journal*, 12, 231-238.
- Puangpanya, B., Kenaphum, S., & Yuphas, Y. (2016). Management guidelines for upgrading cultural products. *Bailan journal Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 1(1), 80-101.
- Putwatthana, C., & Rukumnuaykit, P. (2021). Approaches to local product development for secondary provinces through branding, packaging, and storytelling to promote tourism: A case study on a provincial cluster in Lower-Northeastern Thailand (Yasothon, Sisaket, and Amnat Charoen). *Thai journal of public administration*, 19(2), 71-94.
- Sricharoenpramong, S. (2020). Local product development guidelines in connection with tourism of Bang Kacha community, Chanthaburi Province. *Rajabhat Chiang Mai research journal*, 21(2), 165-166.
- Srijongsaeng, S. (2018). The development of tourism souvenir for community based tourism in Bakchum Village, Nonkor Subdistrict, Sirintorn District, Ubon Ratchathani Province. *Journal of humanities and social sciences*, 9(2), 20-38.
- Thaiyuenwong, S. (2020). *Creative economy for adding value to community products (OTOP) from local agricultural products with a mechanism to drive a new value chain Nakhon Pathom and Prachuap Khiri Khan Provinces Rajamangala University of Technology Rattanakosin*. Retrieved from <https://pmua.or.th/research/a13f630009/#>



ผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษา
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
The Effect of The Wisdom Day Camp Program to Nursing Student's Holistic
Health School of Nursing Eastern Asia University

มโนวรรณ มากมา¹, ธิดาร์ตัน วิเศษศักดิ์¹ และ กัลยา ศารทูลทัต¹
Manowan markma¹, Tidarat Wisedsak¹ and Kalaya Saiatultut¹

¹คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹Faculty of Nursing, Eastern Asia University

Received: December 21, 2023

Revised: March 29, 2024

Accepted: April 2, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาพองค์รวมของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ประชากรคือ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต 4 ชั้นปี ได้แก่ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 จำนวน 79 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 90 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 จำนวน 112 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 จำนวน 98 คน หลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล 1 ปี จำนวน 125 คน เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ทั้งหมด 504 คน โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) วัดที่ปลายนิ้วข้างซ้ายของนักศึกษา ใช้เวลาคนละ 1 นาที และใช้แบบประเมินความเครียด (ST5) ของกรมสุขภาพจิตประเมินควบคู่ด้วย แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติ t-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างก่อนทดลองมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากการวัดด้วยเครื่องมือสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) เท่ากับ 47.60 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความเครียดด้วย ST5 เท่ากับ 5.81 (2) กลุ่มตัวอย่างหลังทดลองมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากการวัดด้วยเครื่องมือสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) เท่ากับ 43.89 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความเครียดด้วย ST5 เท่ากับ 2.16 และ (3) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความเครียดระหว่างกลุ่มตัวอย่างก่อนทดลองและหลังทดลอง พบว่า กลุ่มหลังทดลองมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 22.68$, $df = 3.65$, $p = .00$)

คำสำคัญ: การพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ; สุขภาวะองค์รวม; นักศึกษาพยาบาล

Abstract

This research is a quasi-experimental research. The objective is to study the effects of the Buddhist physical and mental development program on the holistic health of students in the Faculty of Nursing, Eastern Asia University. Population is 4 year Bachelor of Nursing Science students, including 79 freshman nursing students, 90 second-year nursing students, 112 third-year nursing students, 98

fourth-year nursing students and 1 year nursing assistant certificate program 125 people are students in the Faculty of Nursing, Eastern Asia University, a total of 504 students by calculating the sample using the formula of Yamane (1973), resulting in a sample size of 399 people. After that were collected by using the Smart Pulse tool (Smart pulse) measured at the tip of each student's left finger, taking 1 minute each, and using the stress assessment form (ST5) of the Department of Mental Health to assess along with it. The data were then analyzed with the SPSS program by using t-test statistics. The research finding were as follows: 1) The sample group before the experiment had an average stress level measured with a Smart Pulse machine equal to 47.60. The average result stress assessment with ST5 was 5.81. 2) the sample group after the experiment had a mean stress level measured with a Smart Pulse machine equal to 43.89 and the mean stress assessment result with ST5 was 2.16. 3) the post- experimental group had a statistically significant decrease in mean stress levels at the $<.05$ level

Keywords: The Wisdom Day Camp Program; Holistic health; Students of nursing



บทนำ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มีนโยบายจัดการอบรมเข้าค่ายพุทธบุตร ณ วัดปัญญานันทาราม จังหวัดปทุมธานี สำหรับนักศึกษาทุกชั้นปีในทุกปีการศึกษา เพื่อพัฒนาการดำเนินชีวิตของนักศึกษาให้เข้าใจในตนเองและผู้อื่น พัฒนาตนเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ พร้อมปฏิบัติงานการพยาบาลซึ่งเป็นงานบริการแก่ผู้เจ็บป่วยด้วยความเมตตากรุณา เอื้ออาทร ให้ผู้ป่วยบรรเทาจากความทุกข์ และในการอบรมประจำปีการศึกษา 2565 ณ วัดปัญญานันทารามนั้นได้เน้นการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ในชื่อโปรแกรม Wisdom Day Camp ซึ่งมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติ และแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม เมื่ออบรมแล้วนักศึกษาเข้าใจในการดำเนินชีวิตในสังคม เข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล รู้จักรงับอารมณ์ มีสติ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สร้างความเข้าใจตนเองและมีความพร้อมปฏิบัติอาชีพพยาบาลที่ตนเองได้เลือกเข้าเรียน โดยนักศึกษาคณะพยาบาลทุกหลักสูตรทุกชั้นปีของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการอบรม โปรแกรม Wisdom Day Camp ได้ทำการวัดผลการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจโดยใช้เครื่องมือสมาร์ตพัลส์ (Smart pulse) เป็นผลสุขภาพองค์รวมสำหรับงานวิจัยนี้

นักศึกษาพยาบาลเป็นต้นทางการผลิตพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยและส่งเสริมสุขภาพประชาชน ดังนั้น การเข้าใจการพัฒนาสุขภาพของคร่อม คือทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา แต่ละชุมชนสามารถพึ่งตนเองและเข้มแข็ง และเมื่อชุมชนเข้มแข็งก็สามารถลดการรักษาในโรงพยาบาลลงได้บ้าง สอดคล้องกับปัญหาในปัจจุบัน พบว่าขาดแคลนพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย เนื่องจากพยาบาลที่จบการศึกษามาทำงานได้ไม่นานและยื่นใบลาออก รายงานจากสภาการพยาบาล พยาบาลทำงาน 1 ปีลาออกร้อยละ 49 ทำงาน 2 ปีลาออกร้อยละ 25 (พรทิพย์ คะนิงบุตร, 2566)

นอกจากการขาดแคลนพยาบาลแล้ว การบริการสุขภาพก็ควรนำมาพิจารณา กล่าวคือ การบริการสาธารณสุขมีการจัดแบ่งบริการสุขภาพเป็น 4 ระดับ คือ 1. บริการสุขภาพปฐมภูมิที่ไม่มีแพทย์ร่วมให้บริการ 2. บริการสุขภาพปฐมภูมิที่มีแพทย์เป็นหัวหน้าทีมให้บริการ 3. บริการสุขภาพทุติยภูมิ และ 4. บริการสุขภาพตติยภูมิ โดยให้บริการตามลำดับความยากง่ายและสลับซับซ้อนตามปัญหาสุขภาพ และความละเอียดอ่อนของเทคโนโลยีและอุปกรณ์การแพทย์ แต่ในทางปฏิบัติจริง ในประเทศไทยยังมีผู้ป่วยจำนวนไม่น้อยที่สามารถเข้าใช้บริการโดยลำดับตอน

และลดระดับของระบบบริการสุขภาพ ผู้ป่วยสามารถเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยได้โดยตรง โดยไม่ต้องให้โรงพยาบาลทั่วไปประจำจังหวัด หรือโรงพยาบาลชุมชนประจำอำเภอส่งตัวไปรักษาพยาบาลต่อ จึงทำให้เกิดปัญหาการแออัดและล่าช้าขึ้นในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (อุทัย สุดสุข, 2563) งานวิจัยนี้จึงเน้นการพัฒนาตนเองของบุคคลให้ประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเข้มแข็งยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความสามารถช่วยตนเองในการดูแลสุขภาพได้ โดยพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจละปฏิบัติให้ได้ก่อนเมื่อพัฒนาตนเองจนมีสมรรถนะในการส่งเสริมสุขภาพ ทำให้สามารถส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้มีสุขภาวะองค์รวมที่ดี อาจลดการแออัดในการไปใช้บริการตามโรงพยาบาลและแก้ปัญหาระบบบริการสาธารณสุขได้บ้าง

การเรียนการสอนการพยาบาลให้มีความสำคัญกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมในมิติด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ ซึ่งการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเป็นแนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์และวิถีชีวิตที่มีการผสมผสานในการดูแลสุขภาพ (รัตติกโรจน์ จงวิศาล, สมสิทธิ์ อัสตรนินิ และไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2564) และการสร้างผู้เรียนให้เกิดทักษะการพยาบาลแบบองค์รวมนั้น จะต้องใช้การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงภายในตัวของผู้เรียนเปลี่ยนมุมมองความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงความเป็นมนุษย์ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงทั้งร่างกาย (Physical) และจิต (Mind) และนำสู่การปฏิบัติการพยาบาล (Hand) อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ (กรศศิริ ชิตดี และณัฐพร อุทัยธรรม, 2560) ซึ่งวิธีการเรียนรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา

จิตตปัญญาศึกษา (Contemplative education) เริ่มพัฒนาขึ้นระหว่างทศวรรษที่ 1980 ในมหาวิทยาลัยนาโรปะ (Naropa University. Mindfulness & Contemplative Education, 2021) เป็นแนวทางการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านในหรือทำให้ผู้เรียนตระหนักรู้สำรวจภายในตนเอง ได้แก่ อารมณ์ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ มุมมองต่อชีวิตและโลก ซึ่งสอดคล้องกับอุดมคติของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้แก่ ครองตนด้วยจริยธรรม ครองคนด้วยคุณธรรม ครองงานด้วยจรรยาบรรณ และพระมหาเฉลิม ปิยทสสี ได้พระ

ธรรมเทศนาในค่ายพระพุทธรูป คือ รู้ตน รู้คน รู้งาน มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาล (พระมหาเฉลิม ปิยทสสี, 2565) ซึ่งปัจจุบันการศึกษามุ่งเน้นทางวิชาการเป็นสำคัญ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโลกภายใน ด้านในของจิตใจ เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึก และการกระทำ เป็นการเปลี่ยนแปลงจนเกิดความตระหนักรู้ว่าตนเองและสรรพสิ่งมีความเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวแล้วส่งผลให้เกิดความรัก ความเมตตาต่อตนเองและสรรพสิ่งมากกว่า การศึกษาปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงโลกภายนอก ซึ่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจะส่งเสริมกระบวนการคิด มีมิติจิตอันไพศาล มีสัมพันธภาพที่ดีสามารถเรียนรู้ร่วมกันบุคคลอื่น ทำให้ผ่านสถานการณ์ที่ยากลำบากไปสู่ความสำเร็จ และมีความสุขในการเรียนรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2558)

จากการศึกษาของโปรแกรมจิตตปัญญาศึกษาต่อการตระหนักรู้ในตนเองและมีความสุขในการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลที่ฝึกปฏิบัติในรายวิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ (อุไร หัตถกิจ และวาริรัตน์ ถาน้อย, 2555) พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการตระหนักรู้ในตนเอง และความสุขในการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลหลังเรียนด้วยโปรแกรมจิตตปัญญาศึกษา สูงกว่าก่อนเรียนซึ่งการนำโปรแกรมจิตตปัญญาศึกษามาประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้ภาคปฏิบัติการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาล ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาลเกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน ตระหนักรู้ในตนเอง เข้าใจคนอื่นมากขึ้น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนกับครู และทีมการพยาบาล และทำให้นักศึกษาเกิดความสุขในขณะฝึกปฏิบัติการพยาบาลในหอผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุนิดา ชูแสง (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทางจิตตปัญญาศึกษาเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาลพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์หลังการใช้กระบวนการทางจิตตปัญญาศึกษา จะเห็นได้ว่าการนำแนวคิด-จิตตปัญญาศึกษามาใช้ในการจัดการศึกษาทางการพยาบาลส่งผลต่อนักศึกษาพยาบาล ทำให้นักศึกษาพยาบาลเพิ่มการตระหนักรู้ในตนเองและมีความสุขในการเรียนรู้ และส่งเสริมความสามารถในการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) มีผลกระทบต่อทุกสถาบันการศึกษา ทำให้รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เป็นสถาบันการศึกษาพยาบาลที่มุ่งหมายในการผลิตบัณฑิตพยาบาลศาสตร์และผู้ช่วยพยาบาลให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการสื่อสารและเทคโนโลยี ตลอดจน 6) ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล โดยจะเห็นได้ว่าทักษะทั้ง 6 ด้าน ซึ่งด้าน 2-6 สามารถบริหารจัดการและพัฒนานักศึกษาเพื่อการเป็นบุคคลผู้มีความรู้ ความสามารถอย่างรอบด้านและทักษะการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้อย่างครบถ้วน

ทั้งนี้คณะพยาบาลศาสตร์ตระหนักถึงการพัฒนาคูณธรรมจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญในวิชาชีพพยาบาล การพัฒนานักศึกษาจึงไม่ใช่เพียงแค่การจัดการเรียนการสอนหรือจัดประสบการณ์ให้นักศึกษามีความรู้และทักษะในวิชาชีพเท่านั้น แต่ต้องพัฒนาคูณธรรมจริยธรรมควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไปเป็นคนดี มีความรู้คู่คุณธรรม ดังที่พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตรว่า “จงอย่าผลิตบัณฑิตให้เป็นเพียงคนเก่ง เพราะคนเก่งอย่างเดียวเป็นเพียงพลังแห่งความคิดและสร้างสรรค์ แต่จะต้องผลิตให้เป็น คนดีด้วย เพราะความดีจะช่วยเตือนสติคำจูนเป็นทางเสือที่ทำให้ประพฤติดี ละเว้นความชั่ว ทำให้ความคิดและการสร้างสรรค์เป็นไปในทางที่ถูกที่ควร” ปัญหาที่พบในนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย คือ การขาดพลังอำนาจในการพัฒนานักศึกษาให้มีแนวคิดในการเสริมสร้างสุขภาพอย่างถูกต้อง ไม่ได้สอนเจตคติเพื่อให้เกิดความตระหนักในการช่วยเหลือตนเอง และตระหนักในการดูแลสุขภาพตนเองเป็นสำคัญไปพร้อมกับการพัฒนาสมรรถนะที่เป็นหัวใจของการสร้างเสริมสุขภาพ คือการสร้างพลังอำนาจ (empowerment) ให้กับตนเองและนำไปใช้กับประชาชน

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาเป็นโปรแกรมต้นแบบนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เพื่อส่งเสริมสุขภาพประชาชน จังหวัดปทุมธานีต่อไปในการวิจัยระยะที่ 2 โดยระยะที่ 1 เป็นการพัฒนานักศึกษาทุกหลักสูตรและทุกระดับชั้นที่กำลังศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 อันเกิดจากความต้องการพัฒนานักศึกษาพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลให้มีความพร้อมทางด้านสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญา โดยจัดโครงการฝึกอบรมนักศึกษาทั้ง ๒ หลักสูตรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ในการเข้าค่ายพุทธบุตรวัดปัญญานันทาราม จังหวัดปทุมธานี ตามโปรแกรม Wisdom Day Camp (พระมหาเฉลิม ปิยทสฺสี, 2565) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในของจิตใจ เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงจนเกิดความรู้สึกตระหนักรู้ตนเอง สามารถเชื่อมโยงกับสรรพสิ่ง แล้วส่งผลให้เกิดความรักความเมตตาต่อตนเองและสรรพสิ่ง เกื้อกูลกัน เน้นคุณธรรมจริยธรรม เสริมการศึกษาตามหลักสูตรของคณะพยาบาลศาสตร์ได้ดี ซึ่งสัมพันธ์กับสุขภาวะองค์รวมจากเครื่องสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) และแบบประเมินความเครียด (ST5) ของกรมสุขภาพจิต

สรุปได้ว่าการทำวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ การวิจัยระยะที่ 1: ผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และการวิจัยระยะที่ 2: การพัฒนาโปรแกรมต้นแบบนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เพื่อส่งเสริมสุขภาพประชาชน จังหวัดปทุมธานี

สำหรับการวิจัยระยะที่ 1 นี้เป็นการศึกษาผลของโปรแกรมการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษา โดยวัดสุขภาวะองค์รวมโดยสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) ก่อนและหลังนักศึกษา เข้าอบรมค่ายพุทธบุตรวัดปัญญานันทาราม ตามโปรแกรม Wisdom day camp และนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 เป็นการพัฒนาโปรแกรมต้นแบบนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เพื่อส่งเสริมสุขภาพประชาชน จังหวัดปทุมธานี (การพัฒนาต้นแบบนักศึกษาด้านสมรรถนะการสร้างเสริมสุขภาพ) ต่อไป ปัญหาที่พบในนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย

อีสเทิร์นเอเชีย คือ การขาดพลังอำนาจในการพัฒนา นักศึกษาให้มีแนวคิดในการสร้างเสริมสุขภาพอย่างถูกต้อง ไม่ได้สอนเจตคติเพื่อให้เกิดความตระหนักในการช่วยเหลือตนเอง และตระหนักในการดูแลสุขภาพตนเองเป็นสำคัญไปพร้อมกับการพัฒนาสมรรถนะที่เป็นหัวใจของการสร้างเสริมสุขภาพ คือการสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ให้กับตนเองและนำไปใช้กับประชาชน จังหวัดปทุมธานีต่อไป

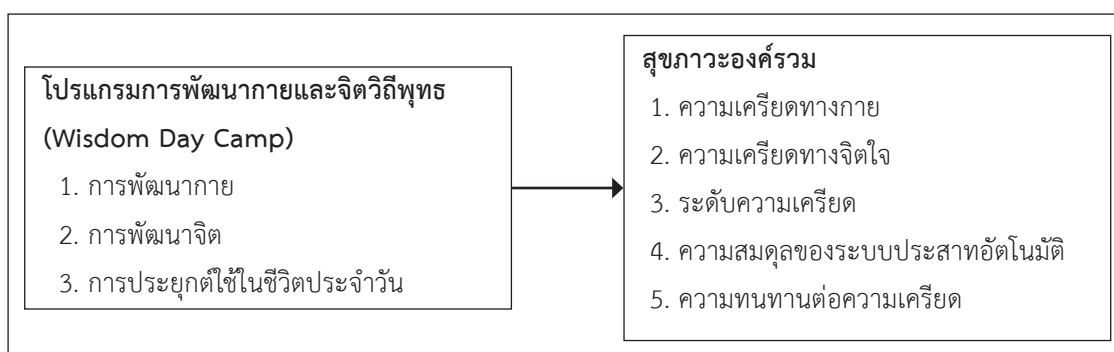
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ มีเป้าหมายการพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมในการประกอบวิชาชีพพยาบาล จึงควรพัฒนาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และสามารถประยุกต์ใช้ในวิชาชีพพยาบาลได้ การพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ (The Wisdom Day Camp Program) โดยเจ้าอาวาสวัดปัญญานันทารามได้จัดทำขึ้นเพื่ออบรมนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ประจำปี พ.ศ. 2565 เป็นการนำหลัก การเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจการนำสติมาระงับอารมณ์ที่มากระทบ ซึ่งเป็นหลักพระพุทธศาสนา และเพิ่มเติมการรู้จักตัวตนเมื่อประกอบอาชีพพยาบาล ควรมีความรู้ ทักษะที่ดีมีความมีคุณธรรมจริยธรรม เมตตากรุณา เป็นผู้ให้ พร้อมเป็นผู้ดูแลให้การบริการแก่ผู้ป่วย การอบรมมีทั้งการบรรยาย และการฝึกปฏิบัติ การสนทนากลุ่มที่ให้ผู้เข้าอบรมได้แสดง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ความคิดของตนออกมาทำให้นักศึกษาได้คลายความกังวล และมีความสุขสนาน

เนื้อหาการพัฒนาการทั้งกายและจิตวิถีพุทธ นักศึกษาได้เข้าใจถึงร่างกายของเรามีจิตประกอบอยู่ด้วย รวมเรียกว่า ชันธ 5, อายุตนะ 6, จิต 6, การสวดมนต์ และฝึกนั่งสมาธิ, กิจกรรมกลุ่มและสนทนากลุ่มเกี่ยวกับ อาชีพพยาบาล เกี่ยวกับผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธจะสามารถทำให้นักศึกษามีสุขภาวะองค์รวมที่ดีขึ้น อันเนื่องมาจาก 1. ได้รับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต เช่น การจัดการตนเอง, การอยู่ในสังคม และการปฏิบัติงาน 2. มีเจตคติที่ดีในการอยู่ร่วมกับบุคคลรอบข้างรวมถึงผู้ป่วยอย่างเข้าใจ สามารถปรับสภาพจิตใจเพื่อควบคุมตนเองได้อย่างเหมาะสม 3. การประยุกต์โดยนำกิจกรรมมาใช้ในชีวิตประจำวันได้

การวิจัยนี้จึงต้องการวัดผลการอบรมการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ (The Wisdom Day Camp Program) โดยนำเครื่องมือ Smart Pulse มาใช้ในการวัดผล เนื่องจากผลการประเมินของเครื่องมือฯ สามารถแสดงผลทางร่างกายและทางจิตใจ เครื่องสามารถแสดงระดับของความเครียด และ ระดับสุขภาพหลอดเลือด ว่าอยู่ในช่วงใด อยู่ในเกณฑ์ปกติหรือไม่ และเครื่องมือ ฯ สามารถประมวลผลในเวลา 1 นาทีต่อคนพร้อมบันทึกข้อมูลผลการตรวจ ทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้ครบถ้วน การพัฒนากายและจิตของนักศึกษา ในระยะที่ 1 และการวัดผลสุขภาวะองค์รวมของตน ก็เกิดความเข้าใจในการพัฒนาตนเองในวิชาชีพพยาบาล และจะสัมพันธ์กับการวิจัยนี้ในระยะที่ 2 ในการพัฒนาต้นแบบ นักศึกษาพยาบาลในการส่งเสริมสุขภาพประชาชน จังหวัดปทุมธานีต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย มีผลสุขภาพองค์รวมหลังเข้าโปรแกรมพัฒนากายและจิตวิถีพุทธดีกว่าก่อนเข้าโปรแกรมพัฒนากายและจิตฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Research) กลุ่มตัวอย่าง (ของแต่ละหลักสูตร) เป็นกลุ่มเดียว ไม่มีกลุ่มควบคุม โดยวัดผลก่อนและหลังเข้าโปรแกรมพัฒนากายและจิตแนวพุทธ (The Wisdom Day Camp Program)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ทั้งหมด 2 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต 4 ชั้นปี ได้แก่ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 จำนวน 79 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 90 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 จำนวน 112 คน และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 จำนวน 98 คน 2) หลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล 1 ปี จำนวน 125 คน เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ทั้งหมด 504 คน (สำนักงานบริการวิชาการ, 2565) *นักศึกษาฯ ที่มีความคล้ายคลึง คือมีความรู้วิชาชีพทางการพยาบาล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหลักสูตร

นักศึกษาฯ ที่มีความคล้ายคลึง คือ มีความรู้วิชาชีพทางการพยาบาล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหลักสูตร

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ทั้งหมด 2 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต 4 ชั้นปี ได้แก่ นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 จำนวน 66 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 จำนวน 88 คน นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 จำนวน 113 คน และนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 จำนวน 93 คน 2) หลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล 1 ปี จำนวน 56 คน รวมทั้งหมด 399 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{504}{1 + 504 * (.05)^2}$$

$$n = 399$$

กลุ่มตัวอย่างคน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 399 คน และทำการกำหนดสัดส่วน จำแนกตามรายชั้นปีการศึกษา

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion criteria)

1. นับถือศาสนาพุทธ คริสต์
2. นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนตรงตามปีการศึกษา
3. สมัครใจเข้าร่วมโครงการหรือรูปแบบโปรแกรม

Wisdom Day Camp

เกณฑ์การคัดออกกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion criteria)

1. นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนซ้ำ
2. ไม่สมัครใจ ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงของการวิจัย

ทำแบบสอบถามไม่ครบ

เกณฑ์การยุติการเข้าร่วมโครงการวิจัย (Termination criteria)

1. กลุ่มตัวอย่างขอลอนตัวออกจากโครงการ
2. กลุ่มตัวอย่างมีผลข้างเคียงทางด้านจิตใจหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง เช่น รู้สึกอึดอัดหรือเครียดกว่าที่คาดคิด

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น: โปรแกรมพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ (Wisdom Day Camp)

ตัวแปรตาม: สุขภาพองค์รวม ได้แก่ 1. ความเครียดทางกาย 2. ความเครียดทางจิตใจ 3. ระดับความเครียด 4. ความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ และ 5. ความทนทานต่อความเครียด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. โปรแกรมการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ (The Wisdom Day Camp Program) เป็นการอบรมในหัวข้อตามหลักพระพุทธศาสนา ได้แก่ ชั้น 5, आयตนะ, จริต 6, การดำรงตนให้มี ศีล สมาธิ ปัญญา (ทางสายกลางที่พระพุทธเจ้าตรัสรู้) และ หัวข้อในการนำไปใช้ได้แก่ การรู้จักตนเองในอาชีวพยาบาล การเข้าใจผู้อื่น การแสดงออกถึงความรู้สึกในการทำอาชีวพยาบาล ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน นักศึกษารับฟังบรรยาย ฝึกปฏิบัตินั่งสมาธิ และมีการทำกิจกรรมกลุ่มและสนทนากัน โดยการวัดสุขภาพองค์รวมโดยเครื่องมือ (Smart pulse) จะใช้วัดผลก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมสำหรับนักศึกษาทุกกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นปี ไม่เกิน 15 วัน

2. เครื่องมือ สมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) การประเมินความเครียดโดยใช้เครื่องมือ Smart pulse ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สามารถแสดงผลการตรวจ 2 ส่วน คือ แสดงผลตรวจความเครียด และ ผลการตรวจสุขภาพหลอดเลือด (Stress/Arterial Health Test) เมื่อทำการตรวจวัดค่าได้แล้วสามารถประเมินได้โดยนำมาเทียบระดับเป็นคะแนนจาก 0-100 คะแนน โดยเครื่องสามารถแสดงระดับของความเครียด และ ระดับสุขภาพหลอดเลือด ว่าอยู่ในช่วงใด อยู่ในเกณฑ์ปกติหรือไม่ ความหมายของระดับความเครียด และ ระดับสุขภาพหลอดเลือด (Stress/Arterial Health Test) การตรวจในทุกรายต้องแสดงค่า อัตราการเต้นของหัวใจและมีการเต้นของหัวใจผิดปกติหรือไม่ การแสดงค่าระดับความเครียด และระดับสุขภาพหลอดเลือด ผลตรวจความเครียด ให้ผล 5 ประเภท : ความเครียดทางกาย, ความเครียดทางจิตใจ, ระดับความเครียด, ความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ, ความทนทานต่อความเครียด ส่วนผลระดับสุขภาพหลอดเลือด (Stress/Arterial Health

Test) ให้ผล 4 ประเภท : ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดง, ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลาย, Type ของสภาวะหลอดเลือด และระดับสุขภาพของหลอดเลือด

3. แบบประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5) วัดผลโดยสัมภาษณ์จากแบบประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5) ด้วย : แบบประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5) เป็นแบบวัดความเครียดจากการใช้แบบประเมินตนเองโดยให้ผู้ถูกประเมินให้คะแนน 0-3 ที่ตรงกับความรู้สึกของตนเอง ซึ่งมีความหมายน้ำหนัก 0-3 ได้แก่ คะแนน 0 หมายถึง แทบไม่มี, คะแนน 1 หมายถึง เป็นบางครั้ง, คะแนน 2 หมายถึง บ่อยครั้ง, คะแนน 3 หมายถึง เป็นประจำ และการแปลผล : คะแนน 0-4 หมายถึง เครียดน้อย, คะแนน 5-7 หมายถึง เครียดปานกลาง, คะแนน 8-9 หมายถึง เครียดมาก, คะแนน 10-15 หมายถึง เครียดมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ใช้เครื่องมือ สมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) วัดที่ปลายนิ้วข้างซ้ายของนักศึกษา ใช้เวลาคนละ 1 นาที

2. เครื่องมือ สมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) ถูกเชื่อมต่อและตั้งระบบแปลผลข้อมูล ตามตัวแปลตามทั้ง 5 ข้อไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

3. ประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เปรียบเทียบสภาวะองค์รวมก่อนและหลังการทดลองโดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ใช้สถิติ paired t-test, Chi-square และ สถิติพื้นฐาน (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

ผลการวิจัย

ตาราง 1

ค่าความถี่ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	406	96.7
ชาย	14	3.3
หลักสูตร/ชั้นปีการศึกษา		
หลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล	56	13.3
ชั้นปีที่ 1	66	15.7
ชั้นปีที่ 2	88	21.0
ชั้นปีที่ 3	113	26.9
ชั้นปีที่ 4	93	22.1

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 14 คน ร้อยละ 3.3 เพศหญิง จำนวน 406 คน ร้อยละ 96.7 จำแนกตามชั้นปี ดังนี้ หลักสูตรผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 หลักสูตรพยาบาลวิชาชีพชั้นปีที่ 1 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 พยาบาลวิชาชีพชั้นปีที่ 2 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 พยาบาลวิชาชีพชั้นปีที่ 3 จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และพยาบาลวิชาชีพชั้นปีที่ 4 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

ตาราง 2

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลที่ได้จากการวัดด้วยเครื่องสมาร์ตพัลส์ (Smart pulse) และคะแนนจากแบบประเมิน ST5 ของกลุ่มก่อนทดลอง

ประเมินผลรายด้าน	ค่าคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	สูงสุด	ต่ำสุด	SD
ชีพจร	88.86	121	36	13.25
ความเครียดทางกาย	41.53	98	2	26.20
ความเครียดทางใจ	53.84	96	2	21.43
ระดับความเครียด	47.60	98	2	19.30
ความทนทานต่อความเครียด	47.99	98	5	22.41
ความยืดหยุ่นของหลอดเลือด	58.07	98	2	28.17
ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลาย	47.99	98	2	30.10
Type ของสภาวะหลอดเลือด	1.57	7	1	1.09
ระดับสุขภาพหลอดเลือด	88.64	98	2	17.05
ผลการประเมินความเครียดด้วย ST5	5.81	15	1	3.11

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างก่อนทดลองมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากการวัดด้วยเครื่องสมาร์ตพัลส์ (Smart pulse) เท่ากับ 47.60 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความเครียดด้วย ST5 เท่ากับ 5.81

ตาราง 3

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลที่ได้จากการวัดด้วยเครื่องสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) และคะแนนจากแบบประเมิน ST5 ของกลุ่มหลังทดลอง

ประเมินผลรายด้าน	ค่าคะแนน			
	ค่าเฉลี่ย	สูงสุด	ต่ำสุด	SD
ชีพจร	89.43	104	63	11.82
ความเครียดทางกาย	38.68	98	2	23.15
ความเครียดทางใจ	48.47	98	2	23.14
ระดับความเครียด	43.89	98	2	17.76
ความทนทานต่อความเครียด	45.58	98	8	20.08
ความยืดหยุ่นของหลอดเลือด	58.07	98	2	27.65
ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลาย	48.58	98	2	28.90
Type ของสภาวะหลอดเลือด	1.49	7	1	0.82
ระดับสุขภาพหลอดเลือด	89.81	98	2	12.27
ผลการประเมินความเครียดด้วย ST5	2.16	12	1	1.70

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างหลังทดลองมี (Smart pulse) เท่ากับ 43.89 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากการวัดด้วยเครื่องสมาร์ทพัลส์ ความเครียดด้วย ST5 เท่ากับ 2.16

ตาราง 4

เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ผลที่ได้จากการวัดด้วยเครื่องสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) ของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลอง

ประเมินผลรายด้าน	การทดลอง				
	ก่อนทดลอง $\bar{X}$	หลังทดลอง $\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t-test	sig
ชีพจร	88.86	89.43	0.57	-0.75	0.46
ความเครียดทางกาย	41.53	38.68	2.85	1.20	0.23
ความเครียดทางใจ	53.84	48.47	5.37	3.51	0.00*
ระดับความเครียด	47.60	43.89	3.71	2.59	0.01*
ความทนทานต่อความเครียด	47.99	45.58	2.41	1.08	0.28
ความยืดหยุ่นของหลอดเลือด	58.07	58.07	0	-0.03	0.98
ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลาย	47.99	48.58	0.59	-0.33	0.74
Type ของสภาวะหลอดเลือด	1.57	1.49	0.08	1.38	0.16
ระดับสุขภาพหลอดเลือด	88.64	89.81	1.17	-1.33	0.18
ผลการประเมินความเครียดด้วย ST5	5.81	2.16	3.65	22.68	0.00*

* $p < .05$

จากตาราง 4 กลุ่มตัวอย่างก่อนทดลองมีค่าเฉลี่ย ผลการประเมินความเครียดด้วย ST5 เท่ากับ 5.81 กลุ่ม ตัวอย่างหลังทดลองมีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความเครียด ด้วย ST5 เท่ากับ 2.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างเฉลี่ย

ระดับความเครียดระหว่างกลุ่มตัวอย่างก่อนทดลองและหลัง ทดลอง พบว่า กลุ่มหลังทดลองมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียด ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05+6

ตาราง 5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติก่อนและหลังการทดลอง

ความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ ก่อนการทดลอง	ความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ หลังการทดลอง			Value	*sig
	ผ่อนคลาย	ปกติ	ตึงเครียด		
ผ่อนคลาย	15	27	14	27.48	0.00*
ปกติ	19	99	39		
ตึงเครียด	2	36	36		

* p < .05

จากตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังทดลอง มีค่าความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ เท่ากับ 27.48

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < .05 (Value = 27.48, p = .00)

ตาราง 6

แสดงผลการตรวจด้วยเครื่องสปรตพัลส์ (Smart pulse) หลังการเข้าโปรแกรมฯ จำแนกตามหลักสูตร/ชั้นปีการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการตรวจด้วยเครื่องสปรตพัลส์ (Smart pulse)	จำแนกตามหลักสูตร/ชั้นปีการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง (คน)						
	หลังทดลองเข้าโปรแกรมฯ					Value	sig
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ผู้ช่วย พยาบาล		
1. ชีพจร							
1.1 > 90 ครั้งต่อนาที	42	53	27	31	18		
1.2 60-90 ครั้งต่อนาที	21	23	35	42	2	27.72	0.00*
1.3 < 60 ครั้งต่อนาที	0	0	0	0	0		
2. ความเครียดทางกาย							
2.1 ไม่ดี	29	35	39	52	5		
2.2 ปกติ	23	29	17	20	11	24.42	0.00*
2.3 ดี	11	12	6	2	4		
3. ความเครียดทางใจ							
3.1 ไม่ดี	21	19	29	27	4		
3.2 ปกติ	26	29	17	30	8	13.77	0.18
3.3 ดี	16	28	16	17	8		
4. ระดับความเครียด							
4.1 ไม่ดี	22	29	33	41	3		

4.2 ปกติ	28	30	21	25	7	30.17	0.00*
4.3 ดี	3	17	8	8	10		
5. ความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ							
5.1 ผ่อนคลาย	5	15	6	9	3		
5.2 ปกติ	38	40	28	41	15	17.68	0.06
5.3 ตึงเครียด	20	21	28	24	2		
6. ความทนทานต่อความเครียด							
6.1 ไม่ดี	20	22	25	41	3		
6.2 ปกติ	29	31	28	25	7	34.89	0.00*
6.3 ดี	14	23	9	8	10		
7. ความยืดหยุ่นของหลอดเลือด							
7.1 ไม่ดี	22	26	29	16	6		
7.2 ปกติ	14	20	17	18	6	16.30	0.09
7.3 ดี	27	30	36	40	8		
8. ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลาย							
8.1 ไม่ดี	25	43	13	19	11		
8.2 ปกติ	20	17	17	22	4	32.79	0.00*
8.3 ดี	18	16	32	33	5		
9. ระดับสุขภาพหลอดเลือด							
9.1 ไม่ดี	1	1	0	0	0		
9.2 ปกติ	3	2	0	1	3	7.14	0.00*
9.3 ดี	59	73	62	73	17		
10. Type ของสภาวะหลอดเลือด							
10.1 Type 1	40	51	42	38	16		
10.2 Type 2	18	18	18	33	1		
10.3 Type 3+Type 4	4	6	2	3	2	21.06	0.14
10.4 Type 5	0	0	8	0	0		
10.5 Type 6+Type 7	1	1	0	0	1		

* $p < .05$

จากตาราง 6 กลุ่มตัวอย่างหลังทดลองฯ จำแนกตามหลักสูตร/ชั้นปีการศึกษา ผลการตรวจด้วยเครื่องสแมร์ทพัลส์ (Smart pulse) พบว่า มีค่าชีพจรหลังทดลองเท่ากับ 27.72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value = 27.72, $p = .00$) ความเครียดทางกายหลังทดลอง เท่ากับ 24.42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value 24.42, $p = .00$) ความเครียดทางกายหลังทดลอง เท่ากับ 24.42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value 24.42, $p = .00$) ระดับความเครียดหลังทดลอง

เท่ากับ 30.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value = 30.17, $p = .00$) ความทนทานต่อความเครียดหลังทดลอง เท่ากับ 34.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value = 34.89, $p = .00$) ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลายหลังทดลอง เท่ากับ 32.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value = 32.79, $p = 0.00$) ระดับสุขภาพหลอดเลือดหลังทดลอง เท่ากับ 7.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value = 7.14, $p = .00$)

การอภิปรายผล

การวิจัยผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ ต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ในขั้นตอนการเข้าอบรม โปรแกรม Wisdom Day Camp นักศึกษาได้รับความรู้ในเรื่อง ขั้น 5, อายุตระ 6, จริต 6, การสวดมนต์และฝึกนั่งสมาธิ, กิจกรรมกลุ่มและสันตนาการเกี่ยวกับอาชีพพยาบาล เกี่ยวกับผลของการพัฒนากายและจิตวิถีพุทธ จะสามารถทำให้นักศึกษาลดความเครียดลงได้

จากตาราง 3 ผลจากการวัดระดับความเครียด ก่อนและหลังทดลอง ทั้งจากเครื่องสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) และทั้งแบบประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5) พบว่า กลุ่มตัวอย่างหลังทดลอง มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดลดลงจาก 47.60 เป็น 43.89 (เครื่องมือสมาร์ทพัลส์) และจาก 5.81 เป็น 2.16 ตามลำดับ และจากตาราง 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลที่ได้จาก เครื่องสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) ก่อนและหลังทดลอง พบว่า หลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย ด้านความเครียดทางใจ และ ด้านระดับความเครียด ลดลงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($t = 3.51$, $df = 5.37$, $p = .00$ และ $t = 2.59$, $df = 3.71$, $p = .01$) และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5) พบว่า หลังทดลองกลุ่มตัวอย่างมีค่าระดับความเครียดลดลงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($t = 22.68$, $df = 3.65$, $p = .00$) สอดคล้องกับ (อุทัย สุดสุข, 2564) ในการศึกษาวิจัยพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมสุขภาพดี วิถีพุทธ เพื่อป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ในพื้นที่อำเภอ บ้านนา จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 99 คน โดยใช้เครื่องมือ โปรแกรม 3ส.3อ.1น. (สวดมนต์ สมาธิ สันทนา ธรรม อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์-วิถีพุทธ และนาฬิกาชีวิต) พบว่า ภาวะสุขภาพ ได้แก่ ค่าน้ำหนัก รอบเอว ดัชนีมวลกาย ความดันโลหิต และค่าระดับน้ำตาลในเลือด มีค่าเฉลี่ยลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยต่างประเทศของ Beck และคณะ, 2017 ได้ศึกษา Efficacy of the Mantram Repetition Program for Insomnia in Veterans With Posttraumatic Stress Disorder ได้ศึกษาในทหารผ่านศึกที่ส่วนใหญ่เกิดโรคเครียดจากเหตุการณ์สะเทือนใจ (PTSD) ปัญหาการนอนไม่หลับ และฝันร้าย บำบัดด้วยโปรแกรมสวด mantram (MRP) เป็นการส่งผ่านทั้งทางร่างกายและจิตใจด้วยการสอนทักษะ

ทางจิตวิญญาณ สำหรับจัดการการนอนไม่หลับ จุดมุ่งหมายของการศึกษานี้คือประเมินประสิทธิภาพของ MRP ในการนอนไม่หลับในทหารผ่านศึกที่มีภาวะ PTSD ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม (Advances in Nursing Science, 40(2), E1=E12) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การทำ MRP สามารถลดอาการนอนไม่หลับอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกับการลดลงของอาการ PTSD จากการประเมินตนเองและการประเมินอาการของแพทย์ (อุทัย สุดสุข, 2564)

โปรแกรม Wisdom Day Camp (พระมหาเฉลิม ปิยทสสี, 2565) ได้มีการบรรยายธรรมะ ในเรื่อง ขั้น อายุตระ 6 และธรรมะในการดำเนินชีวิต การสวดมนต์และฝึกนั่งสมาธิ, กิจกรรมกลุ่มและสันตนาการเกี่ยวกับอาชีพพยาบาล การเข้าใจขั้น 5 คือรูป เวทนา สัญญา สังขาร วิญญาณ ทำให้เข้าใจถึงร่างกายและจิตใจ เพราะ รูป หมายถึง ร่างกาย ส่วน เวทนา สัญญา สังขาร และวิญญาณ หมายถึงจิตใจ และจิตใจมีอายตระเชื่อมต่อการทำให้ปรากฏอารมณ์ต่างๆขึ้นในจิตใจ ซึ่งอารมณ์ที่ปรากฏจะมีรากฐานจากกิเลส (โลภ โกรธ หลง) ของแต่ละบุคคล การสวดมนต์ ทำสมาธิเป็นการฝึกให้เกิดสติในการยับยั้งอารมณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบ นอกจากการฝึกสติแล้วการทำความเข้าใจ ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะเป็นประโยชน์ในการสร้างสัมพันธภาพซึ่งหมายถึงการเข้าใจจิต 6 (ราคะจิต โทสะจิต โมหะจิต วิทกจิต ศรัทธาจิต พุทธิจิต) ทำให้อ่านใจคนได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร ถ้าเข้าใจเขาก็สามารถเข้าถึงกันได้ ในการเข้าอบรมโปรแกรมฯ นักศึกษาได้แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมและสันตนาการ ทำให้นักศึกษาร่วมกันหาคำตอบในหัวข้อ ดอกไม้ 4 ประเภท, การป้อนมนุษย์, ความหมายของคำว่าพยาบาล (NURSE) เช่นให้วาดภาพเปรียบเทียบคุณค่าของพยาบาลกับสิ่งต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะ ปรับแนวความคิด และพัฒนาสติปัญญา เป็นการประยุกต์คุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินงานด้านสุขภาพและการสาธารณสุขให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการและประชาชน สอดคล้องกับ อุทัย สุดสุข 2563 กล่าวว่าเหตุผลความจำเป็นในการน้อมนำหลักธรรมมาปฏิบัติควบคู่กับการแพทย์และการสาธารณสุข มีหลายประการ ทั้งด้านความสอดคล้อง ด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ด้านการแก้ปัญหาสาธารณสุข รวมทั้งด้านค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสุขภาพและสาธารณสุข เชื่อมโยงได้โดยหลักธรรมเน้นการพ้นทุกข์ พ้นภัยและโรค ให้เกิดสุข

มิติทางกาย จิตใจ ด้วยปริยัติ ปฏิบัติ ปฏิเวธ เกิดปัญญา (จิตวิญญาน) ดูแลตนเอง สังคม สิ่งแวดล้อม หลักการของสาธารณสุขปัจจุบันสอดคล้องกับหลักพุทธธรรม ด้านการดูแลสุขภาพ 4 มิติ คือสุขภาพทางกาย จิต ปัญญา สังคม

ผลจากตาราง 5 พบว่า ก่อนและหลังทดลอง กลุ่มตัวอย่างมีค่าความสมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติ เท่ากับ 27.48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (Value = 27.48, $p = .00$) สอดคล้องกับหลักการทำงานของระบบประสาทซิมพาเทติกและพาราซิมพาเทติกซึ่งทำงานตรงกันข้ามกัน ถ้าระบบหนึ่งกระตุ้นการทำงาน อีกระบบจะยับยั้งด้วยสมดุลที่ละเอียดอ่อน ร่างกายจึงสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว ระบบประสาทซิมพาเทติกทำงานในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายเพื่อให้ร่างกายพร้อมสำหรับการเผชิญภาวะฉุกเฉินทันที ส่วนระบบประสาทพาราซิมพาเทติกทำงานในยามสงบ ผ่อนคลายหรือภาวะพัก รวมทั้งขณะหลับ เมื่อระบบประสาทซิมพาเทติกได้รับการกระตุ้นจะหลั่ง อะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีนซึ่งเป็นสารส่งผ่านกระแสประสาทไปกระตุ้นตัวรับเฉพาะเพื่อให้เกิดการตอบสนองอย่างเหมาะสมเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หวาดกลัว หรือเมื่อต้องการตอบสนองอย่างเฉียบพลัน (ภุขงค์ เดชอาคม, 2564) และสอดคล้องกับ (สมบัติ ตาปัญญา, 2554) ได้กล่าวว่า ความเครียดส่งผลต่อร่างกาย เมื่อใดที่รู้สึกเครียด ระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติกซึ่งสั่งการโดยต่อมใต้สมองจะกระตุ้นให้ร่างกายแสดงปฏิกิริยาสู้หรือหนี หรือตื่นตัวเพื่อเผชิญกับความท้าทายหรือภาวะฉุกเฉินที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยตอบสนองให้ต่อมใต้สมองหลั่งฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรฟิก (Adrenocorticotrophic hormone: ACTH) กระตุ้นการทำงานของต่อมหมวกไต ต่อมหมวกไตหลั่งฮอร์โมนอีกชนิดหนึ่งเรียกว่าคอร์ติซอลซึ่งจะออกฤทธิ์กับตับเปลี่ยนสารไกลโคเจนในตับให้เป็นน้ำตาลเข้าสู่กระแสเลือดเพื่อเตรียมพลังงานแบบเฉียบพลัน ร่างกายมีอัตราการทำงานเร็ว, เกิดฮอร์โมนความเครียด เช่น อะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีนเข้าสู่กระแสเลือด, จังหวะการเต้นของหัวใจเร็วขึ้น, หลอดเลือดขยายตัว, เหงื่อออกมาก, กล้ามเนื้อหดเกร็ง, ระบบย่อยอาหารหยุดทำงาน, ม่านตาขยาย, ปากแห้ง, กล้ามเนื้อทวารหนักและกระเพาะปัสสาวะคลายตัว, แขนขาสั่นและเสียงแหบพร่า, เลือดบริเวณใต้ผิวหนังมี

น้อยลง เส้นเลือดบริเวณปลายมือปลายเท้าหดตัวทำให้รู้สึกมือเท้าเย็น, ระบบภูมิคุ้มกันอ่อนแอ แต่ในทางกลับกันขณะที่เราเริ่มสงบนิ่ง ผ่อนคลาย ระบบประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเทติกจะเริ่มทำงาน เพื่อให้ปฏิกิริยาในร่างกายกลับสู่ภาวะปกติ หัวใจเต้นช้าลง ม่านตาหดตัวลง การย่อยอาหารเป็นปกติ แต่ถ้าประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเทติกทำงานมากเกินไปจะเกิดอาการเฉื่อยชา นิ่งเฉย ปัสสาวะ และซึมเศร้าได้ ดังนั้นการรักษาสมดุลระบบประสาทอัตโนมัติของร่างกายจึงควรได้มีการฝึกปฏิบัติบริหารจัดการจิตและความคิดสู่ชีวิตที่สมดุล และจากตาราง 6 แสดงความสัมพันธ์ผลการตรวจด้วยเครื่องสมาร์ตพัลส์ (Smart pulse) จำแนกตามหลักสูตรชั้นปีการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง (คน) หลังทดลองพบว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งด้านชีพจร ความเครียดทางกาย ระดับความเครียด ความทนทานต่อความเครียด ความยืดหยุ่นของหลอดเลือดแดงส่วนปลาย และระดับสุขภาพหลอดเลือด เท่ากับ 27.72, 24.42, 30.17, 34.89, 32.7 และ 7.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ $p = .00$ ตามลำดับ สอดคล้องกับ (มธุรดา สุวรรณโพธิ์, รวิปริยา ภูณรงค์ และคณะ, 2565) ในโครงการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพจิตในระดับชุมชนท้องถิ่น จังหวัดนนทบุรี ผลประเมินสุขภาพใจ กลุ่มดี กลุ่มเสี่ยง กลุ่มป่วย ผลการประเมินด้วยเครื่องสมาร์ตพัลส์ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 86 ราย พบว่า ดี 56 ราย เสี่ยง 25 ราย และป่วย 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 65.1, 29.1 และ 5.8 ตามลำดับ และในกลุ่มป่วยแยกประเมินตามประเด็นสุขภาพจิต พบมีภาวะซึมเศร้า ภาวะเครียด และความเหนื่อยล้า คิดเป็น ร้อยละ 14, 55.8 และ 30.2 ตามลำดับ การประเมินด้วยเครื่องมือสมาร์ตพัลส์ (Smart pulse) สามารถทำได้ในผู้รับบริการจำนวนมาก และสามารถบำบัดด้วยโปรแกรมในเครื่องมือคือให้กลุ่มเป้าหมายฝึกหายใจได้ตามจังหวะที่โปรแกรมในเครื่องจัดทำไว้ นอกจากนี้ในโครงการยังมีการฝึกกิจกรรมต่าง ๆ เช่น พุดคุยให้คิดบวก ฝึกจินตนาการเพื่อคลายเครียด การฝึกสมาธิ การนวดคลายเครียด ฝึกและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคลายเครียดให้กลุ่มเป้าหมายได้

สรุปงานวิจัย ผลของการพัฒนากายและจิต วิถีพุทธต่อสุขภาวะองค์รวมของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ในขั้นตอนการเข้าอบรมโปรแกรม Wisdom Day Camp นักศึกษาได้รับความรู้ในเรื่องขั้น 5, อายุตนเอง 6, จริต 6, การสวดมนต์

และฝึกนั่งสมาธิ, กิจกรรมกลุ่มและสันตนาการเกี่ยวกับ อาชีพพยาบาล เกี่ยวกับผลของการพัฒนากายและจิตวิถี พุทธจะสามารถทำให้นักศึกษาลดความเครียดลงได้ โดย ผลการประเมินสุขภาวะองค์รวมด้วยเครื่องมือสมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) และผลจากแบบประเมินความเครียด กรม สุขภาพจิต (ST5) หลังการทดลอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ค่าเฉลี่ยระดับความเครียดลดลงจากก่อนทดลอง (ตาราง 2 และ 3) และจากตาราง 4 เปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ย ก่อนและหลังทดลอง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ ในด้านความเครียดทางใจ, ระดับความเครียด และผลประเมินความเครียดด้วย แบบ ประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (ST5) ในด้านความ สมดุลของระบบประสาทอัตโนมัติโดยหาความสมดุลก่อน และหลังการทดลอง พบว่า มีค่าความสมดุลของระบบ

ประสาทอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (ตาราง 5) และผลการตรวจสอบสุขภาวะองค์รวมด้วยเครื่อง สมาร์ทพัลส์ (Smart pulse) จำแนกตามหลักสูตร/ชั้นปี (คน) หลังการทดลอง พบว่า ค่าอยู่ในระดับปกติและดี ใน ด้านชีพจร ด้านความเครียดทางกาย ด้านระดับความเครียด ด้านความทนทานต่อความเครียด ด้านความยืดหยุ่นของ หลอดเลือดส่วนปลาย และระดับสุขภาพหลอดเลือด อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ (ตาราง 6)

ข้อเสนอแนะ

นักเรียนผู้ช่วยพยาบาลเรียน แค่ 1 ปี อาจจะไม่ เหมาะสมในการเป็นกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากงานวิจัยมีการ ศึกษาต่อเนื่อง มากกว่า 1 ปี



References

- Baker, D. B., & Karasek, R. A. (2000). *Stress in BS levy DH wegman occupational health*. Philadelphia: Maple Press.
- Baramee, C. (2012). *Statistics for health research and data analysis using SPSS program*. Faculty of Nursing Burapha University Chonburi Province.
- Chiddee, K., & Uthaitam, N. (2017). Contemplative education activities development strategy Nursing student personality. *Narathiwat Rajanagarindra University journal*, 5(1), 106-17.
- Dechaakhom, P. (2021). *Anatomy and physiology: Function of the autonomic nervous system*. Department of Anatomy Faculty of Medicine Siriraj Hospital Nanmeebooks Co., Ltd.
- International Association for Public Participation. (2012). *IPA2 spectrum of public participation*. Retrieved from http://www.iap2.org/associations/4748/files/IAP2%20Spectrum_vertical.pdf
- Jongwisani, R., Asdornnithi, S., & Chotisakunrat, P. (2021). *Toward the potential of humanity manual for organizing the spiritual development process*. Printed No. 3. Bangkok: Asia Digital Printing.
- Khanungbutr, P. (2023). *Why are new graduates resigning*. ThaiPBS.or.th (August 2023).
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370–396.
- Naropa University. Mindfulness & Contemplative Education. (2021). Retrieved from <https://www.naropa.edu/the-naropa-difference/mindfulnessand-comtemplative-education/>
- Phra Phromkhunaporn P.O. Payutto. (2007). *Buddhist holistic health*. Printed No.13. Bangkok: Aksorn Samphan Printing (1987) Co., Ltd.
- Panich, V. (2015). *Transformative learning*. S.R.: Printing Mass Products.

- Phra Maha Chalerm Piyadassi. (2022). *Physical and mental development training documents (year 2022) for the Buddhist project for students*. Faculty of Nursing Eastern Asia University. Panyanantaram Temple Pathum Thani Province.
- Swangdee, K. (2014). *Survey results of the health research project and the working life of professional Nurses in Thailand International Health Policy development office, health systems research institute*. Office of the Health Promotion Foundation.
- Sudsuk, U. (2020). *Teaching documents for the subject Buddhism and public health. principles of embracing Buddhism Dhamma combines with medical and public health principles in caring for people's health*. Department Buddhism, Buddhasothon Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Sudsuk, U. (2021). *Good health, Buddhist way principles for creating and developing healthy innovations in the Buddhist way*. Department Buddhism, Buddhasothon Buddhist College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Suwanpho, M., Phunarong, R., & Others. (2022). *Report on the performance of the prototype area development project Prevention and promotion of mental health at the local community level. at Wat Choeng Krabue, Bang Kruai Subdistrict. Bang Kruai District, Nonthaburi Province. Results of mental health assessment using the Smart pulse machine*. Mental Health Crisis Operations Center MCATT Srithanya Hospital, Department of Mental Health, Ministry public health.
- Wanapa, S. (2016). *The path to capacity building promote holistic health Thai health promotion foundation*. Khon Kaen.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row Publication



องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล

Components of Service Quality of Café Businesses in The Digital Age

วสันต์ กานต์วรรัตน์

Wasan Kantvorarat

คณะการบริการและการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Faculty of Hospitality and Tourism, Siam Technology College

Received: February 29, 2024

Revised: March 26, 2024

Accepted: March 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล และ (2) ศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคชาวไทยที่เคยใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและการพรรณนาข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัย พบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.80 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 45.30 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.30 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 32.00 มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจอาชีพอิสระ ร้อยละ 34.80 และ 2) องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่และการตอบสนอง องค์ประกอบที่ 2 ด้านการให้ความมั่นใจ องค์ประกอบที่ 3 ด้านเทคโนโลยีและการให้บริการ และองค์ประกอบที่ 4 ด้านดูแลเอาใจใส่

คำสำคัญ: องค์ประกอบ; คุณภาพการบริการ; ธุรกิจคาเฟ่; ยุคดิจิทัล

Abstract

This study is quantitative research with the objectives to (1) study the personal information of consumers of café business service in the digital age and (2) study components of service quality of café businesses in the digital age. The population used in this research is 400 Thai consumers who have used café business services in Bangkok. The tools employed for data collection are questionnaires, data analysis and data description, consisting of frequency values, percentage, and exploratory factor analysis (EFA). The research found that 1) personal information used by the café business in the digital age showed that most consumers are female, or 50.80 percent, with an age range of 26-35 years of age, 45.30 percent holding a Bachelor's degree, 44.30 percent having an income of approximately 20,001-30,000 baht, or 32.00 percent, while 34.80 percent are business owners self-employed and 2) components of service quality of the cafe business in the digital era

comprise four components as follows: Component 1 Location and Responsiveness Component 2: Providing Assurances, Component 3: Technology and Service, and Component 4: Care and Attention.

Keywords: Components; Service Quality; Café Business; Digital Age



บทนำ

จากสภาพเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทยที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในสังคมเมืองที่มีการแข่งขันสูง มีชีวิตที่รีบเร่งในระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม รวมถึงกระแสบริโภคนิยม คนจึงต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีวิธีการดำเนินชีวิตที่ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับผู้คนในสังคมวัตถุนิยมเช่นปัจจุบัน ที่ตกเป็นเหยื่อของการบริโภคนิยมติดการเสพสื่อโซเชียลมีเดีย มีการคล้อยตามสื่อโฆษณาและการกินอาหารที่หรูหรา ฟุ่มเฟือย จึงเป็นโอกาสที่ดีของผู้ประกอบการในการนำเสนอและสร้างภาพลักษณ์เครื่องดื่มที่อำนวยความสะดวกต่อการบริโภค รวมถึงผู้บริโภคได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายในยุคดิจิทัล การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น การมีเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่หลากหลาย และการเข้าถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Taokaemai, 2023) ส่งผลให้ผู้ผลิตส่วนใหญ่ในปัจจุบันจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าให้กับสินค้าของตน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้บริโภคของตนเองมากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบาย และมีความสามารถซื้อเครื่องดื่มกาแฟสดพร้อมดื่มมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันร้านอาหารประเภทคาเฟ่หรือร้านที่ให้บริการทั้งอาหารและเครื่องดื่มภายใต้การตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นหรือมีบรรยากาศที่สวยงามได้รับความนิยมสูง ความนิยมของคาเฟ่ส่งผลให้มีคาเฟ่เปิดให้บริการเพิ่มขึ้นจำนวนมาก และส่งผลให้การแข่งขันของร้านประเภทนี้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของ Wongnai (2023) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการค้นหาร้านอาหารที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในประเทศไทย พบว่า ใน 2564 มีร้านคาเฟ่เปิดใหม่จำนวน 8,025 ร้าน เติบโตจากปีก่อนร้อยละ 4.6 และหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของร้านคาเฟ่ในช่วง 5 ปี

ที่ผ่านมา พบว่า เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.2 ซึ่งร้านอาหารประเภทคาเฟ่ยังคงอันดับ 1 ของหมวดหมู่ร้านอาหารเปิดใหม่ยอดนิยมติดต่อกันมาถึง 4 ปี ความนิยมของคาเฟ่ในส่วนหนึ่งมาจากลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่นิยมการท่องเที่ยวแบบเน้นประสบการณ์และรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต เช่น การท่องเที่ยวเพื่อถ่ายภาพที่สามารถนำไปโพสต์ลงอินสตาแกรมได้ (Instagrammable) การเดินทางไปใช้บริการร้านคาเฟ่หลายร้านในวันเดียวหรือชอบไปร้านกาแฟเป็นประจำโดยไม่จำเป็นต้องชอบดื่มกาแฟ หรือเรียกว่า Cafe Hopping ทำให้ในปัจจุบันร้านคาเฟ่ถือเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ได้เป็นเพียงร้านให้บริการอาหารหรือเครื่องดื่ม แต่ถือได้ว่าร้านคาเฟ่ที่เปิดให้บริการจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศกลายเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของนักท่องเที่ยว โดยผู้ใช้บริการคาเฟ่เหล่านั้นมีวัตถุประสงค์หลากหลาย อาทิ เพื่อการท่องเที่ยว การถ่ายภาพ การพักผ่อน

นอกจากนี้ในปัจจุบันมีสื่อต่าง ๆ และสื่อสังคม (Social Media) ที่แนะนำและให้ข้อมูล (Review) เกี่ยวกับร้านคาเฟ่ที่เปิดใหม่อย่างต่อเนื่อง เช่น การโพสต์ภาพและแนะนำอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละร้าน การถ่ายภาพบรรยากาศของร้านเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค นอกจากพฤติกรรมการท่องเที่ยวคาเฟ่ที่กล่าวข้างต้น ปัจจุบันคาเฟ่ยังเป็นแหล่งนัดพบโดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ทั้งเพื่อการพบปะสังสรรค์และการทำงาน อีกทั้งยังเป็นลักษณะของสถานที่นั่งทำงานร่วมกับผู้อื่น (Co-Working Space) ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันที่มีความหลากหลาย อาทิ การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) การทำงานจากระยะไกล (Remote Working) ดังนั้น จึงมีผู้บริโภคส่วน

หนึ่งที่นิยมใช้บริการร้านกาแฟเพื่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกาแฟในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความต้องการใช้บริการกาแฟเพิ่มสูงขึ้นและเป็นสาเหตุทำให้จำนวนร้านกาแฟเปิดใหม่มีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นตามความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น (Tossaporn Reeloy, 2021)

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมามีร้านกาแฟจำนวนมากต้องปิดตัวลง นอกจากเป็นผลของการแข่งขันที่สูงในธุรกิจร้านกาแฟแล้ว ส่วนหนึ่งยังเกิดจากการที่พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการใช้บริการกาแฟกลายเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว ทำให้หลายครั้งผู้บริโภคไปใช้บริการเพียงครั้งเดียว ในลักษณะของการท่องเที่ยวและถ่ายรูปมากกว่าที่จะกลับไปใช้บริการซ้ำ ๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่จะอยู่รอดจึงต้องมีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภคและลดความเสี่ยงในการปิดกิจการลงได้

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจกาแฟในยุคดิจิทัล เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เป็นแนวทางวางแผนปรับเปลี่ยน ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดการตลาด ให้ตรงกับผู้บริโภคได้และสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธุรกิจกาแฟในยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจกาแฟในยุคดิจิทัล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ ปรากฏจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของ

ธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ (Phatrawee Aomchompoo, 2019)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความ ต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือคาดหวังไว้ ได้รับการตอบสนองหรือเกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ถูกคาดหวังหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน ซึ่งจะทำให้เกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (Rungthip Ninlaput, 2018)

ในการจัดการคุณภาพบริการ ธุรกิจสามารถสร้างคุณภาพการบริการ ด้วยการสร้างความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการได้ อันมีผลต่อความเป็นเลิศถ้าองค์กรสามารถสื่อสารให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่รับบริการแล้วสามารถรับรู้การบริการ (Perceived Service) ระดับบริการที่เหนือความคาดหวัง (Expected Service) ความคาดหวังมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของลูกค้าหรือจากการบอกต่อของคนรอบข้าง การโฆษณาของผู้ให้บริการ ลูกค้ารับรู้คุณภาพของการบริการในระดับสูง ลูกค้าจะซื้อซ้ำ และมีความภักดีต่อผู้ให้บริการ (Crosby, 1998) ซึ่งคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความไว้วางใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น (Tangibles) (Buzzell, R. D., & Bradley, T. G., 1987) โดยในการบริการหนึ่งๆ ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้นจะต้องวัดจากทั้ง 5 องค์ประกอบ (Krittayapawn Sukhapat, 2023) ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพทั้ง 5 ข้อดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการโดยให้ลำดับความสำคัญกับการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจก่อนเป็นปัจจัยแรก จากนั้นจึงมาให้ความใส่ใจเป็นพิเศษกับการให้บริการที่รวดเร็ว เมื่อสามารถทำสองข้อนี้ได้สำเร็จแล้ว จึงมานั่นองค์ประกอบที่เหลือทั้งสาม (Itthi Lao chuchee, 2018) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละด้าน (Kotler & Keller, 2017) ได้แก่ (1) Reliability คือ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

(2) Responsiveness คือ ความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันทีทันใด (3) Assurance คือ ความรู้และการมีมารยาท ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานในการให้บริการที่ต้องแสดงให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ (4) Empathy คือ มีความห่วงใยและมีความตั้งใจในการให้บริการลูกค้าแต่ละบุคคล และ (5) Tangible คือ สิ่งอำนวยความสะดวกสบายทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงแรม การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

2. ธุรกิจกาแฟ

ร้านกาแฟ ธุรกิจในพื้นที่ของใครหลายคนก็คิดจะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการหน้าใหม่ด้วยเงินลงทุนที่ไม่สูงมาก ขณะเดียวกันตลาดมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาได้มีการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.4 ต่อปี กล่าวคือ จาก พ.ศ. 2561 มูลค่าตลาด 14,083 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 17,400 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2566 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคกาแฟของผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งแต่เดิมนั้นชาวนิยมดื่มกาแฟสำเร็จรูปเป็นส่วนใหญ่ แต่ปัจจุบันได้หันมานิยมเข้าร้านกาแฟสด คั่วบดที่มีการตกแต่งร้านหรูหราทันสมัย สะดวกสบาย มีบรรยากาศที่รื่นรมย์สำหรับการนั่งดื่มกาแฟมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากอัตราการบริโภคกาแฟของคนไทยเพิ่มขึ้นจาก 0.5 กิโลกรัมต่อคนต่อปี เมื่อ พ.ศ. 2560 เป็น 0.9 กิโลกรัมต่อคนต่อปี ใน พ.ศ. 2565 แต่ยังถือว่ายังอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในทวีปเอเชียด้วยกันที่มีการบริโภคสูง เช่น ญี่ปุ่น และบรูไน บริโภคเฉลี่ย 3-4 กิโลกรัมต่อคนต่อปี หรืออัตราการบริโภคกาแฟของชาวยุโรปที่บริโภคมากถึง 5-9 กิโลกรัมต่อคนต่อปี (Sunitha Setthithorn, 2019) ดังนั้น โอกาสในเติบโตของธุรกิจกาแฟในประเทศไทยยังมีได้อีกมาก จึงทำให้ธุรกิจร้านกาแฟได้รับความนิยมจากนักลงทุนชาวต่างชาติหลายรายในการเข้ามาประกอบธุรกิจร้านกาแฟในประเทศรวมทั้งบริษัทผู้ผลิตในประเทศไทยเองที่มีกิจการเกี่ยวข้องกับกาแฟ ธุรกิจร้านอาหาร รวมถึงผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium sized Enterprises; SMEs) ซึ่งเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจร้านกาแฟมีความรุนแรงเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาด จนทำให้ร้านค้าที่ไม่มีความพร้อมต้องออกจากธุรกิจไปเป็นจำนวนไม่น้อย

ผลิตภัณฑ์ ธุรกิจร้านกาแฟมี 3 รูปแบบ (Kasikorn Research Center, 2018) ดังนี้

1. ร้านกาแฟที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ส่วนตัวหรือมักเรียกกันว่าสแตนอโลน (Stand Alone) มีลักษณะเป็นร้านที่ตั้งอยู่อย่างโดดเด่น มีขนาดใหญ่พื้นที่ประมาณ 50 ตารางเมตรขึ้นไป ซึ่งอาจอยู่ในอาคารหรือพื้นที่เช่าในอาคารสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า คอนโดมิเนียม เป็นต้น

2. มุมกาแฟ (Corner/Kiosk) ร้านกาแฟขนาดเล็ก ใช้พื้นที่ประมาณ 6 ตารางเมตรขึ้นไป ลักษณะเป็นมุมกาแฟภายในอาคาร ศูนย์การค้าหรือพลาซ่า มหาวิทยาลัย รวมถึงแหล่งชุมชนต่าง ๆ ร้านกาแฟประเภทนี้อาจมีการจัดให้มีที่นั่งจำนวนเล็กน้อย

3. รถเข็น (Cart) ร้านกาแฟขนาดเล็ก ใช้พื้นที่ประมาณ 3 ตารางเมตร มักไม่มีที่นั่งในร้าน สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก หากทำเลที่ตั้งได้ง่าย ทำให้เข้าถึงตลาดได้ทุกระดับ

นอกจากนี้เราสามารถแบ่งธุรกิจร้านกาแฟ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. คอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop) ร้านที่มุ่งเน้นขายกาแฟเป็นหลัก อาจจะมีเบเกอรี่เป็นส่วนประกอบด้วยเล็กน้อย มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 49.0 มูลค่าตลาดประมาณ 8,540 ล้านบาท อัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10.0 เป็นผลจากจำนวนของร้านคอฟฟี่ช็อปที่เพิ่มสูงขึ้น จากการขยายสาขาของผู้นำตลาดและการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ประกอบกับผู้บริโภคชาวไทยนิยมดื่มกาแฟกันมากขึ้น โดยเฉพาะผู้มีรายได้ปานกลางถึงสูง ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านกาแฟประเภทคอฟฟี่ช็อป คือ คนรุ่นใหม่วัยทำงานและนักศึกษา

ผู้ประกอบการในธุรกิจร้านกาแฟประเภทคอฟฟี่ช็อป มักดำเนินกิจการในรูปแบบร้านเครือข่าย (Chained Coffee Shop) ครองส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 75.0 ของมูลค่าตลาดคอฟฟี่ช็อปทั้งหมด หรือมูลค่าประมาณ 6,000 ล้านบาท โดยผู้ประกอบการรายใหญ่ คือ “สตาร์บัคส์ (Starbucks)” ของบริษัท สตาร์บัคส์ คอฟฟี่ จำกัด มีการวางตำแหน่งเป็นกาแฟระดับพรีเมียม ซึ่งเจาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีรายได้สูง “คาเฟ่แอมซอน (Café Amazon)” ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือ คนเดินทางหรือนักท่องเที่ยว เนื่องจากตั้งอยู่ในสถานบริการน้ำมันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้คาเฟ่แอมซอนกลายเป็น

ร้านกาแฟที่มีจำนวนสาขามากที่สุดถึง 920 สาขา ทั้งนี้ ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา คาเฟ่เมซอนเริ่มขยายสาขา ผ่านช่องทางอื่นที่นอกเหนือจากสถานีบริการน้ำมันด้วย ภายใต้ชื่อ “Amazon’s Embrace” และ “ทรู คอฟฟี่ ช็อป (True Coffee)” ของ บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วางตำแหน่งผลิตภัณฑ์เป็นกาแฟพรีเมียม กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ ผู้มีรายได้สูง กลุ่มลูกค้าที่ผู้ประกอบการกลุ่มนี้เลือกใช้ คือ การขยายสาขาไปยังศูนย์การค้า มหาวิทยาลัย คอมมูนิตีมีอลล์ ตลอดจนแหล่งชุมชนต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายเข้าถึงสินค้าได้ง่าย ส่งผลให้จำนวน ร้านกาแฟในรูปแบบร้านเครือข่ายมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 72.5 ของร้านคอฟฟี่ช็อปทั้งหมด

2. คาเฟ่ (Café) ร้านกาแฟที่ขายอาหารประเภทอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย ซึ่งมีได้ทั้งอาหารว่าง (Side Dish) และอาหารจานหลัก (Main Dish) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ คนทำงาน นักศึกษา และครอบครัว ผู้นำตลาดคือ “แบล็ค แคนยอน” ของ บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด และ “เดอะ คอฟฟี่ปิ่นส์ แอนด์ ทีลีฟ” ของบริษัท ฟิโก้ คอฟฟี่ จำกัด จากประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบัน ร้านกาแฟประเภทคาเฟ่มีมูลค่าตลาด 8,860 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.0 ของมูลค่าตลาดธุรกิจร้านกาแฟทั้งหมด ลดลงจากเมื่อปี 2552 ที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 59.0 ซึ่งได้รับผลกระทบจากการขยายสาขาของร้านกาแฟประเภทคอฟฟี่ช็อปที่ผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่าย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Krittayapawn Sukhapat (2023) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ ลูกจ้างภาครัฐ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท 2) คุณภาพการให้บริการของธุรกิจร้านกาแฟ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้บริโภค การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การให้ความมั่นใจต่อผู้บริโภค

และความเป็นรูปธรรมของบริการ 3) การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การประเมินทางเลือกการรับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการ การค้นหาข้อมูล พฤติกรรมหลังการซื้อสินค้า และการตัดสินใจซื้อ 4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การตอบสนองต่อผู้บริโภค การให้ความมั่นใจต่อผู้บริโภค การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Jithaya Trangkineenad (2022) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค ข้อค้นพบที่สำคัญของงานศึกษานี้ คือ บริการพื้นฐานของร้านคาเฟ่ เช่น อาหารและเครื่องดื่มยังคงมีความสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการคาเฟ่ และกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเฉพาะความเหมาะสมผลด้านราคา ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทางกลับเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่และการกลับมาใช้บริการซ้ำ แต่ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคม เช่น ความนิยมในกลุ่มเพื่อนและครอบครัว และความนิยมในสังคมมากกว่า ซึ่งอาจสะท้อนว่ามุมมองของการใช้บริการร้านคาเฟ่ของผู้บริโภคในปัจจุบันมีลักษณะคล้ายกับการไปท่องเที่ยวหรือใช้บริการเพื่อพบปะสังสรรค์ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นกับความนิยมและความมีชื่อเสียงของร้าน โดยไม่นำข้อจำกัดในการเดินทางหรือกิจกรรมส่งเสริมการขายมาพิจารณามากนัก

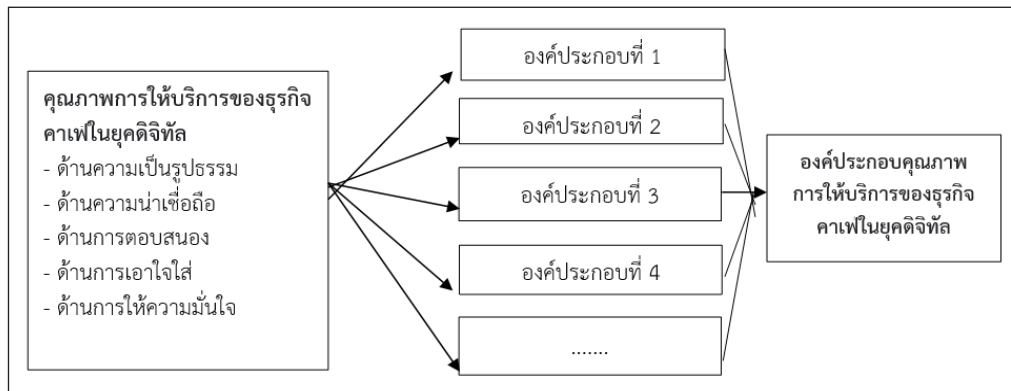
Ornicha Wongsas (2019) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า สุปริม คอมเพล็กซ์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีอาชีพ

ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว รายได้/เดือนมากกว่า 30,000บาท คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนพบว่า ผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความคิดเห็นต่อตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และให้ความสำคัญกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุดตามลำดับดังนั้นจึงควรเพิ่มเมนูเครื่องดื่มให้มีความหลากหลาย มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการว่าต้องการเครื่องดื่มประเภทใดเพิ่มเติม เพื่อที่จะเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มจำนวนความถี่ในการมาใช้บริการให้มากขึ้น

Yaowarad Kumpai (2018) คุณภาพการบริการของร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการยังมีระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง และในรายด้านอยู่ในระดับเกินความคาดหวังในทุกด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ และด้านความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการของร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน คุณภาพการบริการของร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ และอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลแก่ทางผู้ประกอบการในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และสร้างคุณภาพการบริการของ ร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอน ผู้ประกอบการควรมีการอบรมมารยาท การแต่งกาย บุคลิกภาพ และการช่วยเหลือแก้ปัญหาของพนักงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Siraporn Chatrattanapong (2017) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโป๊ยเซียนอาร์ทเมนต์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ (1) ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ หลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้ และสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลา (2) ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีความไว้วางใจได้ และรู้สึกปลอดภัยในการเข้าพัก พนักงานมีความสุภาพและให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าและสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ห้องพักสะอาดและสะดวกสบาย เครื่องใช้ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกทันสมัยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและทันสมัย และการออกแบบตกแต่งอาคารมีความสวยงาม ตามลำดับ (4) ด้านการเอาใจใส่ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการโดยเน้นผลประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ เปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกจะใช้บริการ และพนักงานให้บริการด้วยความเข้าใจอย่างถูกต้องในความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ตามลำดับ และ (5) ด้านการตอบสนองความต้องการ มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการได้ทันทีทันใดตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานเต็มใจเสมอในการให้บริการลูกค้า และพนักงานให้การบริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ และด้านการให้ความมั่นใจ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและกำหนดกรอบการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบแล้วมาประมวลผล และวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เฉพาะผู้บริโภคชาวไทยที่เคยใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W. G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Cochran, W. G., 1953 อ้างใน Kanlaya Wanithbuncha, 2011) ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน และเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนดคือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เฉพาะผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น จากบุคคลในที่ทำงานและจากการแนะนำบอกต่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล ลักษณะ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างย่อย (Try Out) คือกลุ่มผู้บริโภคชาวไทยที่เคยใช้ธุรกิจคาเฟ่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามที่ต้องการ และคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ หลังจากนั้นนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 โดยค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และค่าที่ยอมรับได้คือ 0.70 ซึ่งชุดคำถามของงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ 1) ข้อมูลจากวารสารต่างๆ 2) ข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ หนังสือวิชาการ บทความต่าง ๆ 3) ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทาง Google form จำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ผู้วิจัยจัดส่งลิงค์ Google Form ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในกรุงเทพมหานคร

2) ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถาม และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบทั้ง 400 ฉบับ

ตาราง 1

แสดงผลการวัดความเหมาะสมของตัวแปรทั้งหมดด้วย KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.900
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3017.649
	df	325
	Sig.	.000

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล เป็นการวิเคราะห์ปัจจัย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) สกัดองค์ประกอบสำคัญด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญของตัวแปร (Principal Components Analysis) และใช้การหมุนแกนแบบมูมดักด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.80 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 45.30 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.30 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 32.00 ทั้งนี้ มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ ร้อยละ 34.80

2. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

2.1 ผลการทดสอบความเหมาะสม วิเคราะห์โดยเทคนิค Factor Analysis โดยการวิเคราะห์ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) และ Bartlett's Test ดังตาราง 1

จากตาราง 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่า KMO เท่ากับ 0.900 มีค่ามากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ค่า 1 สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบขององค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล ส่วนค่า Bartlett's Test มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square = 3017.649 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (Kanlaya Wanithbuncha, 2011)

2.2 ผลสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Extraction Method:

Principal Component Analysis) การหาค่าความร่วมกัน (Communalities) ค่าความร่วมกันเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหนึ่งกับตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือ มีค่าอยู่ระหว่าง 0 กับ 1 ของตัวแปร ($0 < \text{ค่าความร่วมกัน} < 1$) ถ้าค่าความร่วมกัน = 0 แสดงว่าตัวแปรนั้น ๆ ไม่สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรได้ แต่ถ้าค่าความร่วมกัน = 1 แสดงว่าตัวแปรนั้น ๆ สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรได้ทั้งหมด ค่า Initial Communality จากวิธีสกัดองค์ประกอบหลักจะกำหนดให้ค่า Initial Communality ของตัวแปรทุกตัวเป็น 1 ดังตาราง 2

ตาราง 2

ค่าความร่วมกัน (Communalities) ของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบศักยภาพของพนักงานในหน่วยปฏิบัติงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล

ข้อคำถาม	ตัวแปร	Initial	Extraction
A1	อุปกรณ์เครื่องมือในการชงกาแฟหรือการทำเครื่องดื่มเมนูต่างๆ มีความทันสมัย	1.000	.495
A2	พนักงานของร้านแต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สะอาดเรียบร้อย	1.000	.450
A3	มีการจัดบริการโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Free Wi-Fi ที่ชาร์ตแบตเตอรี่ ในการให้บริการ	1.000	.586
A4	ที่จอดรถรองรับบริการลูกค้ามีความสะดวกสบาย ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	1.000	.455
A5	เมนูเครื่องดื่มถูกคิดค้นอย่างสร้างสรรค์และมีความเป็นเอกลักษณ์	1.000	.535
A6	สถานที่มีการตกแต่งที่ทันสมัยและสอดคล้องกับอัตลักษณ์เฉพาะของร้าน	1.000	.614
B1	พนักงานมีความสามารถในการชงเครื่องดื่มที่มีรสชาติคงที่สม่ำเสมอ	1.000	.496
B2	พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการด้วยความรับผิดชอบ	1.000	.494
B3	พนักงานมีความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว และแก้ไขปัญหาได้ในขณะให้บริการอย่างทันท่วงที	1.000	.500
B4	ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ	1.000	.460
B5	ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการจะถูกเก็บอย่างเป็นความลับ	1.000	.616
C1	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.000	.754
C2	พนักงานมีความสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ	1.000	.625
C3	พนักงานมีการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	1.000	.461
C4	พนักงานไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า พนักงานมีการให้บริการจัดส่งเครื่องดื่มผ่านระบบดีลิเวอรี่หรือระบบ	1.000	.399
C5	Food Aggregator เช่น LINEMAN, Grab Food, Food panda, Robinhood เป็นต้น	1.000	.499

D1	พนักงานมีการกล่าวคำต้อนรับและกล่าวขอบคุณลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	1.000	.517
D2	พนักงานมีการให้บริการรับออเดอร์ผ่านระบบสมาร์โฟนของลูกค้าเพื่อลดความผิดพลาดในการจดออเดอร์และลดความแออัด เช่น ตั้งป้าย QR Code ที่เคาน์เตอร์ และตามโต๊ะ	1.000	.431
D3	ร้านค้าเพิ่มการเปิดช่องทางให้ลูกค้าได้ร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในครั้งต่อไป	1.000	.435
D4	พนักงานมีการแนะนำรายการเครื่องดื่มและอาหารใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้า	1.000	.684
D5	พนักงานรักษาสปรอยชนให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่	1.000	.613
E1	พนักงานมีความรู้และให้ข้อมูลในการบริการ	1.000	.538
E2	พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ พนักงานใช้ระบบ e-Payment ในการให้บริการชำระเงินเพื่อความ	1.000	.592
E3	ถูกต้องและรวดเร็ว เช่น การชำระผ่านบัตรเดบิต/บัตรเครดิต ระบบการโอนเงิน ระบบจ่ายด้วยการสแกน QR Code	1.000	.448
E4	พนักงานมีระบบเทคโนโลยีในการจัดลำดับให้บริการก่อนหลัง เช่น เครื่องเรียกคิวไร้สาย (สั่นและมีไฟกะพริบ) เมื่อถึงคิว	1.000	.483

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อหาค่า Communality ของตัวแปรหลังจากที่ได้สกัดองค์ประกอบแล้ว พบว่า ค่า Communality ของตัวแปรทั้งหมด ทุกตัวแปรมีค่าสูงกว่า 0.50 แสดงว่าแต่ละตัวแปรสามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้

2.3 ผลการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax) เพื่อดูการเกาะ

กลุ่มของตัวแปร โดยเลือกสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักร่วมกับการหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธีแวนแมกซ์ โดยตั้งเกณฑ์การพิจารณาองค์ประกอบคือ องค์ประกอบนั้นต้องมีค่าความผันแปร (Eigenvalue) ตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป และตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้ดังตาราง 3

ตาราง 3

ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวน ก่อนและหลังการหมุนแกน

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative%		Total	% of Variance	Cumulative %		Total
1	7.736	29.752	29.752	1	7.736	29.752	29.752	1	7.736
2	1.326	5.100	34.853	2	1.326	5.100	34.853	2	1.326
3	1.255	4.827	39.679	3	1.255	4.827	39.679	3	1.255
4	1.136	4.371	44.050	4	1.136	4.371	44.050	4	1.136
5	1.065	4.095	48.145	5	1.065	4.095	48.145	5	1.065
6	1.042	4.008	52.153	6	1.042	4.008	52.153	6	1.042

จากตาราง 3 แสดงสถิติทั้งก่อนและหลังการสกัดองค์ประกอบ โดยวิธีสกัดองค์ประกอบหลักจากการวิเคราะห์สามารถจำแนกได้จำนวน 6 องค์ประกอบ โดยร้อยละความแปรปรวนสะสมภายหลังการหมุนแกนเท่ากับ 69.998 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ดังตาราง 4-6

และจากการวิเคราะห์องค์ประกอบข้างต้นพบว่า องค์ประกอบที่ 5 และ 6 ไม่พบตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งตามเกณฑ์กำหนดไว้ว่าองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบต้องมีตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปร จึงเหลือองค์ประกอบที่เข้าเกณฑ์ จำนวน 4 องค์ประกอบ มีรายละเอียดดังตาราง 4-7

ตาราง 4

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรในองค์ประกอบที่ 1 ของรูปแบบศักยภาพของพนักงานในหน่วยปฏิบัติงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ข้อคำถาม	คำถาม	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
A3	มีการจัดบริการโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Free Wi-Fi ที่ชาร์ตแบตเตอรี่ ในการให้บริการ	.717
B3	พนักงานมีความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว และแก้ไขปัญหาได้ในขณะที่ให้บริการอย่างทันท่วงที	.527
C5	พนักงานมีการให้บริการจัดส่งเครื่องดื่มผ่านระบบเดลิเวอรี่หรือระบบ Food Aggregator เช่น LINEMAN, Grab Food, Food panda, Robinhood เป็นต้น	.614

จากตาราง 4 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร (ข้อ) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.527 ถึง 0.717 เมื่อพิจารณารายละเอียดของ

ตัวแปรทั้งหมด พบว่า จะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่อสถานที่และการตอบสนอง จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ด้านสถานที่และการตอบสนอง”

ตาราง 5

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรในองค์ประกอบที่ 2 ของรูปแบบศักยภาพของพนักงานในหน่วยปฏิบัติงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ข้อคำถาม	คำถาม	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
A5	เมนูเครื่องดื่มถูกคิดค้นอย่างสร้างสรรค์และมีความเป็นเอกลักษณ์	.683
A6	สถานที่ที่มีการตกแต่งที่ทันสมัยและสอดคล้องกับอัตลักษณ์เฉพาะของร้าน	.733
B1	พนักงานมีความสามารถในการชงเครื่องดื่มที่มีรสชาติคงที่สม่ำเสมอ	.568

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร (ข้อ) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.568 ถึง 0.733 เมื่อพิจารณารายละเอียดของ

ตัวแปรทั้งหมด พบว่า จะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่อการให้ความมั่นใจ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ด้านการให้ความมั่นใจ”

ตาราง 6

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรในองค์ประกอบที่ 3 ของรูปแบบศักยภาพของพนักงานในหน่วยปฏิบัติงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ข้อคำถาม	คำถาม	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
A2	พนักงานของร้านแต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สะอาดเรียบร้อย	.521
C2	พนักงานมีความสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ	.779
C3	พนักงานมีการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	.513
D2	พนักงานมีการให้บริการรับออเดอร์ผ่านระบบสมาร์ตโฟนของลูกค้าเพื่อลดความผิดพลาดในการจดอเดอร์และลดความแออัด เช่น ตั้งป้าย QR Code ที่เคาน์เตอร์ และตามโต๊ะ	.541

จากตาราง 6 พบว่า องค์ประกอบที่ 3 มีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร (ข้อ) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.513 ถึง 0.779 เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรทั้งหมด พบว่า จะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่อเทคโนโลยีและการให้บริการ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ด้านเทคโนโลยีและการให้บริการ”

ตาราง 7

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรในองค์ประกอบที่ 4 ของรูปแบบศักยภาพของพนักงานในหน่วยปฏิบัติงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

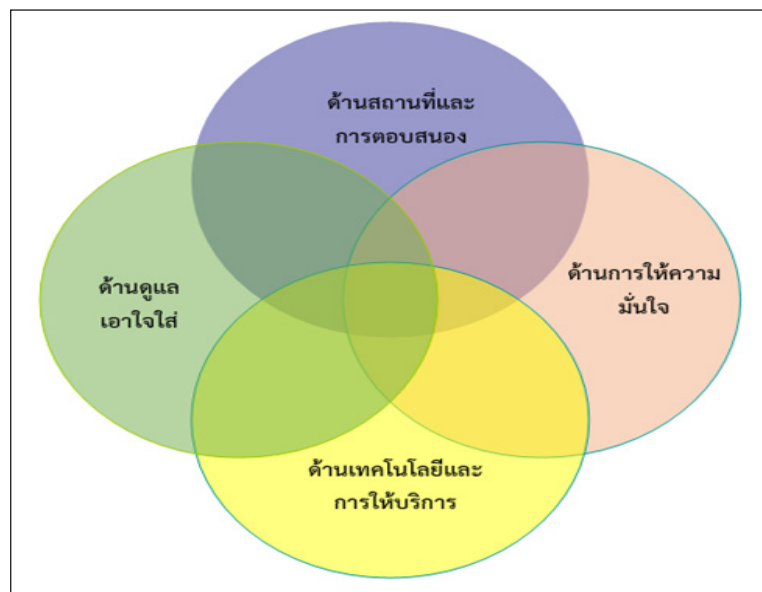
ข้อคำถาม	คำถาม	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
C5	พนักงานรักษามาตรฐานประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่	.658
E1	พนักงานมีความรู้และให้ข้อมูลในการบริการ	.531
E2	พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	.614

จากตาราง 7 พบว่า องค์ประกอบที่ 4 มีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร (ข้อ) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.531 ถึง 0.658 เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรทั้งหมด พบว่า จะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่อการดูแลเอาใจใส่ จึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ด้านดูแลเอาใจใส่”

จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังภาพ 2

องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่และการตอบสนอง

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการให้ความมั่นใจ
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเทคโนโลยีและการให้บริการ
องค์ประกอบที่ 4 ด้านดูแลเอาใจใส่



ภาพ 2 องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล

การอภิปรายผล

การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ในยุคดิจิทัล พบว่า มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบด้านสถานที่และการตอบสนอง ประกอบด้วย มีการจัดบริการโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Free Wi-Fi ที่ชาร์จแบตเตอรี่ ในการให้บริการ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว และแก้ไขปัญหาได้ ในขณะที่ให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ และพนักงานมีการให้บริการจัดส่งเครื่องดื่มผ่านระบบเดลิเวอรี่หรือระบบ Food Aggregator เช่น LINE-MAN, Grab Food, Food panda, Robinhood เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Natsuda Burakhon (2017) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ภัตตาคาร เลควิว พัทยา พบว่า องค์ประกอบสถานที่ ประกอบด้วย ร้านมีการจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร ความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการ ร้านมีความสะอาดเรียบร้อย พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ร้านมีการจัดเตรียมโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในด้านรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibility) ซึ่งหมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ สภาพแวดล้อมที่

ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลห่วงใย (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Krittayapawn Sukhapat (2023) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีการตอบสนองต่อผู้บริโภค มีความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของผู้บริโภค

องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจ ประกอบด้วย เมนูเครื่องดื่มถูกคิดค้นอย่างสร้างสรรค์และมีความเป็นเอกลักษณ์ สถานที่มีการตกแต่งที่ทันสมัยและสอดคล้องกับอัตลักษณ์เฉพาะของร้านและพนักงานมีความสามารถในการชงเครื่องดื่มที่มีรสชาติคงที่สม่ำเสมอ ดังที่ Natsuda Burakhon (2017) ได้กล่าวว่า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึง ทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และยังคงสอดคล้อง Ornicha Wongsas (2019) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า สุพรีม คอมเพล็กซ์ พบว่า ผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985) จาก ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในเรื่อง พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krittayapawn Sukhapat (2023) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจร้านกาแฟ ในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การให้ความมั่นใจต่อผู้บริโภค

องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีและการให้บริการ ประกอบด้วย พนักงานของร้านแต่งกายด้วยแบบฟอร์มที่สะอาดเรียบร้อย พนักงานมีความสุภาพและมีอัธยาศัยในการให้บริการ พนักงานมีการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานมีการให้บริการรับออเดอร์ผ่านระบบส마트โฟนของลูกค้าเพื่อลดความผิดพลาดในการจตอเดอร์และลดความแออัด เช่น ตั้งป้าย QR Code ที่เคาน์เตอร์ และตามโต๊ะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Natsuda Burakhon (2017) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ภัตตาคาร เลควิว พัทยา พบว่า องค์ประกอบด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ร้านมีการให้บริการตรงตามความต้องการ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง ร้านสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลานัดหมาย พนักงานมีความรู้ในเรื่องของอาหาร พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการ บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม มีความสม่ำเสมอ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chanarin Modhuang (2017) ซึ่งศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจและกลยุทธ์ 9Ps ของธุรกิจกาแฟ แปรนด์ท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านบุคลากรที่สูงที่สุดอันดับแรก คือ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ

องค์ประกอบด้านดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วย พนักงานรักษาสภาพประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างเต็มที่ พนักงาน

มีความรู้และให้ข้อมูลในการบริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Natsuda Burakhon (2017) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ภัตตาคาร เลควิว พัทยา พบว่า องค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน ประกอบด้วย พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนโยน พนักงานมีอัธยาศัยดีต่อลูกค้า พนักงานมีความเต็มใจในการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการรู้จักและเข้าใจลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yaowarad Kumpai (2018) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของร้านกาแฟคาเฟ่เมซอน ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้รับบริการยังมีระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอน ในอำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง และในรายด้านอยู่ในระดับเกินความคาดหวังในทุกด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ซึ่งผู้ประกอบการควรมีการอบรมมารยาท การแต่งกาย บุคลิกภาพ และการช่วยเหลือแก้ปัญหาของพนักงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย ผู้ประกอบการควรเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในธุรกิจคาเฟ่ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค เช่น การสั่งซื้อผ่านระบบออนไลน์ การจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจสามารถปรับตัวในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. จากผลการวิจัย เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรง ผู้ประกอบการควรหาวิธีการสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยการติดตามเทรนด์ต่าง ๆ รวมถึงติดตามพฤติกรรมลูกค้าในยุคดิจิทัล ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนได้



References

- Aomchompoo, P. (2019). *Service quality that affects satisfaction of customers of finance division of the department of agriculture*. Master of Business Administration, Graduate School, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Burakhon, N. (2017). *Analysis of service quality components: Case study of lake view restaurant, Pattaya*. Master of Business Administration, Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai)
- Buzzell, R. D., & Bradley, T. G. (1987). *The pims principles*. New York: The Free Press.
- Chatrattanapong, S. (2017). *Customer satisfaction towards service quality of Poysian Apartment*. Master of Business Administration, Graduate School, Chiang Mai University. (in Thai)
- Crosby, L. A. (1998). *Building and maintaining quality in the service relationship research report QUIS symposium in service quality*. Karlstad: Sweden.
- Kasikorn Research Center. (2018). *K SME analysis: Coffee shop management*. Retrieved from <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Coffee-Shop-Management.pdf> (in Thai)
- Khumpai, Y. (2018). *The service quality of CAFÉ AMAZON Coffee shop in Hatyai, Songkhla*. Master of Business Administration, Graduate School, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Laochuchee, I. (2019). *Service quality of employee, service area, and location affecting intention to use the internet Café service*. Master of Business Administration, Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Leeloy, T. (2020). *Factors affecting the choice of cafes in the middle of the rice fields*. Master of Business Administration, Graduate School, Bangkok University. (in Thai)
- Modhuang, C. (2017). *Business management and 9Ps model in local brand coffee chains affecting the consumer's decision making in Muang District, Chiangmai Province*. Master of Business Administration, Graduate School, Chiang Mai University. (in Thai)
- Ninlaput, R. (2018). *Service quality and satisfaction related to customer's repurchase at Paolo Rangsit Hospital service*. Master of Business Administration, Graduate School, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and it's implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Sethithorn, S. (2019). *Coffee shop business in Thailand*. Retrieved from <https://www.google.com/search>, 21 March, 2024. (in Thai)
- Sukhapat, K. (2023). Service quality that affecting to the decision to use a coffee shop business in Chachoengsao Municipality Chachoengsao Province. *Journal of management science research, Surindra Rajabhat University*, 7(3), 195-205. (in Thai)
- Taokaemai. (2023). *Consumer behaviors for digital age*. Retrieved from <https://www.Taokaemai.com/>. (in Thai)

- Trangkineenad, J. (2022). Factors influencing consumers' decision making to use the services and revisiting the café. *Journal of innovation in business, management and social sciences*, 3(1), 42-63. (in Thai)
- Wongnai. (2019). *Coffee*. Retrieved from [https://www. Wongnai.com/listing/coffee](https://www.Wongnai.com/listing/coffee). (in Thai)
- Wongsa, O. (2019). The objective of this research is to study the quality of service that affect the behavior of service and satisfaction of customer at amazon café with in supreme shopping mall complex. *The journal of development administration research*, 9(3), 11-21. (in Thai)



ความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

The Chinese Antonyms Expression Ability of Kasetsart University
Chalerphrakiat Sakhonnakhon Province Campus Students

พัฒนไพลิน เหมะจุลิน¹ และ กาญจนา จันทร์ตรี¹

Panpailin Hamatulin¹ and Kanjana Juntree¹

¹คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

¹Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Kasetsart University Chalerphrakiat

Sakhonnakhon Province Campus

Received: March 4, 2024

Revised: March 22, 2024

Accepted: March 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง (2) ศึกษาหาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด (3) หาแนวทางพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างให้ดียิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร สาขาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 ที่เลือกเรียนภาษาจีนเป็นวิชาเลือก จำนวน 50 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบทดสอบวัดความรู้ด้านคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนผ่านเกณฑ์จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 42 ซึ่งคิดคะแนนผ่านเกณฑ์อยู่ที่ร้อยละ 80 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สูงมาก ส่วนค่า $\bar{X}$ จะอยู่ที่ 22.48 คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนค่า SD อยู่ที่ +4.93 ถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (2) คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรกคือคำว่า “来/去”、“买/卖”、“吃/吐”、“快/慢” และคำว่า “好/坏” ส่วนคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุด 5 อันดับแรกคือคำว่า “输/赢”、“脏/干净”、“远/近”、“肥/瘦” และคำว่า “深/浅” (3) แนวทางในการพัฒนานิสิตคือ อาจารย์ผู้สอนให้นิสิตฝึกพูด ฝึกทำโจทย์ รวมถึงจัดโครงการการแข่งขันให้กับนิสิตมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คำตรงข้าม; คำตรงข้ามภาษาจีน; การสอนคำคู่ตรงข้ามจีน

Abstract

This Research is a Survey Research Design. The objectives of this research are (1) to study the level of the sample's ability to use Chinese antonyms (2) to study the Chinese antonyms that the

sample uses most frequently and least frequently (3) to find ways to develop the sample group's ability to use Chinese antonyms even further. The sample group is Second year English major Students from Faculty of Liberal Arts and Management Sciences Ku.csc. who chose to study Chinese as an elective subject 50 people and chosen by using a specific sample selection method. The research instrument is a knowledge of Chinese antonyms, the measurement test which is collected and analyzed by using basic statistics. The results of the research found that (1) 58% of 29 people passed the specified criteria but 42% of 21 people, did not pass. The $\bar{X}$ is 22.48 (75%), which does not pass the specified criteria. The SD is +4.93 considered an acceptable criterion (2) the top 5 Chinese antonyms usually used by the sample groups were “来/去”, “买/卖”, “吃/吐”, “快/慢”, And the word “好/坏”. The top 5 least were “输/赢”, “脏/干净”, “远/近”, “肥/瘦”, And the word “深/浅” (3) guidelines for student development are let students practice speaking, doing questions, and organize more competition projects for students.

Keywords: Opposite words; Chinese antonyms; Teaching Chinese antonyms



บทนำ

ภาษาจีนในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้และการทำธุรกิจร่วมกันกับคนจีนหรือบุคคลที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลัก การเรียนรู้ภาษาจีนในฐานะภาษาที่ 3 นั้น สามารถทำให้บุคคลที่เรียนรู้ทักษะทางด้านภาษาจีนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ในทุก ๆ สายอาชีพ ยกตัวอย่างเช่น การทำธุรกิจการค้ากับประเทศจีน การทำงานเป็นล่ามหรือไกด์ภาษาจีน รวมถึงการเป็นครูผู้สอนในการศึกษาทุกระดับ ดังนั้น โลกจึงให้ความสนใจและยกระดับภาษาจีนให้เป็นภาษาที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารในระดับสากลเหมือนกับภาษาอังกฤษและภาษาสเปนเช่นกันและประเทศไทยในปัจจุบันก็ได้มีการเล็งเห็นความสำคัญของภาษาจีนไม่น้อยไปกว่าประเทศอื่น ๆ ดังนั้นเราจะสังเกตได้ว่าประเทศไทยได้มีการบรรจุหลักสูตรภาษาจีนให้แก่นักเรียน นักศึกษาหรือนิสิตในทุกช่วงระดับชั้นเพื่อให้พวกเขาเหล่านี้ได้มีโอกาสและเตรียมความพร้อมไปสู่สังคมที่เติบโตใหญ่ที่จะทำให้พวกเขาเหล่านั้นสามารถใช้ภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ก็เป็นอีกหนึ่งสถาบันการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับภาษาจีนอย่างมากเพราะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดสกลนคร ได้เปิดสอนรายวิชาภาษาจีนให้แก่ นิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ สาขาภาษาอังกฤษเป็นวิชาโทและวิชาเลือกเสรีเนื่องจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่มีสาขาภาษาจีนโดยตรง ดังนั้น นิสิตที่เลือกเรียนภาษาจีนจึงมีจำนวนน้อย และวิชาที่เลือกเสรีนั้นจะเปิดทำการเรียนการสอนในชั้นปีที่ 2 เทอม 2 เพื่อให้ผู้ที่สนใจและผู้ที่ได้เลือกเรียนปรับพื้นฐานภาษาจีนจากวิชาโทของชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 2 เทอม 1 ได้เพื่อพัฒนาทักษะภาษาจีนโดยตรง โดยใช้แบบเรียน “汉语教程” เป็นหลัก เนื่องจากเป็นแบบเรียนที่ได้มาตรฐานและมหาวิทยาลัยที่จีนก็ได้ใช้แบบเรียนนี้ในการทำการเรียนการสอน ในขณะที่เรียนนั้นนิสิตได้เรียนรู้คำศัพท์ที่เป็นคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนด้วยหรือที่เราเรียกกันด้วยภาษาอย่างง่ายว่า “คำตรงข้าม” และเรียกภาษาอย่างเป็นทางการว่า “คำศัพท์ทวินาม” นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสาร การเรียนการสอนและการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันเนื่องจากไวยากรณ์ของบางคำศัพท์คำคู่ตรงข้ามนั้นต้องอาศัยความเข้าใจและความสามารถในการใช้ไวยากรณ์อื่นร่วมด้วยถึงจะสามารถแปลความหมายและใช้คำศัพท์เหล่านี้ได้อย่างถูกต้อง

Stewick (1972, p. 72) กล่าวว่า คำศัพท์คือหัวใจสำคัญในการเรียนรู้ภาษา การที่ผู้เรียนจะสามารถสื่อสาร

หรือใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้คำศัพท์ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพราะการที่จะสื่อสารภาษานั้น ๆ ได้จำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีประกอบในด้านของโครงสร้างไวยากรณ์เพิ่มเติมอีกด้วย ดังนั้นเวลาที่บทเรียนบทใดปรากฏคำศัพท์ทวินาม ครูผู้สอนก็จะทำการสอนคำศัพท์ทวินามนั้นให้แก่ผู้เรียน ทั้งนี้ Johnson & Pearson (1978) ยังกล่าวอีกว่า การเรียนรู้คำศัพท์นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ หากมีการเรียนรู้คำศัพท์ได้น้อยประสิทธิภาพในการสื่อสารก็จะลดลงตามไปด้วย ดังนั้นยังมีการเรียนคำศัพท์มากขึ้นเท่าไรก็จะส่งผลด้านดีต่อผู้เรียนมากเท่านั้น จากการจัดการเรียนการสอนข้างต้นทำให้ผู้เรียนต้องใช้ทักษะในการจดจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นหากผู้เรียนมีสมรรถภาพสมองด้านความจำเป็นเลิศก็จะสามารถนำคำศัพท์เหล่านั้นออกมาใช้ได้อย่างแม่นยำ หากไม่เช่นนั้นผู้เรียน ก็ต้องฝึกฝนเพื่อให้คำศัพท์เหล่านี้ถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำของสมองที่เรียกว่า “Cerebrum” ซึ่งทำหน้าที่ในการเรียนรู้ของภาษา

Sun, Changshu (1956) ได้ให้นิยามคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนว่าเป็นคำที่มีความหมายหรือ Concept ตรงข้ามกัน โดยที่มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งจะยึดความหมายของคำศัพท์เป็นหลัก

Xia, Guangxing & Xu, Shiyi (1997) กล่าวว่า คำศัพท์คู่ตรงข้ามไม่ว่าจะจัดอยู่ในประเภทคำศัพท์ที่มีความหมายต่างกันหรือความหมายเหมือนกันต่างก็เป็นสิ่งที่มีอยู่ของระบบของคำศัพท์ที่มีความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน ซึ่งคำศัพท์คู่ตรงข้ามนั้นถูกนำมาใช้ในการสื่อสารเพื่อแสดงถึงความเข้มแข็ง การเน้นย้ำถึงสิ่งที่ต้องการจะสื่อสารออกไป

Jones (2002) ได้นิยามความหมายของคำศัพท์คู่ตรงข้ามไว้ ดังนี้ “Any definition of antonymy must be lexical as well as semantic. Antonyms need to have ‘oppositeness of meaning’, but they also need to have a strong, well- established lexical relationship with one another.” แปลได้ว่า คำจำกัดความของคำศัพท์คู่ตรงข้ามจะต้องเป็นคำศัพท์และความหมาย และคำศัพท์คู่ตรงข้ามนั้นจะต้องมีลักษณะ ‘ตรงกันข้ามกับความหมาย’ แต่ยังคงมีความสัมพันธ์ทางคำศัพท์ที่แข็งแรงและเป็นที่ยอมรับกันได้อีกด้วย

Wang, W. (2016) ได้นิยามคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนในปัจจุบันที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางความหมายที่เป็นแบบตรงข้ามกัน (相对反义词) และคำศัพท์ที่เรียก

ว่าคำคู่ตรงข้ามนั้นจะมีพื้นฐานของลักษณะของคำที่มาจากคำคุณศัพท์ ยกตัวอย่างเช่น “深/浅” ที่แปลว่า ลึก-ตื้น “高兴/难过” ที่แปลว่า ดีใจ-เสียใจ เป็นต้น

จากการทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนมาสอนนิสิตในชั้นเรียนทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่านิสิตไม่สามารถเลือกใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนได้อย่างถูกต้อง และบางครั้งก็มีการจำคู่การใช้ที่ผิด รวมถึงไม่สามารถจำคำศัพท์เหล่านั้นได้ ทำให้ความสามารถในการใช้และการสื่อสารไม่ตรงเป้าประสงค์ในการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอยากพัฒนาทักษะความสามารถของนิสิตเนื่องจากการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนมีความสำคัญอย่างมากในชีวิตประจำวัน ในด้านการติดต่อสื่อสารและการสอน แต่ก่อนอื่นผู้วิจัยต้องทราบถึงความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตก่อนว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยคิดเป็นค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ รวมถึงหาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่นิสิตใช้บ่อยที่สุดและใช้น้อยที่สุดโดยยึดจากคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนจากหนังสือเรียน “汉语教程” ที่ใช้ในการทำการเรียนการสอน จำนวน 30 คู่ ทั้งหมด 60 คำ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความเชื่อมั่นและเที่ยงตรงของผลข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์หาเหตุผลและหาแนวทางแก้ไข พัฒนาความสามารถให้แก่นิสิตในการจำและการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามเหล่านั้นให้ถูกต้อง ซึ่งวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้นิสิตสาขาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 ที่เลือกเรียนภาษาจีนเป็นวิชาเลือก จำนวน 50 คน มาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เนื่องจากแต่ละเทอมจะมีผู้ที่สนใจเลือกเรียนวิชาภาษาจีนไม่เกิน 50 คน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงอยากทำการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาถึงความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุดคือคำศัพท์ใดและการพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างทำได้ด้วยวิธีใดด้วยเครื่องมือการวิจัยประเภทแบบทดสอบเพื่อทำการวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขหรือวิธีการสอนเพิ่มเติมหากนิสิตไม่สามารถใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดและวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยนั้นได้เน้นการศึกษาไปที่คำกริยาและ

คำคุณศัพท์ของคำศัพท์คู่ตรงข้ามเป็นหลัก เนื่องจากเป็นประเภทของคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่พบได้บ่อย ยกตัวอย่างเช่น คำว่า “坐” ที่แปลว่า นั่ง และคำว่า “站” ที่แปลว่า ยืน ที่เป็นประเภทของคำกริยา และประเภทของคำคุณศัพท์ ยกตัวอย่างเช่น คำว่า “好/坏” ที่แปลว่า ดี-เลว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง
2. เพื่อศึกษาหาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างให้ดียิ่งขึ้นไป

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับคำศัพท์คู่ตรงข้ามได้ถูกนำมาใช้ศึกษาและค้นคว้าในด้านของภาษาอื่นอยู่เนื่อง ๆ ไม่เว้นแม้แต่ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย ภาษารัสเซีย เป็นต้น เนื่องจากคำศัพท์คู่ตรงข้ามมีความสำคัญในด้านการใช้รูปประโยค จึงทำให้มีผู้วิจัยหลายคนได้ให้ความสนใจและได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อเปรียบเทียบ เพื่อสำรวจหรือเพื่อทำการทดลอง เป็นต้น และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้เลือกเหตุผลสนับสนุน คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนว่าเป็นคำศัพท์คู่ตรงข้ามจริง เพราะเหตุใด ซึ่งแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

ทฤษฎีของความหมายของคำศัพท์คู่ตรงข้าม

คำศัพท์คู่ตรงข้ามหรือคำตรงข้าม คือ กลุ่มคำศัพท์หรือชุดคำศัพท์ที่มีความหมายในทางตรงข้ามกัน ซึ่งบ่งบอกให้รู้ว่าเป็นคน สิ่งของ อาการ สภาพการณ์หรือลักษณะอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น ชื้อ-ขาย ชาว-ดำ รวย-จน เป็นต้น พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้บัญญัติว่า “คำ” คือ เสียงพูด, เสียงที่เปล่งออกมาครั้งหนึ่ง ๆ, เสียงพูดหรือลายลักษณ์อักษรที่เขียนหรือพิมพ์ขึ้นเพื่อแสดงความคิดโดยปกติถือว่าเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดซึ่งมีความหมายในตัว, ใช้ประกอบหน้าคำอื่นมีความหมายเช่นนั้น เช่น คำนาม คำกริยา คำบุพบท “ตรงข้าม” คือ (1) ก. อยู่ตรงกันแต่คนละฟาก เช่น บ้านฉันอยู่ตรงกันข้ามกับสถานีตำรวจ โรงเรียนอยู่ตรงข้ามกับวัด (2) ก. คนละฝ่ายคนละพวก เช่น ฝ่ายค้านอยู่ตรงกันข้ามกับฝ่าย

รัฐบาล (3) ก. ต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น ขาวตรงกันข้ามกับดำ ตรงข้ามกับเกลียด แม้คำของ “ตรงกันข้าม, ตรงข้าม” คือ ตรง ๆ

Sun, Liangming (1958) ได้นิยามคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนว่าจะต้องมีความหมายที่ตรงข้ามกันกับคำศัพท์ตั้งต้นแต่ไม่สามารถที่จะใช้รูปประโยคปฏิเสธเพื่อให้เข้าใจว่าเป็นคำศัพท์คู่ตรงข้ามได้ ยกตัวอย่างเช่น “好” ดี และ “坏” เลว ซึ่งเป็นคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่ถูกต้องและจะไม่สามารถพูดว่า “好” ดี และ “不好” ไม่ดี เป็นต้น

Muehleisen, V. (1997) ได้กล่าวว่าคำศัพท์คู่ตรงข้ามก็คือคำศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกัน และได้นำไปใช้กับความหมายหลากหลายประเภท ตั้งแต่คำตรงข้ามต้นแบบ เช่น ร้อน เย็น และ ใหญ่ เล็ก เป็นต้น หรือเป็นคู่คำที่แสดงเฉพาะความแตกต่างทางความหมายที่คลุมเครือหรือจำกัด เช่น พ่อแม่ ลูก หรือ ตรงไปตรงมา เสแสร้ง แม้แต่คำศัพท์ เช่น กาแฟ ชา หรือ แก๊ส ไฟฟ้า ก็อาจถือว่าเป็นคำศัพท์ตรงกันข้ามในบางบริบท

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คำศัพท์คู่ตรงข้าม หรือ คำตรงข้าม คือคำศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกัน

1. แนวคิดทางด้านการสอนภาษา

Stewick (1972, p. 72) กล่าวว่า คำศัพท์คือหัวใจสำคัญในการเรียนรู้ภาษา การที่ผู้เรียนจะสามารถสื่อสารหรือใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้เรียนจำเป็นอย่างที่จะต้องเรียนรู้คำศัพท์ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพราะการที่จะสื่อสารภาษานั้นๆ ได้จำเป็นอย่างที่จะต้องมียอดประกอบในด้านของโครงสร้างไวยากรณ์เพิ่มเติมอีกด้วย

Johnson & Pearson (1978) กล่าวว่า การเรียนรู้คำศัพท์นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ หากมีการเรียนรู้คำศัพท์ได้น้อยประสิทธิภาพในการสื่อสารก็อาจจะลดลงตามไปด้วย

Zhang, Liang (2020) ได้ทำการศึกษารวบรวมเรื่อง “Errors Analysis of Chinese Antonyms by Foreign Students and Research on the Characteristics of Chinese Antonyms ‘Symmetry-Asymmetry’” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาต่างชาติ 2) เพื่อศึกษาการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามที่มีลักษณะโครงสร้างที่เหมือนกันและแตกต่างกัน โดยใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือวัดในการวิจัย แบบทดสอบที่

ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยนั้น ได้แบ่งสัดส่วนการวัดออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) เดิมคำ 2) วิเคราะห์คำศัพท์คู่ตรงข้ามในประโยคว่าถูกต้องหรือไม่ 3) เลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง 2) เพื่อศึกษาหาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนโดยมีกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาประเทศญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี จำนวนทั้งหมด 40 คน แบ่งเป็นความสามารถในการใช้ภาษาจีนระดับสูง 10 คน และระดับกลาง 30 คน ผลการวิจัยพบว่า 81.35% จากข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน มาจากลักษณะพิเศษของคำศัพท์คู่ตรงข้ามในรูปแบบโครงสร้างที่เหมือนกันและต่างกัน ดังนี้ 1) ความสามารถในการประสมคำหรือสร้างคำ 2) การใช้อารมณ์ความรู้สึกร่วมด้วยกับการใช้คำศัพท์ 3) คำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันเลยทำให้เลือกใช้คำศัพท์ผิด 4) การจับคู่ความหมายที่ไม่ถูกต้อง

2. แนวคิดทางด้านภาษาศาสตร์

Zhang, Gong (1979) กล่าวว่าคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน คือคำศัพท์ที่แสดงถึงความเป็นจริงของเรื่องราว เอกลักษณ์ จำนวน เวลา พฤติกรรม ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงในแง่ของความหมายที่ตรงข้ามกัน อีกทั้งยังกล่าวอีกว่าภาษาจีนนั้นได้มีวิวัฒนาการทางด้านของความหมายมาตั้งแต่สมัยอดีต ทำให้ภาษาจีนในปัจจุบันได้มีวิวัฒนาการของความหมายที่หลากหลาย คำศัพท์หนึ่งคำศัพท์นั้นสามารถมีความหมายใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสามารถเป็นความหมายในเชิงเปรียบเทียบได้ หรือมีความหมายที่มีความสัมพันธ์กันหรือตรงข้ามกันได้อย่างเป็นธรรมชาติ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของคำศัพท์ที่เราเรียกกันว่า “คำศัพท์คู่ตรงข้าม” ยกตัวอย่างคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนในปัจจุบันได้ ดังนี้ 1. ความสัมพันธ์ของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่มาจากรากศัพท์ของความหมายเดิม

- (1) 甜——苦 หวาน ขม (2) 快——慢 เร็ว ช้า
- (3) 美——丑 สวย ขี้เหร่ (4) 肥——瘦 อ้วน ผอม
- (5) 长——短 ยาว สั้น (6) 轻——重 เบา หนัก
- (7) 冷——热 หนาว ร้อน (8) 深——浅 ลึก ตื้น
- (9) 白——黑 ขาว ดำ (10) 光——暗 สว่าง มืด

2. ความสัมพันธ์ของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่มาจากความหมายที่ถูกขยายและการเปรียบเทียบ

“上游” และ “下游” สองคำศัพท์มีความหมายที่ถูกขยายมาจากความหมายเดิม เดิมทีคำว่า “上下” แปลว่า บน ล่าง ส่วน “游” คือการไหลเวียนของน้ำ ดังนั้นคำว่า “上游” ตามความหมายเดิมจะแปลว่า “การไหลของน้ำที่ไหลใกล้กับจุดกำเนิด” ส่วน “下游” ตามความหมายเดิมจะแปลว่า “การไหลของน้ำที่ถึงจุดสิ้นสุด” แต่ว่าในปัจจุบัน ทั้งสองคำนี้มีความหมายว่า “เข้ามา ก่อน และเข้ามาทีหลัง”

Wang, W. (2016) ได้นิยามคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนในปัจจุบันที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางความหมายที่เป็นแบบตรงข้ามกัน (相对反义词) และคำศัพท์ที่เรียกว่าคำคู่ตรงข้ามนั้นจะมีพื้นฐานของลักษณะของคำที่มาจากคำคุณศัพท์ ยกตัวอย่าง เช่น

大—小 = ใหญ่ เล็ก 高—矮 = สูง เตี้ย
长—短 = ยาว สั้น 深—浅 = ลึก ตื้น
好—坏 = ดี เลว 高兴—难过 = ดีใจ เสียใจ

Chu, Cheng & Liu, Jun (2023) ได้กล่าวถึงคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่มีความหมายตรงข้ามกันว่า “ตรงข้าม” สื่อถึงกลุ่มของ concept หลัก ที่มีความหมายจากความหมายหนึ่งไปยังอีกความหมายหนึ่ง หากเปรียบกับจำนวนก็เริ่มจากจำนวนที่มากไปหาจำนวนที่น้อยซึ่งมีความสัมพันธ์กันซึ่งทั้งสองฝั่งของความหมายจะมีช่องว่างระหว่างกลางที่เป็นความสัมพันธ์แบบนำพาและคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่เป็นประเภทของความหมาย “ตรงข้าม” พื้นฐาน ต่างก็เป็นประเภทของคำคุณศัพท์ ยกตัวอย่าง เช่น

大—小 = ใหญ่ เล็ก 长—短 = ยาว สั้น
深—浅 = ลึก ตื้น 好—坏 = ดี เลว
干—湿 = แห้ง เปียก 冷—热 = หนาว ร้อน

ตัวอย่างงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดของคำศัพท์คู่ตรงข้าม

Wang wei (2016) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ประเภทของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนยุคปัจจุบัน โดยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนลูกครึ่งจีนสิงคโปร์ซึ่งจุดประสงค์ในการทำวิจัยเรื่องนี้ คือ 1) ต้องการศึกษาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนเพื่อจัดทำเป็นระบบของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน 2) เพื่อศึกษาการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามในการวัดวิธีการศึกษาในการวิจัยของวิจัยเล่มนี้คือ 1) ได้ทำการ

ศึกษาจากมุมมองต่างๆตั้งแต่ระดับพื้นฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและข้อคำถามการวิจัย โดยที่จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนว่ามีความหมายว่าอย่างไร จากนั้นทำการวิเคราะห์ความหมายประเภทของคำ วิธีการสร้างคำ สร้างประโยคความถี่ที่เกิดขึ้นจากการใช้คำศัพท์ เพื่อศึกษาหาข้อสรุป 2) ได้ทำการศึกษาจากการลงมือปฏิบัติจริง โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือวิจัยในการหาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างเพราะผลการวิจัยที่ได้จะสามารถวิเคราะห์จุดสำคัญ ความสามารถและรูปแบบการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง 3) ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์จากการอ่านและจากเอกสารอ้างอิงต่างๆเพื่อหาข้อสรุปในการทำวิจัย นอกจากนี้แล้วยังได้มีการทำการวิเคราะห์การใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนในรูปแบบที่กลุ่มตัวอย่างคุ้นเคยและไม่คุ้นเคย เพื่อศึกษาหาความสามารถและข้อจำกัดในการใช้หากเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดในการวิจัย วิจัยเรื่องนี้มีการใช้เครื่องมือในการวิจัยได้แก่เอกสารอ้างอิงต่างๆที่ได้กล่าวถึงหรือนิยามถึงคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน แบบทดสอบและแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนไปในทิศทางเดียวกันคือ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาประเภทของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนผ่านเอกสารอ้างอิงต่างๆพบว่าหากวิเคราะห์จากด้านของความหมาย ประเภทของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนจะแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ประเภท แต่หากวิเคราะห์จากระดับโครงสร้างการวัด (Scale Structure) จะแบ่งคำศัพท์คู่ตรงข้ามออกได้เป็นทั้งหมด 5 ประเภท

กรอบแนวคิดการวิจัย

วิจัยเรื่อง ความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน รวบรวมคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่ได้เรียนไปจากเนื้อหาในบทเรียนของหนังสือ เรียน “汉语教程”จำนวน 30 คู่ 60 คำ

2. หลักเกณฑ์ในการสร้างแบบทดสอบที่ใช้วัดและประเมินผล

2.1 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น แม่นยำ มีมาตรฐานสากลและมีความถูกต้องของเนื้อหาและข้อคำถามต่าง ๆ ในแบบทดสอบ ผู้วิจัยจึงได้ใช้คำถามของข้อสอบจริงที่ใช้ในการสอบวัดระดับทักษะภาษาจีนนานาชาติหรือที่เรียกว่า HSK ระดับที่ 3 จาก “หนังสือคู่มือเตรียมสอบ HSK (แบบใหม่) ระดับ 3” มาใช้ในการทดสอบ อีกทั้งยังได้ใช้ตัวอย่างของแนวข้อสอบของการสอบวัดระดับทักษะภาษาจีน นานาชาติ ระดับที่ 3 (HSK3) ของสถาบันขงจื้อและมหาวิทยาลัยภาษาของปักกิ่งที่มีชื่อหนังสือว่า “HSK标准教程 3 练习册 Standard Course HSK 3 Workbook” มาเรียบเรียงใหม่เพื่อสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 30 ข้อ

2.2 ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบทดสอบ คำคู่ตรงข้าม จงเลือกตอบข้อคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่ถูกต้องที่สุด จุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างและตอนที่ 2 แบบสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยที่สุดและใช้น้อยที่สุด โดยเรียงลำดับจากคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่ใช้บ่อยที่สุด 15 คู่ และใช้น้อยที่สุด 15 คู่ จุดประสงค์ เพื่อศึกษาหาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างผ่านเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่
2. คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุดคือคำศัพท์ใด
3. การพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างทำได้ด้วยวิธีใด

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยเรื่องความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของนิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Design) โดยศึกษาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่พบเจอในหนังสือ “汉语教程” ที่ใช้ในการทำการเรียนการสอนเพื่อมาสร้างชุดแบบทดสอบวัดความรู้ด้านคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร จำนวนนิสิตคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ที่เรียนภาษาจีน

2. กลุ่มตัวอย่าง นิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร สาขาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 ที่เลือกเรียนภาษาจีนเป็นวิชาเลือก จำนวน 50 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วยแบบทดสอบวัดความรู้ด้านคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน จำนวน 2 ส่วน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบทดสอบคำคู่ตรงข้าม จงเลือกตอบข้อคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่ถูกต้องที่สุด (จุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนจากคำศัพท์ที่รวบรวมมาจากในหนังสือ “汉语教程” ที่ใช้ในการเรียนการสอนแบบเดียวกับกลุ่มคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่นำมาใช้ในการทดสอบของตอนที่ 1 เพื่อดูความถี่ของคำศัพท์คู่ตรงข้ามของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บ่อยที่สุดและใช้น้อยที่สุด โดยเรียงลำดับจากคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่ใช้บ่อยที่สุด 15 คู่ และใช้น้อยที่สุด 15 คู่ (จุดประสงค์เพื่อศึกษาหาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด) และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น แม่นยำ มีมาตรฐานสากลและมีความถูกต้องของเนื้อหา และข้อคำถามต่างๆในแบบทดสอบ ผู้วิจัยจึงได้ใช้คำถามของข้อสอบจริงที่ใช้ในการสอบวัดระดับทักษะภาษาจีนนานาชาติหรือที่เรียกว่า HSK ระดับที่ 3 จาก “หนังสือคู่มือเตรียมสอบ HSK (แบบใหม่) ระดับ 3” มาใช้ในการทดสอบ

อีกทั้งยังได้ใช้ตัวอย่างของแนวข้อสอบของการสอบวัดระดับทักษะภาษาจีน นานาชาติ ระดับที่ 3 (HSK3) ของสถาบันขงจื่อและมหาวิทยาลัยภาษาของปักกิ่งที่มีชื่อหนังสือว่า “HSK标准教程 3 练习册 Standard Course HSK 3 Workbook” มาเรียบเรียงใหม่เพื่อสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 30 ข้อ เหตุผลที่เลือกคำถามจากระดับความรู้ HSK 3 นั้นเป็นเพราะ ต้องการให้เกิดความเชื่อมั่น แม่นยำ มีมาตรฐานสากลและมีความถูกต้องของเนื้อหาและมีความมุ่งหวังให้กลุ่มตัวอย่างได้สอบผ่านการสอบวัดระดับความรู้ HSK 3 ผ่านรูปแบบของแนวข้อสอบจริงเพื่อใช้ประโยชน์ในอนาคตในการเรียนต่อหรือสมัครงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของการทำวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบทดสอบวัดระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน
2. ผู้วิจัยนำผลการทดสอบวัดระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อภิปรายและสรุปผล
3. ผู้วิจัยหาแนวทางในการพัฒนาทักษะความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD)

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างและเพื่อศึกษาหาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด รวมถึงหาแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างให้ดียิ่งๆขึ้นไป ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลของระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลของความสามารถของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่า นิสิตมีความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามรวม ร้อยละ 97 จำนวน 5 คน ร้อยละ 93 จำนวน 3 คน ร้อยละ 90 จำนวน 1 คน ร้อยละ 87 จำนวน 7 คน ร้อยละ 83 จำนวน 2 คน ร้อยละ 80 จำนวน 11 คน ร้อยละ 77 จำนวน 4 คน ร้อยละ 73 จำนวน 2 คน ร้อยละ 70 จำนวน 5 คน ร้อยละ 67 จำนวน 3 คน ร้อยละ 63 จำนวน 1 คน ร้อยละ 60 จำนวน 1 คน ร้อยละ 50 จำนวน 1 คน ร้อยละ 40 จำนวน 1 คน ร้อยละ 30 จำนวน 1 คน และร้อยละ 23 จำนวน 1 คน คิดคะแนนผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สูงมาก (24 คะแนนขึ้นไปจาก 30 คะแนน) พบว่านิสิตผ่านเกณฑ์ทั้งหมดจำนวน 29 คน คิดเป็น

ร้อยละ 58 ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนค่า $\bar{X}$ จะอยู่ที่ 22.48 คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนค่า SD อยู่ที่ ± 4.93 ถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้

จากผลของความสามารถดังกล่าวข้างต้นสามารถทราบได้ว่า นิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร สาขาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 ที่เลือกเรียนภาษาจีนเป็นวิชาเลือก จำนวน 50 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง มีความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนอยู่ในเกณฑ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 58 จากจำนวนทั้งหมด



ภาพ 1 แสดงผลความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีน

2. ผลการศึกษาคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด

จากผลการสำรวจคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่นิสิตใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด โดยที่ให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนเขียนลำดับของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่ตนเองใช้บ่อยที่สุด 15 อันดับ และใช้น้อยที่สุด 15 อันดับจำนวนทั้งหมด 30 คู่ จากนั้นนิสิตทั้งหมด 50 คน พบว่านิสิตมีความเข้าใจในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามในสถานการณ์จริงโดยมีผลของการสำรวจ ดังนี้

难过/高兴 ใช้บ่อยอยู่ที่ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ใช้น้อยอยู่ที่ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50

快/慢 ใช้บ่อยอยู่ที่ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76

ใช้น้อยอยู่ที่ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24

买/卖 ใช้บ่อยอยู่ที่ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78

ใช้น้อยอยู่ที่ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22

进/出 ใช้บ่อยอยู่ที่ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62

ใช้น้อยอยู่ที่ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38

来/去 ใช้บ่อยอยู่ที่ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 88

ใช้น้อยอยู่ที่ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12

问/答 ใช้บ่อยอยู่ที่ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70

ใช้น้อยอยู่ที่ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30

吃/吐 ใช้บ่อยอยู่ที่ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78

ใช้น้อยอยู่ที่ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22

借/还 ใช้บ่อยอยู่ที่ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32

ใช้น้อยอยู่ที่ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 68

哭/笑 ใช้บ่อยอยู่ที่ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54

ใช้น้อยอยู่ที่ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46

深/浅 ใช้บ่อยอยู่ที่ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28

ใช้น้อยอยู่ที่ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72
 对/错 ใช้น้อยอยู่ที่ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64
 ใช้น้อยอยู่ที่ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36
 贵/便宜 ใช้น้อยอยู่ที่ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60
 ใช้น้อยอยู่ที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40
 好/坏 ใช้น้อยอยู่ที่ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76
 ใช้น้อยอยู่ที่ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24
 忘/记 ใช้น้อยอยู่ที่ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62
 ใช้น้อยอยู่ที่ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38
 难/容易 ใช้น้อยอยู่ที่ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46
 ใช้น้อยอยู่ที่ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54
 重/轻 ใช้น้อยอยู่ที่ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38
 ใช้น้อยอยู่ที่ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62
 收/发 ใช้น้อยอยู่ที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40
 ใช้น้อยอยู่ที่ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60
 旧/新 ใช้น้อยอยู่ที่ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48
 ใช้น้อยอยู่ที่ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52
 脏/干净 ใช้น้อยอยู่ที่ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18
 ใช้น้อยอยู่ที่ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 82
 饱/饿 ใช้น้อยอยู่ที่ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42
 ใช้น้อยอยู่ที่ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58
 开/关 ใช้น้อยอยู่ที่ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60
 ใช้น้อยอยู่ที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40
 输/赢 ใช้น้อยอยู่ที่ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16
 ใช้น้อยอยู่ที่ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84
 早/晚 ใช้น้อยอยู่ที่ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54
 ใช้น้อยอยู่ที่ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46
 远/近 ใช้น้อยอยู่ที่ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20
 ใช้น้อยอยู่ที่ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80
 坐/站 ใช้น้อยอยู่ที่ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32
 ใช้น้อยอยู่ที่ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 68
 黑/白 ใช้น้อยอยู่ที่ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60
 ใช้น้อยอยู่ที่ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40
 肥/瘦 ใช้น้อยอยู่ที่ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28
 ใช้น้อยอยู่ที่ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72
 长/短 ใช้น้อยอยู่ที่ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30
 ใช้น้อยอยู่ที่ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70
 多/少 ใช้น้อยอยู่ที่ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36
 ใช้น้อยอยู่ที่ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64

睡觉/起床 ใช้น้อยอยู่ที่ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54
 ใช้น้อยอยู่ที่ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่นิสิตใช้น้อยและใช้น้อยที่สุด จากจำนวนทั้งหมด 30 คู่ ของนิสิตทั้งหมด 50 คน พบว่าคำศัพท์คู่ตรงข้ามที่นิสิตใช้น้อยที่สุด 5 อันดับแรกคือคำว่า “来/去” ที่แปลว่า “มา-ไป” คิดเป็นร้อยละ 88 “买/卖” ที่แปลว่า “ซื้อ-ขาย” คิดเป็นร้อยละ 78 “吃/吐” ที่แปลว่า “กิน-อ้วก” คิดเป็นร้อยละ 78 “快/慢” ที่แปลว่า “เร็ว-ช้า” คิดเป็นร้อยละ 76 และคำว่า “好/坏” ที่แปลว่า “ดี-เลว” คิดเป็นร้อยละ 76 ส่วนคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุด 5 อันดับคือคำว่า “输/赢” ที่แปลว่า “แพ้-ชนะ” คิดเป็นร้อยละ 84 “脏/干净” ที่แปลว่า “สกปรก-สะอาด” คิดเป็นร้อยละ 82 “远/近” ที่แปลว่า “ไกล-ใกล้” คิดเป็นร้อยละ 80 “肥/瘦” ที่แปลว่า “อ้วน-ผอม” คิดเป็นร้อยละ 72 “深/浅” ที่แปลว่า “ลึก-ตื้น” คิดเป็นร้อยละ 72

การอภิปรายผล

จากการศึกษาผลระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างและผลของการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยและใช้น้อยที่สุด รวมถึงแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลของระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเห็นได้จากผลข้อมูลทางสถิติว่ากลุ่มตัวอย่างผ่านเกณฑ์ทั้งหมดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42 จากจำนวน 50 คน ซึ่งเป็นผลของความสามารถที่ผู้วิจัยพึงพอใจ เนื่องจากผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์ผ่านการทดสอบอยู่ที่ร้อยละ 80 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สูงมาก ๆ เพราะต้องให้ได้ 24 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 30 คะแนน และกลุ่มตัวอย่างก็สามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนได้

อย่างถูกต้อง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ผ่านเกณฑ์นั้นเกิดจากความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่ไม่มากพอ ดังเช่น Johnson & Pearson (1978) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้คำศัพท์นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ หากมีการเรียนรู้คำศัพท์ได้น้อยประสิทธิภาพในการสื่อสารก็อาจจะลดลงตามไปด้วย ดังนั้นยังมีการเรียนคำศัพท์มากขึ้นเท่าไรก็จะส่งผลด้านดีต่อผู้เรียนมากเท่านั้น อีกทั้งยังเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีนที่อยู่ในขั้นการพัฒนาทำให้ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ก็ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงค่าของความสามารถตามสถิติข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการพัฒนากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ผ่านเกณฑ์ต่อไปเพราะกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้คือกลุ่มตัวอย่างที่ชอบในวิชาภาษาจีนถึงได้เลือกมาเรียนวิชาภาษาจีนถึงแม้จะไม่มีสาขาภาษาจีนที่เปิดสอนก็ตาม

2. ผลของคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด

คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อย 5 อันดับ 1) “来/去” ที่แปลว่า “มา-ไป” 2) “买/卖” ที่แปลว่า “ซื้อ-ขาย” 3) “吃/吐” ที่แปลว่า “กิน-อ้วก” 4) “快/慢” ที่แปลว่า “เร็ว-ช้า” และ 5) “好/坏” ที่แปลว่า “ดี-เลว” นั้นต่างก็เป็นคำศัพท์ที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน เป็นอาภักภริยาที่มนุษย์ทุกคนต้องกระทำ ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจและสามารถใช้คำศัพท์เหล่านี้ได้ อีกทั้งตัวอักษรจีนของเส้นขีดเหล่านี้ยังไม่มี ความซับซ้อนมากนักทำให้การจำเส้นขีดและความหมายของคำศัพท์รวมถึงวิธีการใช้มีความชำนาญจนถึงขั้นใช้คำศัพท์เหล่านี้ในความถี่ที่มากมายได้ ส่วนคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้น้อย 5 อันดับ 1) “输/赢” ที่แปลว่า “แพ้-ชนะ” 2) “脏/干净” ที่แปลว่า “สกปรก-สะอาด” 3) “远/近” ที่แปลว่า “ไกล-ใกล้” 4) “肥/瘦” ที่แปลว่า “อ้วน-ผอม” และ 5) “深/浅” ที่แปลว่า “ลึก-ตื้น” นั้นต่างก็เป็นคำศัพท์คู่ตรงข้ามจำพวกความหมายด้านลบ และความหมายที่ต้องมีสถานการณ์ที่แน่ชัดถึงจะสามารถใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามเหล่านี้ได้ นอกจากนี้การเรียนรู้คำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ในประโยคอาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้ใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามเหล่านี้ได้น้อยที่สุด จากผลการสำรวจอีกด้านจะพบว่าคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยนั้นต่างก็เป็นคำศัพท์ที่มีการเขียนค่อนข้างซับซ้อน

มีเส้นขีดที่เยอะ และเป็นคำที่ค่อนข้างยากแต่ก็จำเป็นต้องเรียนรู้ไม่ว่าอย่างไรก็ตามผลที่ได้การวิจัยที่ได้ต่างก็ทำให้ผู้วิจัยต้องหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการจำและการใช้ของกลุ่มตัวอย่างให้ได้ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของ Stewick (1972, p. 72) ที่กล่าวว่า คำศัพท์คือหัวใจสำคัญในการเรียนรู้ภาษา การที่ผู้เรียนจะสามารถสื่อสารหรือใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้คำศัพท์ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพราะการที่จะสื่อสารภาษานั้นๆ ได้จำเป็นที่จะต้องมียอดประกอบในด้านของโครงสร้างไวยากรณ์เพิ่มเติมอีกด้วย

3. แนวทางพัฒนาความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาความสามารถของกลุ่มตัวอย่างทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวทางในการที่จะพัฒนานิสิต ดังนี้ 1) ในช่วงทำการเรียนการสอนผู้วิจัยหรืออาจารย์ที่ทำการสอนรายวิชาภาษาจีนควรยกตัวอย่างคำศัพท์คู่ตรงข้ามให้หลากหลาย หากในหนังสือเรียนมีระบุไว้แล้ว ควรสอนคำศัพท์คู่ตรงข้ามอื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งยกตัวอย่างสถานการณ์ในการใช้คำศัพท์และรูปประโยคที่หลากหลายให้ถูกต้องแก่นิสิต 2) ฝึกให้นิสิตฝึกพูดในสถานการณ์จริงให้มากขึ้น 3) ฝึกให้นิสิตทำโจทย์และข้อสอบที่เกี่ยวกับคำศัพท์คู่ตรงข้ามบ่อยๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการหาประโยคใหม่ๆ และฝึกสมาธิ ฝึกความแม่นยำของรูปประโยคและคำศัพท์ของคำศัพท์คู่ตรงข้ามให้มากขึ้น 4) จัดโครงการการแข่งขันที่เกี่ยวกับการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามให้กับนิสิต เพื่อให้นิสิตที่สนใจได้มีการตื่นรู้และกระหายความรู้ในการทำกิจกรรมและแข่งขันเพราะว่านิสิตจะให้เวลาและใส่ใจกับเนื้อหาที่จะต้องใช้แข่งขันที่เกี่ยวกับภาษาจีนให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างและผลของการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยและใช้น้อยที่สุด สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการเรียนการสอนของรายวิชาภาษาจีนได้ และสามารถนำไปปรับปรุงหลักสูตรการสอนหรือสร้างหลักสูตรการสอนให้มีวิชาการเรียนรู้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนเป็นวิชาแยก

2. ควรมีการฝึกทักษะในการใช้คำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนในด้านต่าง ๆ เช่นฝึกให้นิสิต พูดในสถานการณ์จริงหรือฝึกทำโจทย์ที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเพื่อให้นิสิตได้ใช้เวลาทบทวนและเข้าใจของสภาพแวดล้อมของภาษา

3. ฝึกให้นิสิตทำโจทย์การวัดระดับทักษะภาษาจีน HSK3 ที่เกี่ยวกับคำศัพท์คู่ตรงข้ามภาษาจีนให้มากยิ่งขึ้น เพราะจะทำให้นิสิตมีความเข้าใจในความซับซ้อนของประโยคและทำให้นิสิตสามารถสอบผ่าน การวัดระดับทักษะภาษาจีน HSK3 เพื่อการเรียนรู้ต่อหรือการทำงานในอนาคตได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวัดความสามารถของนิสิตหรือกลุ่มตัวอย่างที่ยากขึ้น เช่น อ่านและเติมคำในบทความ

2. ควรมีการทำการวัดประเมินผลของชั้นคะแนนร้อยละว่าร้อยละเท่าไรถึงเท่าไรอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ดีปานกลาง พอใช้และปรับปรุง



References

- Chu, C., & Liu, J. (2023). Research on the imbalance of antonyms in Chinese (Hanyu Fanyici bu pingheng xianxiang yanjiu). *Jingwenchuang*, (36), 132-136. doi: 10.20024/j.cnki.CN42-1911/I.2023.36.042.
- Ding, J. (2018). *A lexical semantic study of Chinese opposites*. Beijing: Peking University Press.
- Duan, M. (2006). *The syntagmatic situation and asymmetry of the antonym group "Hao-Huai"*. Beijing: Language and Culture University.
- Fellbaum, C. (1995). Co-occurrence and antonym. *International journal of lexicography*, (8), 281-303.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental statistics in psychology and education*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Jiang, L., Li, L., & Yu, M. (2014). *HSK 3 standard course workbook*. Beijing: Peking Language and Culture University Press.
- Johnson, B. L., & Jack, K. N. (1986). *Practical measurement for evaluation in physical education*. (5th ed.). New York: Macmillan Publishing.
- Jones, S. (2002). *Antonymy: A corpus-based perspective*. London: Taylor & Francis Group.
- Lehrer, A. (1985). Markedness and antonymy. *Journal of linguistics*, 21, 397-429.
- Mackey, W. F. (1978). *Language teaching analysis*. London: Longman Green & Co.Ltd.
- Meng, D. (2022). *Research on modern Chinese antonym verbs based on semantic component analysis*. Hebei University.
- Meng, K. (2009). Analogy types and the causes of the antonymous attributive adjectives. *Chinese language learning*, (01), 89-96.
- Muehleisen, V. (1997). *Antonymy and semantic range in English*. Northwestern University, Illinois.
- Qiu, R. (2004). *Fanyici cidian*. Shanghai: Hanyu Da Dictionary Publishing House.
- Sun, C. (1956). *Chinese vocabulary*. Changchun: Jilin People's Publishing House.
- Sun, L. (1958). Antonyms. *Chinese learning*, (1), n.p.

- Stewick, E. W. (1972). *Language learning teaching and learning English*. London: Longman.
- Wang, W. (2016). *An analysis of Chinese antonyms and an investigation of their sage by secondary School ethnic Chinese students in Singapore*. Singapore: Nanyang Technological University.
- Xia, B. (2023). Shuo shuo fanyici. *Xiao xuesheng xuexi zhidao*, (31), 4-5.
- Xia, G., & Xu, S. (1997). Hanyu fanyici yanjiu shu lue. *Journal of Dadong College*, (04), 19-24.
- Yang, J. (2007). *Hanyu jiaocheng*. Beijing: Phoenix Tree Publishing Inc.
- Zhang, Q., & Zhang, Z. (2003). *Fanyici dacidian*. Shanghai: Shanghai Dictionary Publishing House.
- Zhang, G. (1979). Discussion on modern Chinese antonyms (Xiandai Hanyu Fanyi ci Tanta). *Journal of hebei University Philosophy and social sciences*, 4(4), 36-53.
- Zhang, L. (2020). *Errors analysis of Chinese antonyms by foreign students and research on the characteristics of Chinese antonyms Symmetry-Asymmetry*. Northwest University.



ปัญหาการใช้อำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการ ในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐ

The Problem of Prosecutors' Discretion in Handling Cases for Officials

ปิยเกียรติ สาวิกันย์¹, จักรินทร์ สมมติ¹ และ ประเทือง ปานหงส์ ช่างสลัก¹
Piyakiat Sawigun¹, Jackarin Somati¹ and Pratheung Panhong Changsalak¹

¹มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

¹Rattana Bundit University

Received: March 5, 2024

Revised: April 22, 2024

Accepted: April 22, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย (2) ศึกษาการบังคับใช้กฎหมายในการใช้ดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการถูกฟ้องคดีอาญาของพนักงานอัยการ (3) ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้พนักงานอัยการใช้ดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการถูกฟ้องคดีอาญา ให้เป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยทางเอกสาร เป็นหลัก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า หากมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 14 (4) โดยแก้ไขเป็น “ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่ดี หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการที่ดี หากคดีนั้นจะเป็นไปเพื่อรักษาประโยชน์สาธารณะ ความสงบเรียบร้อยของประชาชน เหตุผลทางค่าใช้จ่ายซึ่งผู้ถูกกล่าวหาสามารถต่อสู้คดีเองได้ อายุของผู้กระทำผิด ความผิดอาญาต่อความมั่นคงของรัฐ ความผิดฐานกระทำความผิดอันเป็นเท็จ ดูหมิ่นหรือหมิ่นประมาท และไม่ขัดต่อคุณธรรมทางกฎหมาย พนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ได้” จะช่วยลดปัญหาการกระทำความผิดของเจ้าพนักงานดังกล่าว

คำสำคัญ: อำนาจดุลพินิจ; พนักงานอัยการ; การว่าความ; เจ้าหน้าที่ของรัฐ

Abstract

The purpose of this research were (1) to study problems where government officials abuse their authority by abusing others (2) to study law enforcement of prosecution officers' discretion on prosecution for government officials involved in criminal cases (3) to study and analyze law enforcement procedures for prosecutors' to use in prosecute for government officials involved in criminal cases so that the cases are fair and efficient. This research is qualitative research by using documentary research methods. Quality information such as documents, textbooks, articles, legal texts duties. Or in a civil or criminal case, and other documents as well as related information technology to conduct research and conclusions that will bring the most benefits to the research.

Findings are as follows. If the Act on Prosecutor's Organizations and Public Prosecutors, B.E. 2010 Section 14 (4) is amended to "in civil, administrative or criminal cases, in which government officials are sued for doing their duties, or in a civil or criminal case, where any citizen is sued for acting according to the instructions of a public official who has been ordered by law or joining or helping government officials who have done their official duties, if the case is to preserve public interest, public order, and cost reasons for which the accused can fight the case themselves, the age of the perpetrator, criminality against state security, false, contempt or defamation are not contrary to legal morality," the prosecution staff will be able to defend it." This will reduce the problem of such officers' crimes.

Keywords: Discretion; Prosecutors; trial; Government officials



บทนำ

“มีคำพูดที่มักพูดถึงนักกฎหมายอยู่อย่างหนึ่งว่า คนที่ทำงานกับกฎหมายมาก ๆ มักจะติดกับตัวบทกฎหมาย คำพูดอย่างนี้ดูจะไม่ใช่ว่าผิด หากเป็นคำติถึง นักกฎหมาย บางคนก็ถือแต่ตัวกฎหมายเป็นหลักในการอ้างรักษา ความยุติธรรมซึ่งดูจะเป็นการคับแคบเกินไป และอาจทำให้ รักษาความยุติธรรมไว้ไม่เต็มที่ ผู้ทำหน้าที่พิทักษ์ความ ยุติธรรมหรือความเป็นธรรมจึงควรระมัดระวังให้มาก คือ ควรจะทำความเข้าใจให้แน่ชัดว่า กฎหมายนั้นมีใช้ตัวความ ยุติธรรม เป็นแต่เพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งสำหรับการ ใช้ในการ รักษาและอำนวยความยุติธรรมเท่านั้น” ความตอนหนึ่ง ของพระบาทสมเด็จพระชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่พระราชทานพระบรมราโชวาท เนื่องในวโรกาสพระราชทานประกาศนียบัตรแก่ผู้สอบไล่ได้ วิชาความรู้ชั้นเนติบัณฑิต สมัยที่ 33 ปีการศึกษาที่ 2523 จากพระบรมราโชวาทนี้จะเห็นได้ว่าเป็นพระคุณอนันต์ แก่บรรดานักนิติศาสตร์อย่างหาที่สุดมิได้ รวมทั้งพนักงาน อัยการซึ่งเป็นนักกฎหมายส่วนหนึ่งที่มีภารกิจในการอำนวย ความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

คณิต ฒ นคร, (2540) ในส่วนของการอำนวย ความยุติธรรมแก่ประชาชนนั้น พนักงานอัยการมีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในคดีอาญาให้ได้ความแน่ชัดแล้ว พิจารณาว่า สมควรที่จะสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องผู้ต้องหาหรือไม่ ซึ่งในการตรวจสอบนอกจากพนักงานอัยการจะต้อง คำนึงถึงบทบัญญัติแห่งกฎหมายแล้ว ยังต้องคำนึงถึง “ผลประโยชน์ของสาธารณะชน (Public Interest) ว่าการฟ้อง คดีนั้นจะเกิดประโยชน์สุขและกระทบกระเทือน

ประโยชน์สุขของสาธารณะชนหรือไม่ในที่สุด ด้วย อันเป็นไปตามหลักการดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ (Opportunity Principle) การพิจารณาดำเนินคดีในชั้น อัยการนั้น พนักงานอัยการจะคำนึงแต่การบังคับให้เป็นไป ตามกฎหมายเพียงอย่างเดียวไม่ได้ หากแต่ต้องใคร่ครวญ ถึงความชอบธรรมและประโยชน์สุขของสาธารณะชนด้วย เสมอ

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 11 บัญญัติว่า “ให้มีพนักงานอัยการไว้ เป็นทนายแผ่นดินประจำศาลต่าง ๆ นอกจากศาลทหาร ตาม กรอบอัตรากำลังที่ คณะกรรมการข้าราชการอัยการ หรือ ก.อ. กำหนดตามความจำเป็นและเหมาะสม ซึ่งบทบาท ของพนักงานอัยการนั้นกฎหมายกำหนดให้เป็น “ทนาย แผ่นดิน” เพื่อทำหน้าที่ปกป้องรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ด้วยการว่าต่างหรือแก้ต่างให้แก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐ หรือราษฎรในกรณีที่กระทำการเกี่ยวข้องกับ กิจการของรัฐ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการรักษาประโยชน์ ของสาธารณะ จากบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้นจึงกำหนดให้ พนักงานอัยการมีอำนาจดำเนินคดีได้ในศาลยุติธรรมทุก ศาล ได้แก่ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา อำนาจ ดำเนินคดีในศาลปกครอง ได้แก่ ศาลปกครองชั้นต้น และ ศาลปกครองสูงสุด และอำนาจดำเนินคดีในศาลรัฐธรรมนูญ (นพดล พลกุล, 2560)

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 14 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “พนักงาน อัยการมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่กิตติ หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการกิตติ เมื่อเห็นสมควร พนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้

จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ในการแก้ต่างคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือราษฎร ซึ่งกระทำการตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้อง ซึ่งหากพนักงานอัยการใช้อำนาจดุลพินิจในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่น เช่น การเขียน หรือรายงานผู้บังคับบัญชาลงในเอกสารอันเป็นการหมิ่นประมาทผู้อื่น หรือประชาชน หรือฉวยโอกาสทำร้าย หรือใช้อาวุธปืนยิงผู้อื่นซึ่งเป็นผู้ขัดแย้ง หรือกระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยอ้างว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนและกระบวนการยุติธรรม

เพื่อเป็นการป้องปรามไม่ให้เกิดการที่พนักงานอัยการใช้อำนาจดุลพินิจในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้อื่นให้ได้รับความเสียหายมากเกินไปจนไม่อาจเยียวยาได้ อีกทั้งจำเป็นต้องให้มีมาตรการในด้านการบริหารจัดการ และไม่เป็นการให้ความร่วมมือสนับสนุนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่น ทั้งนี้ เพื่อให้มีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตลอดจนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ให้ได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น เนื่องจากฐานะของพนักงานอัยการปัจจุบันตามระบอบอัยการ มีเพียงฐานะเป็นคู่ความตามแบบพิธีเท่านั้น หากคู่ความเองหรือโจทก์ในเนื้อหาที่จะมาเป็นคู่ขัดแย้งส่วนตัว หรือคู่แพะชนกับประชาชนไม่ได้ พนักงานอัยการจึงต้องวางตัวให้เป็นกลาง

ดังนั้น จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยทั้งสามในฐานะเป็นผู้บรรยายในวิชากฎหมาย จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัญหาเหล่านี้ ซึ่งหากได้ทำการศึกษาวิจัยในปัญหาเหล่านี้แล้วจะเกิดผลดีในอันที่จะทราบสาเหตุของปัญหาและการบังคับใช้กฎหมายต่อปัญหาดัง

กล่าว ในอันที่จะให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เห็นภาพเพื่อที่จะนำไปต่อยอดในการส่งเสริมความมั่นคงและความเชื่อมั่น และเข้มแข็งขององค์กรอัยการ ให้เกิดบรรทัดฐานในการใช้ดุลพินิจที่ถูกต้องเหมาะสมให้เกิดความเป็นธรรมจากการที่จะใช้ดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่นให้ได้รับความเสียหายมากเกินไปจนไม่อาจเยียวยาได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการที่เจ้าพนักงานของรัฐใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย
2. เพื่อศึกษาการบังคับใช้และการตีความกฎหมายในการใช้ดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการถูกฟ้องคดีอาญาของพนักงานอัยการ
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้พนักงานอัยการใช้อำนาจดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการถูกฟ้องคดีอาญา ให้เป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักกฎหมายอาญาในความผิดฐานเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 157 บัญญัติว่า “ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

สุพิศ ปราณีพลกรัง (2562) ความผิดฐานเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เป็นความผิดในลักษณะ 2 ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง หมวดความผิดเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ราชการ ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่มีความสำคัญในฐานะเป็นแกนกลางหรือเป็นบททั่วไปเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการในกรณีอื่น ๆ เช่น เจ้าพนักงานรับสินบนตาม มาตรา 149 เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งโดยมิชอบตาม

มาตรา 148 เจ้าพนักงานยักยอกทรัพย์ตาม มาตรา 147 เป็นต้น ในกรณีเป็นความผิดตามบทเฉพาะแล้วก็ยังถือว่าเป็นความผิดตามบททั่วไปด้วย เพียงแต่ต้องไม่มีการปรับบทความผิดตามมาตรา 157 ด้วยเท่านั้น บทบัญญัติมาตรา 157 จึงเป็นบทบัญญัติที่นำเข้ามาปรับหรือประกอบในการวินิจฉัยความผิดที่เจ้าพนักงานกระทำความผิดในฐานะหรือในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ตลอดจนกรณีที่ไม่มิบทบัญญัติความผิดไว้โดยเฉพาะ บทบัญญัติมาตรา 157 ก็จะเป็นบทบัญญัติครอบคลุมหรือรองรับการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าพนักงานด้วยขอบข่ายความเกี่ยวพันของมาตรา 157 จึงมีขอบข่ายที่กว้างขวางและเกี่ยวพันกับบทบัญญัติอื่นมากมายทำให้เกิดเงื่อนไขทางกฎหมายต่างๆ มากขึ้น

ปัญหาการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ

ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์ (2559) ตามบทบัญญัติความผิดฐานเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 มีปัญหาความไม่ชัดเจนขององค์ประกอบความผิดทำให้การใช้และตีความบทบัญญัติดังกล่าวสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวางขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเป็นสำคัญ ดังตัวอย่างพอสังเขตตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกา ดังต่อไปนี้

กรณีเจ้าพนักงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อช่วยเหลือผู้กระทำความผิด ซึ่งเดิมในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2348/2515 ศาลได้ตัดสินว่าเจ้าพนักงานไม่มีความผิดตามมาตรา 157 เพราะเห็นว่า เจ้าพนักงานประสงค์เพียงช่วยเหลือผู้กระทำความผิด แม้จะมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่กรมป่าไม้แต่เมื่อมิได้ปรากฏว่าเจ้าพนักงานมีเจตนาพิเศษเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดแล้ว เจ้าพนักงานย่อมไม่มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157

ต่อมาศาลฎีกาได้กลับตัดสินในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 929/2537 จำเลยเป็นพนักงานสอบสวน ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้กล่าวหาและกรมตำรวจ แม้จะไม่ปรากฏว่าเจ้าพนักงานประสงค์จะให้เกิดความเสียหายแก่ผู้กล่าวหาและกรมตำรวจก็ตาม อันเป็นการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157

สรุปปัญหาการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ เกิดจากการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันไปตามช่วงเวลา จะเห็นได้

ว่าจากเดิมที่ศาลได้ตีความโดยเคร่งครัดโดยถือว่าความผิดดังกล่าวเป็นบทลงโทษ แต่ในปัจจุบันศาลได้ขยายขอบเขตการตีความความผิดดังกล่าว

๒ กฎหมายความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

ณัฐกฤช มุสิกโสภณ (2556) พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 กำหนดหลักเกณฑ์ให้การกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นสามารถแบ่งออกได้ 2 กรณี กล่าวคือ กรณีที่หนึ่ง ละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐได้กระทำการในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การกระทำตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อประโยชน์ของทางราชการ เป็นต้น ส่วนกรณีที่สอง ละเมิดอันมิได้เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นการกระทำเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว

การละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่นั้น อาจก่อให้เกิดผลดังนี้ คือ หนึ่ง การละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายให้แก่บุคคลภายนอก และสองการละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานของรัฐที่ตนสังกัดหรือไม่ก็ตาม โดยการละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอก บุคคลนั้นจะฟ้องเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ทำละเมิดโดยตรงไม่ได้ แต่ต้องฟ้องหน่วยงานของรัฐที่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นสังกัดก่อน ซึ่งในกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐมิได้สังกัดหน่วยงานของรัฐแห่งใด ก็ให้ถือว่ากระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ นั้น และเมื่อหน่วยงานของรัฐได้ชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่การละเมิดนั้นแล้วจึงมีสิทธิเรียกให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ทำละเมิดขณะที่การละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานของรัฐ มีสิทธิออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ทำละเมิดชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่หน่วยงานของรัฐได้

ความรับผิดกรณีการละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานของรัฐ จะต้องพิจารณาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้กระทำไปโดย “จงใจ” หรือ “ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง” หรือไม่ โดยความรับผิดอาจจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องรับผิดเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็ได้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย “การใช้บังคับ (Application)” นั้น ศาสตราจารย์ ดร. หยุต แสงอุทัย ให้ความหมายไว้ว่า “หมายถึง การนำกฎหมายมาใช้บังคับแก่ข้อเท็จจริง ในกรณีเฉพาะเรื่อง ซึ่งอาจมีผู้ใช้แตกต่างกันได้ต่อไปนี้เป็น ศาลยุติธรรม เจ้าพนักงาน และราษฎร เป็นต้น” (หยุต แสงอุทัย 2553)

ศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ เครืองาม ให้ความหมายไว้ว่า “คำว่า ใช้บังคับ คือ เริ่มเอามาใช้ก่อนหน้านี้อย่างไร แต่บัดนี้จะเริ่มใช้แล้ว” ส่วนคำว่า “บังคับใช้ (Enforcement)” นั้น มีความหมายที่แตกต่างกับ “การใช้บังคับ” และ “การบังคับใช้กฎหมาย” คำว่า บังคับ แปลว่า เอามาทำให้ศักดิ์สิทธิ์ เอามาทำให้สมจริง เอามาทำให้เกิดความซึ้ง (วิษณุ เครืองาม, 2558)

2. แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจตุลพิณ

อำนาจตุลพิณ หมายความว่า เป็นความสามารถในอันที่จะตัดสินใจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งในบรรดาคำสั่งหลาย ๆ อย่างซึ่งกฎหมายเปิดช่องให้ออกได้เพื่อดำเนินการให้บรรลุเจตนารมณ์ หรือความมุ่งหมายของกฎหมาย หรืออีกนัยหนึ่ง อำนาจตุลพิณเป็นอำนาจที่กฎหมายให้แก่องค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง โดยบัญญัติเปิดช่องให้องค์กรนั้นตัดสินใจได้อย่างอิสระว่า เมื่อมีข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดไว้เกิดขึ้น ตนสมควรจะออกคำสั่งหรือไม่ และสมควรจะออกคำสั่งโดยมีเนื้อความอย่างไร และการที่จะทราบว่าจะองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองมีอำนาจผูกพันหรืออำนาจตุลพิณนั้นจะต้องวิเคราะห์ว่ากฎหมายใช้ถ้อยคำที่กำหนดผลทางกฎหมายเมื่อปรากฏว่ามีข้อเท็จจริงอันเป็นองค์ประกอบส่วนเหตุเกิดขึ้นไว้อย่างไร เช่น “จะต้อง” หรือ “มีอำนาจ” หรือ “สามารถ” หรือ “อาจ.....” ก็ได้ ดังนั้น จึงพิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบของอำนาจตุลพิณก็คือกฎหมายกำหนดแ่่งม่งที่ชัดเจนแต่ไม่ได้กำหนดทั้งหมด และกฎหมายได้มอบอำนาจเชิงอรรถวิสัยให้ฝ่ายปกครองพิจารณาภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเลือกทางใดทางเลือกหนึ่งจากหลายทางเพื่อบรรลุเจตนารมณ์ของบทบัญญัติหรือกฎหมายนั้น ๆ

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ตุลพิณของ
พนักงานอัยการ

คณิต ฌ นคร (2540) การดำเนินคดีอาญาของอัยการจะใช้ “หลักดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ” ฉะนั้นในการสั่งคดีอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวพนักงานอัยการชอบที่จะพิจารณาไคร่ครวญถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ ในคดีโดยรอบคอบถี่ถ้วน การสั่ง “ฟ้องให้ศาลวินิจฉัย” ไม่ว่าจะในปัญหาข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย หาใช่การปฏิบัติหน้าที่ที่ดีของพนักงานอัยการไม่ เพราะการสั่งดังกล่าวเท่ากับเป็นการนำเอาบุคคลขึ้นสู่การทดลองในศาล ในการสั่งคดีนั้นพนักงานอัยการสามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างกว้างขวางโดยใช้หลักกฎหมายที่มีอยู่แล้วนั่นเอง เพียงแต่ว่าจะใช้กันหรือจะเริ่มใช้กันได้แล้วหรือยังเท่านั้น

เกณฑ์การใช้ตุลพิณในอังกฤษ

คณิต ฌ นคร (2540) ในการที่จะใช้ตุลพิณไม่ดำเนินคดีในอังกฤษมีการพิจารณาถึงเรื่องดังต่อไปนี้ประกอบ คือ (1) ประโยชน์สาธารณะ (public interest) (2) ความสงบเรียบร้อยของประชาชน (public order) (3) เหตุผลทางค่าใช้จ่าย (4) อายุของผู้กระทำผิดและ (5) คุณธรรมทางกฎหมายที่คุ้มครอง

เกณฑ์การใช้ตุลพิณในเยอรมัน

คณิต ฌ นคร (2540) การดำเนินคดีอาญาชั้นสอบสวนฟ้องร้องในเยอรมันเป็นกระบวนการดำเนินคดีอาญากระบวนการเดียว ผู้รับผิดชอบในการดำเนินคดีอาญาในเยอรมันในชั้นนี้คืออัยการ และหลักดำเนินคดีอาญาของอัยการเยอรมันคือ หลักดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย กล่าวคือเมื่อทราบและมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าได้มีการกระทำความผิดอาญาเกิดขึ้นอัยการมีหน้าที่ต้องดำเนินคดีนั้นแต่ในกรณีต่างๆ ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้อัยการเยอรมันอาจไม่ดำเนินคดีได้ คือ 1) กรณีเนื่องจากความเล็กน้อยของคดี 2) กรณีเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับต่างประเทศ 3) กรณีใช้ตุลพิณในความผิดอาญาต่อความมั่นคงของรัฐ 4) กรณีเนื่องจากผู้กระทำกลับใจและช่วยป้องกันผลร้าย 5) กรณีเหยื่อในความผิดอาญาฐานกรรโชกหรือรีดเอาทรัพย์สิน 6) กรณีคำตัดสินคดีแพ่งหรือคดีปกครอง 7) กรณีความผิดอาญาฐานกล่าวหาเท็จและดูหมิ่นหรือหมิ่นประมาท 8) กรณีความผิดที่ผู้เสียหายฟ้องได้

ดังกล่าวมาแล้วว่าในเยอรมันซึ่งแม้จะใช้หลักดำเนินคดีอาญาโดยรัฐที่เคร่งครัดก็เปิดโอกาสให้ผู้เสียหาย

ฟ้องคดีอาญาได้บางฐานความผิด อัยการจะยื่นฟ้องก็ต่อเมื่อเห็นว่าการฟ้องนั้นเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะเท่านั้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ

อัยการเป็นองค์กรที่สำคัญในการดำเนินคดีอาญาตามระบบกล่าวหา โดยปกติเรามีอัยการเป็นองค์กรในการดำเนินคดีอาญาประจำศาลชั้นต้นทุกศาล กล่าวคือมีอัยการประจำศาลจังหวัด อัยการประจำศาลแขวง อัยการประจำศาลเยาวชนและครอบครัวแต่ละศาลในศาลยุติธรรม เหล่านี้เป็นต้น

ตามระบบการดำเนินคดีอาญาของอัยการนั้นเป็นชั้น “ไต่ตรองคดี” สำหรับผู้ต้องหาและรัฐ เพราะอัยการไม่มีอำนาจหน้าที่สอบสวน พนักงานอัยการทำตามสำนวนการสอบสวน แม้จะมีมาตรการบางอย่างที่กฎหมายให้พนักงานอัยการทำได้เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่น่าจะถูกต้องกับความเป็นจริง เช่น มีอำนาจสั่งสอบสวนเพิ่มเติม หรือสั่งให้ส่งพยานมาเพื่อซักถามได้

คำว่า “พนักงานอัยการ” กับ “คู่ความ” ฐานะของพนักงานอัยการในศาลเดิมจากคำปรารภให้มีพนักงานอัยการ มีดังนี้

“จึงได้สร้างวิธีขึ้นเอาอย่างฝรั่งให้มีอัยการไทยฟ้องร้องจำเลยในศาลอัยการนี้แทนแผ่นดิน ถ่อมยศแผ่นดินลงไปเป็นโจทก์เหมือนหนึ่งราชกรูปเป็นโจทก์ในศาลเขา ทั้งนี้แปลว่ารัฐบาลสมมติตัวเองว่าเป็นราชกรูปหนึ่งให้ศาลไทยและศาลกงสุลเป็นกลางชำระ” (กรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์, 2496)

จากคำปรารภดังกล่าวจะเห็นได้ว่า อัยการก็คือรัฐหรือตัวแทนรัฐ แต่เนื่องจากเราเอาแบบอย่างการพิจารณาคดีในศาลมาจากอังกฤษซึ่งขัดกับระบบอัยการที่เราเอามาจากภาคพื้นยุโรป พนักงานอัยการในขณะนั้นอาจจะยังไม่เข้าใจระบบอัยการดีพอก็เป็นได้ จึงปรากฏว่าพนักงานอัยการวางตัวในศาลไม่ถูกต้องคือไม่เป็นกลางจนต้องมีการปรับเปลี่ยนกันดังเช่นคำสั่งข้าหลวงเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่าถึงผู้ว่าราชการเมืองในมณฑลกรุงเก่าว่า

“บรรดาความในหน้าที่พนักงานอัยการที่ได้ว่ากล่าวในเวลาใดๆ พนักงานอัยการไม่ควรคิดให้ความชนะอย่างเดียว ถึงความเรื่องนั้นจะชนะเป็นไปตามความประสงค์ได้ แต่เมื่อเห็นว่าไม่ใช่ความจริงหรือปราศจากความยุติธรรมแล้ว พนักงานอัยการก็ไม่ควรคิดให้ความชนะที่จะเป็นเหตุ

ให้ผู้ไม่มีความผิดต้องรับโทษเลย” (ส.เปรูนาวิน และ ม.อรรถไกรวุฒิ, 2486)

ในเวลาต่อมาศาลฎีกายังย้ำไว้ในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 791/2455 ว่า “ทำราชการเป็นอัยการว่าความแผ่นดิน ควรเข้าใจหน้าที่จะต้องรักษุติธรรมไม่ถือเอาไรต์เอาเปรียบคนยาก ไม่พอจะให้ความลำบากก็อย่าแกล้งให้มีขึ้น ไม่ใช่ว่าคดีหมัดตั้งมวยเป็นผู้แพ้ชนะกับราษฎรเข้มแข็ง แต่ที่ใจว่าความให้ได้จริงกระจำงปรากฎปลดเปลื้องข้อสงสัยในอรรถคดี ทำดังนี้คือได้ชื่อว่าตรงต่อหน้าที่ราชการ”

ฐานะพนักงานอัยการในศาลปัจจุบันตามระบบอัยการ พนักงานอัยการเป็นโจทก์ในทางแบบพิธีเท่านั้นจะเป็นโจทก์ในเนื้อหา คือเป็นคู่ชนะกับจำเลยไม่ได้ พนักงานอัยการต้องวางตัวเป็นกลาง พนักงานอัยการจึงเป็นคู่ความในเนื้อหาไม่ได้มีฉะนั้นแล้วพนักงานอัยการก็จะมีสภาพไม่ต่างกับตัวความ

คณิต ฌ นคร, (ใน แสวง บุญเฉลิมวิภาส, 2564) ดังนี้ จะเห็นได้ว่าเมื่อมีอัยการใหม่ ๆ และเมื่อใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความมีโทษสำหรับใช้ไปพลางก่อน ร.ศ. 115 นั้น พนักงานอัยการก็ต้องมีความเป็นกลาง กล่าวคือต้องดูแลผลประโยชน์รัฐคือการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม และต้องดูแลผลประโยชน์ส่วนบุคคลคือการคุ้มครองสิทธิของบุคคลด้วย แม้ต่อมาจะได้มีการประกาศใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแทนพระราชบัญญัติดังกล่าว บทบาทของพนักงานอัยการก็ยังไม่เปลี่ยนแปลงและไม่อาจที่จะเปลี่ยนแปลงบทบาทของพนักงานอัยการภายในทิศทางที่ตรงกันข้ามได้เลย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พนักงานอัยการจึงมีหน้าที่ที่จะต้องตรวจสอบความจริงอย่างมีความเป็นภาวะวิสัยก่อนสั่งคดีเสมอแม้ว่าตามกฎหมายพนักงานอัยการจะไม่มีหน้าที่ในการเริ่มคดีแต่พนักงานอัยการก็ต้องรับผิดชอบในการสอบสวน

ปัจจุบัน พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. อำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ
2. ในคดีอาญา มีอำนาจและหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

3. ในคดีแพ่ง หรือคดีปกครอง มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคในศาล หรือกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการทั้งปวง กับมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

4. ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่ดี หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการก็ดี เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้

5. ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือกรณีมีข้อพิพาทที่ต้องดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการที่หน่วยงานของรัฐซึ่งมีได้กล่าวใน (3) หรือนิติบุคคลซึ่งมิใช่หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้นเป็นคู่กรณีและมีไต่กรณีที่เป็นข้อพิพาทกับรัฐบาลหรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับว่าต่างหรือแก้ต่างให้ก็ได้

6. ในคดีที่ราษฎรฟ้องเองไม่ได้โดยกฎหมายห้าม เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ได้

7. ดำเนินการตามที่เห็นสมควรเกี่ยวกับการบังคับคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา ในการนี้มีให้เรียกค่าฤชาธรรมเนียมจากพนักงานอัยการ

8. ในกรณีที่มีการผิดสัญญาประกันจำเลย หรือประกันรับสิ่งของไปดูแลรักษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีในการบังคับให้เป็นไปตามสัญญานั้น ในการนี้มีให้เรียกค่าฤชาธรรมเนียมจากพนักงานอัยการ

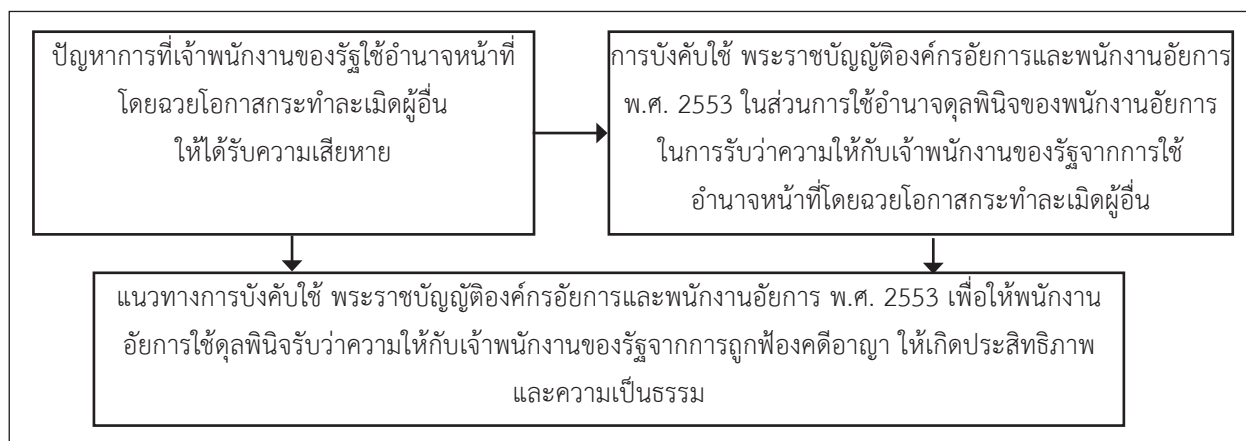
9. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่ ก.อ. ประกาศกำหนด หรือเห็นชอบ หรือมติคณะรัฐมนตรี

10. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ

11. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามที่ได้รับมอบหมายจากอัยการสูงสุด

จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ต่าง ๆ หลายประการ อำนาจหน้าที่ในการแก้ต่างคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือราษฎรซึ่งกระทำการตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้อง ซึ่งหากพนักงานอัยการใช้อำนาจดุลพินิจในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่น เช่นการเขียน หรือรายงานผู้บังคับบัญชาลงในเอกสาร อันเป็นการหมิ่นประมาทผู้อื่นหรือประชาชน หรือ กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยอ้างว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ก็จะเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนและกระบวนการยุติธรรม ฉะนั้นเพื่อเป็นการป้องปรามไม่ให้เกิดการที่พนักงานอัยการใช้อำนาจดุลพินิจในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้อื่นให้ได้รับความเสียหายมากเกินไปจนไม่อาจเยียวยาได้ อีกทั้งจำเป็นต้องให้มีมาตรการในด้านการบริหารจัดการ และไม่เป็นการให้ความร่วมมือสนับสนุนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐหน้าที่ฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่น ทั้งนี้เพื่อให้มีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตลอดจนศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยให้ได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 นั้น มีเจตนารมณ์ให้บทบาทของพนักงานอัยการนั้นเป็น “ทนายแผ่นดิน” เพื่อทำหน้าที่ปกป้องรักษาผลประโยชน์ของรัฐด้วยการว่าต่างแก่ต่างให้แก่ฝ่ายรัฐ และประโยชน์สาธารณะ ดังนั้น พนักงานอัยการจึงมีอำนาจดำเนินคดีได้ในทุกศาล แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันยังพบปัญหาว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐฉวยโอกาสในขณะที่ตนมีตำแหน่งหน้าที่กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชน ละเมิดผู้อื่นด้วยข้อความเท็จ บิดเบือน ดูหมิ่นและหมิ่นประมาทประชาชน ดังนั้นจึงต้องศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์เกี่ยวกับอำนาจดุลพินิจในการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการสหราชอาณาจักรและสหพันธรัฐเยอรมัน มาเป็นแนวทางแก้ไขเพิ่มเติมการใช้ดุลพินิจของพนักงานอัยการในการรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐในกรณีนี้ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาและวิจัยนั้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ได้ดำเนินการผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์และอภิปราย รวมถึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือเป็นหัวข้อของการวิจัยด้วยการค้นคว้าข้อมูลในเอกสาร ตำรา บทความ ตั๋วบทกฎหมาย และเอกสารอื่น ๆ รวมทั้งปรากฏการณ์ข้อเท็จจริงจากสื่อสารมวลชน และที่เกิดขึ้นในสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิจัย แล้วนำมาทำการวิเคราะห์สังเคราะห์เปรียบเทียบหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะในขั้นตอนต่อไป เพื่อเสนอแนะแนวทางทางการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้พนักงานอัยการใช้ดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการถูกฟ้องคดีอาญาอันเนื่องจากการละเมิดประชาชนให้เป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาเริ่มตั้งแต่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึง 3 มกราคม พ.ศ. 2567 รวม 8 เดือน

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการที่เจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย

จากการศึกษาถึงปัญหาการที่เจ้าพนักงานของรัฐจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยฉวยโอกาสกระทำละเมิดผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 นั้น พบว่า ปัจจุบัน แม้จะมีการบัญญัติความผิดฐานเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบไว้ในประมวลกฎหมาย

อาญา มาตรา 157 แต่ก็มีปัญหาความไม่ชัดเจนขององค์ประกอบความผิดทำให้การใช้และตีความบทบัญญัติดังกล่าวสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวาง ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเป็นสำคัญ

ส่วนพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 นั้น กรณีความรับผิดทางละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานของรัฐ จะต้องพิจารณาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้กระทำไปโดย “จงใจ” หรือ “ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง” หรือไม่ โดยความรับผิดอาจจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องรับผิดเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ ซึ่งในที่นี้จะขอลำถึง กรณีการละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานของรัฐ และต้องมีผู้ร่วมรับผิดหลายคน โดยมีหลักเกณฑ์และการพิจารณาเรียกค่าสินไหมทดแทนจากเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังต่อไปนี้ 1) พิจารณาถึงระดับความร้ายแรงแห่งการกระทำและความเป็นธรรม 2) พิจารณาถึงความผิดหรือความบกพร่องของหน่วยงานของรัฐหรือระบบการดำเนินงานส่วนรวม 3) การไม่นำหลักกฎหมายนี้มาใช้บังคับ 4) รับผิดใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนของตน 5) พิจารณาหักค่าเสื่อมราคา 6) พิจารณาแนวทางการกำหนดสัดส่วนความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย และอำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการในการรับว่าความให้เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นผู้วิจัยของนำเสนอภาพรวม คือ

2.1 การใช้บังคับ (Application) นั้น โดยสรุป หมายถึง “การนำกฎหมายมาใช้บังคับแก่ข้อเท็จจริงในกรณีเฉพาะเรื่อง เพื่อทำให้กฎหมายเกิดความศักดิ์สิทธิ์ สมจริง และเกิดความซึ้ง”

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจดุลพินิจ หมายความว่า “ความสามารถในอันที่จะตัดสินใจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งในบรรดาคำสั่งหลาย ๆ อย่างซึ่งกฎหมายเปิดช่องให้ออกได้เพื่อดำเนินการให้บรรลุเจตนารมณ์ หรือความมุ่งหมายของกฎหมาย หรืออีกนัยหนึ่ง อำนาจดุลพินิจเป็นอำนาจที่กฎหมายให้แก่องค์กรของรัฐฝ่ายปกครองโดยบัญญัติเปิดช่องให้องค์กรนั้นตัดสินใจได้อย่างอิสระว่าเมื่อมีข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดไว้เกิดขึ้น ตนสมควรจะออกคำสั่งหรือไม่ และสมควรจะออกคำสั่ง

โดยมีเนื้อความอย่างไร ดังนั้นจึงพิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบของอำนาจดุลพินิจก็คือ กฎหมายกำหนดแถมที่ชัดเจนแต่ไม่ได้กำหนดทั้งหมด และกฎหมายได้มอบอำนาจเชิงอรรถวิสัยให้ฝ่ายปกครองพิจารณาภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเลือกทางใดทางเลือกหนึ่งจากหลายทางเพื่อบรรลุเจตนารมณ์ของบทบัญญัติหรือกฎหมายนั้นๆ (อนันต์ คงศรีพันธ์, 2561)

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจของพนักงานอัยการ พบว่า การสั่งฟ้องและการสั่งไม่ฟ้องเกี่ยวพันกับสิทธิและเสรีภาพของบุคคล และโดยที่การดำเนินคดีอาญาของอัยการใช้ “หลักดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ” (คณิต ณ นคร, 2540)

4. แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (4) ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่ดี หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการที่ดี เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้

การอภิปรายผล

1. แม้จะมีการบัญญัติความผิดฐานเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบไว้ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 แต่ก็มีปัญหาความไม่ชัดเจนขององค์ประกอบความผิดทำให้การใช้และตีความบทบัญญัติดังกล่าวสามารถกระทำได้อย่างกว้างขวาง ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเป็นสำคัญ ที่เป็นเช่นนี้เพราะความผิดฐานเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 นั้น กำหนดขึ้นมาเพื่อควบคุมเจ้าพนักงานหรือผู้ใช้อำนาจรัฐที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ปกครองมิให้นำอำนาจที่ตนได้รับมาใช้โดยมีเจตนาส่วนตัวก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ ผู้ปกครอง และประชาชนผู้อยู่ภายใต้การปกครอง จะเห็นได้ว่าในความผิดดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองความบริสุทธิ์แห่งอำนาจรัฐ จำเป็นต้องควบคุมเจ้าพนักงานมิให้ใช้อำนาจตาม

อำเภอกิจ และคุ้มครองประชาชนที่ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าพนักงานนั้น ๆ ปัญหาการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ เกิดจากการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันไปตามช่วงเวลา จึงเห็นได้ว่าจากเดิมที่ศาลได้ตีความโดยเคร่งครัดโดยถือว่าความผิดดังกล่าวเป็นบทลงโทษ แต่ในปัจจุบันศาลได้ขยายขอบเขตการตีความความผิดดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาที่ทำให้เจ้าหน้าที่รัฐอ้างเหตุว่าตนขาดหลักประกัน ขาดความเชื่อมั่นในการทำงานในส่วนที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือรัฐ แม้จะมีได้เกิดความเสียหายในทางอาญา เจ้าพนักงานก็กลัวว่าจะถูกฟ้องร้องดำเนินคดีกลับแกล้งตนส่งผลเสียหายกับการบริหารราชการแผ่นดินและประโยชน์ของส่วนรวม แต่เจ้าหน้าที่รัฐเองกลับไม่มองถึงหลักประกันในสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมโดยใช้อำนาจหน้าที่เป็นเครื่องมือละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และละเมิดสิทธิมนุษยชน

ส่วนพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 นั้น กรณีความรับผิดทางละเมิดอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอก ซึ่งหากเป็นการที่เจ้าหน้าที่กระทำความผิดต่อเอกชนซึ่งเป็นประชาชนภายนอกองค์กรของรัฐ เจ้าหน้าที่ผู้ทำความผิดหาจำต้องรับผิดชอบเป็นการส่วนตัว แต่หน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้นั้นต้องรับผิดชอบ และหากไม่มีหน่วยงานต้นสังกัด ก็เป็นความรับผิดของกระทรวงการคลัง ตาม พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 และที่เป็นเช่นนี้จึงเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เกรงกลัวต่อการกระทำของตนที่จะก่อความเดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดเนื่องจากไม่ต้องรับผิดชอบเป็นการส่วนตัว และยังมีพนักงานอัยการมาว่าความแทน

2. การบังคับใช้กฎหมายในการใช้ดุลพินิจรับว่าความให้กับเจ้าพนักงานของรัฐจากการถูกฟ้องคดีอาญาของพนักงานอัยการนั้น กฎหมายดังกล่าวมีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย “การใช้บังคับ (Application)” นั้น โดยสรุป หมายถึง “การนำกฎหมายมาใช้บังคับแก่ข้อเท็จจริง ในกรณีเฉพาะเรื่อง เพื่อให้กฎหมายเกิดความศักดิ์สิทธิ์ สมจริง และเกิดความหลัง”

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจดุลพินิจ อำนาจดุลพินิจโดยสรุป หมายความว่า “ความสามารถในอันที่จะตัดสินใจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งในบรรดาคำสั่งหลาย ๆ อย่างซึ่งกฎหมายเปิดช่องให้ออกได้เพื่อดำเนินการให้บรรลุเจตนารมณ์ หรือความมุ่งหมายของกฎหมาย หรืออีกนัยหนึ่ง อำนาจดุลพินิจเป็นอำนาจที่กฎหมายให้อำนาจของรัฐฝ่ายปกครอง โดยบัญญัติเปิดช่องให้องค์กรนั้นตัดสินใจได้อย่างอิสระว่า เมื่อมีข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดไว้เกิดขึ้น ตนสมควรจะออกคำสั่งหรือไม่ และสมควรจะออกคำสั่งโดยมีเนื้อความอย่างไร ดังนั้นจึงพิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบของอำนาจดุลพินิจก็คือกฎหมายกำหนดแถมที่ชัดเจนแต่ไม่ได้กำหนดทั้งหมด และกฎหมายได้มอบอำนาจเชิงอรรถวิสัยให้ฝ่ายปกครองพิจารณาภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเลือกทางใดทางเลือกหนึ่งจากหลายทางเพื่อบรรลุเจตนารมณ์ของบทบัญญัติหรือกฎหมายนั้น ๆ

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจของพนักงานอัยการ พบว่า การสั่งฟ้องและการสั่งไม่ฟ้องเกี่ยวพันกับสิทธิและเสรีภาพของบุคคล และโดยที่การดำเนินคดีอาญาของอัยการจะใช้ “หลักดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ” (คณิต ณ นคร, 2540)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (4) ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่อง การที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่ดี หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่อง การที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการที่ดี เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้

ดังนั้น จากการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 นี้ เห็นชัดว่า อำนาจพนักงานอัยการตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14 วรรคหนึ่ง (4) นั้นคืออำนาจดุลพินิจที่กฎหมายกำหนดแถมที่ชัดเจนแต่ไม่ได้กำหนดทั้งหมด และกฎหมายได้มอบอำนาจเชิงอรรถวิสัยให้ฝ่ายพนักงานอัยการพิจารณาที่เป็นเช่นนี้เพราะ พนักงานอัยการก็เป็นเจ้าพนักงานของ

รัฐด้วยกัน และยึดอยู่กับคำว่า หลักนิติรัฐแต่เพียงมุมมองด้านเดียว จึงยึดติดกับการดำเนินคดีอาญาตามหลักดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย ที่เจ้าพนักงานมีหน้าที่ต้องสอบสวนดำเนินคดีขึ้นเองโดยลำพังเมื่อทราบว่าได้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น โดยมีพิกัดคำนึงถึงว่าจะเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับว่าความให้จะปฏิบัติหน้าที่โดยละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือไม่ พนักงานอัยการก็มีหน้าที่ต้องว่าต่างแก้ต่าง ตามมาตรา 14 (4) ต่อไป ซึ่งการพิจารณาในแนวความคิดในทางทฤษฎีทางอาญาหลักดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย จึงเป็นหลักประกันหรือเกราะคุ้มครองเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐ และเจ้าพนักงานของรัฐด้วย แต่หลักดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ คือหลักการดำเนินคดีอาญาที่ตรงข้ามกับหลักดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย กล่าวคือเมื่อมีการกระทำความผิดของเจ้าพนักงานเกิดขึ้น ผู้เสียหายไม่อาจเข้าถึงต้นธารแห่งกระบวนการยุติธรรมได้ เนื่องจากต้นธารแห่งความยุติธรรมเป็นข้าราชการเช่นกันกับผู้กระทำความผิด อาจถูกปฏิเสธไม่ดำเนินการสอบสวนเองได้ หรือใช้ดุลพินิจในลักษณะช่วยเหลือกัน การจะไปร้องเรียนต่อ ปชช. มีขั้นตอนที่ล่าช้าอาจไม่ทันต่อความเดือดร้อนเสียหายที่ประชาชนได้รับ ประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียหายจึงต้องนำคดีมาฟ้องด้วยตนเอง แต่เจ้าหน้าที่รัฐที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน ยังได้รับเกราะคุ้มกันจากเสื้อคลุมของ มาตรา 14 (4) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 พนักงานอัยการจึงต้องรับว่าต่างแก้ต่างให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ แทนที่เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำความผิดจะไปว่าจ้างทนายความเอง จึงไม่สอดคล้องกับหลักการใช้ดุลพินิจในการดำเนินคดีอาญาของสหราชอาณาจักร และสหพันธรัฐเยอรมัน ที่พิจารณาว่า การรับว่าต่างแก้ต่างเช่นนี้ ไม่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ เนื่องจากควรคุ้มครองประชาชนผู้ถูกเจ้าพนักงานของรัฐละเมิดจะสอดคล้องต่อการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและเจตนารมณ์ของกฎหมายมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์มาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

ควรแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 14 (4) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 จากเดิม “(4) ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่กิติ หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการกิติ เมื่อเห็นสมควร พนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้”

แก้ไขเพิ่มเติมเป็น “(4) ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่กิติ หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งกระทำการในหน้าที่ราชการกิติ หากคดีนั้นจะเป็นไปเพื่อรักษาประโยชน์สาธารณะ ความสงบเรียบร้อยของประชาชน เหตุผลทางค่าใช้จ่ายซึ่งผู้ถูกกล่าวหาสามารถต่อสู้คดีเองได้ อายุของผู้กระทำความผิด ความผิดอาญาต่อความมั่นคงของรัฐ กรณีความผิดอาญาที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำการอันเป็นเท็จและดูหมิ่นหรือหมิ่นประมาท อันอาศัยโอกาสจากการรายงานข้อเท็จจริงใดในเนื้อหาของตน และคุณธรรมทางกฎหมายที่คุ้มครอง พนักงานอัยการจะรับแก้ต่างให้ก็ได้”

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเปรียบเทียบและหยั่งทราบเจตนารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างผู้กำหนดนโยบายผู้บริหาร ผู้บังคับใช้กฎหมาย เจ้าพนักงานของรัฐทั้งด้านบริหารและกระบวนการยุติธรรม และประชาชนที่เข้าเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ทั้งโดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เพื่อก่อให้เกิดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติแก่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป



References

- Boonchalermvipat, S. (1999). *Including the lecture on legal professions*. Bangkok: Vinayuchon Publishing House. (in Thai)
- Khreuangam, W. (2015). *General principles law*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)
- Kongkruaphan, A. (2018). Public benefits administrative litigation aspect. *Journal of law Thammasat University*, 47(3), 711-730. (in Thai)
- Musikasopon, N. (2013). The division of responsibility among officials liable for compensation repay to government agencies. *Parliament of information*, 61(5), 133. (in Thai)
- Na Nakhon, K. (1997). *The academic articles of Professor Dr. Kanit Na Nakorn, prosecutor general*. Bangkok: Limited Partnership, Pimagson. (in Thai)
- Na Nakhon, K. (2021). *Legal profession: Prosecutor*. Bangkok: Vinayuchon Publishing House. (in Thai)
- Perunavin, S., & Attakriwanwatee, M. (1943). Prosecutor's system. *Bachelor's Degree*, (15), 163. (in Thai)
- Pinonong, Y. (2016). *Criminal code section 157 and the problem of using public officials' power*. Bangkok: Academic Office, Secretariat of the House of Representatives. (in Thai)
- Polkul, N. (2017). *The authority of the prosecutor's staff*. Bangkok: Nititham Publishing House. (in Thai)
- Praneephonkrang, S. (2019). *Corruption case against duty and the law to establish a criminal court of corruption and misconduct*. Bangkok: Nititham Publishing House. (in Thai)
- Prince of the third class Ratchaburi Direkrit. (1943). Juristic person in Thailand. *Nitiwittayasan*, 1(1), 71. (in Thai)
- Sanguthai, Y. (2010). *General principles law*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)



พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
The Behavior of Excellent Service Operation Employees in Telecommunication
Business in Northeast Region of Thailand

ฐาปนัฐ สุวรรณโส^{1*}, สุขุมล เกิดนอก² และ ชุตินาถ วาฤทธิ์²
Tapanat Suwannaso^{1*}, Sukumarn Kerdnok² and Chutiyaphak Varith²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

¹Doctor of Business Administration, Vongchavalitkul University

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

²Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University

*Corresponding Author, email: tapanat_suw@vu.ac.th

Received: March 11, 2024

Revised: April 2, 2024

Accepted: April 2, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อตรวจสอบความตรงและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานกลุ่มบริการลูกค้าในธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 504 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ $\chi^2 = 208.434$, $df = 79$, $p\text{-value} = 0.00$, $\chi^2/df = 2.638$, $GFI = 0.954$, $AGFI = 0.900$, $CFI = 0.981$, $RMR = 0.017$ และ $RMSEA = 0.059$ ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดและพบว่าความผูกพันในงานได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความต้องการในงาน ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.612 และ 0.286 ตามลำดับ พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับค่าอิทธิพลทางตรงจากความต้องการในงานเช่นกัน ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.652 และอิทธิพลทางอ้อมของความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผ่านความผูกพันในงานไปยังพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าอิทธิพลเท่ากับ -0.012, 0.002 และ -0.026 ตามลำดับ ผลจากการวิจัยสามารถปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารและดำเนินการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ให้มีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเพื่อสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และลดการลาออกของพนักงานในองค์กรได้

คำสำคัญ: ความต้องการในงาน; ทรัพยากรในงาน; การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร; ความผูกพันในงาน; พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

The purposes of this research were to (1) develop and verify model of Organizational Citizenship Behavior in the customer service section of telecommunication business in northeast region, Thailand; (2) analyze the causal effects of Job Demands, Job Resources, Organizational Justice and Work Engagement that affect the well Organizational Citizenship Behavior. 468 employees' data in the customer service sections were collected for this quantitative research. Multi-stage sampling technique and Structure Equation Modeling (SEM) were used. The research results were found as following; 1) the confirmatory model was found to be decently harmonious according to empirical data with CMIN/DF = 2.638, GFI = 0.954, AGFI = 0.900, CFI = 0.981, RMR = 0.017 and RMSEA = 0.059. 2) work Engagement was in influenced by Organizational Justice and Job Demands with $\beta = 0.612$ and $\beta = 0.286$, respectively. Organizational Citizenship Behavior was influenced by Job Demands with $\beta = 0.652$. Organization Behavior were indirectly affected by Job Demands, Job Resources and Organizational Justice through Work Engagement with $\beta = 0.012$, $\beta = 0.002$ and $\beta = -0.026$ respectively. The research result can be applied to management & operation in telecommunication business to enhance empeople satisfaction and reduce turnover rate.

Keywords: Job Demands; Job Resources; Organizational justice; Work Engagement; Organizational Citizenship Behavior



บทนำ

ในช่วง พ.ศ 2565 ที่ผ่านมากลุ่มธุรกิจด้านโทรคมนาคมให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการธุรกิจ ด้วยความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ในด้านการจัดการขององค์กรให้มีความสำเร็จและยั่งยืนนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสมบัติอันล้ำค่าของการขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญรุ่งเรือง แต่ละบุคคลมีลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างตามบทบาทและหน้าที่และตามความสามารถเฉพาะของตนเอง ถือได้ว่าผลของการปฏิบัติงานระดับบุคคล เป็นส่วนสุดท้ายของการแสดงออกศักยภาพในการทำงาน เมื่อบุคคลต้องทำงานในองค์กรที่มีการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ปฏิสัมพันธ์ ตระหนักรู้ระหว่างสมาชิกหรือข้อพันธุผูกพันในงาน ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (วริษฐา กองทรัพย์, 2561; กิจโกศลณ เกษมทรัพย์, 2559; ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, 2559)

จากความสำคัญข้างต้นผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องวางแผนกำลังพล สรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพและที่สำคัญมีคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงตามสายงานเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร โดยฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (HR) ต้องวางแผนในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนงานและการลาออกของพนักงานในแต่ละครั้ง จะเป็นการเพิ่มภาระและค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรทันที ปัจจัยหนึ่งที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องตระหนักและคำนึงเสมอคือ จะทำอย่างไรจึงจะสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรให้พนักงานได้ เพื่อจะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไป

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 2014) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ภาระงานตามหน้าที่ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร มีองค์ประกอบต่างๆ 5 ด้านคือ 1) พฤติกรรมการใช้ความช่วยเหลือเหลือผู้อื่น (Altruism) 2) พฤติกรรมในการสำนึกใน

หน้าที่ (Conscientiousness) 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และ 5) พฤติกรรม การมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หน้าที่ในการดูแลพนักงานภายในให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPI) ขององค์กร ดังนั้นองค์กรไม่ได้เพียงแค่สรรหาบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังต้องรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ในทฤษฎีความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources (JD-R) model) Bakker & Demerouti, (2017) พบว่าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรในงานจะทำให้พนักงานได้รับการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เนื่องจากทรัพยากรในงานเป็นเหมือนเครื่องมือในการทำงานให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย สนับสนุนให้เติบโต เรียนรู้ และพัฒนา เติบโตเต็มความต้องการอิสระและความสามารถ และเพิ่มพูนความมุ่งมั่นในการอุทิศความพยายามและความสามารถของพนักงานลงไปในงาน โดยทั้ง ต้องการในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources) ส่งผลต่อประสิทธิภาพและการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานจะเลือกปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ แต่พนักงานจะมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากหรือน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร (Perceived Organizational Justice) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรม นอกจากนั้นยังพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Wayne, Kacmar, Perrew, and Johnson (2003) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจัดหารางวัลที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบสนองคืนแก่องค์กรอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับการศึกษาของ หทัยทิพย์ อภิวงค์งาม (2560) เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นตาม ดังนั้นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญและสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อองค์กรได้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่าไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Lopez-Martin, E., & Topa, G. (2019) ในกลุ่มพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม แต่ต้องมีการส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรความผูกพันในงาน จึงจะส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันในงานจึงเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะคอยยึดเหนี่ยวพนักงานให้ทำงาน และคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ เป็นสิ่งที่จะพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคงเป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน เมื่อมีปัญหาเกิดความอึดอัด ไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือมีสิ่งเร้าอื่นเข้ามา เช่น มีหน่วยงานใหม่มีข้อเสนอดี ๆ เข้ามาก็จะลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร (สรสรเสริญ สัตถาวร, 2564) สอดคล้องกับ Schaufeli, Leiter, & Maslach (2017) ที่พบว่าความผูกพันในงาน ซึ่งเป็นด้านตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่าย จะก่อให้เกิดพฤติกรรม การขาดงานของพนักงาน และการลาออกของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงาน จะลดพฤติกรรม การขาดงาน ลดอัตราการลาออก (Holman & Axtell, 2016) รวมทั้งยังทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นเมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความผูกพันในงาน ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีอารมณ์ทางบวกซึ่งทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีสุขภาพที่ดี มีพลังในการทำงาน และลดอาการเจ็บป่วยทางจิตที่ส่งผลต่อร่างกาย มีความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานและส่งต่อความผูกพันนั้นไปยังผู้อื่น (Lesener, Gussy, & Wolter 2019; Shimazu et al., 2015; Bakker & Demerouti, 2017; Xanthopoulou et al., 2017)

ทั้งนี้ความผูกพันต่องานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ทั้งในระดับตัวบุคคลและองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันพนักงานจะใช้เวลา พลังกำลัง มีความซื่อสัตย์ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Holman, & Axtell 2016) และในทางตรงกันข้ามหากพนักงานที่มีความผูกพันต่องานต่ำมักจะไม่เห็นความสำคัญของงาน และไม่กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงานความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Harter, Schmidt & Hayes, 2009) ช่วยให้พนักงานคง

อยู่ในองค์กรและสามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรเกิดความมั่นคงยิ่งขึ้นเพื่อพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยให้องค์กรเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น (Hetland, Hetland, Bakker, & Demerouti, 2018)

ดังนั้น งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ด้วยการขยายขอบเขตในการอธิบายทฤษฎี Job Demands – Resources (JD-R) model (Bakker & Demerouti, (2017) ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันในงาน โดยบูรณาการร่วมกับองค์ความรู้เรื่องพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมให้สามารถปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารและดำเนินการของบริษัทกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมให้มีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งอาจช่วยลดการลาออกของพนักงานในองค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎี ความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน Bakker & Demerouti, (2017) ได้แบ่งปัจจัยหลัก ๆ ได้ 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ความต้องการของงาน (Job Demands) หมายถึง เงื่อนไขการทำงานและลักษณะของงานที่ได้รับ

มอบหมายจากองค์กรให้รับผิดชอบ ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานนั้นต้องใช้ความพยายาม ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ปฏิบัติงานนั้นเสร็จลุล่วงถึงเป้าหมาย 2. ทรัพยากรในงาน (Job Resource) หมายถึง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จลุล่วง และยังสามารถลดแรงกดดัน ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

สรุปได้ว่าความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน หมายถึง แหล่งทรัพยากรในด้านงานทั้งกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกาย เช่น ความอ่อนล้า และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร Greenberg, (2012) หมายถึง ความยุติธรรมของ ผลตอบแทนที่องค์กรได้ ทำการจัดสรรให้กับพนักงาน รวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนแบ่งความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน คือ ความเหมาะสม และความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ (3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เกี่ยวกับระดับของความยุติธรรมที่บุคคลเห็นว่าบุคคลอื่นปฏิบัติต่อตนเองอย่างไร (4) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ

สรุปการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมที่เกี่ยวกับตัวพนักงานโดยตรง ขณะที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร เช่น เรื่องค่าตอบแทน รายได้ สวัสดิการ พนักงานมีโอกาสมมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ปราศจากอคติและไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีความผูกพันในงาน (Scheufeli, 2013) หมายถึง สภาวะทางจิตทางบวกที่สัมพันธ์กับงาน ที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ (1) พลังในการทำงาน (vigor) การมีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญ

อุปสรรค (2) การทุ่มเทอุทิศ (dedication) ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกทำทนายในการทำงานและ (3) ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Absorption) บุคคล มีสมาธิและจดจ่ออยู่กับงาน บุคคลจะรู้สึกเพลิดเพลินไป กับงานที่ทำ โดยไม่รู้สีกว่า อยากเลิกทำงาน

สรุปความผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิต ด้านบวกของพนักงานที่มีต่องาน โดยบุคคลจะแสดงออกมา ในรูปแบบของพฤติกรรม (มีความพยายามในการทำงาน) อารมณ์ (รู้สึกมีพลังมุ่งมั่นทุ่มเทใส่ใจให้กับงาน) และความคิดหรือปัญญา (รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำโดยมีสมาธิ ใช้เวลาจดจ่ออยู่กับมัน เชื่อมโยงตนกับบทบาทที่ได้รับ มอบหมาย)

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร Organ, (2014) ให้ความหมายของพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงาน ที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ เพื่อองค์กรเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร มีองค์ ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

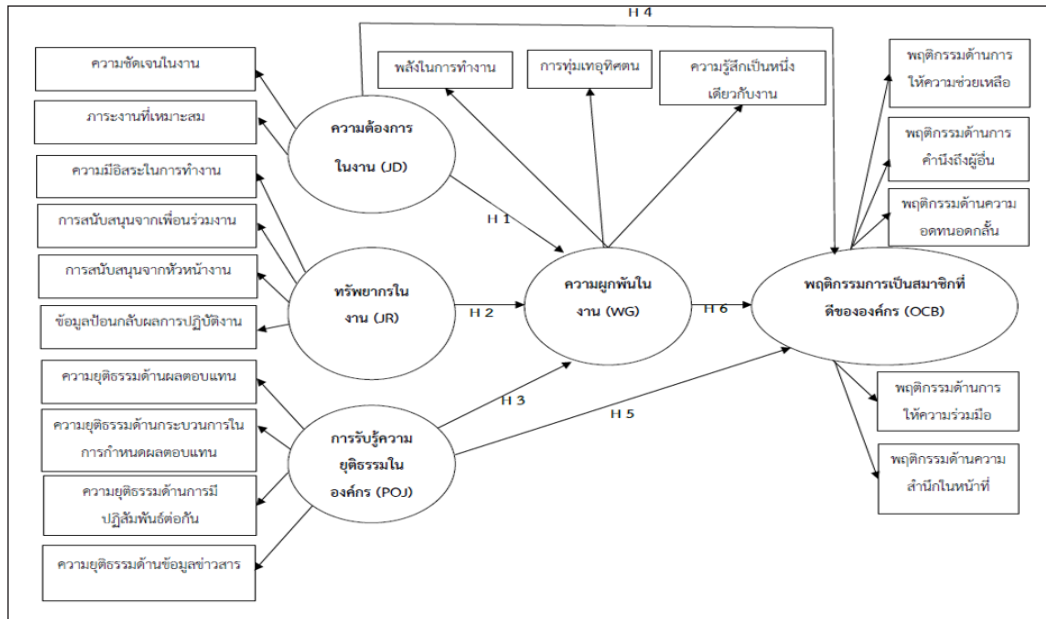
(1) พฤติกรรมการใช้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง ความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานในเรื่องของการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาให้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยพฤติกรรมแสดงออกมา อย่างไม่ต้องร้องขอ (2) พฤติกรรมในการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงพฤติกรรม คล้อยตาม อย่างเคร่งครัดในแนวทางหรือนโยบายของ องค์กรอย่างสม่ำเสมอเคร่งครัดการปฏิบัติตนหรือแสดงออก ด้วยความ ยินดีตอบ สนอง ความต้องการขององค์กร ไม่มีข้อโต้แย้งเกิดขึ้น (3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็น

นักกีฬา ถ้อย ที่ถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน เกื้อกูล แบ่งปัน แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อภาวะความกดดัน หรืออึดอัด (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้เกียรติ เคารพสิทธิของบุคคล อื่นเพื่อป้องกันการกระทบกระทั่งกัน (5) พฤติกรรมการ มีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรม การสนับสนุนองค์กรใน ด้านการบริหารงาน ใส่ใจในทุก รายละเอียดการประชุม เก็บรักษาความลับ ขององค์กร ให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะใน การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กร

สรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนด ไว้หรือบังคับให้พนักงานปฏิบัติ แต่พนักงานยินดีปฏิบัติ ด้วยความสมัครใจ โดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กรหรือ เพื่อนร่วมงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย ได้มาจากการ ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบ ด้วย ความต้องการในงาน (Bakker & Demerouti, 2017, pp.272) ทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2017, pp.272) การรับรู้ความยุติธรรม (Greenberg, 2012, pp. 255-271) ความผูกพันในงาน (Schaufeli et al., 2002, pp.71-92) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, D. W., 2013, pp. 273-295.) สามารถนำมา พัฒนารอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H_1) : ความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 (H_2) : ทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 (H_3) : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 (H_4) : ความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5 (H_5) : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 6 (H_6) : ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยที่ปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี เนื่องจากเป็นพนักงานผ่านการทดลองงานและปฏิบัติงานดูแลลูกค้าแบบ Full Skill อายุระหว่าง 19-59 ปี เป็นกลุ่มพนักงาน ในจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดขอนแก่น

เนื่องจากประชากรนับจำนวนได้แน่นอน วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง โดยใช้หลักเกณฑ์ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมควรเป็น 10 - 20 เท่าของ 1 ตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) งานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตจำนวน 18 ตัวแปร สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้คือ $18 \times 20 = 360$ ตัวอย่าง ดังนั้น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 360 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทราบประชาชนจึงเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two-stage Sampling) ขั้นตอนที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ขั้นตอนที่ 2 แบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามจำแนกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบสำรวจ

รายการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีข้อคำถามแบ่งเป็น 7 ข้อได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงานปัจจุบัน ส่วนที่ 2) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลด้านความต้องการในงาน มีข้อคำถาม 8 ข้อ ส่วนที่ 3) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลด้านทรัพยากรในงาน มีข้อคำถาม 17 ข้อ ส่วนที่ 4) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีข้อคำถาม 20 ข้อ ส่วนที่ 5) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลความผูกพันในงาน มีข้อคำถาม 12 ข้อ ส่วนที่ 6) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีข้อคำถาม 24 ข้อ และส่วนที่ 7) แบบสอบถามชนิดปลายเปิด เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และ 6 ประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) วัดระดับคะแนน 5 ระดับได้แก่ 5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยน้อยและ 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ เครื่องมือผ่านการตรวจสอบด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องต้องมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จากการตรวจสอบพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา การทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบกับผู้ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Iacobucci & Duhachek, 2003) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach) ทดสอบ 30 ตัวอย่างมีค่า 0.899 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 จึงสามารถสรุปว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความต้องการในงานเท่ากับ 0.80 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านทรัพยากรในงานเท่ากับ 0.82 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเท่ากับ 0.91 ข้อคำถามเกี่ยวกับ

ข้อมูลด้านความผูกพันในงานเท่ากับ 0.91 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.90 ซึ่งทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.70 ดังนั้น จึงเป็นค่าที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้ (Nunnally, 1978) และงานวิจัยนี้ผ่านการขอวิจัยในมนุษย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

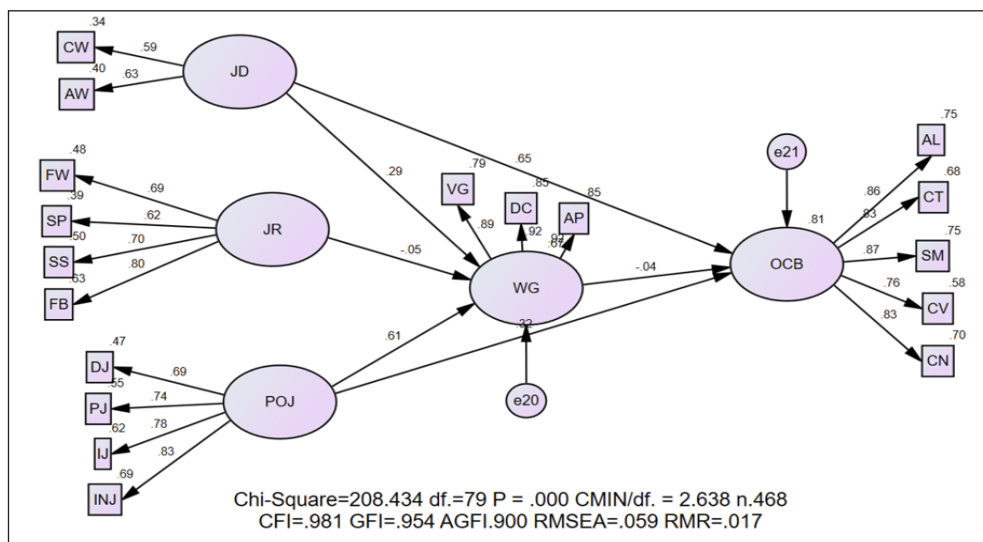
ผู้วิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของ Google Form ตัวอย่างพนักงานในกลุ่มบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี เนื่องจากเป็นพนักงานผ่านการทดลองงานและปฏิบัติงานดูแลลูกค้าแบบ Full Skill โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของผู้ให้บริการธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 บริษัท ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา 1 บริษัท และจังหวัดขอนแก่น 1 บริษัท จำนวน 486 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) โดยการหาค่าร้อยละ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modelling: SEM)

ผลการวิจัย

1. ผลการตรวจสอบความตรงและพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย



ภาพ 2 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตของโมเดลสมการโครงสร้างโครงสร้าง พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย

จากโมเดลสมการโครงสร้างพบว่า ค่าดัชนีวัด ความสอดคล้องกลมกลืนเป็น ดังนี้ $\chi^2 = 208.434$, $df = 79$, $p\text{-value} = 0.00$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05, $\chi^2 / df = 2.638$ ซึ่งน้อยกว่า 3.0, GFI 0.954 ซึ่งมากกว่า 0.90, AGFI = 0.900, CFI = 0.981 ซึ่งมากกว่า 0.90, RMR = 0.017 และ RMSEA = 0.059 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รูปแบบ

สมการโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน บริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ผลของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลทางตรง ของความต้องการในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตาราง 1

แสดงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของตัวแปร

ปัจจัยสาเหตุ	ปัจจัยผล					
	ความผูกพันในงาน (WG)			พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร (OCB)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1. ความต้องการในงาน (JD)	0.286***	-	0.286	0.652***	-0.012	0.640***
2. ทรัพยากรในงาน (JR)	-0.045	-	-0.045	-	0.002	0.002
3. การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กร (POJ)	0.612***	-	0.612***	0.315***	-0.026	0.289***
4. ความผูกพันในงาน (WG)	-	-	-	-0.043	-	-0.043
R ²	0.665			0.805		

หมายเหตุ: DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = อิทธิพลรวม

***ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 1 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความต้องการในงานมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงสูงสุดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (DE=0.652) รองลงมา คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (DE=0.315)

ทั้งนี้ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานสูงสุด (IE=0.002) รองลงมา คือความต้องการในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (IE=-0.012,-0.026) ตามลำดับ

ตาราง 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เส้นทาง (Path Analysis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง	t	p-Value	ผลการทดสอบ
H1	WG <--- JD	0.286	2.272	***	ยอมรับ
H2	WG <--- JR	-0.045	-0.258	0.797	ปฏิเสธ
H3	WG <--- POJ	0.612	3.620	***	ยอมรับ
H4	OCB <--- JD	0.652	4.076	***	ยอมรับ
H5	OCB <--- POJ	0.315	2.321	0.020	ปฏิเสธ
H6	OCB <--- WG	-0.043	-0.607	0.040	ปฏิเสธ

หมายเหตุ: *** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p<0.01)

จากตาราง 2 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ความต้องการในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน จึงยอมรับ

สมมติฐานที่ 1 และ 3 แต่ทรัพยากรในงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 และการรับรู้ความยุติธรรม ความผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 และ 6

การอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.60) รองลงมาเพศชาย (ร้อยละ 18.20) และเพศทางเลือก (ร้อยละ 4.30) มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี (ร้อยละ 48.70) รองลงมาอายุ 19 – 25 ปี (ร้อยละ 30.60) รองลงมาอายุ 34 – 40 ปี (ร้อยละ 15.00) รองลงมาอายุ 41 – 48 ปี (ร้อยละ 4.5) และอายุ 49 – 55 ปี (ร้อยละ 1.30) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 82.30) รองลงมา สมรส (ร้อยละ 15.00) และหม้าย/หย่าร้าง (ร้อยละ 2.80) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 75.90) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 22.40) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.70) ตำแหน่งงาน Call center (ร้อยละ 84.60) รองลงมา Supervisor (ร้อยละ 11.50) รองลงมา Manager (ร้อยละ 3.40) และ Specialist (ร้อยละ 0.40) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 50.20) รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า

หรือเท่ากับ 15,000 บาท (ร้อยละ 28.60) รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท (ร้อยละ 13.50) และรายได้เฉลี่ยต่อมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป (ร้อยละ 7.70) มีอายุงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 78.20) รองลงมา 6-10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 12.60) รองลงมา มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 5.10) รองลงมา 11-15 ปี (ร้อยละ 2.4) และ 16-20 ปี (ร้อยละ 1.70)

ผลการศึกษาความต้องการในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กอแก้ว จันทร์กิงทอง 2562 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความรักความผูกพันในงาน อีกทั้งพบว่า ความยุติธรรมในองค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อความรักผูกพันในงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่

ดีขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ Han et al. (2020) ที่พบว่าการเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาเพื่อให้พนักงานได้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น เป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้น อิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นหนึ่งในคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) สอดคล้องกับแนวคิดของ (Hackman & Oldham 1980, อ้างถึงใน Siruri Han et al., 2021) คือการที่พนักงานมีอิสระในการคิด ใช้วิจารณญาณ ตัดสินใจในกระบวนการทำงาน รวมถึงกำหนดตารางการทำงานด้วยตนเองซึ่งอิสระในการทำงานนี้ สามารถทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน (Todd & Kent, 2009) สามารถส่งมอบงานที่ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในหน้าที่ความรับผิดชอบ และเกิดเป็นความเต็มใจที่จะมุ่งมั่นสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

ผลการศึกษารับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานวิจัยข้อที่ 5 ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ Muhammad (2014) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารในประเทศคูเวต เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Bala Subramanian et al. (2022) และ Lim and Loosemore (2017) ซึ่งพบว่าหากพนักงานรับรู้ว่าการมีความยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกด้วยพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นตาม (Organ, 2014) ได้มีการอธิบายไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมตามหน้าที่รับผิดชอบ (In-Role Behavior) และพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุอยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ (Extra-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่

พนักงานปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เต็มใจที่จะทำเกินกว่าหน้าที่ และก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรโดยที่ไม่ได้หวังผลตอบแทน หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานจะมีการแสดงพฤติกรรมนอกเหนือจากขอบเขตหน้าที่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ผลการศึกษาความต้องการในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน ผลวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษาของ Radic et al. (2022) ที่ศึกษาพนักงานสายบริการบนเรือสำราญ พบว่าความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Crawford, LePine & Rich, (2010) เนื่องจากทรัพยากรในงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงาน ช่วยลดความต้องการของงาน และช่วยให้พนักงานเติบโตและพัฒนา

ผลการศึกษาทรัพยากรในงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงานซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ผลที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ Radic et al., (2022) ที่ศึกษาพนักงานสายบริการบนเรือสำราญ พบว่าทรัพยากรของงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Shimazu et al., (2015); Lesener et al.,(2019) ทรัพยากรงานที่ดีจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างความผูกพันในงาน

ผลการศึกษารับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman (1993) จากการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างมิติความยุติธรรมกับการเป็นสมาชิกที่ดีพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ Akram et al., (2020) พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Karakose, (2014) พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลบางส่วนต่อความผูกพันในงาน

ผลการศึกษาความผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6 สอดคล้องกับการศึกษาของ Hejazi et al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อาภาพรรณ์ แซ่ตัน (2565) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Prasertio et al. (2015); MaftuhatulFazriyah et al. (2019); TomyFitrio et al. (2019) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาทางอ้อมของความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความผูกพันในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลางพบว่าความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ George & Jones, (1997); Vijayabanu, U., & Swaminathan, V. D. (2016); Chaubey, D. S., Mishra, N., & Dimri, R. P. (2017) พบว่าในความเป็นจริงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ใช่พฤติกรรมของพนักงานที่กระทำด้วยความเต็มใจแต่เกิดจากบริบทของงาน เป็นตัวบังคับให้กระทำ เช่น นโยบายองค์กร ความต้องการหรือการเรียกร้องของหัวหน้างาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความกดดันจากทีมงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน แต่บริษัทควรระมัดระวังเรื่อง ภาระงานที่มากเกินไป และการทำงานที่เร่งรีบแข่งขันกับเวลา เมื่อพนักงาน

มีงานที่ต้องรับผิดชอบจนล้นมืออาจเกิดความผิดพลาดจากการทำงาน และจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดและเหนื่อยล้ากับการทำงาน องค์กรควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process) การทำงาน เช่น การแปลงเสียงพูดให้เป็นข้อความ (speed to text) เพื่อช่วยในการบันทึกข้อมูลการให้บริการ และหาทรัพยากรในงานมาช่วยสนับสนุนการทำงาน อาทิ เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) จะทำให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลายในการทำงานและจะเป็นอีกทางหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดจากการทำงานได้

2. ความต้องการในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องการรักษาระดับหรือพัฒนาเรื่อง ความต้องการในงาน ให้อยู่ในระดับที่สูงต่อไป อาทิการกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) ให้ชัดเจน และภาระงานที่เหมาะสม พร้อมต้องสนับสนุนให้มีการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น สังเกต (Observe) การทำงาน การตรวจสอบผลงานของพนักงาน หากผลงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานควรเข้าไปช่วยเหลือพนักงานทันที เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความต้องการในงานที่สูง จะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในระดับที่เรียกว่า เป็นพลเมืองที่ดี จนกลายเป็นค่านิยมเชิงบวกในองค์กร หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในอนาคตมากยิ่งขึ้น

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องการรักษาระดับหรือพัฒนาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรให้อยู่ในระดับสูงต่อไป เช่น ด้านผลตอบแทนโดยพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ความชำนาญ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน องค์กรต้องให้พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ตนปฏิบัติและทุ่มเทในการทำงานนั้นมีคุณค่าจะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจ รับรู้และรู้สึกได้ว่าองค์กรเห็นคุณค่าของตัวพนักงาน อาทิเช่น การปรับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นภายหลังจากที่พนักงานปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยที่จะนำไปสู่เงื่อนไขในการสร้างความผูกพันในงานที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ว่าจะมีปัจจัยอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ เช่น ตำแหน่งที่แตกต่างกันอาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ต่างกัน หรือปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถศึกษาผลกระทบที่เกิดจากตัวแปรด้านอื่น ๆ หรือเพิ่มตัวแปรคั่นกลางเนื่องจากผลของการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าการสร้างความผูกพันในงานของพนักงานสายบริการของธุรกิจโทรคมนาคม ในบริบทของประเทศไทย ยังไม่ส่งผลโดยตรงที่จะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีขององค์กร แต่หากเปรียบเทียบกับงานวิจัยในธุรกิจสายบริการด้านอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยศึกษามาพบว่าส่งผลโดยตรง

3. นำผลวิจัยไปต่อยอด ในการทำวิจัยกับพนักงานสายบริการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สายบริการลูกค้ากลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้นเนื่องจากทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (JD-R theory) Demerouti et al., (2017) เป็นทฤษฎีที่

มีความยืดหยุ่นสูงโดยเฉพาะด้านทรัพยากรในงานเพราะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่องค์กรได้สนับสนุนให้กับพนักงาน ถ้าบริหารและจัดการได้อย่างถูกต้องจะช่วยลดแรงกดดันทั้งร่างกายและสภาวะจิตใจของพนักงานได้ ลักษณะของงานและตัวแปรที่นำมาศึกษาควรเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษา งานวิจัยนี้บริบทมุ่งเน้นศึกษากลุ่มพนักงานบริการลูกค้าในธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะการเจรจาและความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความคาดหวังของลูกค้าขึ้นอยู่กับบริการของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎี JD-R model มาศึกษา อาทิ ภาระงานที่เหมาะสม อิสระในการทำงาน ข้อมูลที่ได้รับค่อนข้างเป็น Negative ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ทำอย่างไรให้พนักงานมีความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น อะไรเป็นปัจจัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ความเครียดในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น



References

- Apiwongngam, H. (2017). *A study of the relationship between perceptions of organizational justice and good organizational member behavior through media variables, perception of support from the organization, with personal needs as the controlling variable.* (in Thai)
- Akram, T., Lei, S., Haider, M. J., & Hussain, S. T. (2020). The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing. *Journal of innovation & knowledge*, 5(2), 117-129.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273.
- Bala Subramanian, R., Srikanth, P. B., & Thakur, M. (2022). Influence of distributive justice on organizational citizenship behaviors: The mediating role of gratitude. *Frontiers in Psychology*, 22(1), 18–23.
- Chankingthong, K. (2019). *Elements that call for attention in the story: The 8th review of Hat Yai explanatory and international literature on 22 June 2017.* Hat Yai: Hat Yai University. (in Thai)
- Crawford, E. R., Le Pine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and metanalytic test. *Journal of applied psychology*, 95(5), 834-848.

- Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2017). Regular versus cutback-related change: The role of employee job crafting in organizational change contexts of different nature. *International journal of stress management*, 24(1), 62.
- Farndale, E., & Murrer, I. (2015). Job resources and employee engagement: A cross-national study. *Journal of managerial psychology*, 30(5), 610-626.
- Fitrio, T., Apriansyah, R., Utami, S., & Yaspita, H. (2019). The effect of job satisfaction to organizational citizenship behavior (OCB) mediated by organizational commitment. *International journal of scientific research and management*. 7, n.p.
- Greenberg, J. (2012). Promote procedural and interactional justice to enhance individual and organizational outcomes. *Handbook of principles of organizational behavior: Indispensable knowledge for evidencebased management*, 255-271.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). New York: Pearson Education Limited.
- Han, J., Yin, H., Wang, J., & Zhang, J. (2020). Job demands and resources as antecedents of university teachers' exhaustion, engagement and job satisfaction. *Educational psychology*, 40(3), 318-335.
- Holman, D., & Axtell, C. (2016). Can Job redesign interventions influence a broad range of employee outcomes by changing multiple job characteristics A Quasi-Experimental study. *Journal of occupational health psychology*, 21(3), 284-295.
- Iacobucci, D., & Duhachek, A. (2003). Advancing alpha: Measuring reliability with confidence. *Journal of consumer psychology*, 13(14), 478-487.
- Karakose, T. (2014). The empirical study of organizational justice and job satisfaction for High School teachers in Turkey. *Pak. J. Statist*, 30(6), 1243-1250.
- Kasemsap, P. (2016). Justice in organizations calls for further good organization and visit to the department of invited employees of passenger car factories in Thailand. *Faculty of management science Suan Sunandha Rajabhat University interdisciplinary journal of social sciences*, 14(2), 49-46 (in Thai)
- Kongsap, P. (2018). Organizational culture corporate support commitment to work and good organizational membership behavior of generation Y operational employees of one bank department of industrial and organizational psychology department of psychology faculty of social sciences Kasetsart University. *Academic journal of the southern vocational education institute* 1, 8(1), 1-13 (in Thai)
- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C., (2019). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work stress*, 33(1), 76-103.
- Lim, B. T. H., & Loosemore, M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International journal of project management*, 35(2), 95-106

- Lopez-Martin, E., & Topa, G. (2019). Organizational culture and job demands and resources: Their impact on employees' wellbeing in a multivariate multilevel model. *International journal of environmental research and public health*, 16(17), 3006.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout research*, 5, 55-57.
- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The drivers of work engagement: A meta-analytic review of longitudinal evidence. *Work & Stress*, 34(3), 259-278.
- Maftuhatul, F., Hartono, E., & Handayani, R. (2019). The influence of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. *Advances in social science education and humanities research*, 306, 201.
- Muhammad, A. H. (2014). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior: The case of Kuwait. *International journal of business administration*, 5(3), 59-72.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee responsibilities and rights journal*, 6, 209-225.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical diagnosis of mental disorders: A handbook*, 97-146.
- Nielsen, J., & Landauer, T. K. (1993). A mathematical model of the finding of usability problems in proceedings of the INTERACT'93 and CHI'93. *Conference on Human factors in computing systems*, 206-213.
- Organ, D. W. (2014). *Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time in Organizational citizenship behavior and contextual performance*. Psychology Press.
- Prasetio, A., Siregar, S., & Luturlean, B. (2015). The effects of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. *Journal siasat bisnis*, 19, 99-108.
- Radic, A., Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2020). Job demands–job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. *International journal of hospitality management*, 88, 102518.
- Satthaworn, S. (2021). Behavior of being a good member of the organization. intention to resign Thai-Japanese joint venture company, engineer, media variable, Faculty of Business Administration Thai-Nippon Institute of Technology. *NIDA business administration journal*, 28, 1-21 (in Thai)
- Saetan, A. (2022). Job satisfaction and organizational commitment affect good membership behavior of employees of automotive parts manufacturing companies in the Eastern Seaboard Industrial Estate Rayong Province. *Santapon College academic journal*, 8(2) 1-11 (in Thai)
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K., & Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International journal of behavioral medicine*, 22, 18-23.

- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K., & Kawakami, N. (2015). *Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. Int. J.*
- Schaufeli, W. (2013). Work engagement. *Handbook of positive psychology assessment*, 273-295.
- Silval, H. M., & Madhumali, K. P. (2014). Organizational justice and organizational citizenship behavior: A study of public sector organizations in Western Province Sri Lanka. *Kelaniya journal of human resource management*, 9(12), 1-14.
- Siruri, M. M., & Cheche, S. (2021). Revisiting the Hackman and Oldham job characteristics model and Herzberg's two factor theory: Propositions on how to make job enrichment effective in today's organizations. *European journal of business and management research*, 6(2), 162-167.
- Todd, S., & Kent, A. (2009). A social identity perspective on the job attitudes of employees in sport. *Management decision*, 47(1), 173-190.
- Tantithamrongwut, S. (2016). The influence of multiple interstitial variables on organizational commitment perception of justice in organizations and job satisfaction that conveys the influence of perception of service-mindedness to good membership behavior for personnel of private higher education institutions Doctor of Business Administration Ramkhamhaeng University. *Journal of doctor of social sciences*, 6(2), 1-10 (in Thai)
- Vuuren, J., Dhurup, M., & Joubert, P. (2016). Justice in the workplace: The influence of procedural, distributive and interactional justice on organizational citizenship behavior among employees in the police service. *International journal of economics and finance studies*, 8(1), 177-191.
- Wayne, A., Kaemer, C., Perrewe, P. L., & Johnson, D. (2003) Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of vocational behavior*, 63, 438-456.



แนะนำหนังสือ

Book Review

โดย สุรพงษ์ เก่งทอง

By Surapong Kengtong

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

School of Pharmacy, Eastern Asia University



ชื่อเรื่อง: บัญชีรายการพืชสมุนไพรเพื่อรักษาสุขภาพตามกลุ่มอาการบัญชียาหลักแห่งชาติสำหรับผู้สูงวัย

ผู้แต่ง: รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรียา บุญก้อแก้ว

สำนักพิมพ์: บริษัท สหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด

ปีที่พิมพ์: 2565

จำนวนหน้า: 561 หน้า

บทนำ

หนังสือ “บัญชีรายการพืชสมุนไพรเพื่อรักษาสุขภาพตามกลุ่มอาการบัญชียาหลักแห่งชาติสำหรับผู้สูงวัย” เป็นหนังสือที่รวบรวมข้อมูลของพืชสมุนไพรที่ได้จากคณะสำรวจ ที่กระจายกันออกสำรวจข้อมูลตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ เก็บรวบรวมภาพถ่ายลักษณะต่าง ๆ ของพืชสมุนไพร ข้อมูลการประโยชน์ตามภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมกับข้อมูลอ้างอิงจากตำรายา นำมาถนอมกรองและเรียบเรียงโดยผู้เชี่ยวชาญด้านอนุกรมวิธาน ผู้เชี่ยวชาญด้านเภสัชศาสตร์ และผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ เพื่อ

ความถูกต้องของข้อมูลและความเป็นไปได้ของการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ

ในหนังสือเล่มนี้จะเน้นในส่วนของพืชสมุนไพรที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางยา หรือดูแลสุขภาพ เน้นเฉพาะกลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงวัย โดยเลือกกลุ่มอาการที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ด้วยสมุนไพร โดยรวบรวมข้อมูลสมุนไพรทั้งหมด 365 ชนิด พร้อมข้อมูลแหล่งที่สำรวจพบ ข้อมูลสมุนไพรส่วนหนึ่ง จะเป็นสมุนไพรส่วนผสมอยู่ในตำรับยาแผนไทยที่บรรจุอยู่ในบัญชียาสมุนไพรในบัญชียาหลักแห่งชาติ และมีสมุนไพรอีกส่วนหนึ่งเป็นสมุนไพรที่มีใช้ในหลายท้องถิ่น แต่ไม่ได้เป็นส่วนประกอบในตำรับยาในบัญชียาหลักแห่งชาติ

จุดประสงค์

หนังสือเล่มนี้นำเสนอลักษณะรูปพรรณสัณฐานพร้อมภาพประกอบ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการอ้างอิงข้อมูลการใช้ประโยชน์ต่อร่างกายตามภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในอนาคต และข้อมูลการสำรวจพบตามแหล่งทางภูมิศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการเสาะหาวัตถุดิบที่เป็นพืชสมุนไพร ทั้งหมดจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ

สาระสำคัญ

หนังสือเล่มนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 บท ดังนี้ 1. บทนำ 2. พืชสมุนไพรสำหรับผู้สูงวัยตามบัญชียาหลักแห่งชาติ 3. พืชสมุนไพรสำหรับผู้สูงวัยที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัญชียาหลักแห่งชาติ และบทเสริมที่เป็นอภิธานศัพท์แพทย์แผนไทย

สะท้อนคุณค่า

1. บทที่ 1 เกริ่นนำปัญหาของประเทศที่เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ นำมาซึ่งอาการและโรคที่พบได้บ่อย ๆ พืชสมุนไพรกับศักยภาพและแนวโน้มในด้านเศรษฐกิจ

2. บทที่ 2 พืชสมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุตามบัญชียาหลักแห่งชาติ จำนวน 147 ชนิด ที่เกี่ยวข้องกับตำรับยาสำหรับกลุ่มอาการทางระบบไหลเวียนโลหิต กลุ่มอาการทางระบบทางเดินอาหาร กลุ่มอาการทางสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา กลุ่มแก้ไข้ กลุ่มอาการทางระบบทางเดินหายใจ กลุ่มบำรุงโลหิต กลุ่มอาการทางกล้ามเนื้อและกระดูก กลุ่มบำรุงธาตุปรับธาตุ กลุ่มอาการทางระบบผิวหนัง และกลุ่มอาการระบบทางเดินปัสสาวะ โดยเรียงลำดับตามอักษรของชื่อไทย แต่ละชนิดของสมุนไพรประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นชื่อทั้งชื่อวิทยาศาสตร์ ชื่อวงศ์ และชื่ออื่น ๆ ข้อมูลลักษณะทางพฤกษศาสตร์เชิงอนุกรมวิธานเพื่อประกอบการพิสูจน์เอกลักษณ์ ข้อมูลสรรพคุณของส่วนต่าง ๆ ของพืชสมุนไพร ซึ่งบางส่วนเป็นข้อมูลการใช้เฉพาะท้องถิ่น และข้อควรระวังในการใช้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้

หนังสือเล่มนี้ยังสื่อสารด้วยสัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ได้แก่ สัญลักษณ์ที่ใช้แสดงลักษณะวิสัย แสดงการขยายพันธุ์ แสดงการใช้ประโยชน์ และแสดงอาการตามบัญชียาหลักแห่งชาติและอาการอื่น ๆ

3. บทที่ 3 เป็นพืชสมุนไพรสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัญชียาหลักแห่งชาติ แต่บรรเทาอาการตามกลุ่มอาการที่สอดคล้องกับบัญชียาสมุนไพรในบัญชียาหลักแห่งชาติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 มีพืชสมุนไพร 93 ชนิด และมีรายละเอียดเช่นเดียวกับสมุนไพรในบทที่ 2

4. บทที่ 3 ส่วนที่ 2 แสดงพืชสมุนไพรอีก 125 ชนิด ที่มีการสำรวจข้อมูลไว้ แต่ด้วยข้อจำกัดของขนาดหนังสือ จึงแสดงเฉพาะภาพถ่ายร่วมกับสัญลักษณ์ระบุลักษณะวิสัย และการใช้ตามกลุ่มอาการ

5. บทส่งท้าย เป็นอภิธานศัพท์แพทย์แผนไทย เพื่อเป็นการขยายความสรรพคุณของสมุนไพรที่อาจจะมีการใช้ศัพท์ตามคำเรียกของแพทย์แผนไทย เช่น คำว่ากษัย ชาง เป็นต้น ซึ่งอาจจะไม่เป็นที่เข้าใจอย่างแพร่หลาย

สรุป

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการข้อมูลที่เป็นลักษณะของพืชสมุนไพรแต่ละชนิด ที่มีการอ้างอิงชื่อวิทยาศาสตร์เพื่อความเป็นสากล ข้อมูลแหล่งของสมุนไพรที่ได้จากการลงสำรวจพื้นที่จริงของคณะทำงาน ข้อมูลการใช้และสรรพคุณพื้นถิ่น ตลอดจนข้อมูลสรรพคุณอ้างอิงตามตำราสมุนไพรที่เชื่อถือได้ เพื่อสนับสนุนการใช้สมุนไพรให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น โดยยึดหลักของความถูกต้องและความปลอดภัยเป็นสำคัญ และอาจเป็นช่องทางให้เกิดการส่งเสริมจนเกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพต่อไป





มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ : 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 โทรสาร : 0-2577-1053

www.eau.ac.th E-mail: eau_heritage@eau.ac.th

<http://eauheritage.eau.ac.th/>

ปรัชญา

“บ่อเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล”

(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรมในเอเชีย”

(Learning University for Quality and Morality in Asia)

