



วารสารศิลปศาสตร์ ราชมงคลพระนคร

Journal of Liberal Arts

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon



ปีที่ 4 ฉบับ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2567

Vol.4 No.2 July – December 2024

ISSN 3057-1049 [Online]



วารสารศิลปศาสตร์ราชวมงคลพระนคร

Journal of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Vol.4 No.2 (July – December 2024)

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2567

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย ศิลปศาสตร์ การโรงแรม การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ภาษาและการสื่อสาร การศึกษา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ / รัฐประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง สำหรับนักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการ และสังคมทั่วไป

ขอบเขตผลงานที่รับตีพิมพ์

1. ขอบเขตเนื้อหาประกอบด้วย ศิลปศาสตร์ การโรงแรม การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ภาษาและการสื่อสาร การศึกษา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ / รัฐประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ประเภทบทความ ประกอบด้วย บทความวิจัย บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือ และบทความปริทัศน์

นโยบายการกลั่นกรองบทความ

1. วารสารมีการตีพิมพ์อย่างต่อเนื่องและมีการตรวจสอบคุณภาพของบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบบทความ (peer reviewer) ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สังกัดสถาบันเดียวกับผู้เขียนบทความและมาจากหลากหลายสถาบัน จำนวน 3 คนต่อบทความ โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียนบทความและผู้เขียนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Double-blind peer review)

2. บทความต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด และต้องไม่ละเมิด หรือคัดลอกผลงานผู้อื่น

3. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ และตารางประกอบที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะส่วนบุคคลของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป และไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

ติดต่อกองบรรณาธิการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

86 ถนนพินธุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ

โทรศัพท์ 02-6653555 ต่อ 1002

อีเมล : j_larts@rmutp.ac.th

ที่ปรึกษา

ดร.ณัฐวรพล รัชสิริวัชรบุล

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐโชติ รักไทยเจริญชีพ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธิภูมิ สุวรรณเวช

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพงษ์ สูงปานเขา

คณะศิลปศาสตร์

รองบรรณาธิการ

ดร.เมธิกา พ่วงแสง

คณะศิลปศาสตร์

กองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

Prof. (Adj.) Dr. Supraprawat Siripipatthanakul

Manipal GlobalNxt University, Malaysia

Prof.Dr. Richard Jugar

University of San Carlos, Philippines

ศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา

มหาวิทยาลัยพะเยา

รองศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท น้อมเนียน

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญนภา กุลนาคดล

มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรินทร์ ช้างมะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร.เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ

มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในสถาบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ เอี่ยมสำอางค์

คณะศิลปศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ

คณะศิลปศาสตร์

ดร.สุวรรณา เข้มแดง

คณะศิลปศาสตร์

ดร.ชัยวุฒิ ชัยฤกษ์

คณะศิลปศาสตร์

ดร.ผกามาศ ชัยรัตน์

คณะศิลปศาสตร์

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

ดร.เมทิกา พ่วงแสง

คณะศิลปศาสตร์

นายสันติ ปานทอง

คณะศิลปศาสตร์

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ

คณะศิลปศาสตร์

ดร.ชัยวุฒิ ชัยฤกษ์

คณะศิลปศาสตร์

อาจารย์เสกข์สิทธิ์ เพ็ชรชินเลิศ

คณะศิลปศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

Reviewers

รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.พรเพ็ญ ไตรพงษ์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรจิรา ผลงาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษยมาส ชื่นเย็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรจุมาศ์ พลิชฐ์ภคกุล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาณุพงศ์ เฉลิมสิน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รพีพรรณ สุฐาปัญญากุล

นักวิชาการอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ กฤษณจินดา

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สลินี ทิพย์เพ็ญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิวินัย เลี้ยงอิสสระ

มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอ กลับลกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ดร.กัณตภ บัวทอง

มหาวิทยาลัยนครพนม

ดร.จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร.ญาณธร เขียวถาวร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ดร.ไตรมาศ พูลผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ดร.บุญเกียรติ การะเวกพันธ์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร.ธนภัทร สีสดใส

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ดร.เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ

มหาวิทยาลัยพะเยา

ดร.เมธิกา พ่วงแสง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ดร.สุชาติ เดชทองจันทร์ ลิปนาคทอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทบรรณาธิการ

“วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลพระนคร” หรือ “Journal of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon” ฉบับนี้เป็นปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2567) ดำเนินการโดยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ดำเนินงานมุ่งหวังว่าวารสารนี้จะเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลทางการวิจัยและทางวิชาการระดับชาติทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตหรือนักศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก นักวิชาการอิสระ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจนำเสนอบทความ

สำหรับวารสารศิลปศาสตรราชชมงคลพระนครฉบับนี้ ยังคงเข้มข้นไปด้วยเนื้อหาสาระทางวิชาการ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความ จำนวน 3 ท่าน จาก 3 สถาบัน ก่อนลงตีพิมพ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียนบทความและผู้เขียนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Double-blind peer review) สำหรับวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วย บทความวิจัย จำนวน 7 บทความ เช่น บทความวิจัยเรื่อง “บทบาทร้านกาแฟที่ส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ของซอยอารีย์ กรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นวิเคราะห์บทบาทของร้านกาแฟในการส่งเสริมการเป็นย่านสร้างสรรค์ให้กับเมือง ทั้งบทบาททางเศรษฐกิจ สังคม และกายภาพ หรือ บทความวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” ซึ่งเป็นการศึกษาความเป็นไปได้และความท้าทายของการเปิดหลักสูตรด้านนิติศาสตร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และบทความวิจัยอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

กองบรรณาธิการวารสารฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพในอนาคต ขอขอบคุณผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และในโอกาสนี้ขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ นำเสนอบทความเข้ารับการพิจารณากลั่นกรองเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่สู่สาธารณะและเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการต่อไป

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพงษ์ สูงปานเขา

ดร.เมธิกา พ่วงแสง

สารบัญ

บทความวิจัย

ผลกระทบและการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กรณีศึกษา: ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ ผ่องภัสสร มรรคผล และ แสน กิรินวนันท์	1
แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร เนตรนิภา สังข์ทอง และ ภัทรา สุขะสุนนท์	16
ส่วนประสมการตลาดบริการที่ถูกค่าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทปิ้งย่างสุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร บันตดา เอียดศรีแก้ว และ ภัทรา สุขะสุนนท์	32
แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการระบาดของ COVID-19 หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์ ภาคพนธ์ ศาลาทอง และ ปทุมมา อินทร์อ่อน	44
การพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เกษิณีเดช สุทธิวานิช วรัญญา สมศิริ ธนวัฒน์ สุตจิตรสมโภชน์ สุจินดา อิ่มเงิน ญาณินท์ สายหยุด นปภัช ถิรพัฒน์ธนโกสิน และ ปณณภัสร์ เลิศวรวิษฐ์กุล	54
บทบาทร้านค้าแพที่ส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ของซอยอารีย์ กรุงเทพมหานคร อธิกัญญ์ เหลืองสกุลพงษ์	66
ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ธัญญารัตน์ เจริญ วันวิสา คำพริต อภิขญา บำรุงจิตต์ วิษญาพร แจ่มปัญญา และ พรรณษา มีโต	79

ผลกระทบและการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

กรณีศึกษา: ชุมชนแฟลตสิริสาสน์

พ้องภัสสร มรรคผล^{1*} และ แสน กิรินวนันท์²

^{1*} นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการพัฒนาและจัดการเมือง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการพัฒนาและจัดการเมือง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Received: 20 May 2024 / Received: 7 June 2024 / Accepted: 12 June 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่มีต่อกลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มวัยผู้สูงอายุ และศึกษาหาแนวทางการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ของกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มวัยผู้สูงอายุ ในพื้นที่ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกในพื้นที่ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ที่อาศัยอยู่ในชุมชนมาไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวัยรุ่น จำนวน 4 คน และกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 4 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) งานวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะของการบรรยายที่เน้นการพรรณนาและการวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อหาข้อสรุปเชิงอุปนัย (Inductive)

ผลการศึกษา พบว่า ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ เคหะศรีย่าน มีลักษณะพื้นที่ชุมชนประเภทชุมชน อาคารสูง จำนวน 200 ห้องชุด ปัจจุบันมีผู้อยู่อาศัยทุกห้องชุด สมาชิกชุมชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย และข้าราชการ จุดเด่นของชุมชน คือ ได้รับรางวัลดีเด่นและเป็นตัวอย่างของชุมชนเข้มแข็ง จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า ผลกระทบหลักที่มีต่อชุมชน ในด้านของเศรษฐกิจ คือ การตกงาน ทั้งนี้หลายครอบครัวไม่มีอาชีพเสริมรองรับ ซึ่งส่งผลกระทบให้รายรับที่ได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และหลายครอบครัวต้องนำเงินออมออกมาใช้จ่าย สำหรับผลกระทบด้านสังคมที่มีต่อชุมชนในกลุ่มวัยรุ่นคือ การที่โรงเรียนมีการปรับรูปแบบเป็นการเรียนออนไลน์ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ลดน้อยลง ในส่วนของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า การที่เด็กต้องเรียนหนังสือที่บ้านเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้ปกครอง เนื่องจากต้องอยู่บ้านดูแลบุตรหลาน อีกทั้งลักษณะของห้องชุดมีความคับแคบ บางห้องมีจำนวนสมาชิกครอบครัวจำนวนมาก เมื่อมีสมาชิกของบ้านติดเชื้อจากการออกไปทำงานนอกบ้านก็ไม่มีพื้นที่ในการแยกกักตัว ทำให้ติดต่อกันง่าย แต่จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้มีการเฝ้าระวังและดูแลคนในครอบครัวมากขึ้น และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต

คำสำคัญ: ผลกระทบ, การปรับตัว, โควิด 19

*Corresponding Author: 6403201004@nmu.ac.th

Impact of and Adjustment to the COVID-19 Pandemic: A Case of Sirisat Housing Community, Bangkok

Pongpatsorn Makkap^{1*} and Saen Keeratinawanun²

^{1*}Master degree, Urban Development and management Institute of Metropolitan
Development, Navamindradhiraj University

²Assistant Professor, Urban Development and management Institute of Metropolitan
Development, Navamindradhiraj University

Abstract

The present qualitative descriptive study was carried out to 1) explore the impact of the COVID-19 pandemic on adolescents and the elderly residing in Sirisat Housing Community and 2) investigate their adjustment to the pandemic. A total of 8 local residents, 4 of which were adolescents, while the other 4 were seniors, who had resided in the community for over a decade took part in both in-depth interviews and focus group discussions.

It was found that Sirisat Housing Community encompassed 200 residential units, fully occupied at the time of data collection. The majority of the community members identified themselves as either freelancers, vendors, or government officials. As a result of COVID-19, several community members were left jobless. A number of households did not have any other sources of income apart from their regular jobs, resulting in the fact that their expenses exceeded their income. Many were forced to withdraw some of their savings to meet their expenses during the pandemic. With the rise of virtual learning in response to the pandemic, according to the adolescents, some struggled to stay focused and experienced a decline in their academic performance. As far as the elderly were concerned, the sudden shift to online learning created a burden for parents and guardians as they had to take on more responsibility for their children's education. Besides, with poor housing conditions, such as small rooms and overcrowding, it was impossible for those exposed to COVID-19 on the job and unintentionally brought the virus home with them to stay isolated from other household members in such crowded housing, potentially exposing their families to the virus.

Keywords: Effect, Adjustment, COVID 19

*Corresponding Author: 6403201004@nmu.ac.th

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 หรือโควิด19 เริ่มแพร่ระบาด ตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 2019 และเป็นโรคที่กำลังแพร่ระบาดไปทั่วโลก มีการรายงานการระบาดครั้งแรกเมื่อ ปลายปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ทั้งนี้ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 นับเป็นวิกฤต ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยไม่มีประเทศใดในโลกคาดการณ์และเตรียมรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้ไว้ล่วงหน้า ดังนั้นในลักษณะการระบาด (Pandemic) องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดของโรค โควิด19 เป็นการระบาดใหญ่ (กรมควบคุมโรค, 2563ก)

สำหรับประเทศไทยการระบาดอย่างรวดเร็วของโรคโควิด19 ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ ความมั่นคงในชีวิต และถือเป็นปัญหาในวงกว้าง นอกจากปัญหาทางด้านสาธารณสุขที่ต้องรับมือกับโรคอุบัติใหม่และสถานการณ์การแพร่ระบาด มาตรการสร้างระยะห่างทางสังคม และการปิดเมือง (lock down) เพื่อไม่ให้เกิดการรวมกลุ่มกัน ทำให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ เช่น ลูกจ้างต้องหยุดงานโดยไม่ได้รับเงินเดือน ถูกเลิกจ้าง รายได้ลดลง ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดได้ มีหนี้สินที่เพิ่มขึ้น และเจ็บป่วย เป็นต้น นอกจากนี้การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยังส่งผลให้เกิดผลกระทบระยะยาวในด้านของการเติบโตทาง เศรษฐกิจ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิเช่น อุตสาหกรรมการบิน อุตสาหกรรมโรงแรม และอุตสาหกรรมร้านอาหาร ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของประเทศไทย โดยในปี ค.ศ. 2021 โดยรวมอุตสาหกรรมมีแนวโน้มการฟื้นตัวจากระดับต่ำสุดในปีก่อนประชาชนจำนวนมาก ประสบกับภาวะ Income Shock หรือรายได้ลดลงอย่างกะทันหัน ส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลงและมีหนี้สูงขึ้น ช่วง 1 ปีที่ผ่านมา คริวเรือนไทยมีหนี้เพิ่มขึ้นประมาณ 500,000 ล้านบาทจาก 13,489,333 ล้านบาท (79.8% ต่อ GDP) ในไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2562 กลายเป็น 14,020,730 ล้านบาท (89.3% ต่อ GDP) ในไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2563 ส่วนการจ้างงาน ช่วงต้นปี พ.ศ. 2564 ธนาคารแห่งประเทศไทยประเมินว่าโควิด 19 ส่งผลให้มีคนตกงาน เสี่ยงตกงาน และเสมือนว่างงาน รวมกันประมาณ 4,700,000 คน

ในส่วนของผลกระทบทางการศึกษา มาตรการปิดโรงเรียนและการเรียนออนไลน์ หลากหลายครอบครัวเผชิญปัญหาในการปรับตัวต่อการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์ เนื่องจากการเรียนผ่านช่องทางออนไลน์และช่องทางการสอนทางไกลอื่น ๆ จำเป็นต้องมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งครอบครัวที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงได้ สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เนื่องจากการเรียนออนไลน์เป็นรูปแบบการเรียนแบบใหม่ นักเรียน นักศึกษาอาจไม่สามารถปรับตัว ได้ทันซึ่งส่งผลกระทบทางด้านจิตใจธนาคารโลก (World Bank) ประเมินว่า วิกฤตโควิด 19 ทำให้มีนักเรียนจำนวนกลุ่มหนึ่งไม่สามารถศึกษาต่อได้หรือได้รับคุณภาพการศึกษาลดลง และยังเป็นปัจจัย เพิ่มความเหลื่อมล้ำระหว่างประเทศที่รายได้สูงกับประเทศที่รายได้ต่ำ สถานการณ์โควิด 19 ทำให้ ต้นทุนช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในประเทศไทยมีอยู่เดิมแล้ว ทวีความรุนแรงมากขึ้น (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, 2564)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านสาธารณสุขในระยะยาว ปัญหาด้านจิตใจของผู้คนที่ใช้ชีวิตด้วยความยากลำบาก รวมทั้งปัญหาทางสังคมที่มีผล

ต่อคนทุกช่วงวัย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทางสังคม อนึ่ง ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ เคหะศรียาน ตั้งอยู่ที่แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ถือเป็นหนึ่งชุมชนที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากสถานการณ์โรคโควิด 19 ที่เกิดขึ้น ปัจจุบันชุมชนแฟลตสิริสาสน์ เคหะศรียาน มีลักษณะเป็นอาคารชุด (อาคารสูง) ขนาด 200 ห้อง (200 หลังคาเรือน) ตั้งอยู่ใจกลางเมือง มีสมาชิกชุมชนทุกช่วงวัย โดยมีผู้อยู่อาศัยรวมทั้งสิ้น 200 ครอบครัว ประกอบด้วย ประชากรเพศชาย 251 คน และประชากรเพศหญิง 324 คน รวมทั้งสิ้น 575 คน (สำนักงานเขตดุสิต, 2565) โดยมีนางจันทิมา เลิศณรงค์ เป็นประธานกรรมการ

สมาชิกชุมชนแฟลตสิริสาสน์ เคหะศรียาน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และค้าขาย ในลักษณะของรถเข็นขายอาหาร มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมชุมชน ได้แก่ การทำพวงมาลัยจากกระดาษทิชชู การทำอาหารขาย การปลูกผักสวนครัว และการคัดแยกขยะ เป็นต้น ได้รับรางวัลในการแข่งขันกีฬาชุมชนเชื่อมความสามัคคีจากสำนักงานเขตดุสิต ในปี พ.ศ. 2560 และได้รับรางวัลดีเด่นและเป็นตัวอย่างของชุมชนเข้มแข็ง ทั้งนี้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ ผ่านมาส่งผลให้สมาชิกชุมชนที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และค้าขาย ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากไม่สามารถค้าขายได้ โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีเงินออม และผู้ที่มีรายได้ต่ำที่ประสบปัญหาทางการเงินอย่างกะทันหัน ประกอบกับลักษณะของการอยู่อาศัยในแต่ละครอบครัวซึ่งอยู่ร่วมกันในห้องชุดภายใต้พื้นที่เดียวกันไม่เอื้ออำนวยต่อการกักตัวตามนโยบายของรัฐบาล นอกจากนี้สมาชิกกลุ่มวัยรุ่นยังได้รับผลกระทบในด้านของการศึกษา เนื่องจากสถานศึกษาต้องปิดหยุดการเรียนการสอนในโรงเรียนและปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ส่งผลต่อเด็กไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนและครู รวมถึงไม่ได้ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนเหมือนที่เคย รวมถึงผู้ปกครองก็ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิต ในส่วนของผลกระทบต่อสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด 19 เนื่องจากมีร่างกายที่เสื่อมถอยไปตามอายุ ดังนั้น จึงต้องการการดูแลที่ มากกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ซึ่งผู้สูงอายุบางคนมีความเสี่ยงต่อการถูกทอดทิ้ง และไม่สามารถออกไปทำกิจกรรมได้เหมือนห้วงเวลาปกติส่งผลต่อปัญหาด้านสุขภาพจิต มีอาการวิตกกังวล และไม่มีความสุข

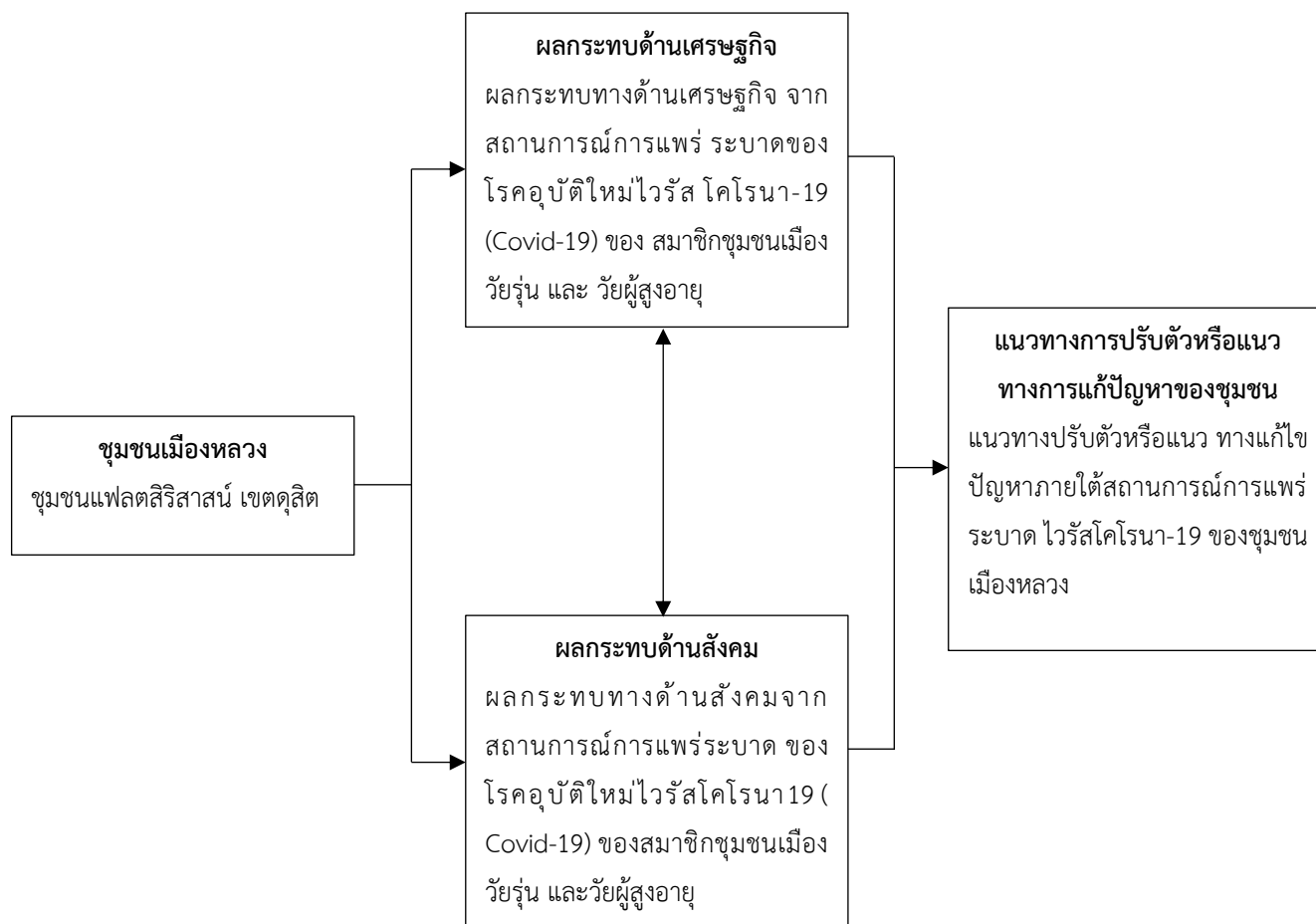
จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลกระทบและการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ของประชาชนในชุมชนแฟลตสิริสาสน์ในช่วงที่ได้รับผลกระทบ จากการระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งนี้ผลการศึกษาน่าจะเป็นประโยชน์และเป็นข้อมูลให้ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชนสามารถเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในการดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่มีต่อกลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้สูงอายุ ในพื้นที่ชุมชนแฟลตสิริสาสน์
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ของ กลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้สูงอายุ ในพื้นที่ชุมชนแฟลตสิริสาสน์

กรอบแนวคิด

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโรคโควิด 19 เราสามารถพิจารณาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยจาก ชุมชนเมืองหลวงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลต่อมิติด้านสังคม เศรษฐกิจที่เชื่อมโยงและส่งผลไปยังแนวทางการปรับตัวหรือแนวทางการแก้ปัญหาในสมาชิกชุมชน เมืองวัยรุ่น และวัยผู้สูงอายุ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบและการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ของสมาชิกชุมชนในพื้นที่ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ ในมิติทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) เป็นหลัก และการศึกษาจากเอกสาร (Documentary) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรของสมาชิกชุมชนในพื้นที่ชุมชนแพลตฟอร์มออนไลน์ ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มวัยรุ่น หมายถึง สมาชิกของชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 13 - 18 ปี (กำลังศึกษาตั้งแต่ ม.1 - ม.6) และได้ดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเข้าสู่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 จำนวน 4 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสัมภาษณ์กลุ่ม จำนวน 4 คน

1.2 กลุ่มผู้สูงอายุ หมายถึง สมาชิกของชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และได้ดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเข้าสู่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2562 - 2564 จำนวน 4 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสัมภาษณ์กลุ่ม จำนวน 4 คน

1.3 เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria)

1.3.1 คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ กลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มผู้สูงอายุ ที่เป็น สมาชิกของชุมชน และได้อาศัยอยู่ในชุมชนกรณีศึกษามากกว่า 10 ปี

1.3.2 เกณฑ์ในการเลือกพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Study) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ไปยังชุมชนเมืองหลวง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นชุมชนที่มีประวัติศาสตร์ในชุมชนรวมกันที่มีการสะท้อนถึงการดำรงชีวิต ภายในชุมชนทุกช่วงวัยสมาชิกในชุมชนอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างยาวนาน ที่เผชิญสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 และสามารถมีแนวทางในการเรียนรู้และปรับตัวตลอดช่วงเวลาที่เกิด สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ในบริบทรูปแบบใหม่จนเข้าสู่ New Normal

1.4 เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria)

1.4.1. ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความประสงค์จะหยุดให้ข้อมูล หรือถอนตัวจากการศึกษาเรื่องนี้

1.4.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักมีเหตุผลและความจำเป็นส่วนบุคคล อันเนื่องมาจากกรณี การเจ็บป่วยทางสุขภาพ การเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่ต้องพักรักษาตามที่แพทย์กำหนด หรือ การเสียชีวิต การติดภารกิจของครอบครัว และการติดภารกิจด้านอาชีพ

1.4.3 ผู้ให้ข้อมูลหลักไม่สนใจหรือไม่ตรงกับเกณฑ์การคัดเลือก ใน 2 กลุ่มหลัก ของการเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงระยะเวลาของกระบวนการเก็บข้อมูล เช่น การย้ายออกจากสำเนา ทะเบียนบ้านของชุมชนที่กำลังดำเนินการเก็บข้อมูล และไปดำรงชีวิตในชุมชนอื่น

1.4.4 ทั้งนี้ หากเข้าลักษณะตามหลักเกณฑ์ใดในข้อ 1 ถึง 3 เพียงหลักเกณฑ์เดียวทาง คณะผู้วิจัยจะดำเนินการคัดผู้ให้ข้อมูลหลักออกจากการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำการเลือกวิธีการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นหลัก และการศึกษาจากเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดลักษณะของเครื่องมือที่นำมาใช้ ดังนี้

2.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาที่มีการค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เอกสารขั้นต้น (Primary Documentary) ได้แก่ บันทึกเรื่องราวและประวัติศาสตร์ชุมชน ตลอดจนบทสัมภาษณ์สมาชิกชุมชน เมืองที่เป็นกรณีศึกษา และเอกสารชั้นรอง (Secondary Documents) ได้แก่ ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วารสารวิชาการ หนังสือ บทความงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารของหน่วยงานราชการ และองค์การการกุศล รายงานผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเมืองที่เป็นกรณีศึกษา

2.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือหลักที่จะนำมาใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่เน้นรายละเอียดข้อเท็จจริง และปรากฏการณ์จากกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มที่กำหนดไว้ โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จะนำมาใช้ในการอธิบายประเด็นหลักทั้งหมดของการวิจัย คือ ผลกระทบต่อสมาชิกชุมชนอื่น ได้แก่ วัยรุ่น และวัยผู้สูงอายุ ในมิติสังคมและเศรษฐกิจจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในชุมชนเมืองที่เป็นกรณีศึกษา

2.3 การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นเครื่องมือรองควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิธีการนี้จะทำให้ได้ข้อมูลในภาพกว้าง อันเป็นข้อมูลบริบทเชิงพื้นที่ สภาพแวดล้อมของชุมชน การประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต การบริหารจัดการภายในชุมชน และข้อมูลเชิงบริบทบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการใช้นักสังเกตการณ์ที่เป็นจริงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะนำข้อมูลในส่วนนี้มาเขียนประกอบการบรรยายเนื้อหาของแต่ละประเด็นหลัก ถือเป็นตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ด้วยการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสังเกต ผู้วิจัยจะนำรูปแบบการสังเกต ได้แก่ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant observation) ผู้วิจัยจะทำการสังเกตโดยไม่เข้าไปร่วมในสถานการณ์จริง

2.4 การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ถือเป็นอีกเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเติมเต็มข้อมูลระหว่างกลุ่มตัวอย่างเช่น วัยรุ่น และวัยผู้สูงอายุ เป็นต้น ทำให้เกิดการถกเถียง ตกลง เพื่อสร้างหรือค้นหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือการปรับตัวของสมาชิกชุมชนในแต่ละกลุ่มชุมชนเมืองที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละชุมชนเมือง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเน้นในส่วนของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำมาใช้ทั้งในส่วนของการกำหนดสร้างกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษา

3.2 ข้อมูลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ภาคสนาม มีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ขั้นการเตรียมพื้นที่ ผู้วิจัยจะทำการประสานงานและนัดหมายเพื่อขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ทุกกลุ่มก่อนที่จะทำการลงพื้นที่จริง โดยใช้ทั้งวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังกลุ่มตัวอย่างและการลงพื้นที่เพื่อเข้าไปทำการนัดหมายด้วย

ตัวเองอันเป็นขั้นตอน ในการแจ้งให้ทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาและการเก็บข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักปฏิบัติการ และหลักจริยธรรมในการวิจัย

3.2.2 ขั้นการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะทำการประสานและนัดหมายเพื่อขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กับประชากรกลุ่มตัวอย่างทุกครั้ง ก่อนที่จะทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ในทุกพื้นที่ที่เป็นกรณีศึกษา ตามหลักปฏิบัติและหลักจริยธรรมในการวิจัย

3.3 ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ ภาคสนาม เพื่อทำความเข้าใจถึงผลกระทบของแต่ละกลุ่มตัวอย่างในมิติต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้แต่ละกลุ่มตัวอย่างได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทศนคติ หรือแนวคิด เติมเต็มข้อมูลระหว่างกันให้เกิดความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมมีโอกาสพูดคุยและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระที่เกี่ยวข้องกับชุมชนแพลตฟอร์มที่เป็นกรณีศึกษา

3.4 ข้อมูลจากการสังเกต (Observation) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเฝ้าสังเกต บริบทของ การศึกษาทั้งหมดควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ได้ข้อมูลในภาพกว้าง อันเป็น ข้อมูลบริบทเชิงพื้นที่สภาพแวดล้อมของชุมชน การดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ การบริหารจัดการของชุมชน และข้อมูลเชิงบริบทบุคคลของผู้ให้ข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากการประชุมของชุมชน และจากการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

3.5 ข้อมูลจากข้อคิดเห็นและศึกษาข้อมูลเชิงปรากฏการณ์ เป็นการใช้องค์ความรู้เชิงลึกเป็น เครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลร่วมกับการสังเกต ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกจะดำเนินการสนทนาที่เป็นไปอย่าง ธรรมชาติ ในรูปแบบการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ มีความยืดหยุ่น บรรยากาศการพูดคุยที่เป็นกันเอง โดย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ ต่างมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งจุดเน้นในการสัมภาษณ์อยู่ที่ การรับฟังสิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์บอกเล่ามากกว่า การมุ่งเน้นในการควบคุมการสนทนาโดยผู้สัมภาษณ์แต่เพียงฝ่าย เดียว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะของการบรรยาย ที่เน้นการพรรณนาและการวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อหาข้อสรุปเชิงอุปนัย (Inductive) โดยใช้วิธี การศึกษาหลายวิธีประกอบกัน ได้แก่

4.1 การศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร โดยการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารและ บทความทางวิชาการ บทความและรายงานการวิจัยต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารข้อมูลทางราชการและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง ในการบรรยายและ อภิปรายเนื้อหาประกอบ

4.2 การศึกษาวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach) โดย มุ่งเน้นใน การศึกษาลงลึกถึงฐานอย่างแท้จริง หรือเบื้องหลังของสิ่งที่ปรากฏว่ามีความเหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้งในแง่ของการตอบคำถามว่าโครงสร้างของการรับรู้เป็นอย่างไร ประกอบกับการตอบคำถามว่าสถานการณ์ การระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ส่งผลต่อสมาชิกชุมชนเมืองทั้งในกลุ่มวัยรุ่น และวัยผู้สูงอายุ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม เป็นการเก็บรายละเอียดของข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการบรรยายและอภิปรายบนฐานของกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นการสร้างให้เกิดเป็นข้อค้นพบและข้อสรุปที่มีความถูกต้องแม่นยำในทางวิชาการผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) การศึกษาจากเอกสาร (Documentary) มาประมวลเข้าด้วยกันเพื่อนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการพรรณนาเป็นหลัก

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการศึกษาผลกระทบและการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กรณีศึกษา : ชุมชนแฟลตสิริสาสน์ โดยศึกษาผลกระทบและการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในกลุ่มวัยรุ่น (สมาชิกของชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 13 – 18 ปี) และ กลุ่มผู้สูงอายุ (สมาชิกของชุมชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) เป็นผู้ที่ดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 10 ปี และเผชิญสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่เกิดในช่วง ปีพ.ศ. 2562 – 2564 มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลกระทบในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

1.1 ด้านรายได้ พบว่ารายได้ต่อเดือนของสมาชิกชุมชนแฟลตสิริสาสน์ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการใช้มาตรการที่เข้มงวด ซึ่งสมาชิกชุมชนแฟลตสิริสาสน์ผู้หารายได้หลักในครอบครัวส่วนใหญ่เป็นพ่อ แม่ของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย หาบเร่แผงลอย ขับวินมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ขับรถแท็กซี่ ตัดเย็บเสื้อผ้า ค้าขายอยู่ปากซอยตลาดศรีย่าน สมาชิกชุมชนกลุ่มวัยทำงานของแฟลตสิริสาสน์ขาดความมั่นคงของ การทำงานมีรายได้น้อยและไม่แน่นอน รายได้ของคนกลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารายได้ของคนทั่วไป จึงมักเป็นกลุ่มแรก ๆ ที่ถูกผลกระทบในแง่การสูญเสียรายได้สมาชิกชุมชนหลายคนตกงาน ไม่มีงาน ไม่มีเงิน บางคนมีหนี้สินต้องขอใช้ สมาชิกชุมชนบางกลุ่มมีรายได้รายวันจากการหาเข้ากินค่ำ รายได้ไม่แน่นอน จึงไม่สามารถหยุดงานได้ในระหว่างการแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งการออกไปทำงานข้างนอกส่งผลให้มีการนำเชื้อมาแพร่กระจายในชุมชน สำหรับผลกระทบในกลุ่มวัยรุ่นมีเพียงเล็กน้อยใน ด้านรายได้เพราะยังอยู่ในวัยที่ต้องศึกษาเล่าเรียน เพียงแต่ได้ค่าขนมจากการไปโรงเรียนน้อยลง เพราะต้องเรียน online อยู่ที่บ้าน ในส่วนของผลกระทบต่อกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชน อยากให้รัฐบาลช่วยเหลือ ต้องการได้เงินเดือนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ต้องอาศัยสวัสดิการรัฐเป็นหลัก ต้องการมีความมั่นคงทางด้านรายได้ มีเงินสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ต้องการมีอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้

อย่างไรก็ตาม ชุมชนแฟลตสิริสาสน์เป็นตัวอย่างของชุมชนเข้มแข็ง มีประธานชุมชนที่มีความสามารถในการจัดสรรและการประสานงานในการเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ และเข้าไปมีส่วนร่วม ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้ามาให้คำแนะนำช่วยเหลือสมาชิกชุมชน เพราะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 สมาชิกชุมชนได้รับการบริจาคของอุปโภค บริโภคต่าง ๆ แม้ว่าจะขาดรายได้ก็ตาม ทำให้เห็นภาพของชาวสมาชิกชุมชนมีความสามัคคี การร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนสามารถผ่านพ้นวิกฤตได้

1.2 ด้านค่าใช้จ่าย จากการสัมภาษณ์ด้านค่าใช้จ่ายของสมาชิกชุมชนแพลตฟอร์ม สิริสาสน์ประสบปัญหาค่อนข้างรุนแรง เนื่องจากสมาชิกมีรายได้ลดลง ส่งผลกระทบต่อเนื่องรายจ่าย ในครอบครัว ค่าที่พักอาศัย ค่าเล่าเรียนบุตรหลาน ค่าใช้จ่ายด้านบริโภคและสาธารณูปโภคสูงขึ้น บางครอบครัวต้องลดการบริโภคอาหารและสิ่งอุปโภคบริโภคอื่น จากวิถีชีวิตชุมชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามมาตรการเว้นระยะห่าง ทำให้ไม่สามารถไปทำงานได้ตามปกติ นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ ค่าหน้ากากอนามัย ค่าเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และน้ำยาฆ่าเชื้อชุมชนต้องใช้จ่ายอย่างประหยัดและพยายามช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุด บางคนต้องนำทรัพย์สินที่มีค่าไปโรงรับจำนำเปลี่ยนสินทรัพย์ให้เป็นทุนเพื่อความอยู่รอด ในส่วนของด้านพฤติกรรมใช้จ่ายพบว่า สมาชิกชุมชนแพลตฟอร์มสิริสาสน์ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับจำนวนเงินที่ใช้และไม่ใช้ จ่ายกับของฟุ่มเฟือย นอกจากนี้พบว่าหันมาหักทุนอาหารและของใช้ส่วนตัวเพิ่มขึ้น รายได้ที่ลดลงจะส่งผลกระทบต่อความสามารถของครัวเรือนในการใช้จ่ายและตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน ส่วนผลกระทบในด้านรายจ่ายของกลุ่มผู้สูงอายุ นั้น ผู้สูงอายุชุมชนแพลตฟอร์มสิริสาสน์เป็นวัยที่มีการบริโภคน้อยและไม่ค่อยมีการเข้าสังคมมากนัก จึงมีรายจ่ายและไม่ได้รับผลกระทบมากนัก มีรายจ่ายเพียงบางประเภทที่จำเป็น เช่น การซื้อยาทานเองในกรณีที่ไม่สามารถไปรับบริการที่โรงพยาบาลได้ รัฐบาลได้ออกมาตรการต่าง ๆ มาช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนให้ผู้สูงอายุที่ได้รับผลกระทบหลายมาตรการที่เฉพาะเจาะจงในการช่วยผู้สูงอายุประกอบด้วย (ก) เงินให้เปล่าเพิ่มขึ้นจากกรมกิจการผู้สูงอายุคนละ 50 หรือ 100 บาท (ข) การพักชำระหนี้ระยะเวลา 1 ปี สำหรับลูกหนี้กองทุนผู้สูงอายุที่กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุทุกคน อีกมาตรการความช่วยเหลือที่ดี คือ การที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดทำโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการปิดสถานดูแลผู้สูงอายุในช่วงโควิด โดยให้การดูแลทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม มีผลช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวและรัฐในการดูแลรักษา ในส่วนผลการสำรวจเรื่องมาตรการช่วยเหลือของภาครัฐ พบว่ามีผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือในการดูแลค่าครองชีพ เช่น คุมราคาสินค้า ลดค่าไฟฟ้า น้ำประปา การเพิ่มสวัสดิการแก่กลุ่มเปราะบาง (ผู้สูงอายุ) เงินให้เปล่าจากรัฐบาล (5,000 บาท/เดือน) มากถึงมากที่สุดในส่วนร้อยละ 50.7 ร้อยละ 44.9 และ ร้อยละ 42.6 ตามลำดับที่สำคัญพบว่า มีผู้สูงอายุประมาณ 1 ใน 3 ไม่สามารถเข้าถึงบาง ความช่วยเหลือได้ เช่น กรณีเงินเยียวยาโครงการเราไม่ทิ้งกัน เนื่องจากต้องใช้การกรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่คุ้นเคย ทั้งนี้ความช่วยเหลือดังกล่าวจากภาครัฐยังไม่สามารถหักล้างปัญหา

1.3 ด้านภาระหนี้ ในด้านภาระหนี้สินสมาชิกชุมชนแพลตฟอร์มสิริสาสน์ส่วนใหญ่ ผู้หารายได้หลักในครอบครัวมักทำงานนอกระบบ ขาดความมั่นคงของการทำงานและรายได้ ซึ่งเป็นปกติอยู่แล้วก่อนเกิดการระบาด รายได้ที่ลดลงรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นส่งผลเป็นลูกโซ่ไปถึงการเกิดหนี้สินของครอบครัวที่เพิ่มขึ้น และไม่สามารถชำระหนี้สินที่มีอยู่เดิม จากข้อมูลสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รายงานว่าอัตราการว่างงานของประชาชนอยู่ในระดับสูง ชั่วโหม่งการทำงานลดลง กระทบต่อรายได้และความเป็นอยู่ของครัวเรือน และปัญหาความยากจนสะสม อันส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน และส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ การจ้างงาน และความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ของธุรกิจ จะเห็นได้ว่า แม้ปัญหาจากวิกฤตโควิด 19 จะเป็นปัญหาชั่วคราว แต่ปัญหาชั่วคราวนี้ กำลังสร้างรอยแผลเป็นที่รุนแรงให้กับเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย วิกฤตโควิด 19

ได้สะท้อนให้เห็นว่าวิกฤตครั้งนี้เกิดปัญหาเหลื่อมล้ำในสังคมไทยทวีความรุนแรงขึ้น โดยมาตรการควบคุมการระบาดทั้งมาตรการปิดเมือง มาตรการเว้นระยะห่าง และภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาส่งผลอย่างหนักต่อกลุ่มคนบาง คน โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานทักษะต่าง ๆ และมีรายได้น้อย ขาดเงินออม มีภาระหนี้สูง ไม่มีความพร้อมในด้าน เทคโนโลยี และโรคระบาดโควิด 19 กำลังสร้างปัญหาหนี้ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูง ขึ้นอยู่แล้วให้สูงขึ้นไปอีก จากการ สัมภาษณ์สมาชิกชุมชนแพลตฟอร์มพบว่า หนี้สินส่วนใหญ่เป็นหนี้สินในระบบ และหนี้สินส่งผลกระทบต่อ การใช้จ่ายในการดำรงชีวิตค่อนข้างมาก เนื่องจากสมาชิกชุมชนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มียานพาหนะ และผู้รับจ้างทั่วไป ต้องไปกู้เงินทำให้รายได้ที่หามาหาเงิน ในแต่ละวันต้องนำไปใช้จ่ายหนี้สินที่กู้ยืมมา สำหรับหนี้ในระบบส่วนใหญ่มาจากการกู้จากสถาบัน การเงิน บัตรเครดิต และสหกรณ์ ส่วนกลุ่มวัยรุ่นพบว่า การเรียนในระบบออนไลน์ เพิ่มหนี้สินให้กับพ่อ และแม่ เพราะอุปกรณ์การเรียนต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ครอบครัวยุคใหม่ที่มีรายได้น้อยไม่แน่นอนมักเป็นหนี้สินจากสถาบันการเงิน หนี้ในระบบ และโรงรับจำนำ สาเหตุ ของภาระหนี้สิน พบว่ามีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากขึ้น รายได้ลดลง โดยเฉพาะครอบครัวยุคใหม่ มีอาชีพ ข้าราชการ พนักงานบริษัท และนักศึกษา โดยผู้มีหนี้สินจะนำเงินกู้ยืมดังกล่าวไปใช้จ่ายในการอุปโภค บริโภค ลงทุนประกอบอาชีพ และผ่อนค่าบ้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและสมาชิกในครอบครัว กลุ่ม วัยผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ ต้องการเงินเดือนผู้สูงอายุเพิ่มเติม ละ 3,000 บาท จากการ แพร่ระบาดของโควิด 19 และด้วยมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ มาตรการช่วยเหลือด้านหนี้สินของภาครัฐ ได้แก่ มาตรการพักชำระหนี้ มาตรการลดอัตราดอกเบี้ย มาตรการขยายเวลาผ่อนชำระ ซึ่งนโยบายของทาง ภาครัฐที่เข้ามาช่วยเหลือเยียวยาในด้านต่าง ๆ อาจจะยังไม่พอสอดคล้องความต้องการของสมาชิกชุมชนกลุ่มผู้สูงอายุ และ แก่ปัญหาไม่ตรงจุดเป็นเพียงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ภายในระยะเวลาอันสั้นเท่านั้น ถ้าสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโควิด 19 ยังต่อเนื่อง จึงเป็นสาเหตุการก่อหนี้ของสมาชิกชุมชนแพลตฟอร์มต่อไป ซึ่งทางภาครัฐ ควรเข้ามาสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนที่ยากจนและมีรายได้น้อย มีการสร้างอาชีพเสริม เพิ่มรายได้พิเศษ เพื่อลดปัญหา การเกิดหนี้สิน

2. ผลกระทบด้านสังคมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

2.1 ด้านการศึกษา จากมาตรการการเว้นระยะห่างจากกัน (Social distancing) ทำให้โรงเรียน หลายแห่งประกาศปิดการเรียนการสอน นักเรียนและครูเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนมาเป็นระบบ ออนไลน์ หรือ แอปพลิเคชันที่ช่วยให้ครูสอนในห้องเรียนเสมือนจริง หรือใช้การถ่ายทอดสดการสอนผ่านระบบ online ต่าง ๆ เช่น ระบบ zoom ระบบ google meet เป็นต้น ในส่วนของผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเด็กและ เยาวชนภายในชุมชนแพลตฟอร์มได้รับผลกระทบจากการปิดโรงเรียนและเลื่อนการเปิดภาคเรียนตาม มาตรการเร่งด่วนของรัฐบาล โดยต้องเปลี่ยนมาใช้ระบบการเรียนผ่านระบบ online ซึ่งครัวเรือนส่วนมากเด็ก และเยาวชนในชุมชนจะอยู่ในความดูแลของปู่ ย่า ตา ยาย เนื่องจากพ่อแม่ต้องออกไปทำงาน สำหรับ อุปสรรคหลักของการเรียนผ่านระบบ online คือ ความไม่เอื้ออำนวยของอุปกรณ์ และความสามารถในการ เข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบกับผู้ปกครองไม่มีความรู้ความเข้าใจในการเรียนการสอนออนไลน์ ทำให้ ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของเด็กลดน้อยลง สำหรับเด็กอนุบาล หรือในเด็กประถมศึกษาที่อยู่ในประมว้ย ของชุมชนที่ ต้องการการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ปกครองไม่มีเวลาดูแลเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย

การเรียนที่บ้านจึงเป็นการผลักภาระให้ผู้ปกครอง เนื่องจากต้องอยู่บ้านดูแลบุตรหลานและไม่มีรายได้เพียงพอที่จะนำมาใช้สนับสนุนการเรียนการสอนของบุตรหลานเพิ่มเติม

2.2 ด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ชุมชนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เป็นตัวอย่างของชุมชนเข้มแข็ง ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19 ชุมชนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียได้สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในชุมชนไว้มากมาย เช่น การตั้งกลุ่มทำพวงมาลัยด้วยกระดาษทิชชู การตั้งกลุ่มทำนมสดสตอเบอรี่ การตั้งกลุ่มการปลูกผักสวนครัว การตั้งกลุ่มทำปุ๋ยหมัก เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เกือบทุกครอบครัวประสบปัญหาในหลากหลายมิติ ก่อให้เกิดความเครียดและความความยากลำบากในการใช้ชีวิต ส่งผลให้คนในชุมชนบางส่วนที่อยู่ร่วมกันมีอารมณ์หงุดหงิดได้ง่าย การอยู่ในพื้นที่คับแคบเป็นเวลานาน ๆ มีแนวโน้มในการเพิ่มความตึงเครียดและความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว แต่ในอีกด้านหนึ่ง จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นพบว่า มีหลายครอบครัวที่สัมพันธ์ภาพในครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกที่ดีขึ้น เช่น บางครอบครัวเอาใจใส่ดูแลกันมากขึ้น มีการพูดคุย สื่อสารและให้กำลังใจกันมากขึ้น ได้ทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวมากขึ้น รวมถึงความสัมพันธ์โดยรวมของคนในชุมชนมีความ แน่นแฟ้นผ่านการขอความช่วยเหลือแจ้งข่าวสารผ่านประธานชุมชน โดยให้เหตุผลว่าการประสานงานผ่านประธานชุมชนจะทำให้ได้รับความช่วยเหลือและสื่อสารได้รวดเร็วกว่า เนื่องจากประธานชุมชนคำพูดมีความน่าเชื่อถือมากกว่าสมาชิกในชุมชนและเป็นผู้ประสานกับหน่วยงานภาครัฐด้วย

2.3 ด้านสุขภาพ ในสถานการณ์การแพร่ระบาด ชาวชุมชนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย มีการติดต่อจากสมาชิกในครอบครัว โดยส่วนมากจะเป็นคนทำงาน เด็กและเยาวชนที่ออกไปนอกบ้านและนำเชื้อโรคกลับมา ซึ่งที่พักอาศัยเป็นห้องเช่าพื้นที่เล็ก ๆ ทำให้ทุกคนมีการเฝ้าระวังและดูแล คนในครอบครัวมากขึ้น สมาชิกในครอบครัวต้องสวมหน้ากากอนามัย การใช้ช้อนกลางในการรับประทานอาหาร การแยกมูมทานข้าว รวมถึงการแยกของใช้ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้ชุมชนมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต

2.4 ด้านเทคโนโลยี ผลจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ถือเป็นการเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสในด้านของการใช้เทคโนโลยี โดยผู้นำชุมชนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียได้นำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในชุมชน เช่น การเผยแพร่ข่าวสารทางสื่อวิทยุ โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งการเข้าถึงสื่อดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต จากการศึกษพบว่า เด็กที่อยู่บ้านและไม่มีพ่อแม่อยู่ด้วยและอาศัยอยู่เพียงลำพังกับผู้สูงอายุจะใช้เวลาในการเล่นโซเชียลมีเดีย และอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ในส่วนของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า ปกติมีการใช้เทคโนโลยีกันอย่างต่อเนื่องเป็นประจำในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว แต่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเพิ่มมากขึ้น เช่น การเรียนออนไลน์การสอนผ่านระบบออนไลน์ส่งผลให้กลุ่มวัยรุ่นมีการเพิ่มทักษะในการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น ในส่วนของกลุ่มผู้สูงอายุจากเดิมที่ถูกละเลยเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่เข้าถึงได้ยาก แต่จากสถานการณ์ดังกล่าว กลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้โซเชียลมีเดียเพิ่มมากขึ้น เช่น การวิดีโอคอลกับเพื่อนบ้าน และลูกหลาน นอกจากนี้กลุ่มผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ มากขึ้น สามารถลงทะเบียน ระบบจองวัคซีน การลงทะเบียนมาตรการให้ความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค คณะกรรมการชุมชนมีการนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันด้านสุขภาพดิจิทัล ดูแลผู้ป่วยโควิด 19 กลุ่มสีเขียวที่ไม่มีอาการหรือมีอาการเล็กน้อย เพื่อช่วยลดความแออัดผู้ป่วยรับบริการที่ โรงพยาบาลเพื่อเป็นการดูแลผู้ป่วยโควิด

เบื้องต้นอีกด้วย ผลจากการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้สมาชิกชุมชนหันมาให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกในแก้ไขปัญหาในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน รวมถึงก่อให้เกิดการพัฒนาของเทคโนโลยีขึ้นด้วย

3. แนวทางการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

สำหรับแนวทางการปรับตัวของชุมชนในพื้นที่ชุมชนแพลตฟอร์มสารสนเทศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จะเน้นไปที่การป้องกันตนเอง ดังนี้

3.1 การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ออกจากบ้านและหากพบปะเจอผู้อื่น ร่วมกับการเว้นระยะห่างทางสังคม โดยเว้นระยะอย่างน้อย 2 เมตรจากบุคคลอื่น การอยู่ใกล้กันอาจจะทำให้ หายใจเอะอะอืดออด ซึ่งมีเชื้อไวรัสโควิด 19 เข้าสู่ร่างกายได้ หากบุคคลนั้นติดเชื้ออยู่

3.2 การล้างมือ ให้ล้างทุกครั้งเมื่อต้องหยิบจับสิ่งของสาธารณะ หรือของบุคคลอื่น การขึ้นและลงจากการขนส่งในที่สาธารณะ โดยการล้างมือสามารถทำได้ทั้งแบบเปียกและแบบแห้งตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก

3.3 การงดการสัมผัสใบหน้า โดยเฉพาะบริเวณจมูก ปาก และดวงตา โดยล้างมือก่อนและหลังการสัมผัสใบหน้าทุกครั้ง เนื่องจากมือของเราอาจปนเปื้อนเชื้อไวรัสโควิดได้ และหากมือที่ปนเปื้อนเชื้อสัมผัสไปยังเยื่อบุต่าง ๆ ตามร่างกายจะทำให้เชื้อไวรัสเข้าสู่ร่างกายและนำไปสู่การติดเชื้อได้

3.4 การใช้ช้อนกลาง หรือภาชนะส่วนตัวแยกกันรับประทานอาหาร โดยไม่นำภาชนะไปปะปนกับผู้อื่น

3.5 กรณีไอหรือจาม ให้ปิดปากและจมูกด้วยกระดาษชำระ ผ้าเช็ดหน้า หรือข้อพับ ข้อศอก หากใช้กระดาษชำระให้ทิ้งลงในถังขยะ และล้างมือตามขั้นตอน การป้องกันผอมผอมจากการไอ จาม นอกจากจะช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 แล้ว ยังป้องกันการแพร่ เชื้อไข้หวัดต่าง ๆ ได้อีกด้วย

3.6 หลีกเลี่ยงการไปสถานที่แออัด เนื่องจากสถานที่ที่มีคนอยู่จำนวนมากทำให้ไม่สามารถเว้นระยะห่าง และหากมีผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด 19 จะทำให้เชื้อสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว

3.7 สังเกตอาการผิดปกติของร่างกาย หากมีอาการไข้ ไอ มีเสมหะ ได้กลิ่นลดลง หรือ สงสัยว่าได้รับเชื้อให้รีบกักตัวและแยกตัวอยู่ภายในบ้าน โดยอาจให้ผู้อื่นในครอบครัวนำสิ่งของใช้ที่จำเป็นมาให้ หากมีความจำเป็นต้องออกจากบ้านต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา หากมีอาการหายใจลำบาก หรือมีไข้สูงให้รีบติดต่อโรงพยาบาลเพื่อรับการดูแลรักษา หรือแจ้งประธานชุมชนขอความช่วยเหลือ และต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของบุคลากรทางการแพทย์อย่างเคร่งครัด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลกระทบด้านการแพร่ระบาด

ผลกระทบที่สำคัญด้านเศรษฐกิจต่อชุมชนแพลตฟอร์มสารสนเทศในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคโควิด 19 มาจากการที่ชุมชนไม่สามารถประกอบอาชีพดังเดิม ได้นำไปสู่รายได้ที่ลดลงหรือแทบไม่มีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงครอบครัว สวนทางกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ ค่าสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุข ซึ่งมีผลต่อเนื่องไปสู่ภาระหนี้สินที่เพิ่มขึ้น ไม่สามารถจ่ายหนี้ได้ตามกำหนดเวลา ในส่วนของผลกระทบทาง

เศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว เนื่องจากการว่างงาน ประกอบกับคุณภาพชีวิตที่ลดลง ภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องไปสู่ระดับความยากจนและความเหลื่อมล้ำที่เพิ่มสูงขึ้นได้

ผลกระทบที่สำคัญด้านสังคมต่อชุมชนแพลตฟอร์มในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของชุมชน ต้องมีการปรับตัวในทุกช่วงวัย ทั้งในส่วนของวัยรุ่น วัยทำงาน และวัยผู้สูงอายุ จากการสัมภาษณ์สมาชิกชุมชนแพลตฟอร์มพบว่า กลุ่มวัยรุ่นเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้านสังคมมากที่สุด เนื่องจากไม่สามารถไปเรียนที่สถานศึกษาได้ต้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กที่ต้องมีการเรียนรู้รอบด้าน โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม อีกทั้งยังส่งผลเชื่อมโยงไปถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจของครอบครัวที่ต้องหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาเพื่อใช้รองรับการเรียนในระบบออนไลน์ของบุตรหลาน ส่วนกลุ่มวัยผู้สูงอายุ พบว่า เกิดความวิตกกังวลในการดูแลตนเอง ความเครียดสะสม เนื่องจากไม่มีกิจกรรมการรวมกลุ่มทำกิจกรรม และมีปัญหาด้านสุขภาพ ส่งผลทำให้มีความเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า และปัญหาสุขภาพจิต นอกจากนี้ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว พบว่าภายในครอบครัวมีการพูดคุยกันน้อยลง

ในส่วนของแนวทางการปรับตัวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในภาพรวมของชุมชนแพลตฟอร์มพบว่า ในด้านเศรษฐกิจ สมาชิกในชุมชนมีการวางแผนการใช้จ่ายและการวางแผนอาชีพเพิ่มมากขึ้น ส่วนในด้านสังคม พบว่า สมาชิกในชุมชนมีการสื่อสารกันผ่านทางสื่อออนไลน์มากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัส และปฏิบัติตามมาตรการการเว้นระยะห่าง ในส่วนของประธานกรรมการชุมชนมีความพยายามในการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้ามาช่วยเหลือและเยียวยา เช่น การให้ข้อมูลช่วยเหลือผู้ตรวจพบเชื้อ โควิด 19 คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลตัวเอง ประสานส่งต่อเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาล วชิรพยาบาล และประสานสิทธิ์การรักษา ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลนี้แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือเกื้อกูลภายในชุมชน พร้อมทั้งความสามัคคีในชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านเศรษฐกิจ ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความช่วยเหลือในเรื่องของค่าครองชีพ โดยการควบคุมและตรวจสอบราคาสินค้า อุปโภค และบริโภคให้เหมาะสม เนื่องจากมีกลุ่มคนบางกลุ่มฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าและบริการเกินจริง ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. ด้านสังคม ควรส่งเสริมเทคโนโลยีการศึกษาแก่กลุ่มวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา ในชุมชน เพื่อให้มีความพร้อมในการจัดการเรียนออนไลน์ พร้อมพัฒนาสื่อการสอนให้เข้าถึงทุกระดับ

ในส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาอย่างต่อเนื่องถึงองค์ประกอบการปรับตัวของสมาชิกชุมชนแพลตฟอร์มในสถานการณ์การแพร่ระบาด โควิด 19 เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิกในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2563). *ผลกระทบโควิด-19 ต่อตลาดแรงงาน*.
- กรมควบคุมโรค. (2563ก). *ข้อมูลเกี่ยวกับ COVID-19 | ไวรัสโคโรนาในประเทศไทย*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2565, จาก: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>.
- กรมควบคุมโรค. (2563ข). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2565, จาก: https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). *ผลกระทบทางสังคมจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และวิกฤตเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- เกวรินทร์ ฤกษ์ดำเนินกิจ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการกักกันในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของบุคลากร เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนื่อพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ (2563). *เมื่อโควิด ปิดเมือง ผลกระทบต่อแรงงานไทยในมิติ supply side*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2565, จาก <https://www.pier.or.th/abridged/2020/08/> ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 137 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 “ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563
- รัฐบาลไทย. (2565). *รายงานสถานการณ์ COVID-19 ประจำวัน* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2565, จาก: <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/29299>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *รายงานผลสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2563*. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สุพัทธา รุ่งรัตน์, ชูลีฟีกอร์ มาโซ และยุทธนา กาเต็ม. (2563). *ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์โควิด-19 (รายงานผลการวิจัย)*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- Chinese Asia (CNA). (2020). *Thailand confirms first- human- to- human coronavirus transmission, total case rises to 19. 31 January 2020*. Archived from the original on 31 January 2020.
- Du Toit A. (2020). Outbreak of a novel coronavirus. *Nat Rev Microbiol* 2020,18(3) : 123.
- Elizabeth C.. (2020). *Wuhan Pneumonia : Thailand confirms first case of virus outside China*. *South China Morning Post*. Archived from the original on 13 January 2020.
- Zhu N, Zhang D, Wang W, Li X, Yang B, Song J, et al. (2019). A novel coronavirus from patients with pneumonia in China, 2019. *The New England Journal of Medicine*, 383(8): 727-733.

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร

เนตรนิภา สังข์ทอง^{1*} และ ภัทรา สุขะสุนธร¹

^{1*} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Received: 19 September 2024 / Received: 6 October 2024/ Accepted: 8 October 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร และ 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร จำนวน 255 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยจูงใจ (4.19) สูงกว่าปัจจัยค้ำจุน (4.17) และ 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเหมาะสม สามารถรักษาไว้ซึ่งพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร และจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, พนักงานขนส่งพัสดุด่วน, บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส

Work Motivation Among Express Delivery Employees at Kerry Express, Samut Sakhon Distribution Center

Netnapa Songthong^{1*} and Patra Sukasukont¹

^{1*}Faculty of Management Sciences Dhonburi Rajabhat University

Abstract

The objectives of this research were to 1) investigate the work motivation among express delivery employees at Kerry Express, Samut Sakhon distribution center and 2) determine whether or not there were statistically significant differences among employees with different demographic characteristics concerning their perceptions of motivational factors influencing their delivery performance. Using a simple random sampling technique and a measuring instrument in the form of a questionnaire, a total of 255 express delivery employees at Kerry Express, Samut Sakhon distribution center were chosen. The statistics performed included frequencies, percentages, mean scores, standard deviations, and both *t* and *F* tests.

It was found that: 1) motivation to work as effective and productive express delivery employees at Kerry Express, Samut Sakhon distribution center was perceived to be fairly significant. Motivating factors were found to have more influence on the employees' work behavior (4.19) than hygiene ones (4.17); and that 2) employees with different job positions had different motivational factors with regard to working for the company ($p < .05$). The results can be used to improve the company's human resource management strategies in order to keep their employees motivated and focused so as to increase their retention rates as well as encourage them to work more effectively.

Keywords: Work Motivation, Express Delivery Employees, Kerry Express

บทนำ

ในปัจจุบันรูปแบบธุรกิจการขนส่งเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเป็นหลักในการกระจายสินค้าและบริการ ส่งผลให้ธุรกิจ Logistics Express ส่งเติบโตอย่างรวดเร็ว คิดเป็นการเติบโตโดยเฉลี่ย 10-20% ต่อปี ทำให้มีผู้ประกอบการด้านธุรกิจการขนส่งรายใหม่เข้าสู่ตลาดด้านการขนส่งเพิ่มมากขึ้นในระยะเวลา 5-10 ปีที่ผ่านมา ทำให้ธุรกิจการขนส่งมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด จึงต้องมีการจัดการกับต้นทุน โดยต้องคำนึงถึงต้นทุนเป็นหลัก รวมทั้งการจัดการด้านกระบวนการขนส่งและบริการ เพื่อสร้างจุดเด่นในการให้บริการ สร้างความแตกต่าง และความได้เปรียบในทางการแข่งขัน (ปภินดา คำมณี, 2565)

Kerry Distribution (Thailand) Limited เปิดตัวการให้บริการจัดส่งพัสดุด่วนในประเทศไทยภายใต้แบรนด์ 'Kerry Express' มุ่งเน้นในการให้บริการด้านการจัดส่งพัสดุด่วนในประเทศไทย เป็นผู้ให้บริการภาคเอกชนรายแรกที่ทำกรจัดส่งแบบเร่งด่วนในกลุ่ม C2C ภายในประเทศ และมีการเติบโตมากที่สุดในแง่ของจำนวนการขนส่งพัสดุ อย่างไรก็ตามในปี 2563 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เปิดเผยข้อมูลว่า มีผู้ยื่นจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ทั่วประเทศจำนวน 188 ราย ในสถานการณ์ที่มีธุรกิจเพิ่มขึ้น การแข่งขันระหว่างธุรกิจรุนแรงมากขึ้น บุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ แต่สิ่งที่จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป และองค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานที่สามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดีอีกด้วย นอกจากนี้แรงจูงใจส่งผลดีต่อการทำงานแล้วในอีกทางหนึ่งมีโอกาที่จะก่อให้เกิดผลเสียได้ด้วยเช่นเดียวกันหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มีความท้อแท้ ขาดกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายในสิ่งที่ทำ ทั้งนี้การขาดประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดช่องว่างในการแสวงหารายได้โดยมิชอบหรือเกิดการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตัวส่งผลเสียอันร้ายแรงแก่องค์กร ดังนั้นหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมบุคลากรก็จะทุ่มเทกำลังและสติปัญญาเสียสละกำลังกาย อุทิศเวลาให้กับการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กานดา ศรีจันทร์, 2563)

ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมของพนักงานบริษัท เคอรี่ (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า อัตราการขาดงาน และการลาออกของพนักงานค่อนข้างสูงด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิดแรงจูงใจในการทำงานเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การจูงใจพนักงานให้มีความตั้งใจ และทุ่มเทการทำงานมากขึ้น

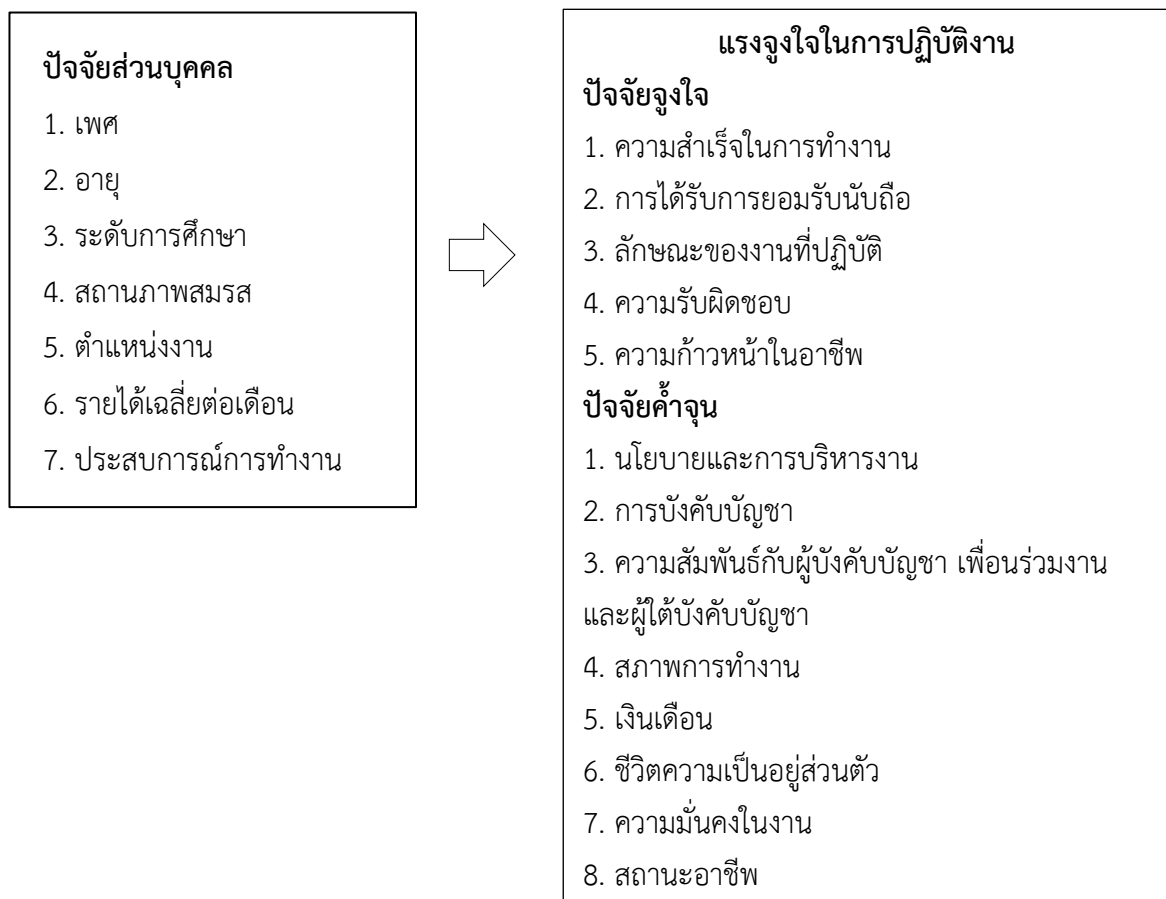
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุภัณฑ์บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขนส่งพัสดุภัณฑ์บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) ตามสูตรคำนวณของ Yamane (1973) ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวน 255 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Data) เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน และ 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งพัสดุภัณฑ์บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส โดยประยุกต์มาจากแนวคิดของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ จำนวน 15 ข้อ และ 2) ปัจจัยค้ำจุน จำนวน 24 ข้อ รวม 39 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การแปลค่าช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\text{ช่วงห่างของคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$$

4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่า ผลจากการหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.89 และค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบช ได้เท่ากับ 0.990 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลสมบูรณ์แล้วจึงนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบตัวแปรการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุภัณฑ์บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test และ F-test ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
ขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร ภาพรวม

แรงจูงใจ	$\bar{x}$	SD	แปล
ปัจจัยจูงใจ			
1. ความสำเร็จในการทำงาน	4.29	0.685	มากที่สุด
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	4.19	0.828	มาก
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.24	0.733	มากที่สุด
4. ความรับผิดชอบ	4.13	0.812	มาก
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ	4.10	0.873	มาก
ปัจจัยจูงใจเฉลี่ย	4.19	0.786	มาก
ปัจจัยค้ำจุน			
1. นโยบายและการบริหารงาน	4.28	0.758	มากที่สุด
2. การบังคับบัญชา	4.21	0.826	มากที่สุด
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.18	0.824	มาก
4. สภาพการทำงาน	4.18	0.772	มาก
5. เงินเดือน	4.06	0.908	มาก
6. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.17	0.750	มาก
7. ความมั่นคงในงาน	4.15	0.823	มาก
8. สถานะอาชีพ	4.07	0.793	มาก
ปัจจัยค้ำจุนเฉลี่ย	4.16	0.806	มาก
ภาพรวมเฉลี่ย	4.17	0.796	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17, SD=0.796$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19, SD=0.786$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x} = 4.29, SD=0.685$) รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.24, SD=0.733$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 4.19, SD=0.828$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.13, SD=0.812$) และ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{x} = 4.10, SD=0.873$) ตามลำดับ

และปัจจัยคำจูน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16, SD=0.806$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x} = 4.28, SD=0.758$) รองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.21, SD=0.826$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก มีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 4.18, SD=0.772$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.18, SD=0.824$) ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{x} = 4.17, SD=0.750$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 4.15, SD=0.823$) ด้านสถานะอาชีพ ($\bar{x} = 4.07, SD=0.793$) และด้านเงินเดือน ($\bar{x} = 4.06, SD=0.908$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติทดสอบที (t-test) ในกรณีเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) หรือการวิเคราะห์ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่ากลุ่ม 2 กลุ่มขึ้นไป ทั้งนี้หากพบว่าความแปรปรวนมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ชาย	147	4.20	0.595	0.855	0.393
หญิง	108	4.14	0.503		

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1)

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.573	2	0.286	0.919	0.400
ภายในกลุ่ม	78.499	252	0.312		
รวม	79.071	254			

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2)

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.392	2	0.196	0.628	0.534
ภายในกลุ่ม	78.679	252	0.312		
รวม	79.071	254			

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3)

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด้วยบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด้วยบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	216	4.18	0.547	2.33	0.816
ปริญญาตรีขึ้นไป	39	4.15	0.617		

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด้วยบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4)

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด้วยบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด้วยบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
น้อยกว่า 20,000 บาท	200	4.19	0.505	1.078	0.278
20,000 ขึ้นไป	55	4.10	0.718		

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด้วยบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 5)

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
หัวหน้า	17	4.49	0.376	2.444	0.015*
ผู้ปฏิบัติงาน	238	4.15	0.562		

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 6) โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้า มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.164	2	0.082	0.262	0.770
ภายในกลุ่ม	78.908	252	0.313		
รวม	79.071	254			

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 7)

ตารางที่ 9 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน		
1. เพศ	Independent t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. อายุ	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. สถานภาพสมรส	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ระดับการศึกษา	Independent t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Independent t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ตำแหน่งงาน	Independent t-test	ยอมรับสมมติฐาน
7. ประสบการณ์การทำงาน	One-way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และส่วนใหญ่มิมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านของปัจจัยจูงใจ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก มีจำนวน 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ และเมื่อแยกตามรายด้านของปัจจัยค้ำจุน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก มีจำนวน 6 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะอาชีพ และ ด้านเงินเดือน ตามลำดับ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร สามารถอภิปรายผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ 1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหา และสามารถเรียนรู้จากปัญหาที่เคยประสบและปรับปรุงไม่ให้เกิดอีกในอนาคตได้ นอกจากนี้พนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อพนักงานทำงานบรรลุผลสำเร็จ และการได้รับการประกาศยกย่องหรือรางวัลจากบริษัท รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร มีความท้าทายต่อพนักงาน และพนักงานสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบวิธีการทำงานได้อย่างอิสระ โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของอุทุมพร อยู่สุข (2561) ที่ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริลักษณ์ ม่วงกลม (2563) ที่ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารบางกอกทาวเวอร์ ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารบางกอกทาวเวอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับปัทมพร ศรีจันทร์ (2563) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับและยกย่อง

ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว และด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านสถานะ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาดำเนินการตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขนส่งพัสดุส่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ณ ศูนย์กระจายสินค้าสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุส่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนภาระงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานขนส่งพัสดุส่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของกุลิสรา กอปรเมธากุล (2566) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และของภานุวัตร นินันติ (2565) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันโดยที่พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศหญิงและพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานในมุมมองของพนักงานและประสิทธิภาพในการทำงานในมุมมองของหัวหน้างาน แล้วพบว่า มีมุมมองที่แตกต่างกันโดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ในมุมมองของพนักงาน) สูงกว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ในมุมมองของหัวหน้างาน) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของปัญญา อัครนิบุตร (2565) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ผลการวิจัยพบว่า นโยบายและความก้าวหน้าและการนิเทศงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ในขณะที่ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในด้านดังกล่าวข้างต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสถานการณ์ที่ไม่ปกติเช่นนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะได้โดยแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ

1.1 ผู้บริหารควรให้การฝึกอบรมพนักงานในเชิงปฏิบัติให้สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานโดยไม่ต้องรอหัวหน้างาน

1.2 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการชื่นชม ยินดี และชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถสร้างผลงานได้ตามเป้าหมาย ตลอดจนมีรางวัลประกาศเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

1.3 ผู้บริหารควรทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่พนักงานปฏิบัติมีความสำคัญต้ององค์กรตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างอิสระ

1.4 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถตัดสินใจ และแบ่งขอบเขตงานให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้าน

2.1 ผู้บริหารควรมีการบริหารงานมีความเป็นธรรม มีระบบการทำงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีระเบียบข้อบังคับขององค์กรมีความชัดเจน

2.2 หัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะการทำงาน ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ และผู้บริหารและหัวหน้างานควรปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม

2.3 ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาควรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ควรพูดดีปฏิบัติดีต่อกัน และควรมีความเห็นใจซึ่งกันและกัน

2.4 ผู้บริหารควรพัฒนาสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานให้มีคุณภาพ สถานที่ทำงานควรมีความปลอดภัย และอุปกรณ์ของเครื่องใช้ในการทำงานควรมีความพร้อมและเพียงพอ

2.5 ผู้บริหารควรพิจารณาเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากขึ้น การได้รับสวัสดิการและเงินพิเศษแก่พนักงาน และควรพิจารณาสวัสดิการและเงินพิเศษแก่ครอบครัวพนักงาน

2.6 งานของพนักงานควรมีความปลอดภัยในการดำรงชีวิตส่วนตัว เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถลาพักผ่อน ลาพักได้ และควรให้พนักงานมีเวลาเพียงพอในการใช้ชีวิตส่วนตัวในชีวิตประจำวัน

2.7 ผู้บริหารควรจัดให้องค์กรมีความมั่นคง ตำแหน่งงานมีความมั่นคง และปรับฐานค่าจ้างค่าตอบแทน และสวัสดิการ ให้พนักงานมีความมั่นคงมากขึ้น

2.8 ผู้บริหารควรสร้างภาพลักษณ์พนักงานขนส่งให้สังคมให้เกิดการยอมรับคนในอาชีพนี้ สังคมยกย่องและนับถือคนในอาชีพนี้ และสังคมให้สิทธิพิเศษคนในอาชีพนี้

2.9 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนการทำงานของแต่ละตำแหน่งให้มีความเหมาะสม เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ หรือระบบการทำงานที่ช่วยสร้างความสะดวกให้กับพนักงานแต่ละตำแหน่งมากขึ้น

2.ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานผู้ปฏิบัติงานขนส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส เพื่อให้ได้ผลการศึกษาจากข้อมูลที่ละเอียดและแม่นยำ เพื่อให้ทราบปัญหา และอุปสรรคในการทำงานมากขึ้น

2. ผู้วิจัยควรทำขยายขอบเขตตัวแปรในการศึกษา เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อศึกษาในด้านอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งพัสดุด่วนบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสมากขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ.[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2567, จาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/search/search2.html>
- กานดา ศรีจันทร์. (2563). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กุลิสรา กอปรเมธากุล. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 7(2), 76-95.
- ปัทมวิมล ศรีจันทร์. (2563). แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัทมวิมล คำมณี. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งสินค้าของ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย. 5 (1), 101-114.
- ปัญญา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรธรา อธิภัทรวาทีน. (2560). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการควบคุมองค์การให้สอดคล้องกับการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาณุวัตร นิวันติ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริลักษณ์ ม่วงกลม. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมซุง
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารบางกอกทาวเวอร์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุทุมพร อยู่สุข. (2561). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่ม
ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิจัยรำไพพรรณี,
12(3), 30-38.

Cronbach, Lee Joseph. (1990). *Essentials of psychological testing*. 3rd ed. New York:
Harper and Row.

Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร

ปณิตตา เอียดศรีแก้ว^{1*} และ ภัทรา สุขะสุนธร¹

^{1*}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Received: 20 September 2024 / Received: 8 October 2024/ Accepted: 10 October 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่างสุกี้และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบู ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาทานอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดบริการที่ใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครให้สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: ส่วนประสมการตลาดบริการ, การตัดสินใจ, ร้านบุฟเฟต์

Marketing Mix Factors on Customers' Visit Intention to Grilled, Sukiyaki, and Shabu-shabu Buffet Restaurants in Bangkok

Panata Aidsrikaew^{1*} and Patra Sukasukont¹

^{1*}Faculty of Management Sciences Dhonburi Rajabhat University

Abstract

The objectives of this research were to 1) examine marketing mix factors influencing customers' visit intention to grilled, sukiyaki, and shabu-shabu buffet restaurants in Bangkok and 2) determine whether or not there were statistically significant differences among customers with different personal backgrounds concerning their visit intention to grilled, sukiyaki, and shabu-shabu buffet restaurants in Bangkok. Drawn through a multi-stage sampling technique, four hundred customers who visited grilled, sukiyaki, and shabu-shabu buffet restaurants in Bangkok responded to a questionnaire. The main variables were estimated and described using frequencies, percentages, mean scores, and standard deviations (SD). Statistical analysis was performed using a *t*-test and a one-way ANOVA followed by a Fisher's multiple comparison test.

It was found that 1) the customers perceived marketing mix factors to be highly influential on their visit intention to grilled, sukiyaki, and shabu-shabu buffet restaurants in Bangkok; and that 2), with respect to the customers' visit intention to grilled, sukiyaki, and shabu-shabu buffet restaurants in Bangkok, statistically significant differences were detected among those with different gender and age groups, occupational status, and income and education levels ($p < .01$). The findings from the present study could lead to the development of more customer-centric marketing mix strategies to be adopted throughout grilled, sukiyaki, and shabu-shabu buffet restaurants in Bangkok.

Keywords: Marketing Mix Factors, Visit Intention, Buffet Restaurants

บทนำ

ตลาดรวมธุรกิจร้านอาหารในไทยมีการเก็บตัวเลขไว้ ระบุว่ามูลค่าประมาณ 410,000 ล้านบาท อัตราเติบโตสูงมากถึง 14% ในปี พ.ศ. 2565 และมีการคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2566 นี้ มูลค่าตลาดรวมจะเติบโต 4-5% ซึ่งน้อยกว่าปีที่แล้ว เนื่องจากปีก่อนหน้าปีที่แล้วอยู่ในฐานที่ต่ำจากข้อมูลของธนาคารกสิกรไทย เผยว่า ภาพรวมตลาดร้านอาหารในปี พ.ศ. 2565 มีมูลค่า 410,000 ล้านบาท โตขึ้น 14% โดยอาหารไทยมีมูลค่าตลาดอยู่ที่ 12,000 ล้านบาท และอาหารอย่างมีมูลค่าตลาด 8,000 ล้านบาท ขณะที่ทิศทางหรือแนวโน้มร้านอาหารในปี พ.ศ. 2566 สามารถสรุปได้เป็นประเด็น ได้แก่ ตลาดรวมปี 2566 มีแนวโน้มจะฟื้นตัวมากขึ้น และจะกลับมาใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับสถานการณ์ก่อนหน้าที่จะเกิดโควิดในปี พ.ศ. 2562 ได้ โดยพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก เป็นไปในแนวทางแบบ O2O ทั้งการรับประทานในร้านและเดลิเวอรี่ที่เติบโตอย่างมากช่วงโควิดระบาด แต่เมื่อโควิดลดลง เดลิเวอรี่จะเป็นอย่างไร และแบบซื้อกลับบ้านจะเป็นอย่างไร ดังนั้นผู้ประกอบการต้องปรับตัว ปรับกลยุทธ์ ทั้งจากธุรกิจแบบเดิมและการขยายธุรกิจประเภทใหม่ ให้สัมพันธ์กับความต้องการปัจจุบัน ทั้งนี้การสร้างภาพจำ มีการขยายไปในแนวทางพรีเมียมมากขึ้น เช่น การบริการที่พิเศษแปลกใหม่เพื่อสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า หรือการนำเสนอเมนูที่ใช้วัตถุดิบที่มีความพรีเมียม เช่น วัตถุดิบนำเข้า หรือเมนูพิเศษ (ผู้จัดการออนไลน์, 2566)

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับธุรกิจร้านอาหารประเภทบุฟเฟต์ ประกอบด้วย ต้นทุนวัตถุดิบอาหารที่สูงขึ้น อัตราเงินเฟ้อที่เกิดขึ้นส่งผลต่อค่าเงิน เรื่องค่าน้ำมันที่สูงขึ้นต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อภาระขนส่งอย่างมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริโภคมีความต้องการวัตถุดิบที่สดใหม่อยู่เสมอ ดังนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารประเภทบุฟเฟต์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับมือกับการวางแผนจัดการกับคลังวัตถุดิบ ตลอดจนคาดการณ์ปริมาณการบริโภคของผู้บริโภคให้สอดคล้องกัน (hungryhub, 2565) ซึ่งปัจจุบันมีธุรกิจบุฟเฟต์เกิดขึ้นจำนวนมากและการแข่งขันสูง ทั้งปริมาณและราคา เป็นเพราะตลาดบุฟเฟต์ยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง เมื่อดูจากกราฟของ Google Trends พบว่า ผู้คนค้นหาคำว่าบุฟเฟต์และคำที่เกี่ยวกับประเภทบุฟเฟต์ อย่างเช่น ปิ้งย่าง และชาบูซาบูเติบโตอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับปี ค.ศ. 2004 – 2022 (hungryhub, 2565)

และเมื่อดูข้อมูลเชิงลึกจาก Search Terms พบว่าคำว่า บุฟเฟต์ ถูกค้นหามากกว่า 1 แสนครั้งต่อเดือน และเมื่อเจาะถึง Trending Keywords ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา จะพบกับคำค้นหาที่เจาะจงประเภทบุฟเฟต์มากขึ้น อาทิเช่น Copper Buffet แบรินด์บุฟเฟต์นานาชาติที่เป็นที่นิยม จนได้รับการค้นหาว่า 4 หมื่นครั้งต่อเดือน บุฟเฟต์ทะเลเผา และบุฟเฟต์เกาหลี มีการค้นหาว่า 6 พันครั้งต่อเดือน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ตลาดของบุฟเฟต์ ได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องจากผู้บริโภค และจากการรวบรวมสถิติการค้นหา 50 Brand Keywords ประเภทของบุฟเฟต์ ที่มีอัตราการค้นหาสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 International Buffet 23.7% อันดับ 2 Korean BBQ Buffet 20.2% อันดับ 3 Shabu Buffet 15.4% อันดับ 4 Seafood Buffet 13% และอันดับ 5 Mu Krata (หมูกระทะ) 11.7% (hungryhub, 2565)

ดังนั้นจากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูซาบูในกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลไปใช้ใน

การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และเพื่อพัฒนาให้ธุรกิจประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูสร้างความได้เปรียบทางการตลาดได้รับส่วนแบ่งทางการตลาด เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

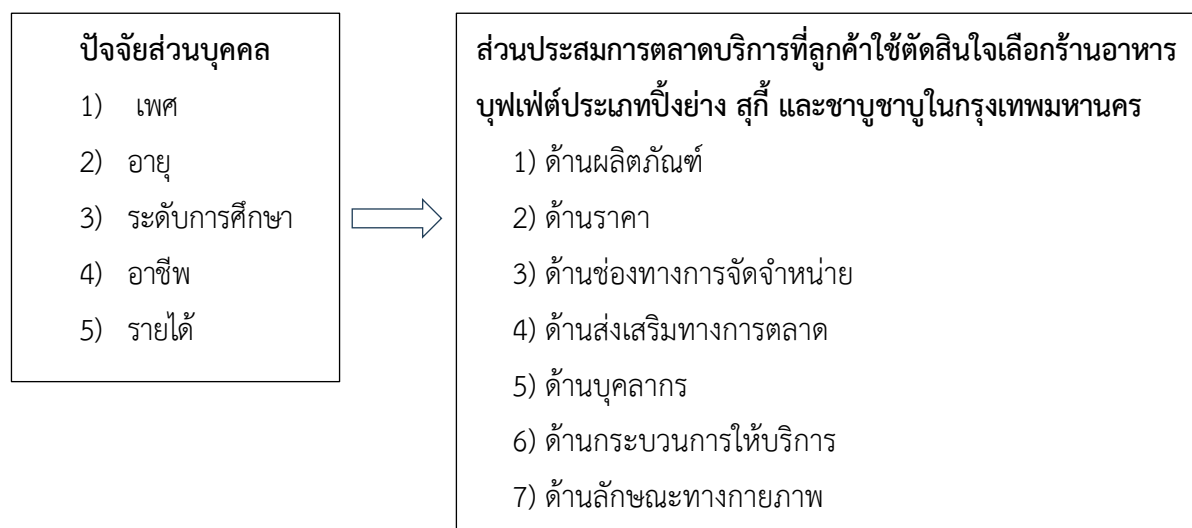
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน

ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามสูตรคำนวณของ W.G. Cochran (1953) โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบไปด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และส่วนที่ 2) ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์

ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านส่งเสริมทางการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ และ 7) ด้านกระบวนการให้บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ พบว่า ผลจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 1.00 และค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มทดลอง 30 คน ได้เท่ากับ 0.961 การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร ใช้ t-test และ ANOVA และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน และส่วนใหญ่มิ่ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม

ส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือก ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่างสุกี้และชาบูชาบู	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.37	0.740	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.36	0.800	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.26	0.953	มากที่สุด
4. ด้านส่งเสริมทางการตลาด	4.34	0.759	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากร	4.45	0.774	มากที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.51	0.803	มากที่สุด
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.31	0.837	มากที่สุด
ภาพรวมเฉลี่ย	4.37	0.809	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37, SD=0.809$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.51, SD=0.803$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.45, SD=0.774$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.37, SD=0.740$) ด้านราคา ($\bar{x} = 4.36, SD=0.800$) ด้านส่งเสริมทางการตลาด ($\bar{x} = 4.34, SD=0.759$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 4.31, SD=0.837$) และน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x} = 4.26, SD=0.953$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติทดสอบที (t-test) ในกรณีเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) หรือการวิเคราะห์ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่ากลุ่ม 2 กลุ่มขึ้นไป ทั้งนี้หากพบว่าความแปรปรวนมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple comparison) โดยใช้วิธีการของ LSD (Least significant difference) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ชาย	117	4.02	0.650	7.442	0.000**
หญิง	283	4.51	0.419		

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพบว่า ลูกค้าเพศหญิง ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูมากกว่าลูกค้าเพศชาย (ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1)

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้ายที่มีอายุแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่างสุกและชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุก และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.218	3	3.073	11.160	0.000**
ภายในกลุ่ม	109.024	396	.275		
รวม	118.242	399			

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่างสุกและชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2)

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่างสุกและชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุก และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.086	2	1.043	3.564	0.029*
ภายในกลุ่ม	116.156	397	0.293		
รวม	118.242	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุก และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3)

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	23.952	3	7.984	33.531	0.000**
ภายในกลุ่ม	94.290	396	0.238		
รวม	118.242	399			

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4)

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	13.227	3	4.409	16.626	0.000**
ภายในกลุ่ม	105.015	396	0.265		
รวม	118.242	399			

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5)

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
1. เพศ	Independent t-test	ยอมรับสมมติฐาน
2. อายุ	One-way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
3. ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
4. อาชีพ	One-way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
5. รายได้	One-way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 7 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งต่อไปนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ 1 เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครมีการให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง และลูกค้าสามารถจองเข้าใช้บริการล่วงหน้า อีกทั้งลูกค้าให้ความสำคัญกับการที่พนักงานของร้านแต่งกายสะอาด มีความสุภาพ และยิ้มแย้ม รวมถึงลูกค้าให้ความสำคัญกับการใช้วัตถุดิบสดและคุณภาพดี มีน้ำจิ้มอร่อยและมีความหลากหลาย อาหาร ภาชนะ และอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหารสะอาดและปลอดภัย ปริมาณอาหารมีเพียงพอ มีเมนูอาหารมีความหลากหลายให้เลือก และพิจารณาถึงชื่อเสียงของร้านดีอันเป็นที่นิยม โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิลาสินี พิพัฒน์พลผล, เอก บุญเจือ และวรวิทย์ วินิจ (2558) ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ปิ้งย่างสไตล์ญี่ปุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เพราะราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านการจัดจำหน่าย สามารถเดินทางไปได้สะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาดมีการโฆษณา ด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความสุภาพให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเอาใจใส่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีการจองคิวเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีที่นั่งเพียงพอกับลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสุขชาวดี ศิริพิทยาไพศาล (2562) กล่าวไว้ว่า จาก

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ลูกคามีความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ผลการวิจัยพบว่า อันดับหนึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบรรจุภัณฑ์ ด้านการใช้พนักงาน และด้านการให้ข่าวสารสู่สาธารณะ ตามลำดับ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ย่อมมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารมื้อใหญ่ที่แตกต่างกัน และด้วยช่วงวัยที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องคำนึงถึงสุขภาพมากน้อยต่างกัน ทำให้มีการตัดสินใจในการรับประทานอาหารประเภทบุฟเฟ่ต์แตกต่างกัน นอกจากนี้ด้วยระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันทำให้ลูกค้ามีรายได้และกำลังซื้อที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงทำให้มีการใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาลี ศิริพิทยาไพศาล (2562) กล่าวไว้ว่า จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า อายุที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรรณา เสริมศักดิ์ ศศิธร (2563) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูชาบูของพนักงานในเขตนิคมอมตะนคร ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูชาบูที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนัยยุณี คล้ายบุตร (2565) ทำการศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูชาบูของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูชาบูต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการร้านควรเลือกใช้วัตถุดิบสดและคุณภาพดี และให้ความสำคัญกับน้ำจิ้มให้มีความอร่อยและมีความหลากหลาย โดยใส่ใจกับอาหาร ภาชนะ และอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหารสะอาดและปลอดภัย

2. ผู้ประกอบการร้านควรมีการตั้งแสดงป้ายราคาให้ชัดเจน กำหนดราคาให้เหมาะสม รวมถึงกำหนดราคาแบบแพ็คเกจให้เหมาะสมสำหรับคนหลากหลายกลุ่ม

3. ผู้ประกอบการร้านควรเลือกทำเลที่ตั้งของร้านให้ลูกค้าไปมาสะดวก จัดโต๊ะที่นั่งมีความเป็นสัดส่วน และเพิ่มพื้นที่สถานที่จอดรถเพียงพอ
4. ผู้ประกอบการร้านควรจัดกิจกรรมพิเศษในช่วงเทศกาล ให้ลูกค้าสะสมคะแนนการใช้บริการเพื่อแลกส่วนลดหรือของรางวัล ตลอดจนโฆษณาและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง
5. ผู้ประกอบการร้านควรเพิ่มระเบียบให้พนักงานแต่งกายให้สะอาด ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง มีความสุภาพ และยิ้มแย้ม
6. ผู้ประกอบการร้านควรให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง เปิดบริการให้ลูกค้าสามารถจองเข้าใช้บริการล่วงหน้า และจัดให้ขั้นตอนการรับบริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก
7. ผู้ประกอบการร้านควรจัดบรรยากาศภายในร้านโล่ง โปร่ง เย็นสบาย จัดป้ายชื่อร้านมองเห็นได้ชัดเจน และตกแต่งร้านให้สะอาดสวยงาม
8. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการร้านควรให้ความสำคัญกับอาหารที่แต่ละเพศชื่นชอบ เพื่อสร้างทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้น
9. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการร้านควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของลูกค้า โดยอาจเพิ่มความหลากหลายของอาหาร และมีอาหารทางเลือก เช่น มังสวิรัติหรืออาหารปลอดกลูเต็น (Gluten Free) สำหรับเด็ก เป็นต้น
10. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการร้านควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยอาจตั้งป้ายที่มีสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายได้มากขึ้น
11. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการร้านควรให้ความสำคัญกับเวลาการเปิดปิดของร้าน เพื่อให้อาชีพที่หลากหลายสามารถเข้ามาใช้บริการร้านได้มากขึ้น
12. ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน ใช้ส่วนประสมการตลาดบริการในตัดสินใจเลือกร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการร้านควรมีชุดโปรโมชั่นที่หลากหลาย และเหมาะสมสำหรับลูกค้าที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรขยายขอบเขตพื้นที่การศึกษาไปยังจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบูได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ผู้วิจัยควรศึกษาถึงประเด็นอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบู เนื่องจากลูกค้ามักมีพฤติกรรมบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

3. ผู้วิจัยควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่าง สุกี้ และชาบูชาบู เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดของร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทปิ้งย่างสุกี้และชาบูชาบูให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณู เสริมศักดิ์ศิริธร. (2563). พฤติกรรมและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ ชาบูชาบูชิ ของพนักงานในเขตนิคมอมตะนคร ชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัยยุณี คล้ายบุตร. (2565). การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ชาบูชาบูของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2566). เปิดสูตร CRG ปูรังอาหารยึดตลาด ชี 7 เทรนด์ท้าทาย[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2566, จาก <https://mgronline.com/business/detail/9660000028885>.
- วิลาสินี พิพัฒน์พลลภ, เอก บุญเจือ และวรัท วินิจ. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ปิ้งย่าง สไตล์ญี่ปุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่. *CMU Journal of Business*, 1(4), 212–288.
- สุชาวลี ศิริพิทยาไพศาล. (2562). ปัจจัยทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Cronbach, L. (1984). *Essential of Psychological Testing*. 4th ed. New York: Harper.
- Hungryhub. (2565). แอปจองบุฟเฟต์[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2566, จาก <https://web.hungryhub.com>.

แนวทางการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการระบาดของ COVID-19

หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์^{1*} ภคพันธ์ ศาลาทอง² และ ปทุมมา อินทร์อ่อน¹

¹สาขาวิชาการการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

²หมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received: 20 September 2024 / Received: 2 December 2024/ Accepted: 2 December 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาดของ COVID-19 เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรม สรุปภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัญหาและผลกระทบการทำงานอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และน้อยที่สุดด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาดของ COVID-19 สรุปภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาดของ COVID-19 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรมอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุดด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 นอกจากนี้ต้องเข้าใจถึงบริบทที่แท้จริงถึงสภาพปัญหาและความต้องการโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านจิตใจ และด้านปัญญาความรู้

คำสำคัญ: ปัญหาและผลกระทบการทำงาน, การพัฒนาการทำงาน, พนักงานแม่บ้านโรงแรม, โควิด-19

Approaches to Enhancing Housekeeping Efficiency of Hotel Maids in the Bangkok Metropolitan Region During the COVID-19 Pandemic

Hathairad Pattamawiwat^{1*} Pakapon Salathong² and Patumma Inorn¹

¹Division Hotel and Hospitality, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology
Phra Nakhon

³Division of General Education, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of
Technology Phra Nakhon

Abstract

This research aimed to study the problems and effects on the work and development of the housekeeping department in hotels during the COVID-19 Pandemic. A mixed-method research design was employed by distributing a questionnaire to 169 sample respondents and having in-depth interviews with 10 key informants.

Overall, the problems and effects on the work of the hotel housekeeping department were found to be moderate, resulting in the median at 3.40. The study also suggested that the stability of work was the most problematic and extremely affected the work outcome at 4.09, while the least determinant that influenced the work was health and sanitation, showing the average moderately at 2.91.

In terms of improving the work capability of the housekeeping department in hotels during the pandemic, the general conclusion was shown highly at 4.14. Specifically, the encouragement to enhance the hotel housekeeping services was immensely highest at 4.15 and least at 4.12 in support of self-development provided for the housekeepers. Additionally, it was important to understand the actual context of the problems and needs with regard to economics, society, mind, and knowledge.

Keywords: Work-related Problems, Workforce Development, Hotel Maids, COVID-19

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก ธุรกิจนี้จึงไม่สามารถดำเนินไปได้หากปราศจากกลไกการขับเคลื่อนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากข้อได้เปรียบที่ว่าประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ จึงเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยกรุงเทพมหานครเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่ได้รับความนิยมสูง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นตลาดหลักสำคัญ คือ สาธารณรัฐประชาชนจีน มาเลเซีย สาธารณรัฐอินเดีย และรัสเซีย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงนักท่องเที่ยวไทย ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อธุรกิจโรงแรมในทุกด้าน (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 142; พุทธชาด ลุนคำ, 2563: 1 - 2)

แต่เมื่อต้นปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ พบการระบาดครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) ส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศและภายในประเทศอย่างหนัก ต่อมาองค์การอนามัยโลกประกาศชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) วิกฤตการณ์โควิด-19 นอกจากส่งผลกระทบด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและธุรกิจในหลาย ๆ ประเทศ สำหรับประเทศไทยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและสูญเสียรายได้จากวิกฤตการณ์ครั้งนี้ คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและที่พัก โดยเฉพาะกับธุรกิจโรงแรมที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดรายได้จากกลุ่มรายได้หลัก นั่นก็คือ นักท่องเที่ยวจีน รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ (พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) ราชกิจจานุเบกษา, 2563: 15)

จากการประกาศใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน แม้ไม่มีการระบุให้สั่งปิดโรงแรม แต่ก็ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจโรงแรมอย่างมาก เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) งดเว้นการเดินทางและการท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศยกเลิกการเดินทางและการจองห้องพัก ส่งผลให้จำนวน นักท่องเที่ยวหายไปในทุกพื้นที่ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลัน และส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายที่ ทุนแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ไหวจำเป็นต้องยุติการดำเนินธุรกิจเมื่อเกิดสถานการณ์เช่นนี้ สิ่งที่ธุรกิจโรงแรมและที่พักควรทำ คือการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้เข้าพักจำเป็นต้องเพิ่มมาตรการในการดูแลความสะอาด เพื่อเพิ่มความปลอดภัยขั้นสูงสุด ดูแลสุขภาพของแขกที่เข้าพัก ให้แขกมั่นใจในสุขอนามัยของโรงแรมที่พวกเขาเลือกใช้บริการ ทั้งยังเป็นการดูแลพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่และคอยทำงานให้เราอีกด้วย (officemate สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.officemate.co.th/blog>)

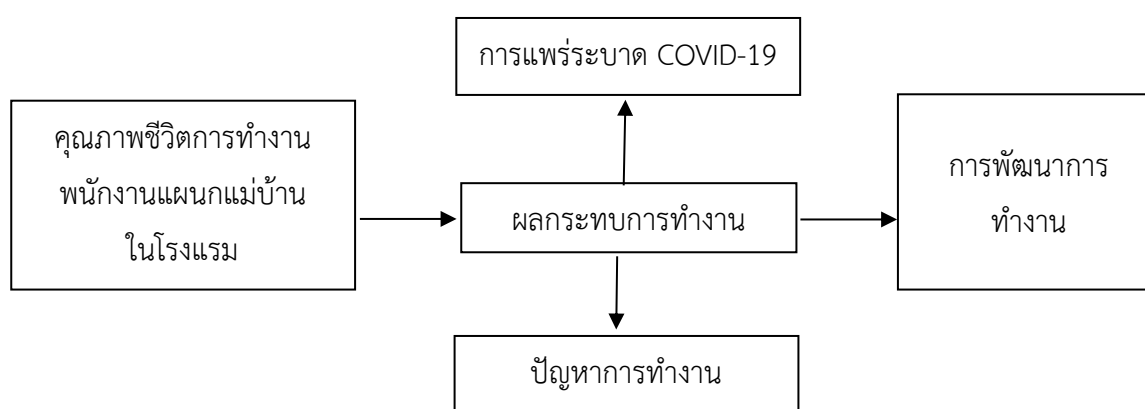
แผนกแม่บ้านนับว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญแผนกหนึ่งของโรงแรม เพราะเป็นแผนกที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับแขกที่มาพัก โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การระบาดของCOVID-19 แผนกแม่บ้านจึงต้องมีการพัฒนาการทำงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยกับตัวพนักงานแม่บ้าน

ดังนั้นการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร จะทำให้ทราบถึงการพัฒนาการทำงานของแผนกแม่บ้านของโรงแรมแต่ละที่ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการทำงานของแผนกแม่บ้านส่วนงานอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงผสม (Mix Method Research) เพื่อค้นหาปัญหาและผลกระทบ และการพัฒนาการทำงานโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานในโรงแรม แม่บ้าน ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

โดยการสำรวจ (Survey Research) ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานแม่บ้านในโรงแรม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ลักษณะชุดข้อคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบได้เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบให้เลือกตอบคำตอบ และเติมคำตอบ ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 โดยกำหนด คำนี้นักมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5
มาก	กำหนดคะแนนเป็น	4
ปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3
น้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2
น้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1

การแปลความหมายของข้อมูลใช้เกณฑ์เทียบเคียงดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยการดำเนินสัมภาษณ์กลุ่มผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับกับแผนกแม่บ้านในโรงแรม จำนวน 10 คน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 169 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 มีอายุมากที่สุดอยู่ระหว่าง 35 – 45 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนสถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ

58.0 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 สำหรับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพักรับจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมปัญหาและผลกระทบ การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงาน แผนกแม่บ้านในโรงแรม (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้าน	3.36	0.967	2	ปานกลาง
2. ด้านรายได้/ผลตอบแทน	3.23	0.727	3	ปานกลาง
3. ด้านสุขภาพอนามัย	2.91	0.868	4	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.09	0.602	1	มาก
เฉลี่ย	3.40	0.438		ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน สรุปภาพรวมปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นปัญหาและผลกระทบการทำงานอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และน้อยที่สุดด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ในช่วงการระบาด COVID-19 (n= 169)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน	4.12	0.329	2	มาก
2. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรม	4.15	0.506	1	มาก
เฉลี่ย	4.14	0.310		มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 169 คน สรุปภาพรวมการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานแม่บ้านของโรงแรมอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุดด้านการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ผลการศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

จากผลการพบว่าการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 สิ่งที่น่าสนใจได้แก่ (1) สภาพการทำงาน พบว่า การทำงานของแผนกแม่บ้านนั้นเป็นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมากนักกับแขกหรือผู้รับบริการ แต่เป็นงานที่ให้บริการและให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะห้องพัก ห้องรับรอง หรือตามสถานที่อื่น ๆ เน้นความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจความสะอาดสบายและความปลอดภัย แม้ในยามที่เกิดการระบาด COVID-19 หรือหลังสิ้นสุดการแพร่ระบาด COVID-19 (2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการงานโรงแรมทุกภาคส่วนมีความสำคัญ โดยเฉพาะการบริการห้องพัก การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ และความปลอดภัย เป็นหัวใจสำคัญ และทุกพื้นที่ภายในโรงแรมต้องดูแลและเข้มงวดไม่ว่าเป็นห้องพัก ห้องน้ำ ลิฟต์ หรือพื้นที่สาธารณะ อื่น ๆ ต้องมีผู้ดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นสุขอนามัยและการทำความสะอาดจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งหลังการแพร่ระบาดสิ้นสุดลง (3) การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในเรื่องการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องยอมรับและรับมือให้ได้ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ถือเป็นบทเรียน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ ต้องเตรียมพร้อม ต้องเปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน เมื่อมีปัญหาอุปสรรคต้องก้าวผ่านให้ได้ (4) การพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงาน พบว่า การทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านควรมีทักษะที่จำเป็น อาทิ ทักษะการสื่อสาร มีความรับผิดชอบในงาน การปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้ทางภาษาอังกฤษ จากที่กล่าวสามารถสรุปการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การศึกษาการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19

ประเด็น	รายละเอียด
สภาพการทำงาน	● มุ่งเน้นบริการให้เกิดความพึงพอใจ ● สร้างความเชื่อมั่น ● เรียนรู้และพัฒนางาน
ความคาดหวังของผู้รับบริการ	● การบริการห้องพัก ● การต้อนรับที่สร้างความประทับใจ ● ความปลอดภัย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็น	รายละเอียด
การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง	- เตรียมพร้อม - เปลี่ยนมุมมองและวิธีการทำงาน - การก้าวผ่าน
การพัฒนาทักษะ	- ทักษะการสื่อสาร - ความรับผิดชอบในงาน - การปัญหาเฉพาะหน้า - ความเชื่อมั่นในตนเอง - ความรู้ทางภาษาอังกฤษ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคหลักเกี่ยวข้องกับด้านการปฏิบัติงาน ด้านรายได้/ผลตอบแทน ด้านสุขภาพอนามัย และด้านความมั่นคงในการทำงาน เมื่อพิจารณาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เลิศวิทย์าทาน (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฏิบัติงานและโอกาสในความก้าวหน้าส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะช่วงสถานการณ์ COVID-19 เหล่านี้ช่วยลดและบรรเทาปัญหาและอุปสรรคการทำงานของพนักงานนั้นหมายความว่าระบบการทำงานและความมั่นคงในงานไม่ว่าจะเกิดวิกฤติหรือไม่ก็ตามจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม

นอกจากนี้เมื่อ พิจารณาโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ปัญหาอุปสรรคการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านมีความแตกต่างกัน เช่น ชั่วโมงการทำงาน การลดจำนวนพนักงาน และค่าตอบแทน รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อเรื่องความสะอาดของที่พักรและความปลอดภัย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) เหล่านี้คือปัญหาอุปสรรคการทำงานของพนักงานโรงแรมที่มีต่อเนื่องในสภาพการบริการในปัจจุบัน

2. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เมื่อพิจารณาประเด็นสำคัญพบว่า เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน เหล่านี้สอดคล้องกับภิญญดา ปีติวรณ (2564) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมต้องได้รับการพัฒนาไป

พร้อมกันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทูทางสังคม ทูด้านความฉลาดทางอารมณ์ และทูทางปัญญา และมีการให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะความเป็นมืออาชีพ และการเสริมสร้างทักษะใหม่ให้เหมาะสมกับงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งต้องคำนึงถึงการฝึกอบรมตามความต้องการและความเหมาะสมเฉพาะบุคคล รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งหมดนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานของแรงงานในอุตสาหกรรมบริการได้ในอนาคต นั้นหมายความว่า การพัฒนาของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมโดยภาพรวมแล้วต้องเข้าสภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็น เพราะจะทำให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1. การพัฒนาการทำงานของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มาจากการสำรวจปัญหาและผลกระทบการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 เพื่อให้เกิดความเหมาะสม ดังนั้นการพัฒนาการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมในช่วงการระบาด COVID-19 ควรทำความเข้าใจในหลักคิด สภาพการทำงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็นที่สอดคล้องกับขนาดของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้เห็นผลการศึกษาดังกล่าว ควรมีการออกแบบและพัฒนาระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรมตามความต้องการของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรม ทั้งนี้เพื่อลดปัญหา และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาและอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายการรับมือการเปลี่ยนแปลงในภาวะวิกฤติของธุรกิจการโรงแรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขจิต กอบเดช. (2548). *การบริหารงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่น ๆ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ : ซี ซี พรินติ้ง.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *การจัดการโรงแรม*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ณัฐวรรณ คำแสน. (2564). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ของประชาชนในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*, 4(1), 33-48.

- ธัญชนก เลิศวิทยาทาน. (2564) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงนุช ศรณานันท์. (2553). การโรงแรมเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ม.ป.ท. : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2562). แนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ปี 2562 – 2564: โรงแรมย่านกลางเมืองกรุงเทพฯ [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2567, จาก Krungsri กรุงเทพฯ <http://bit.ly/30Rnge>
- _____. (2566). ยกระดับธุรกิจโรงแรมและที่พักให้สะอาดปลอดภัยจาก COVID-19 [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2566, จาก <http://www.officemate.co.th/bleg>.
- _____. (2563). สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2566, จาก <http://www.gsbresearch.or.th>.
- ธิษณา ทาวารี และ บุษรา โปพาทอง. (2563). การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤต COVID-19 ระหว่าง พ.ศ 2563 – 2564 ของโรงแรมในเขตพญาเหนือ กรณีโรงแรมที่มีการบริหารแบบอิสระขนาดเล็กและขนาดกลาง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิญญดา ปิติวรรณ (2564). ทิศทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในประเทศไทยหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19.ม.ป.ท. : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

การพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กษิดิ์เดช สุทธิวานิช¹ วรัญญา สมศิริ^{1*} ธนวัฒน์ สุดจิตรสมโภชน์¹ สุนิดา อิ่มเงิน² ญาณินท์ สายหยุด³
นปภัช ธิรพัฒน์ธนโกสิน⁴ และ ปณณภัสร เลิศวิรัชกุล¹

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

²สาขาวิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

³สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

⁴สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทยเพื่อปรับใช้กับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 2) วิเคราะห์บริบทและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและ มหาวิทยาลัยอื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต 3) เสนอแนะแนวทางการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาและคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลต้องมีการจัดทำร่างหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตที่มีมาตรฐานตาม ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชานิติศาสตร์ พ.ศ. 2561 โดยกำหนด เป้าหมาย เอกลักษณ์ และผลลัพธ์ให้ชัดเจน เน้นกลไกตามยุทธศาสตร์การจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2565 สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้ และส่งเสริมให้บัณฑิตศึกษาต่อในหลักสูตรเนติบัณฑิต และมีการจัดการเรียน การสอนผ่านระบบคลังหน่วยกิต สำหรับการร่างหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สามารถนำภูมิหลังหรือพื้นฐาน คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มาประยุกต์หรือบูรณาการกับการสร้างรายวิชา ทางด้านนิติศาสตร์ โดยมุ่งเน้นกฎหมายเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ นวัตกรรม กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจ กฎหมายภาษีและแรงงาน และกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐและ กฎหมายมหาชน เป็นต้น

คำสำคัญ : การพัฒนหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

Developing a Bachelor of Law Program for Rajamangala University of Technology

Kasidech Sutthivanich¹, Warunya Somsiri^{1*}, Thanawat Sudjidsomphote¹

Sujinda Imngoen² Yanin Saiyood³ Napapach Thirapattanapokin⁴ and Punnapas Lertvaritkul¹

¹Department of Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra nakorn

²Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra nakorn

³Department of Entrepreneurship, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra nakorn

⁴Office of the President, Rajamangala University of Technology Phra nakorn

Abstract

The aims of the present qualitative study were to 1) analyze course structures and program components of bachelor's programs in legal studies offered throughout Thailand so that a new Bachelor of Laws (LL.B.) program at Rajamangala University of Technology (RMUT) could successfully be launched, 2) conduct a detailed investigation into RMUT rules, regulations, and policies, including those of other institutions, with regard to the establishment and launch of an LL.B. program, and 3) provide guidelines and procedures for proposing a successful, nationally-recognized LL.B. program at RMUT. Data were collected through both in-depth interviews and focus group discussions in combination with documentation review.

It was found that, with distinctive program identity, measurable goals and learning outcomes, the university had to submit a proposal to establish an LL.B. program that aligns with the Thailand's National Qualification Framework for Undergraduate Studies (Law), B.E. 2561 (2018) and the Thailand's National Qualification Framework for Higher Education, B.E. 2565 (2022) set forth by Thailand's Ministry of Education and Thailand's Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, respectively. Besides, the newly established program must not only allow for the implementation of a credit bank system but also encourage LL.B. degree holders to further their legal education by pursuing a Barrister-at-Law degree from the Thai Bar Association. The study also suggested that the program promote cross-curricular integration by connecting topics and issues in science and technology to legal subject matters and put more emphasis on business law, taxation and labor law, public law, science and technology law, etc.

Keywords: Developing a Bachelor of Law Program, Rajamangala University

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 54 วรรค 3 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต และจัดให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ในการจัดการศึกษาทุกระดับ โดยรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ กำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนให้การจัดการศึกษาดังกล่าวมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) ซึ่งการจัดการศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่สมัยพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ทรงก่อตั้งโรงเรียนสอนกฎหมายขึ้นในประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2440 เพื่อที่จะเพิ่มจำนวนผู้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้มากขึ้นและให้แพร่หลาย เพิ่มบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่เป็นนิติบัณฑิตนำความรู้ที่เรียนมาไปรับราชการเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม และทำให้กฎหมายไทยและศาลไทยได้รับความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ

การสำเร็จการศึกษาเป็นนิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) เป็นคุณวุฒิขั้นพื้นฐานสำหรับการเข้ารับการอบรมและสอบเพื่อได้รับใบอนุญาตทนายความ หรือเข้ารับการอบรมและสอบเนติบัณฑิตไทย ซึ่งการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ควรเน้นการศึกษาในเชิงทฤษฎีหรือวิชาการ คุณธรรมจริยธรรม เสริมทักษะในทางปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพ ให้แก่นักศึกษา ต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลของโลก (ประกิจ บุญมี และคณะ, 2563)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นหนึ่งในสามของกลุ่มของมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 ปัจจุบันมีวิทยาเขตอยู่ 9 แห่งทั่วประเทศ (วิกิพีเดีย, 2565) แต่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลยังไม่มีจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ ดังนั้น การพัฒนาจัดการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตในสาขานิติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจต่อการศึกษาวิจยาโครงสร้างและรูปแบบจัดการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตสาขานิติศาสตร์ที่เหมาะสม ตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ, 2561)

การนำแนวความคิดและการทบทวนวรรณกรรมนำไปสู่การวิเคราะห์หาแนวทางในการจัดหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทยเพื่อรองรับการเปิดในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำเป็นต้องทบทวนภูมิหลัง โครงสร้างและลักษณะร่วม นโยบาย ยุทธศาสตร์และทิศทางการพัฒนา กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แนวคิด หลักการ และรูปแบบการจัดทำหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา แนวคิด รูปแบบ และแนวทางการจัดทำหลักสูตรปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ บริบทและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ รวมจำนวน 6 มหาวิทยาลัย (พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และคณะ, 2557)

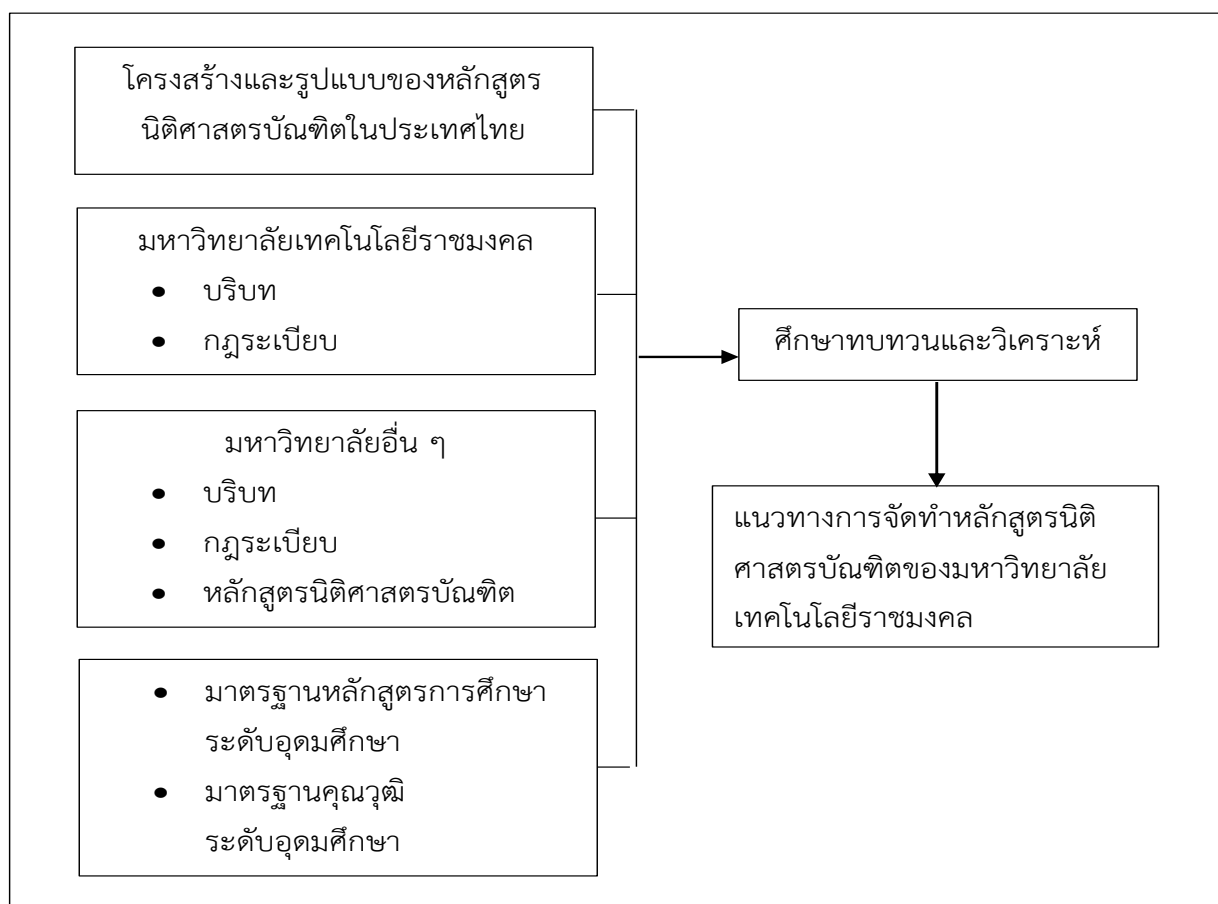
จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทยเพื่อรองรับการเปิดในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างและรูปแบบของ

หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทย วิเคราะห์บริบทและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ซึ่งการจัดหลักสูตรดังกล่าวสามารถนำไปเป็นแนวทางการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต เพื่อนำไปปรับใช้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทย
2. วิเคราะห์บริบทและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต
3. เสนอแนะแนวทางการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ประกอบไปด้วย ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารหลักสูตร ได้แก่ คณบดีคณะนิติศาสตร์ หัวหน้าภาควิชา สาขา สำนักวิชานิติศาสตร์ หรือ ประธานหลักสูตรนิติศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน โดยคัดเลือกจากประเภทของมหาวิทยาลัย อาทิ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเอกชน

กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีฝ่ายกฎหมายในองค์กร จำนวน 5 ท่าน

กลุ่มวิชาชีพกฎหมาย ได้แก่ ผู้พิพากษา อัยการ ทนายความ และผู้ทรงคุณวุฒิทางเนติบัณฑิตยสภา จำนวน 5 ท่าน

กลุ่มผู้บริหารของบางวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 5 ท่าน

กลุ่มผู้เรียนในหลักสูตรนิติศาสตร์ ซึ่งคัดเลือกจากประเภทของมหาวิทยาลัย อาทิ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 20 คน เพื่อสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเรียนของหลักสูตร

ผู้สนใจศึกษาต่อด้านนิติศาสตร์ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และบุคคลทั่วไปที่สนใจเปลี่ยนสายอาชีพ จำนวน 15 คน

สำหรับกลุ่มสนทนากลุ่ม (Focus group) ประกอบด้วย อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ ผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านวิชาการ เลขาธิการวิชาการ และตัวแทนจากสถานประกอบการรวมทั้งหมด 8 ท่าน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยอย่างเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลปฐมภูมิใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยมีการพัฒนาคำถามสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดการวิจัย คำถามวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 20 ท่าน และแนวคำถามสนทนากลุ่ม สำหรับผู้เข้าร่วม 8 ท่าน การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภาครัฐ และเอกชน ทั้งจากมหาวิทยาลัย หน่วยงาน สื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวม 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Collection) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ข้อมูลเก็บจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะใช้แบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การสัมภาษณ์จะดำเนินการแบบตัวต่อตัวหรือผ่านช่องทางออนไลน์ โดยทีมวิจัยหรือผู้ช่วยนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้ ข้อมูลที่ได้จะถูกบันทึกและถอดความเพื่อการวิเคราะห์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารหลักสูตร ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ทรงคุณวุฒิทางกฎหมาย และผู้บริหารมหาวิทยาลัย รวม 20 ท่าน สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus

Group Discussion) ดำเนินการกับกลุ่มผู้เข้าร่วม 8 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์ และผู้บริหารจากมหาวิทยาลัย รวมถึงตัวแทนจากสถานประกอบการ การสนทนากลุ่มจะถูกจัดขึ้นโดยทีมวิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนาเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์ ข้อมูลจากการสนทนาจะถูกบันทึกและวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Collection) ข้อมูลจะถูกค้นคว้าจากแหล่งที่มีอยู่แล้ว เช่น เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรต่าง ๆ สถาบันการศึกษา รวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์และเว็บไซต์ต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้จะถูกคัดกรอง สกัด ข้อมูลสำคัญ และจัดหมวดหมู่เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลจากทั้งการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในประเด็นที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากเอกสาร

โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชานิติศาสตรบัณฑิต จะต้องกำหนดให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (Thai Qualifications Framework for Higher Education) บริบทและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต พบว่า มหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรปริญญาตรีได้จัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ขึ้นมาตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยและมีอำนาจออกกฎระเบียบภายในของตนโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติ ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้น เป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงควรนำฐานความรู้ ความเชี่ยวชาญจากภูมิหลังหรือพื้นฐานในด้านที่เป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มาประยุกต์หรือบูรณาการกับการสร้างรายวิชาทางด้านนิติศาสตร์ และอาจมีการจัดให้มีวิชาทักษะในการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย การฝึกงาน สหกิจศึกษา เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัยและความเป็นสากลของนิติศาสตร์ (Global Law)

การวัดและการประเมินผลการเรียนรู้ ต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรีของกระทรวงศึกษาธิการ มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งสถานภาพของมหาวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรนิติศาสตร์ จำแนกได้เป็น 1) มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจัดการศึกษาในระบบปิด 2) มหาวิทยาลัยของรัฐจัดการศึกษาในระบบปิด 3) มหาวิทยาลัยของรัฐจัดการศึกษาในระบบเปิด ซึ่งยังสะท้อนให้เห็นกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาหรือผู้เรียนที่ค่อนข้างจะแตกต่างกัน แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดวิสัยทัศน์ การกิจหลัก ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน เชนภัยคุกคามหรือสิ่งท้าทาย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังพบว่า ไม่มีข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลว่าด้วยการศึกษาระบบคลังหน่วยกิต และการดำเนินงานของสถาบันหรือวิทยาลัยที่รับผิดชอบจัดการศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์จากพื้นฐานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเพื่อการจัดทำ

หลักสูตรนิติศาสตร์ถือว่ามีความท้าทายเป็นอย่างมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีพัฒนาการมาจากโรงเรียนกฎหมายในกระทรวงยุติธรรม

2. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.2.1 โครงสร้างและรูปแบบหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทย พบว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีพื้นฐานเป็นมหาวิทยาลัยด้านเทคโนโลยี และมีความโดดเด่นเฉพาะทางสายวิชาชีพมาเป็นระยะเวลายาวนาน ควรจัดเป็นลักษณะบูรณาการร่วมกับหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติหรือเรียนรู้จากกรณีศึกษาจริง สร้างความเป็นเอกลักษณ์ให้หลักสูตรนิติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยอาจนำโครงสร้างหลักสูตรเดิมที่มีพัฒนาการมาอย่างยาวนานมาใช้เป็นกรอบ สำหรับต่อยอดให้เป็นหลักสูตรที่มีความเฉพาะเจาะจงที่ทันต่อยุคสมัยหรือเป็นลักษณะของหลักสูตรระดับปริญญาตรี ควบสองปริญญา มีการเรียนสะสมหน่วยกิตตลอดหลักสูตร 4 ปี หรือ 8 ภาคการศึกษา ประมาณ 132 – 148 หน่วยกิต

2.2.2 การจะจัดหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตควรดำเนินการในรูปแบบ 1) หลักสูตรทั่วไป 2) หลักสูตรภาคปกติหรือภาคนอกเวลาราชการ 3) หลักสูตรพหุวิทยาการหรือสหวิทยาการที่ผสมผสานสาขาวิชานิติศาสตร์ 4) หลักสูตรเฉพาะด้านเกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ

2.2.3 การจัดการเรียนการสอนควรเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเฉพาะและมีมาตรฐานเช่นเดียวกับหลักสูตรนิติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในอนาคตอาจจะต้องมีการขอรับรองมาตรฐานหลักสูตรนิติศาสตร์ จากเนติบัณฑิตยสภาในพระบรมราชูปถัมภ์ และสภานายความ เน้นที่การบรรยายให้ความรู้เป็นหลักโดยใช้กรณีศึกษา (Case Study) และควรเน้นการเรียนการสอนในรูปแบบ Active Learning

2.2.4 ในการประเมินผลการเรียนการสอนและการประเมินผลลัพธ์ของผู้เรียน ต้องเป็นไปตามกฎหมายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยในบางรายวิชาอาจกำหนดเกณฑ์การวัดผล (Criteria) เจาะลึก และบรรทัดฐานของอาจารย์ผู้สอน อาจต้องใช้เกณฑ์การให้คะแนน (Rubric Scores) มาเป็นเครื่องมือในการให้คะแนน

2.2.5 ผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้ที่สำเร็จการศึกษา ต้องมีคุณลักษณะเพิ่มเติมเป็นพิเศษ และควรให้เป็นไปตามกฎกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี (ระดับอุดมศึกษา) สาขาวิชานิติศาสตร์ และมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของสภาวิชาชีพทางด้านกฎหมาย

2.2.6 ควรมีประสบการณ์ภาคสนาม (การฝึกงาน) ก่อนจบการศึกษา

2.2.7 การประกันคุณภาพหลักสูตร ควรมีการประเมินด้วยระบบประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรม ตามภารกิจของสถานศึกษา ซึ่งต้องมีการกำกับตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยหลักสากล และต้องมีระบบและกลไกที่ต้องผลักดันในการจัดการหลักสูตรประสบผลสำเร็จตามตัวชี้วัดในองค์ประกอบต่าง ๆ หรือมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชานิติศาสตร์

2.2.8 การสะสมผลการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง อาจจะเป็นการสะสมหน่วยกิตที่เกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยมีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) ร่วมกับสถาบันหรือสถานประกอบการต่าง ๆ ต้องมีระบบและกลไกให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หรืออาจใช้ระบบธนาคารหน่วยกิตการศึกษา (Credit Bank)

2.2.9 ควรมีการประกันคุณภาพและการติดตามผลลัพธ์การเรียนรู้จริง เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการหลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้

2.2.10 นโยบายและมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา กฎกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้มีการออกแบบระบบการเรียนการสอน ระบบสะสมผลการเรียน ซึ่งเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)

2.2.11 การปรับปรุงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ควรเน้นการเรียนรู้ในการแก้ไข การตัดสินใจ การให้บริการสังคม การให้คำปรึกษา เน้นด้านการวิจัย ด้านวิชาการ และด้านการสร้างนวัตกรรม และควรมีการเพิ่มเติมสิ่งที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ การพูดในที่สาธารณะ การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม และต้องมีการควบคุมการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพในแต่ละหลักสูตรด้วยกระบวนการคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act : PDCA)

3. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม

3.3.1 โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตร ต้องมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานของประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชานิติศาสตร์ พ.ศ. 2561 ต้องมีการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่น มีการนำฐานความรู้ ความเชี่ยวชาญจากภูมิหลังหรือพื้นฐานในด้านที่แข็งแกร่งของมหาวิทยาลัยคือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาประยุกต์หรือบูรณาการกับการสร้างรายวิชาทางด้านนิติศาสตร์ และอาจมีการจัดให้มีวิชาทักษะในการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย การฝึกงาน สหกิจศึกษา เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะและความเป็นสากลของนิติศาสตร์ (Global Law) สำหรับการประเมินผลลัพธ์ต้องให้สอดคล้องกับหลักสูตร ตามกฎกระทรวงใหม่ปี 2565 ซึ่งกำหนดให้อย่างน้อย 4 ด้าน ประสพการณ์ภาคสนาม การฝึกงานที่เน้นปฏิบัติ การประกันคุณภาพ การหลักเกณฑ์วิธีการบริหารจัดการเรียนการสอนให้ไปในทิศทางเดียวกัน

3.3.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการและวิชาชีพขั้นสูง เน้นการปฏิบัติในระดับปริญญาตรี ซึ่งการจัดหลักสูตรควรดำเนินการทั้งหลักสูตรพหุวิทยาการหรือสหวิทยาการที่ผสมผสานสาขาวิชานิติศาสตร์ แนะนำว่าควรจะเป็นการบรรยายแบบ Active Learning

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทย พบว่า โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทย มีการออกแบบตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยเน้นความครอบคลุมของเนื้อหาทางวิชาการ และการฝึกปฏิบัติจริง หลักสูตรส่วนใหญ่มุ่งเน้นการเรียนการสอนในรูปแบบการบรรยายและกรณีศึกษา (Case

Study) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเน้นทฤษฎีและการปฏิบัติอย่างสมดุล โดยนักศึกษาต้องเก็บสะสมหน่วยกิตทั้งรายวิชาหลักและวิชาเลือกเพื่อพัฒนาทักษะทางกฎหมายและทักษะเสริม เช่น การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ

2. วิเคราะห์บริบทและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลมีพื้นฐานเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อการกำหนดกฎระเบียบและบริบทของการจัดทำหลักสูตร เมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีการเน้นด้านกฎหมายอย่างชัดเจน ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลยังไม่มีข้อบังคับด้านการจัดการศึกษาระบบคลังหน่วยกิตที่ชัดเจนสำหรับหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต และยังขาดการบูรณาการระหว่างวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และกฎหมายที่สามารถสร้างความโดดเด่นให้กับหลักสูตร

3. แนวทางการจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลและให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พบว่า การจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลควรมุ่งเน้นการผสมผสานความรู้ด้านกฎหมายกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยหลักสูตรควรเน้นไปที่การฝึกทักษะปฏิบัติงานจริงผ่านการฝึกงาน การใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายที่ซับซ้อน นอกจากนี้ หลักสูตรควรผ่านการประเมินและรับรองตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีของกระทรวงการอุดมศึกษา รวมถึงการประกันคุณภาพตามกรอบมาตรฐานสากล (PDCA)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย การพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคล ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างและรูปแบบของหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ซึ่งเป็นการสร้างบัณฑิตที่มีศักยภาพและตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลไม่ควรจำกัดอยู่ที่ความรู้ทางกฎหมายเพียงอย่างเดียว แต่ต้องบูรณาการความรู้จากหลากหลายสาขาวิชา โดยเฉพาะบริบทของมหาวิทยาลัยที่เน้นด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคล โดยการเพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจและนวัตกรรม หรือกฎหมายเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับยุคสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และคณะ (2557) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรต้องคำนึงถึงบริบทเฉพาะของมหาวิทยาลัยและควรใช้จุดแข็งของแต่ละสถาบันเป็นตัวชี้นำ การเพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับความต้องการตลาด เช่น กฎหมายธุรกิจและกฎหมายเทคโนโลยี ในส่วนการจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริง เพิ่มทักษะปฏิบัติเฉพาะด้าน และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน การฝึกงานในสถานประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมมากขึ้นในการทำงานด้านกฎหมาย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกิจ บุญมี และคณะ (2563) กล่าวว่า ควรเสริมทักษะในทางปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพ ให้แก่นักศึกษา ต้องมีความ

ยืดหยุ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลของโลก นอกจากนี้การเสนอให้ใช้สะสมหน่วยกิตในลักษณะ Credit Bank จะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสร้างนักกฎหมายที่มีทักษะรอบด้าน แนวคิดนี้ยังไม่ได้ถูกนำไปเสนอในการพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และ เสกสรรค์ สนาวา, สุพัฒนา ศรีบุตรดี และ วรฉัตร วรวิรรณ (2567) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนที่คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดพบว่า ระดับการตัดสินใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนที่คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก พบว่า ด้านคุณภาพและผลงานอาจารย์ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่สองคือ ด้านหลักสูตรการเรียนและการสอนคณะนิติรัฐศาสตร์และด้านการบริหารจัดการ และลำดับที่สามคือด้านภาพลักษณ์ของคณะนิติรัฐศาสตร์ ตามลำดับข้อเสนอแนะ ความต้องการเกี่ยวกับการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของคณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดพบว่า 1) ควรมีการแนะนำตามโรงเรียนที่จบมาพร้อมกับการสร้างนักศึกษาเป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ 2) เวลาที่ออกไปแนะนำตามโรงเรียน ควรมีการแนะนำทางอาชีพของแต่ละสาขาเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกเรียน3) คณะควรสร้างคอนเทนต์เกี่ยวกับการเรียนของนักศึกษาแต่ละสาขาเพื่อนำเสนอผ่านสื่อออนไลน์ให้ตรงตามความต้องการของวัยรุ่น 4) คณะควรมีแนวทางในการลดค่าสมัครแรกเข้า 50% หรือมีจุดดึงดูดที่น่าสนใจ และ 5) ควรให้รุ่นพี่ที่มีบุคลิกภาพที่ดี หรือ Smart ออกไปแนะนำตามโรงเรียนต่าง ๆ และ ปรีวัฒน์ จันทรทรง, อภินันท์ ศรีศิริ, ภิรมย์พร ไชยยนต์ และขวัญเรือน ลิโคกกกลาง (2560) ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเรียนสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าทุกคนตัดสินใจเลือกเรียนสาขานิติศาสตร์ด้วยความสมัครใจมากที่สุด โดยเพศหญิงจะเห็นว่าอาชีพทางด้านกฎหมายมีความน่าเชื่อถือในสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับ และใกล้ภูมิภูลาเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ เพศชายจะเชื่อมั่นในหลักสูตรที่มีมาตรฐานเทียบเท่ามหาวิทยาลัยชั้นนำ และมองถึงการประกอบอาชีพทางด้านกฎหมายที่มีความน่าเชื่อถือในสังคม เมื่อพิจารณาจากผลการเรียนช่วง 2.50-3.50 จำนวนมากที่สุดเลือกเรียนด้วยความสมัครใจ รองลงมาเห็นว่าอาชีพทางด้านกฎหมายน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่นในหลักสูตรที่มีมาตรฐานตามลำดับ แต่ละคนสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่าหนึ่ง แต่เป็นที่น่าสนใจว่า นับรวมทั้งหมด 637 ครั้ง สาเหตุที่มาจากโครงการแนะนำการศึกษา เลือกเพียง 26 ครั้ง รวมถึงการรับรู้ถึงผลงานโดดเด่นของสาขานิติศาสตร์ เลือกเพียง 43 ครั้ง เป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ดังนั้น จึงเสนอแนะให้มีกิจกรรมแนะนำการศึกษาให้มากขึ้น เพิ่มความเชื่อมั่นให้คณะนิติศาสตร์โดยการสร้างชื่อเสียงทางด้านวิชาการและศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการวิจัยความต้องการของตลาดแรงงานสายอาชีพเพื่อกำหนดเอกลักษณ์ให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคล

1. การจัดทำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา
2. ควรกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์การดำเนินงานให้ชัดเจน เน้นกลไกตามยุทธศาสตร์การจัดการเรียนการสอน และกฎหมายที่สอดคล้องตอบโจทย์กับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และควรศึกษาผลกระทบในการจัดทำหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา
3. ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้บัณฑิตสามารถศึกษาต่อในหลักสูตรเนติบัณฑิต เพื่อเพิ่มอัตลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัย การจัดการเรียนการสอนผ่านระบบคลังหน่วยกิต (NCBS) โดยสามารถลงทะเบียนเรียนข้ามมหาวิทยาลัยได้ เพื่อสร้างนักกฎหมายที่มีคุณภาพทัดเทียมสากล
4. ควรจัดระบบให้มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามาพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มทักษะ หรือสร้างระบบแลกเปลี่ยนทุก 3-5 ปี แยกตามหลักสูตร เพื่อให้ศิษย์เก่าได้องค์ความรู้ใหม่ โดยจัดระบบให้เป็น “ผู้เรียน” และมีระบบคลังหน่วยกิตที่รองรับการศึกษาของผู้เรียนตลอดชีวิต เพื่อที่จะนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ทันต่อหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา
5. ควรเน้นจุดเด่นของบัณฑิตเฉพาะ ผ่านการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบคลังหน่วยกิต (NCBS) สามารถลงทะเบียนเรียนข้ามมหาวิทยาลัยได้ อาจเป็นความร่วมมือระหว่างประเทศหรือต่างประเทศ มีการติดตามประเมินผลในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อยอด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับทุนจากงบประมาณรายได้ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และด้วยความร่วมมือของคณะผู้วิจัย ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ. (2561). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชานิติศาสตร์ พ.ศ. 2561* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2565, จาก <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/previewer.php>
- ประกิจ บุญมี และคณะ. (2563). *ทิศทางการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2563-2572)*. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปวิวัฒน์ จันทรทรง, อภินันท์ ศรีศิริ, ภิรมย์พร ไชยยนต์ และขวัญเรือน ลีโคกกลาง. (2560). ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเรียนสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี*. 1(2): 1-19.
- พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และคณะ. (2557). *ลักษณะหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิตในประเทศไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2558*. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, 134 (40), 50[ออนไลน์].

ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2565, จาก <https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/2103519.pdf>

วิกิพีเดีย. (2565). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2565, จาก

<https://th.wikipedia.org/wiki>

เสกสรรค์ สนทนา,สุพัฒนา ศรีบุตรดี และวรฉัตร วรวิรรณ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา

ต่อระดับปริญญาตรี คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. วารสารการบริหารการปกครอง

และนวัตกรรมท้องถิ่น.8(2) : 15-30; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.25>

บทบาทร้านค้าแฟที่ส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ของซอยอารีย์ กรุงเทพมหานคร

อริกัญญ์ เหลืองสกุลพงษ์

สาขาวิชาการพัฒนาและจัดการเมือง วิทยาลัยพัฒนามหานคร มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Received: 13 November 2024 / Received: 12 December 2024/ Accepted: 13 December 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องบทบาทร้านค้าแฟที่ส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ของซอยอารีย์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์บทบาทของร้านค้าแฟในการส่งเสริมการเป็นย่านสร้างสรรค์ให้กับเมือง ทั้งบทบาททางเศรษฐกิจ สังคม และกายภาพ (2) เสนอแนะแนวทางในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาย่านสร้างสรรค์ด้วยธุรกิจร้านค้าแฟในย่านอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานครต่อไป รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ (1) เชิงปริมาณ เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการร้านค้าแฟในย่านอารีย์จำนวน 400 คน จากร้านที่เป็นตัวแทนในแต่ละประเภทที่ถูกคัดเลือกจากกลุ่มประชากร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (2) เชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงจากกลุ่มเจ้าของธุรกิจร้านค้าแฟ โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบร้านค้าแฟในซอยอารีย์ มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ตอบสนองความสนใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งร้านค้าแฟบรรยากาศดั้งเดิม แบบร่วมสมัย การรีโนเวทบ้านเก่า หรือร้านค้าแฟในพื้นที่จำกัด โดยบทบาทของร้านค้าแฟในการส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ของซอยอารีย์ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ บทบาททางด้านเศรษฐกิจที่ค่อนข้างจำกัด บทบาททางด้านสังคมที่โดดเด่นในการเป็นพื้นที่ที่สามของเมือง และบทบาททางด้านกายภาพที่ส่งเสริมการเติบโตทางกายภาพของย่าน และสร้างควมมีชีวิตชีวาให้กับย่าน ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถของเมืองด้านคุณภาพชีวิตของประชากร อย่างไรก็ตาม จากข้อจำกัดในบทบาทด้านเศรษฐกิจสามารถนำไปสู่การออกนโยบายสนับสนุนธุรกิจร้านค้าแฟ เพื่อให้ตอบสนองด้านพลวัตของเศรษฐกิจท้องถิ่น และส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ให้ได้รับการพัฒนา อย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: บทบาทร้านค้าแฟ, ย่านสร้างสรรค์, ความสามารถในการแข่งขัน, พื้นที่ที่สามของเมือง

The Roles of CAFÉ in Promoting Creative District of S0i Ari, Bangkok

Athikan Loengsakulpong

Urban Development and Management, Institute of Metropolitan Development

Navamindradhiraj University

Abstract

The present mixed-method study aimed to 1) explore the role of coffee shops in promoting a creative area of Ari Alley, Bangkok, explained through economic, social, and physical aspects and 2) establish key insights into the development of creative areas by means of coffee shops in other parts of Bangkok. Four hundred visitors to 10 different coffee shops throughout Ari Alley responded to a questionnaire. Further data were collected through interviews, observation, and documentation review.

The results indicated that the coffee shops in the present study all provided the visitors with their own unique ambience that was reflective of the visitors' different personalities. In other words, the alley comprised traditional coffee shops, contemporary ones, old house-turned ones, and small ones. Concerning the role of those coffee shops in terms of the economic, social, and physical aspects, it was found that, from an economic perspective, none of the shops sourced ingredients locally. Additionally, there were no drinks or snacks that could represent the area. From a social point of view, all the shops actively encouraged visitors to interact with each other and created a space for conversation, activities, and fun, perfectly embodying the so-called 'Third Place'. Through the physical lens, there were renovations of buildings being undertaken to increase their architectural value; however, neither pedestrian footways nor green spaces were found to be enough.

Keywords: The Role of Coffee Shops, Creative Districts, Competitiveness, The Third Place

บทนำ

เมืองสร้างสรรค์ (creative city) เป็นหนึ่งในแนวคิดในการพัฒนาเมืองที่เริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2531 (UCCN, 2020) และกำลังได้รับความนิยมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2565) องค์การยูเนสโกได้แบ่งประเภทเมืองสร้างสรรค์ออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ เมืองแห่งวรรณกรรม (city of literature) เมืองแห่งภาพยนตร์ (city of film) เมืองแห่งดนตรี (city of music) เมืองแห่งหัตถกรรมและศิลปะพื้นบ้าน (city of crafts & folk arts) เมืองแห่งการออกแบบ (city of design) เมืองแห่งศิลปะสื่อประสาสัมพันธ์ (city of media art) และเมืองแห่งวิทยาการอาหาร (city of gastronomy) (UCCN, 2020) โดยเมืองสร้างสรรค์เป็น 'เมือง' ที่มุ่งเน้นการใช้จินตนาการแนวความคิดที่แปลกใหม่ในการทำให้เกิดจุดเด่นที่สร้างสรรค์ในพื้นที่ การเพิ่มมูลค่าให้กับย่านหรือละแวก การเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ของผู้คน การสร้างพื้นที่ให้กับกลุ่มคนที่มีแนวความคิดที่แปลกใหม่ได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างรายได้ เพิ่มศักยภาพ ในการแข่งขันให้กับเศรษฐกิจของเมือง ซึ่งจะส่งผลให้เป็นเมืองที่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ถึงระดับโลก โดยเมืองสร้างสรรค์ตามการนิยามที่การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและพัฒนา (UNCTAD) คือ “เมืองที่มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่หลากหลายเป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจและสังคมของเมืองนั้น ๆ และต้องประกอบไปด้วยรากฐาน ที่มีความมั่นคงทางสังคมและวัฒนธรรม มีการรวมกลุ่มกันของคนทำงานสร้างสรรค์ มีสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดการลงทุนเพราะความยั่งยืนของสถานที่ในเชิงวัฒนธรรม” (มนทิณี ยงวิกุล, 2565)

วัฒนธรรมการดื่มกาแฟมีมาอย่างยาวนาน และเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมทางสังคม วิถีชีวิต และรสนิยม ในอดีตการดื่มกาแฟเริ่มในกลุ่มชนชั้นสูงที่มักใช้ร้านกาแฟเป็นแหล่ง “พบปะสังสรรค์สำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผลงานต่าง ๆ ซึ่งกันและกันในกลุ่ม จนเกิดมาเป็นวัฒนธรรมการดื่มกาแฟที่มีมาอย่างต่อเนื่อง” (เอส เอ็ม อี ธนากรกรุงเทพ, 2559) ส่วนสำคัญที่ทำให้กาแฟได้รับความนิยม คือ ประวัติศาสตร์และที่มาของกาแฟ (วิญญู วัชรวิทย์, 2558; ธนพร พันธุ์นรา, 2564) นั่นคือ ความพิถีพิถันในการปลูก การเลือกเมล็ดพันธุ์กาแฟ การคั่วเมล็ดกาแฟเพื่อให้ได้รสชาติที่ถูกใจผู้ดื่ม กลิ่นหอมที่แตกต่างกันไปจนถึงการพัฒนาสูตรกาแฟ การปรับรสชาติเพื่อให้เกิดอารมณ์ในการดื่มมากขึ้น (วิญญู วัชรวิทย์, 2558) ในประเทศไทยวัฒนธรรมการดื่มกาแฟเริ่มจากร้านหาบเร่ หรือร้านห้องแถวริมถนนที่มีรถเข็นขนาดเล็ก บางร้านมีโต๊ะเก้าอี้ ให้ลูกค้าได้นั่งดื่มกาแฟและพูดคุยกัน รวมทั้งมีขนมปังหรือปาท่องโก๋ขายควบคู่กันไปด้วย ภายหลังจากที่ไทยได้รับเอาวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามาในช่วงรัชกาลที่ 5 (พ.ศ. 2411 – 2453) ทำให้มีร้านกาแฟจากต่างประเทศมาเปิดบริการและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของพฤติกรรมการดื่มกาแฟ นั่นคือ การดื่มกาแฟสดมากกว่ากาแฟสำเร็จรูป สาเหตุสำคัญ คือ ความประณีตและละมุนของกลิ่นและรสกาแฟ และนำไปสู่ความนิยมที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจร้านกาแฟสด (วิญญู วัชรวิทย์, 2558; วิเชียร โสมวิภาต, 2563)

ความเป็นย่านสร้างสรรค์ของอารีย์เริ่มขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 2540 (มนทิณี ยงวิกุล, 2553; ปรางวลัย พูลทวี, 2560) ดังจะเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงของสถาปัตยกรรม สิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบตามยุคสมัย ทำให้อาคารบ้านเรือนในย่านอารีย์ทั้งเก่าและใหม่ ผสมกันมีกลิ่นไอสุนทรียภาพแบบเมืองเก่าที่ถูกแต่งเติมด้วยบรรยากาศที่สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ (เกียรติกร พันนา, 2557) ในขณะเดียวกันก็ยังคง

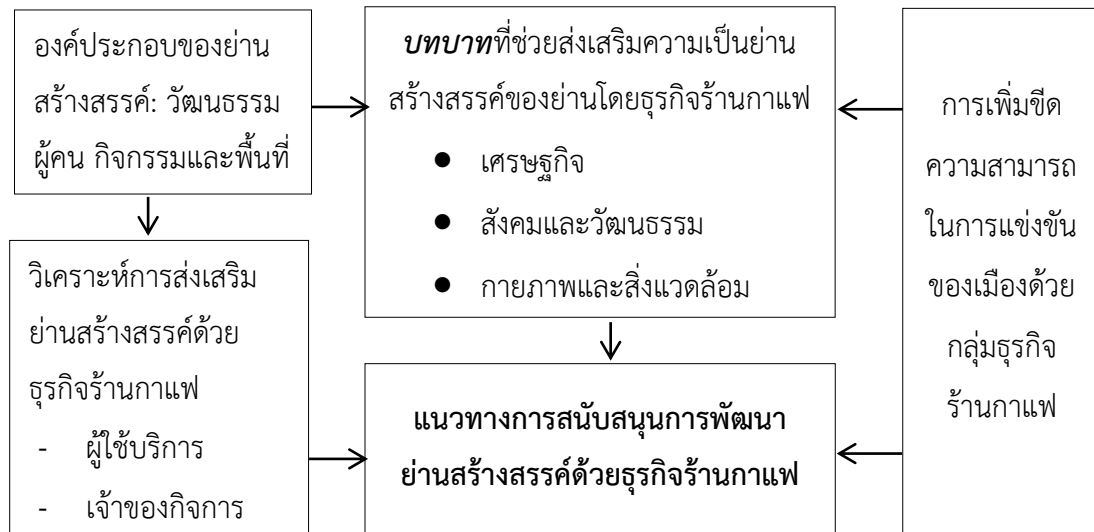
เอกลักษณ์ของย่านและไม่ทำให้บรรยากาศเปลี่ยนไป เพราะความประณีตและใส่ใจชุมชนเป็นหลัก พื้นที่ชุมชนบางส่วนได้ถูกปรับเปลี่ยนกลายเป็นร้านอาหาร ร้านกาแฟที่ผสมกลิ่นอายของชุมชนเก่าเข้าไป ทำให้มีการใช้พื้นที่อย่างผสมผสาน ทั้งที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม สำนักงาน ร้านค้า ร้านอาหารแนวใหม่ ร้านนั่งดื่ม และสถานที่ราชการ (วิญญู 2558) นอกจากนี้ อารีย์ยังเป็นย่านที่ไม่เคยหยุดนิ่ง (Coffee Traveler, 2563) โดยมีกิจกรรมที่แตกต่างหลากหลายในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งดึงดูดให้ผู้คนเข้ามาใช้พื้นที่ และเที่ยวชม ในปี พ.ศ. 2563 ย่านอารีย์-ประดิพัทธ์ ได้รับเลือกให้เป็นพื้นที่จัดแสดงหลักของเทศกาลออกแบบกรุงเทพฯ 2563 หรือ “Bangkok Design Week 2020: Resilience | New Potential for Living ปรับตัว > อยู่รอด > เติบโต” เมื่อวันที่ 1 – 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 (Creative Economy Agency, 2563)

อารีย์ ได้รับการยกย่องจาก Time Out ซึ่งเป็นสื่อโซเซียลมีเดียระดับโลกว่าเป็นย่านที่น่าอยู่ติดอันดับของโลก โดยมีการวัดจากวิถีชีวิต แหล่งความคิดสร้างสรรค์ อารีย์จึงติดอันดับย่านที่ดีที่สุดในกรุงเทพมหานคร จากการสำรวจของ Time Out Coolest Neighborhoods in the World 2021 โดยสำรวจจากความคิดเห็นของคนเมืองแต่ละประเทศรวมทั้งหมด 27,000 คน ปรากฏว่า “อารีย์” ได้รับการยกย่องให้เป็นย่านที่น่าอยู่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร และติดอันดับที่ 47 ของย่านที่ดีที่สุดในระดับโลก จากผลสำรวจให้ความเห็นเกี่ยวกับย่านอารีย์ว่า “อารีย์” เป็นย่านที่มีวิถีชีวิตเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว บ้านเรือนที่อยู่อาศัยเป็นครอบครัวมีอายุหลายชั่วอายุคน มีธุรกิจที่ดำเนินกิจการเองแบบ SME มีความหลากหลายของสินค้า ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งยังมีแหล่งที่แสดงถึงวัฒนธรรมของย่านผ่านความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากนิทรรศการ แกลอรี รวมไปถึงงาน Bangkok Design Week ที่ได้ทำให้อารีย์แห่งนี้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรม ทั้งนี้ยังมีสื่อออนไลน์มากมาย และสื่อภายในชุมชน ที่มีการประชาสัมพันธ์ย่านอารีย์ให้เป็นที่รู้จักต่อผู้คนภายนอกถึงชีวิตความเป็นอยู่ของคนในย่านอารีย์ จากสื่อ “Ari Around” และ “เพื่อนบ้านอารีย์” เป็นต้น (จินจิรา ยิมสสา, 2565) และนอกจากการเป็นย่านที่มีเสน่ห์ เป็นที่รู้จักของผู้คน และติดอันดับย่านระดับโลกแล้ว ย่านอารีย์กำลังถูกยกระดับให้เป็นย่านนวัตกรรม ที่มีบทบาทสำคัญระดับประเทศด้วย โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ NIA (National Innovation Agency (Public Organization)) ร่วมกับหน่วยงานอีกหลายหน่วยงาน มีแผนในการพัฒนาย่านในชื่อ “Tower Ari: 2025 The Cognitive City” หรือ “อารีย์ 2025 ก้าวสู่เมืองฉลาดรู้” ผลักดันให้อารีย์เป็นย่านนวัตกรรมที่เป็นศูนย์รวมเทคโนโลยี ARI Tech ย่านแรกของประเทศที่มีการนำเทคโนโลยีเชิงลึกมามีบทบาทในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2565)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์บทบาทของร้านค้ากาแฟในการส่งเสริมการเป็นย่านสร้างสรรค์ให้กับเมืองทั้งบทบาททางเศรษฐกิจ สังคม และกายภาพ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาย่านสร้างสรรค์ด้วยธุรกิจ ร้านกาแฟในย่านอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

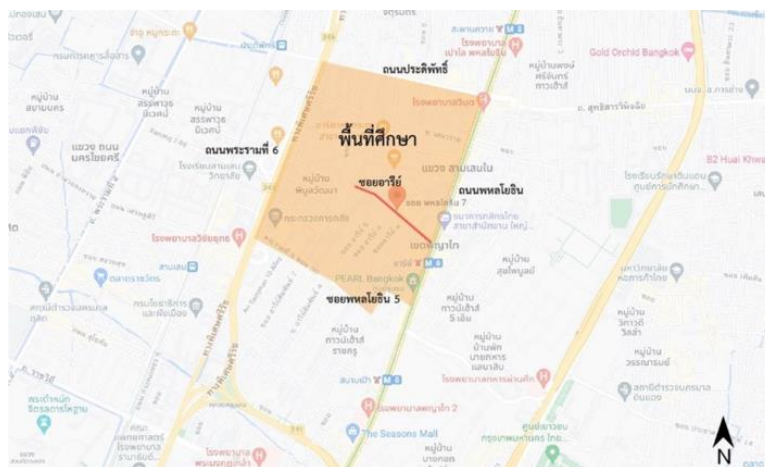
วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (mixed - methods research) จากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) การวิจัยด้านเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นการเก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟในย่านอารีย์ จากร้านที่เป็นตัวแทนในแต่ละประเภทที่ถูกคัดเลือกจากกลุ่มประชากร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

(2) การวิจัยด้านเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเจ้าของธุรกิจร้านกาแฟ และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเมืองสร้างสรรค์ จากการสัมภาษณ์ การสังเกต การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ ทิศเหนือ จรดถนนประดิพัทธ์ ทิศตะวันออก จรดถนนพหลโยธิน ทิศใต้ จรดซอยพหลโยธิน 5 และทิศตะวันตก จรดถนนพระราม 6



ภาพที่ 2 พื้นที่ศึกษา

จากที่มาและความสำคัญของการศึกษานวกกับแนวโน้มในการพัฒนาเมืองในปัจจุบัน รวมทั้งวิถีชีวิตของประชากรเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป จึงนำไปสู่แนวคิดในการวิจัยที่ว่า “ร้านกาแฟมีบทบาทในการส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ของซอยอารีย์ได้อย่างไร”

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจและเก็บข้อมูลแบ่งเป็นจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เจ้าของธุรกิจร้านกาแฟ ในย่านอารีย์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 80 ร้าน โดยเลือกร้านที่เป็นตัวแทน จำนวน 10 ร้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการจัดประเภทร้านที่มีลักษณะของรายการเครื่องดื่มและการตกแต่งที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไว้ในประเภทเดียวกัน และทำการคัดเลือกร้านที่สามารถเป็นตัวแทนแต่ละประเภทโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการเป็นตัวแทนแต่ละกลุ่มร้านที่มีความแตกต่างกัน จากนั้นจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง

กลุ่มที่ 2 ลูกค้าและผู้มาใช้บริการร้านกาแฟในย่านอารีย์ จากการสุ่มเก็บตัวอย่างข้อมูล จำนวน 400 คน ที่เป็นลูกค้าของร้านในกลุ่มที่ 1 โดยการใช้วิธีของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนของกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงสร้างตารางเปรียบเทียบจากจำนวนทั้งหมด 80 ร้าน เพื่อหาร้านที่เป็นตัวแทนกลุ่มแล้วจึงสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคคล ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าผู้มาใช้บริการ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล อันดับร้านกาแฟที่ได้รับความนิยมมากที่สุดจาก 10 ร้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ชื่นชอบร้าน Bay Aree มากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยคิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาเป็นร้าน Aribica Specialty Coffee คิดเป็นร้อยละ 29.5

2. ผลการวิเคราะห์บทบาทของร้านกาแฟกับการส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ จากการสำรวจพื้นที่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการร้านกาแฟ โดยประเภทของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A คือ ผู้ใช้บริการ 1 – 2 วันต่อสัปดาห์ กลุ่ม B คือ ผู้ใช้บริการ 3 – 4 วันต่อสัปดาห์ กลุ่ม C คือ ผู้ใช้บริการ 5 – 6 วันต่อสัปดาห์ และกลุ่ม D คือ ผู้ใช้บริการทุกวัน เหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการในร้านกาแฟ พบว่า กลุ่ม B มาใช้บริการเพื่อ พักผ่อนระหว่างวันทำงาน เพื่อเป็นการเปลี่ยนอิริยาบถจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.4 ในขณะที่มาใช้บริการร้านกาแฟเพื่อ พักผ่อนในวันหยุด และ ดิวหนังสือ มากที่สุดเป็นกลุ่ม A คิดเป็นร้อยละ 48.9 และ ร้อยละ 8.1 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการในร้านกาแฟ

เหตุผลในการมาใช้บริการร้านกาแฟ	ประเภทผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
พักผ่อนระหว่างวันทำงาน	กลุ่ม B (3-4 วัน)	67.4%
พักผ่อนในวันหยุด	กลุ่ม A (1-2 วัน)	48.9%
ติวหนังสือ	กลุ่ม A (1-2 วัน)	8.1%
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	มากที่สุด	$= p < 0.01$

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลในการมาใช้บริการร้านกาแฟ กับระยะเวลาในการมาใช้บริการร้านกาแฟ พบว่ากลุ่มที่ใช้เวลาในร้านกาแฟ น้อยกว่า 30 นาที มากที่สุด เป็นกลุ่ม C คิดเป็นร้อยละ 26.2 ในขณะที่เกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่ม D ใช้เวลาในร้านกาแฟ 30 – 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.5 เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศระหว่างวันทำงาน รองลงมาเป็นการใช้เวลาในร้านกาแฟ 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด เป็นกลุ่ม A คิดเป็นร้อยละ 43.0 เนื่องจากการใช้เวลา ในวันหยุด และใช้เวลาในร้านกาแฟ มากกว่า 2 ชั่วโมง มากที่สุด คือกลุ่ม C คิดเป็นร้อยละ 16.4 เนื่องจากมาใช้บริการร้านกาแฟเพื่อเปลี่ยนสถานที่ในการทำงาน ติวหนังสือ หรือเจรจาธุรกิจ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระยะเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการในร้านกาแฟ

ระยะเวลาที่ใช้ในการมาใช้บริการร้านกาแฟ	ประเภทผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
มากกว่า 2 ชั่วโมง	กลุ่ม C (5-6วัน)	16.4%
1 – 2 ชั่วโมง	กลุ่ม A (1-2 วัน)	43.0%
30 – 60 นาที	กลุ่ม D (ทุกวัน)	48.5%
น้อยกว่า 30 นาที	กลุ่ม C (5-6วัน)	26.2%
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	มากที่สุด	$= p < 0.01$

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟในการเลือกที่นั่งภายในร้านกาแฟ พบว่าผู้มาใช้บริการร้านกาแฟส่วนใหญ่เลือกที่นั่งริมหน้าต่าง มากที่สุด คือกลุ่ม D คิดเป็นร้อยละ 54.5 เนื่องจากทำให้สามารถมองเห็นวิวภายนอกได้อย่างชัดเจน ในขณะที่ผู้มาใช้บริการร้านกาแฟเลือกที่จะ ไม่นั่ง มากที่สุด คือกลุ่ม C เนื่องจากมาใช้บริการร้านกาแฟในช่วงเวลา พักกลางวันที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 24.6 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 มุมโปรดที่ลูกค้าเลือกนั่งในการมาใช้บริการร้านกาแฟ

มุมโปรดที่เลือกนั่งในการมาใช้บริการร้านกาแฟ	ประเภทผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
ริมหน้าต่าง	กลุ่ม D (ทุกวัน)	54.5%
ไม่นั่ง	กลุ่ม C (5-6วัน)	24.6%
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	มากที่สุด	$= p < 0.01$

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟ พบว่าลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการร้านกาแฟกลุ่ม D ชื่นชอบบรรยากาศของร้าน Aribica Specialty Coffee ซึ่งเป็นร้านกาแฟที่มีความพิเศษเฉพาะตัว มีสถาปัตยกรรมที่มีความมินิมอล และแฝงไปด้วยความอบอุ่นบาร์ิสต้า มีความเป็นกันเอง เมนูเครื่องดื่มมีการหมุนเวียนเปลี่ยนไปตามฤดูกาล (Seasonal) และบรรยากาศของร้าน Bay Aree ซึ่งมีสถาปัตยกรรมที่มีเอกลักษณ์ไม่เหมือนใครด้วยรูปลักษณ์ที่ดึงดูดลูกค้า เป็นรูปแบบ Café & Bar การเน้นใช้โทนสีเข้ม การตกแต่งที่มองจากภายนอกแล้วดูเหมือนบาร์เก่าช่วยดึงดูดความสนใจของผู้มาใช้บริการ ให้ไม่รู้สึกจำเจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 บรรยากาศที่ลูกค้าชื่นชอบในการมาใช้บริการร้านกาแฟ

บรรยากาศของร้านกาแฟที่ชื่นชอบ	ประเภทผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
Arabica Specialty Coffee	กลุ่ม D (ทุกวัน)	45.5%
Bay Aree	กลุ่ม D (ทุกวัน)	45.5%
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	มากที่สุด	$= p < 0.01$

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านแนวคิดในการออกแบบสถาปัตยกรรมทั้งภายนอกและภายในของร้านกาแฟจากเจ้าของธุรกิจร้านกาแฟ พบว่า แนวคิดในการออกแบบสถาปัตยกรรมทั้งภายนอกและภายในของร้านกาแฟ มีหลากหลายแนวคิด เช่น มีการออกแบบสถาปัตยกรรมตามสมัยนิยม หรือแบบร่วมสมัย รูปแบบสถาปัตยกรรมสไตล์ยุโรป หรือแบบสไตล์มินิมอล ให้ความรู้สึกอบอุ่น การรีโนเวทมาจากบ้านหลังเก่า เน้นการใช้สอยของพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวตามความชอบของเจ้าของกิจการ มีการออกแบบให้ดึงดูดความสนใจของลูกค้า เน้นความเป็นธรรมชาติ ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย เป็นพื้นที่ส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ หรือแม้แต่งานตกแต่งสถาปัตยกรรมตามเงินลงทุนของเจ้าของกิจการ

7. แนวความคิดในการออกแบบเมนูเครื่องดื่มและเมนูเบเกอรี่ของร้านกาแฟส่วนใหญ่มาจากความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งต้องเป็นที่นิยม มีความน่าสนใจ หรือเป็นเมนูที่หลายร้าน มีเป็นพื้นฐาน บางร้านอาจมีเมนูให้เลือกหลายหลาย แต่พื้นฐานมาจากวัตถุดิบเดียวกัน ขึ้นอยู่กับกระบวนการและวิธีการในการชงให้ตรงตามความต้องการหรือความชอบของผู้มาใช้บริการ หรือเมนูอาจจะมีไม่หลากหลายขึ้นอยู่กับการนำมาปรับใช้ให้เข้ากับสไตล์ร้านกาแฟของตนเอง การคิดค้นเมนู โดยเริ่มขึ้นมาจากความชอบส่วนตัวของเจ้าของร้านหรือบาร์ิสต้าจนนำไปสู่การพัฒนาสูตร จนกลายมาเป็นเมนูประจำของผู้มาใช้ หรือแม้แต่มenuที่กำลังเป็นกระแสนิยมตามสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามราคาของร้านกาแฟจะต้องสามารถให้ลูกค้าจับต้องได้ ต้องมีมาตรฐาน ไม่สูงหรือต่ำกว่าร้านอื่นจนเกินไป

8. ความสัมพันธ์ของเมนูเครื่องดื่มและเมนูอาหารหรือเบเกอรี่กับการออกแบบร้าน จากการสัมภาษณ์เจ้าของร้านกาแฟ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สถาปัตยกรรมของร้านกาแฟกับเมนูเครื่องดื่มและอาหาร หรือเมนูเบเกอรี่มีความสัมพันธ์กัน เช่น เมนูกาแฟที่ต้องมีการพิถีพิถันและใส่ใจในการทำเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกเกิดความประทับใจ กับทั้งบรรยากาศภายในร้านและเครื่องดื่มที่ชื่นชอบจนรู้สึกผ่อนคลาย มีเครื่องดื่มที่ชอบ ร้านที่ชอบ

กับมุมโปรดที่ชอบเป็นพื้นที่ส่วนตัวเหมาะแก่การพักผ่อน ผ่อนคลายเปลี่ยนอิริยาบถจากการทำงานหรือการเรียน สามารถถ่ายภาพเพื่อเก็บเป็นความประทับใจหรือความทรงจำ และกลับมาใช้บริการอีก หรือสามารถแบ่งปันลงโซเชียลมีเดียเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้ากลุ่มอื่นให้มาใช้บริการร้านกาแฟมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สถาปัตยกรรมการออกแบบร้านตามสมัยนิยม ตามกระแสนิยมแล้ว ร้านก็ต้องมีเมนูที่เป็นกระแสนิยมตามเวลานั้นด้วยเช่นกัน มีตัวเลือกให้ลูกค้า หรือมีเมนู Signature ของร้านที่สามารถเป็นตัวชูโรงให้ลูกค้าติดใจ และกลับมาใช้บริการอีก

9. แหล่งวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการทำเครื่องดื่ม และเมนูเบเกอรี่ พบว่า วัตถุดิบที่นำมาใช้ในการทำเครื่องดื่มส่วนใหญ่มาจากทางภาคเหนือในประเทศไทย โดยมีหลายจังหวัดที่มีการเพาะปลูกเมล็ดกาแฟ ซึ่งหาได้ง่ายเป็นที่นิยมนำมาทำเครื่องดื่ม บางร้านก็มีการนำเข้าจากต่างประเทศเพื่อทำเมนูบางเมนูให้ลูกค้าเช่นกัน ดังนั้นวัตถุดิบที่เจ้าของร้านกาแฟใช้จึงมีทั้งในและต่างประเทศ ส่วนวัตถุดิบที่นำมาทำเบเกอรี่นั้น ส่วนใหญ่มาจากในประเทศ เนื่องจากหาได้ง่ายตามท้องตลาดทั่วไป มีแหล่งขายวัตถุดิบ หรือมีตัวแทนมาฝากขาย โดยบางส่วนอาจมีการนำเข้า แต่เมื่อต้นทุนสูง ราคาของเบเกอรี่จึงสูงตามไปด้วย

10. จำนวนและสาขาของบาร์ิสต้าและพนักงานในร้านกาแฟ พบว่าบาร์ิสต้าและพนักงานภายในร้านกาแฟขึ้นอยู่กับความต้องการในการจ้างงานของเจ้าของร้านกาแฟตามกำลังเงินลงทุน ส่วนใหญ่หากกิจการดำเนินไปได้ดี หรือผลประกอบการมีกำไร เจ้าของกิจการสามารถจ้างบาร์ิสต้าและพนักงานเพื่อบริการลูกค้าได้ตามความเหมาะสมไม่ให้อายุของลูกค้าต้องรอนาน พนักงานในร้านกาแฟมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งที่พักอาศัยอยู่ในย่านอารีย์ หรือมาจากที่อื่น พนักงานที่พักอยู่ในย่านอารีย์อาจเป็นร้านที่เป็นธุรกิจครอบครัวจากการรีโนเวทร้านมาจากบ้านหลังเก่าที่อยู่ในย่านอารีย์โดยบาร์ิสต้าเป็นเจ้าของร้านกาแฟ หรือหุ้นส่วนร้านกาแฟเอง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์

จากแนวคิดการส่งเสริมการเป็นย่านสร้างสรรค์ 3 ด้าน พบว่า บทบาทของร้านกาแฟในซอยอารีย์มีการส่งเสริมความเป็นย่านสร้างสรรค์ในด้านสังคมและวัฒนธรรมมากที่สุด จากประเด็นการเป็นพื้นที่ที่สามของเมือง เพื่อรองรับการใช้งานของกลุ่มคนทำงานในวันทำงานซึ่งมีลักษณะเป็นพื้นที่ผ่อนคลายเป็นวงวัน ซึ่งตรงกับที่ปัจจุบันร้านกาแฟเป็นที่นิยมอย่างมากมาหลายหลายกลุ่ม หลายหลายชนชั้น ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงพื้นที่ที่มีไว้สำหรับขายเครื่องดื่ม กาแฟ หรือการบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นพื้นที่ที่ใช้ทำกิจกรรมอย่างอื่นอีกด้วย เช่น เป็นพื้นที่สำหรับการทำงาน การนัดพบปะสังสรรค์ สร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้คนต่างถิ่นและในเมือง เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ คลายเครียด พบปะพูดคุยของประชากรเมืองที่หลากหลายทุกเพศวัย ทุกช่วงอายุ ในขณะที่กรุงเทพมหานคร ยังขาดพื้นที่ที่สามารถตอบโจทย์และรองรับความต้องการเหล่านี้ของประชากรเมือง ร้านกาแฟจึงกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่ทางสังคมที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิต และความต้องการของคนรุ่นใหม่ แต่ก็ต้องแลกมาด้วยการซื้ออาหารหรือเครื่องดื่ม ทำให้ร้านกาแฟในฐานะพื้นที่ที่สามทางสังคมเป็นสิ่งที่ชัดเจนและโดดเด่นที่สุด โดยพื้นที่ที่สาม คือ พื้นที่ที่คนใช้เวลาในที่นั้น ๆ มากกว่าปกติ นอกเหนือจากบ้านซึ่งเป็นพื้นที่แรก และสถานศึกษา หรือสถานที่ทำงานที่เป็นพื้นที่ที่สอง

รองลงมา คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม จากการออกแบบสถาปัตยกรรม เช่น การออกแบบพื้นที่ชั้นล่างเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ภายนอกและภายใน การเพิ่มคุณค่างานสถาปัตยกรรมด้วยการปรับปรุงอาคารและการให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในและรูปด้านหน้าร้าน อย่างไรก็ตามยังไม่พบการออกแบบระดับเมือง เช่น การเอื้อให้เกิดการสัญจรเดินเท้า การสร้างโครงข่ายพื้นที่พาณิชยกรรม การสร้างควมมีชีวิตชีวาของเมือง การออกแบบสภาพแวดล้อมและสร้างพื้นที่สีเขียว การมีโอกาสนในการพัฒนาย่านสร้างสรรค์ และการเพิ่มมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งการนำไปสู่การออกนโยบายการท่องเที่ยว การดำเนินเชิงนโยบายในการสนับสนุนกลุ่มการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งจะเป็นข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาและการจัดการเมือง และการขยายผลการศึกษาต่อไป

สำหรับด้านเศรษฐกิจ ซึ่งบทบาททางเศรษฐกิจในฐานะผู้ผลิตยังไม่มี เนื่องจากไม่มีร้านใดเลยที่ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น หรือมีเมนูเครื่องดื่ม และขนมที่มีเอกลักษณ์ของท้องถิ่นเฉพาะ เช่น ผลไม้ที่ใช้เป็นส่วนผสม หรือการตกแต่งเมนูเครื่องดื่ม หรือพืช ผัก ที่นำมาประกอบเมนูอาหาร มีเพียงการนำสูตรเมนูขนมที่มีอยู่เดิมมาดัดแปลงทำให้ไม่มีการนำจุดเด่นของวัฒนธรรม หรืออัตลักษณ์ของเมืองแต่ละเมือง หรือต้นทุนทางความคิดนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการสร้างจุดเด่นให้กับเมือง หรือการจ้างงานของคนในพื้นที่ก็ไม่ได้มีมากเท่าที่ควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของร้านกาแฟ และความสามารถในการจ้างงานของเจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการร้านกาแฟ โดยต้องคำนึงถึงต้นทุน และผลประโยชน์ทำให้บทบาททางด้านนี้ ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง แต่จะไปเกี่ยวกับบทบาททางด้านเศรษฐกิจในด้านอื่น เช่น ศักยภาพของพื้นที่ที่ดึงดูดนักลงทุนในการทำธุรกิจอื่น มากกว่าบทบาทของธุรกิจร้านกาแฟ

นอกจากนี้ “อารีย์” ได้รับการจัดอันดับให้เป็นย่านที่น่าอยู่ที่สุด เป็นอันดับที่ 47 ของโลก ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มากมายให้ความสนใจที่จะพัฒนาย่านอารีย์ที่นอกจากจะเป็นย่านสร้างสรรค์ เนื่องจากมีทั้งหน่วยงานราชการ บริษัทใหญ่หลายแห่ง องค์กรสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในหลายมิติ ส่งผลให้ย่านอารีย์แห่งนี้มีพื้นฐานโครงสร้างที่มีศักยภาพ และมั่นคง จนนำไปสู่การผลักดันที่จะพัฒนาย่านอารีย์ให้เป็นย่านแห่งนวัตกรรม “เมืองฉลาดรู้” ต่อไปในอนาคต

2 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเมือง

สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเมือง (urban competitiveness) องค์กรสหประชาชาติ (United Nations: UN) ได้สรุปแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเมืองว่าประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตประชากร ความรับผิดชอบของภาครัฐ ระบบโครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรมนุษย์ พลวัตของเศรษฐกิจท้องถิ่น และต้นทุนทางธุรกิจ (UN-HABITAT, 2015) ส่วนทฤษฎีของ Michael E. Porter ที่ได้กล่าวถึงเรื่อง Clusters & New Economics of Competition ว่า นโยบายเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลผลิต การลงทุนในการผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณค่า โดยวัดจากมูลค่าที่เกิดจากงานเป็นตัวกำหนดระดับค่าจ้าง และมาตรฐานของ ค่าครองชีพในระยะปานกลางและระยะยาว สรุปได้ว่า คลัสเตอร์หรือกลุ่มเป็นหน่วยเศรษฐกิจพื้นฐานในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ที่จะช่วยสร้างแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการแข่งขัน ซึ่งธุรกิจประเภทร้านกาแฟในปัจจุบันเป็นที่นิยม และมีบทบาทอย่างมากต่อผู้คน ในการดึงดูดความสนใจของผู้มาใช้บริการ ผู้ประกอบการ หรือนักลงทุน เป็นการส่งเสริมให้ย่าน

เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนา โดยธุรกิจประเภทร้านอาหารแฟมมีการเติบโตและเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของพื้นที่ และศักยภาพเงินทุนของผู้ประกอบการ ในอนาคตคาดว่าธุรกิจประเภทนี้จะเติบโตไปได้อีกในระยะยาว โดยเห็นได้จากวัฒนธรรมในอดีต หรือแม้แต่วัฒนธรรมจากต่างประเทศที่เข้ามามีบทบาทภายในประเทศ ส่งผลลงมายังระดับเมือง ระดับย่าน และระดับพื้นที่

บทบาทของร้านอาหารแฟมในซอยอารีย์มีการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของเมือง ในด้านคุณภาพชีวิตประชากรจากบทบาทด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมมากขึ้น ซึ่งสถานที่ที่มีพื้นที่นอกที่ทำงานและที่บ้านเพื่อให้ผู้คนหลีกเลี่ยงจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่หลักในชีวิตของพวกเขาผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สิ่งเหล่านี้ช่วยในการได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์จากความผูกพันใกล้ชิด การสนับสนุนทางสังคมสามารถเปลี่ยนทรัพยากรทางสังคมสำหรับปัจเจกบุคคล และอาจนำไปสู่การสร้างชุมชนที่อาจกลายเป็นแหล่งบ่มเพาะทุนทางสังคมผ่านการเยี่ยมชมสถานที่สร้างสรรค์ที่ใช้ร่วมกันเป็นประจำ

บทบาทด้านกายภาพต่อระบบโครงสร้างพื้นฐานของเมือง ธุรกิจร้านอาหารแฟมในซอยอารีย์มีการลงทุนพัฒนาร้านให้สวยงามทั้งจากการสร้างใหม่และการรีโนเวทอาคารเก่าในย่าน ส่งผลต่อการพัฒนาพื้นที่ในระดับสถาปัตยกรรมอาคาร เพิ่มคุณค่างานสถาปัตยกรรมด้วยการปรับปรุงอาคารและการให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในและรูปร่างหน้าร้าน เกิดการพัฒนากระบวนการสร้างพื้นฐานรองรับธุรกิจตามมา ซึ่งคล้ายคลึงกับกรณีศึกษาของธนพร พันธุ์รา (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องร้านอาหารแฟมในบทบาทการเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์ย่านเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มและเสนอเกณฑ์เบื้องต้น ในการพัฒนาย่านจากพื้นที่ร้านอาหารแฟมและการออกแบบร้านอาหารแฟมสำหรับความมีชีวิตชีวาในเมือง ผ่านการทบทวนวรรณกรรมรูปแบบร้านอาหารแฟมที่ดึงดูดผู้ใช้งาน และตอบสนองการใช้ชีวิตรูปแบบใหม่ ความสัมพันธ์ระหว่างร้านอาหารแฟมกับเมือง และแนวโน้มการท่องเที่ยวร้านอาหารแฟม การวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวพื้นที่ร้านอาหารแฟมจากทั่วโลก ซึ่งพบประเด็นที่น่าสนใจ 3 ประการ ได้แก่ 1) ระดับการออกแบบสถาปัตยกรรม เช่น การออกแบบพื้นที่ชั้นล่างเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ภายนอกและภายใน การเพิ่มคุณค่างานสถาปัตยกรรมด้วยการปรับปรุงอาคาร และการให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในและรูปร่างหน้าร้าน ซึ่งสัมพันธ์กับรูปแบบทางสถาปัตยกรรมของร้านอาหารแฟมในซอยอารีย์ที่มีการปรับปรุงอาคารเพื่อสร้างบรรยากาศและดึงดูดผู้ใช้งาน 2) ระดับการออกแบบระดับเมือง เช่น การเอื้อให้เกิดการสัญจรทางเดินเท้า การสร้างโครงข่ายพื้นที่พาณิชยกรรม การสร้างความมีชีวิตชีวาของเมือง การออกแบบภาพแวดล้อมและสร้างพื้นที่สีเขียว การมีโอกาสนในการพัฒนาย่านสร้างสรรค์ และการเพิ่มมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งตรงกับบทบาทร้านอาหารแฟมในการเป็นพื้นที่ที่สามของซอยอารีย์ 3) ระดับนโยบายการท่องเที่ยว การดำเนินงานเชิงนโยบายในการสนับสนุนกลุ่มการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมมนุษย์ แต่การพัฒนาบทบาททางด้านกายภาพ นั้น ยังไม่ส่งผลไปสู่ระดับเมืองเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากถนนและทางเท้าในซอยอารีย์ที่สัญจรไม่สะดวก เสไฟฟ้า และตู้ไฟตั้งขวางทางเท้า เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม บทบาทของร้านอาหารแฟมในซอยอารีย์ยังขาดการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของเมืองในด้านพลวัตของเศรษฐกิจท้องถิ่น ซึ่งควรจะเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาธุรกิจ เนื่องจากขาดการนำ

เอกลักษณ์ของท้องถิ่นเฉพาะ หรือวัตถุดิบในท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ไม่มีการนำจุดเด่นของวัฒนธรรม หรืออัตลักษณ์ ของเมืองแต่ละเมืองหรือต้นทุนทางความคิด นำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการสร้างจุดเด่นให้กับเมืองเท่าที่ควร ซึ่งหากดำเนินปรับปรุงรูปแบบธุรกิจโดยคำนึงถึงบทบาททางด้านเศรษฐกิจสำหรับย่านสร้างสรรค์ได้จะช่วยให้เกิดพลวัตของเศรษฐกิจและช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งต่อตัวธุรกิจเอง และต่อภาพรวมในระดับเมืองได้อีกด้วย

ธุรกิจร้านกาแฟในซอยอารีย์มีบทบาทในการส่งเสริมย่านสร้างสรรค์ในด้านสังคม วัฒนธรรม และด้านกายภาพ ทั้งจากการเป็นพื้นที่ที่สามของเมืองในการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยน พักผ่อนหย่อนใจของคนเมือง และการพัฒนาทางสถาปัตยกรรมในพื้นที่ แต่ยังคงขาดบทบาทด้านเศรษฐกิจ ที่เป็นประเด็นสำคัญของการทำธุรกิจประเภทนี้ แต่บทบาทด้านเศรษฐกิจที่เป็นประเด็นสำคัญของการทำธุรกิจประเภทนี้ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากวัตถุดิบหลักในการรังสรรค์เมนูเครื่องดื่ม ยังต้องมีการนำเข้ามาจากนอกพื้นที่ ระดับราคาของเมนูในร้านค่อนข้างมีความสำคัญ โดยแต่ละร้านจะต้องตั้งราคาของเครื่องดื่มให้มีราคาเท่าหรือใกล้เคียงกันทุกร้าน ภายในย่านอารีย์ โดยจะมีสมาคมเป็นผู้ควบคุมดูแล เพื่อให้มีความสมดุลกับรายได้ของผู้มาใช้บริการที่สามารถจ่ายค่าเครื่องดื่มหรืออาหารได้ในระดับที่พึงพอใจ การจ้างงานของพนักงานและบาร์ิสต้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของร้านกาแฟ และความสามารถในการจ้างงานของเจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการร้านกาแฟ โดยต้องคำนึงถึงต้นทุน และผลประโยชน์ ทำให้บทบาททางด้านนี้ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง แต่จะไปเกี่ยวกับบทบาททางด้านเศรษฐกิจในด้านอื่น เช่น ศักยภาพของพื้นที่ที่ดึงดูดนักลงทุนในการทำธุรกิจอื่นมากกว่าบทบาทของธุรกิจร้านกาแฟ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาและจัดการเมือง

การนำไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาและจัดการเมืองแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่

(1) ด้านนโยบายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของเมือง นโยบายการสนับสนุน ภาคธุรกิจ การออกนโยบายการท่องเที่ยวที่สนับสนุนธุรกิจร้านกาแฟและการดำเนินเชิงนโยบาย ในการสนับสนุนกลุ่มการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมมนุษย์

(2) ข้อดีและข้อจำกัดของธุรกิจร้านกาแฟ ในการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ ย่าน หรือเมือง ผ่านการส่งเสริมความเป็นพื้นที่ที่สามของเมือง โดยข้อดีของธุรกิจร้านกาแฟในการสร้างย่านสร้างสรรค์ คือ การออกแบบทางกายภาพที่สวยงาม และได้รับการดูแลรักษาตลอดเวลาเพื่อให้ดึงดูดลูกค้าเข้าสู่ร้าน นอกจากนั้นยังส่งผลไปถึงการออกแบบร้านให้ตอบสนองต่อการใช้งานของคนเมืองและส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจร้านกาแฟมีข้อจำกัด คือ ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการพื้นที่เหล่านี้

(3) ประเด็นเรื่องการสร้างสรรค์พื้นที่ที่สามของเมืองอาจถูกนำมาประยุกต์ใช้โดยภาครัฐจัดทำพื้นที่สาธารณะให้กับย่านหรือชุมชน โดยมีธุรกิจร้านกาแฟเป็นองค์ประกอบในการพัฒนาและจัดการพื้นที่นั้น ๆ เช่น การออกแบบระดับเมือง เช่น การเอื้อให้เกิดการสัญจรเดินเท้า การสร้างโครงข่ายพื้นที่พาณิชยกรรม การสร้างความมีชีวิตชีวาของเมือง การออกแบบสภาพแวดล้อมและสร้างพื้นที่สีเขียว การมีโอกาสนในการพัฒนาย่านสร้างสรรค์ และการเพิ่มมูลค่าอสังหาริมทรัพย์

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติกร พันวา. (2557). *การศึกษารูปแบบวัฒนธรรมกาแฟ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบเมือง*. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันจิรา ยิมัสสา. (2565). “อารีย์” ย่านน่าอยู่ติดอันดับโลก วัดจากวิถีชีวิต-แหล่งความคิดสร้างสรรค์ [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2565. จาก <https://www.springnews.co.th/spring-life/821404>.
- ธนพร พันธุ์นารา. (2564). *ร้านกาแฟในบทบาทการเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์ย่านเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว*. เชียงใหม่ : คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรางวลัย พูลทวี. (2560). *อารีย์ ย่านเก่าที่ยังร่วมสมัย*[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565. จาก : <https://themomentum.co/savvi-condo-advertorial/>
- มนทิณี ยงวิกุล. (2565). *Creative City : เมืองสร้างสรรค์คืออะไร*[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2565, จาก : https://www.creativethailand.org/view/article-read?article_id=17453.
- วิญญูญ์ แจ้งพลอย. (2558). *กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบเทียบการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟของผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิเชียร โสมวิภาต. (2563). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคกาแฟสดร้าน ALL CAFÉ ในจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 7(12), 160 – 177.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2565). “อารีย์ มีดีอะไร? จากย่านสุดฮิป...สู่การยกระดับเป็น “เมืองฉลาดรู้” [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2567. จาก <http://www.nia.or.th/ArilInnovationDistrict>.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน). (2565). *ย่านเศรษฐกิจสร้างสรรค์*[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.cea.or.th/th/creative-district>.
- องค์การยูเนสโก. (2020). UNESCO Creative Cities Network. (UCCN). *รู้จักกับเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ของยูเนสโก*[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2565, จาก : <https://unesco.org/creative-cities>.
- เอส เอ็ม อี ธนาคารกรุงเทพ. (2559). *กาแฟรุ่งเครือข่ายร้านกาแฟแห่งสุดเป็นดอกเห็ด*[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2565, จาก: <https://www.bangkokbanksme.com/article/1743>.
- Creative Economy Agency. (2563). *เทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ 2563 Bangkok Design Week 2020 (BKPDW2020)* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.cea.or.th/en/single-district-program/bkpdw2020>.
- Porter, M. E. (1998). *Clusters and the New Economics of Competition*. Harvard Business Review.
- HABITAT, U. (2015). *Enhancing the Competitiveness of Cities* (No. 4). Discussion Paper.

ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ธัญญารัตน์ เจริญ¹ วันวิสา คำพรัตน์¹ อภิษฎา บำรุงจิตต์^{1*} วิชญาพร แจ่มปัญญา¹ และ พรรณษา มีโต¹

นักศึกษาคณะศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received: 30 December 2023 / Received: 22 May 2024/ Accepted: 27 May 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1- 4 จำนวน 262 คน ใช้การสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษาคิดว่าภาษาอังกฤษช่วยให้มีโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.47 รองลงมาคือ นักศึกษาคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 4.45 อันดับสุดท้ายคือ นักศึกษาคิดว่าภาษาอังกฤษช่วยให้ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.42 และพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และทัศนคติมีความสัมพันธ์การใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ, พฤติกรรม, ภาษาอังกฤษ

*Corresponding Author: apichaya-bu@rmutp.ac.th

Attitude and Behavior Towards English Language Use Among Students at the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Thanyarat Charean^{1*} Wanwisa Kamphat² Apichaya Bumrungchit^{3*}

Widchayaporn Jampanya and Pannasa Meeto

Students Majoring in English for International Communication

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Abstract

The following survey research paper was intended to 1) investigate students' attitude and behavior towards the use of English and 2) explore the relationship between their attitude and behavior towards such use. Employing a convenience sampling technique, a questionnaire was distributed to 262 first-year to senior students at the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon (RMUTP). The statistics performed included percentages, mean scores, and standard deviations. A Pearson's Product Moment Correlation test was conducted to study the relationship between the two variables.

The results revealed that the English language was perceived to be somewhat beneficial and have been used rather frequently, resulting in the median at 4.16. Considering in detail, it was found that the English language was perceived to be able to pave the way for greater career opportunities ($\bar{x} = 4.47$), play a vital role in everyday communication ($\bar{x} = 4.45$), and help the students gain access to more information ($\bar{x} = 4.42$). In terms of the students' overall perceived use of English, it was found to be at a high level ($\bar{x} = 3.89$), and their attitude and behavior towards the use of English were found to be positively correlated ($p < .05$).

Keywords: Attitude, Behavior, The English Language

*Corresponding Author: apichaya-bu@rmutp.ac.th

บทนำ

ในโลกที่เชื่อมโยงถึงกันในปัจจุบัน ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาสากลที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารกับประชาคมโลกได้อย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งยังเป็นภาษาทางการของกว่า 60 ประเทศ และเป็นภาษาราชการขององค์กรระหว่างประเทศต่างๆ เช่น สหประชาชาติและสหภาพยุโรป ภาษาอังกฤษยังเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในแขนงต่าง ๆ ดังนั้นการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้มีความเจริญก้าวหน้าและทัดเทียมกับนานาประเทศในโลก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาศักยภาพของประชากรของประเทศให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากการจัดการศึกษาของชาติกำหนดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษในระดับต่าง ๆ มาเป็นเวลานานเพื่อให้ประชากรของชาติสามารถสื่อสารกับนานาชาติด้วยภาษาอังกฤษทั้งทางด้านการฟังการพูดการอ่านและการเขียน

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งปัจจัยหนึ่งต่อการใช้ภาษา เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับสติปัญญา จิตใจ ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ ซึ่ง Stark & Paltridge (1996) และ Karahan (2007) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นส่วนประกอบของแรงจูงใจซึ่งกระตุ้นความรู้สึกของผู้ใช้ภาษาอังกฤษให้อยากใช้ภาษานั้น ๆ อีกทั้งส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการใช้ภาษาและควบคุมวิธีการใช้ภาษาแม่และภาษาต่างประเทศให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ Kara (2009) ย้ำว่าทัศนคติของผู้เรียนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ของผู้เรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการใช้ภาษาที่ดีขึ้น โดยเฉพาะทัศนคติที่เป็นบวกของผู้เรียน ภาษาสามารถช่วยผลักดันผู้เรียนให้มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนากลยุทธ์หรือพฤติกรรมตลอดจนนิสัยในการใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ภาษามากขึ้น

นอกจากนี้ความรู้สึกวิตกกังวล ความประหม่า เป็นเรื่องที่พบเห็นโดยปกติในการเรียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ ซึ่งความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องการพูดหรือการใช้เป็นที่ยอมรับกันว่ามีผลต่อการแสดงออกของผู้เรียน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้จะสำเร็จการศึกษาออกไปปรับใช้สังคมและกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้กับภาครัฐและส่วนต่าง ๆ ของประเทศในอนาคต

ดังนั้น การทราบข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและวางแผนการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ เพื่อให้นักศึกษามีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐาน

1. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ ชั้นปี และเกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน
2. ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 761 คน (งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการกำหนดตัวอย่างเพื่อตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) จำนวน 262 คน ใช้การสุ่มแบบสะดวก

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง มีทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎี นิยามศัพท์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2) จัดทำ(ร่าง)แบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอรับคำแนะนำ
3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) และคัดเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาคได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้รูปแบบออนไลน์ผ่าน Google form
2) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งจะได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
3) นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สาขา ชั้นปี และเกรดเฉลี่ย โดยการหาค่าจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และแปลเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544) กำหนด ดังนี้

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.91 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.71 – 0.90 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.31 – 0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.01 – 0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย

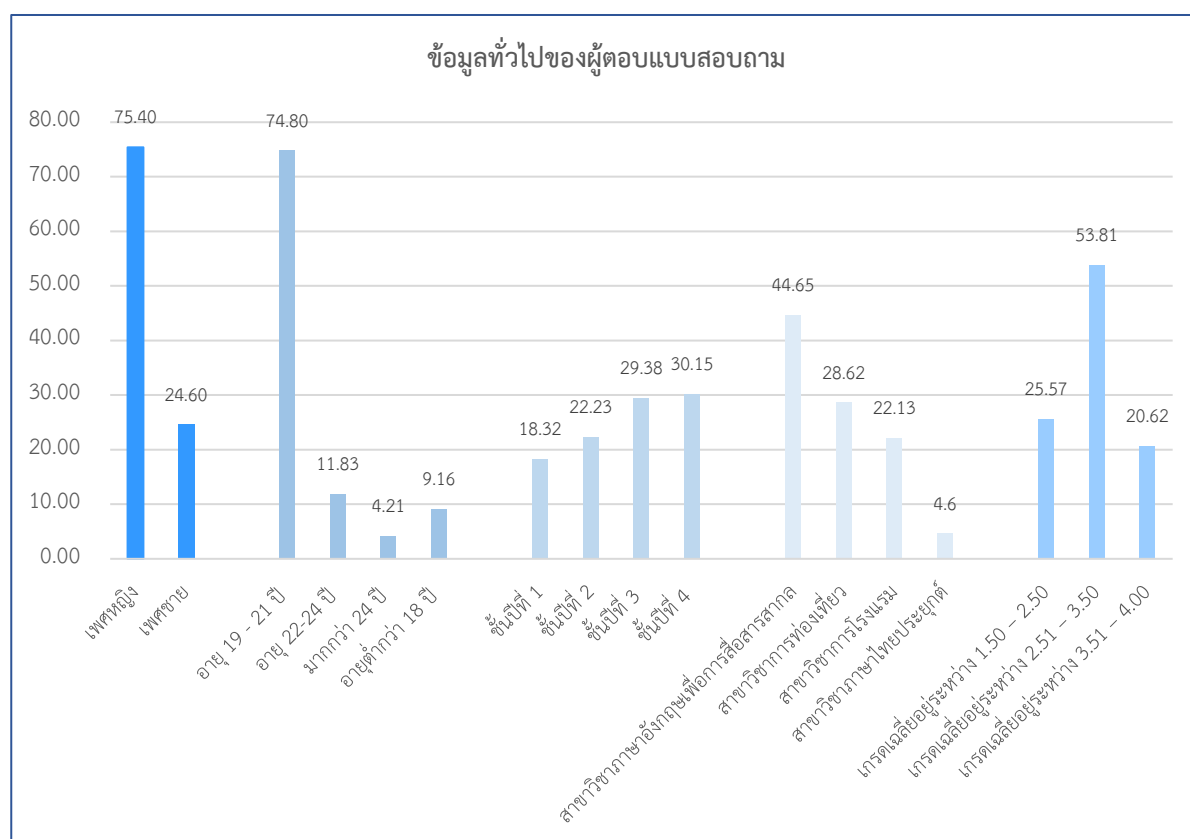
ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์

โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ระดับ.05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 75.40 และเพศชายร้อยละ 24.60 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีอายุ 19 - 21 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคืออายุ 22-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.83 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.14 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 29.38 ส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลร้อยละ 44.65 โดยมีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 – 3.50 มากที่สุดร้อยละ 53.81 แสดงดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

	ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1.	นักศึกษาคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด	4.45	0.59	มากที่สุด
2.	ภาษาอังกฤษช่วยให้นักศึกษาค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้มากขึ้น	4.43	0.63	มากที่สุด
3.	นักศึกษาคิดว่าได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดตามข่าวสารในระดับใด	3.97	0.80	มาก
4.	นักศึกษามีความมั่นใจที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติในระดับใด	3.66	0.98	มาก
5.	ภาษาอังกฤษช่วยให้นักศึกษามีโอกาสก้าวหน้าทางการศึกษามากขึ้น	4.34	0.71	มากที่สุด
6.	ภาษาอังกฤษช่วยให้นักศึกษามีโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพมากขึ้น	4.47	0.69	มากที่สุด
7.	นักศึกษาคิดว่าความรู้ทางภาษาอังกฤษเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลนั้น ๆ มีการศึกษานั้น ๆ มีการศึกษา	3.79	0.95	มาก
8.	นักศึกษาคิดว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มความบันเทิงในการเข้าถึงสื่อภาษาอังกฤษต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ เพลง หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	4.36	0.79	มากที่สุด
9.	นักศึกษาคิดว่าภาษาอังกฤษเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศด้านต่างๆ เช่น การเมือง ธุรกิจ การค้าขาย เป็นต้น	4.41	0.67	มากที่สุด
10.	นักศึกษาคิดว่าความรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษายู่ในระดับใด	3.78	1.00	มาก
	รวม	4.16	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาคิดว่าภาษาอังกฤษช่วยให้มีโอกาสนก้าวหน้าทางอาชีพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.47 รองลงมาคือ นักศึกษาคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ นักศึกษาคิดว่าภาษาอังกฤษช่วยให้ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.43 และอันดับสุดท้ายคือนักศึกษามีความมั่นใจที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. นักศึกษาคิดว่าได้นำภาษาอังกฤษไปใช้ในชีวิตประจำวันมากน้อยแค่ไหน	4.02	0.888	มาก
2. นักศึกษามีพฤติกรรมการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังในระดับใด	3.83	0.864	มาก
3. นักศึกษามีพฤติกรรมการฝึกทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษมากน้อยแค่ไหน	3.65	1.004	มาก
4. นักศึกษามีพฤติกรรมการฝึกทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษมากน้อยแค่ไหน	3.83	0.880	มาก
5. นักศึกษามีพฤติกรรมการฝึกทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษมากน้อยแค่ไหน	3.61	1.010	มาก
6. กฎไวยากรณ์มีความสำคัญต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับใด	3.79	0.811	มาก
7. คำศัพท์ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับใด	4.16	0.848	มาก
8. นักศึกษาคิดว่าการเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตตามความสนใจทำให้นักศึกษามีความเข้าใจว่าการเรียนรู้ตามตำรามากน้อยเพียงใด	4.16	0.730	มาก
9. นักศึกษาคิดว่าได้ศึกษาหรือค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากในห้องเรียนมากน้อยเพียงใด	4.04	0.794	มาก
10. โปรแกรมการแปลในสื่อออนไลน์ที่นักศึกษาเคยใช้มีความแม่นยำมากน้อยเพียงใด	3.85	0.802	มาก
รวม	3.89	0.86	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คำศัพท์ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับใด และ นักศึกษาคิดว่าการเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตตามความสนใจทำให้นักศึกษามีความเข้าใจว่าการเรียนรู้ตามตำรามากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.16 รองลงมาคือ นักศึกษาคิดว่าได้ศึกษาหรือค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากใน

ห้องเรียนมากนักน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ นักศึกษาคิดว่าได้นำภาษาอังกฤษไปใช้ใน
ชีวิตประจำวันมากนักน้อยแค่ไหน มีค่าเฉลี่ย 4.02 และอันดับสุดท้ายคือ นักศึกษามีพฤติกรรมการฝึกทักษะด้าน
การเขียนภาษาอังกฤษมากนักน้อยแค่ไหน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	.210		✓
2. อายุ	.000*	✓	
3. ชั้นปี	.000*	✓	
4. สาขา	.000*	✓	
5. เกรดเฉลี่ย	.001*	✓	
6. ทักษะมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมในการใช้ภาษาอังกฤษ	.962*	✓	

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้
ภาษาอังกฤษแตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างมีทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้ภาษาอังกฤษไม่
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการใช้
ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะ
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา คณะศิลป
ศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด พฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ อยู่ในระดับมาก
เช่นกัน ซึ่งทัศนคติในการเรียนของนักศึกษาจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาสอดคล้องกับ
วันเพ็ญ ภูมิรินทร์ และคณะ (2563) ทักษะในการเรียนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนภาษาอังกฤษของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งในงานวิจัยนี้นักศึกษาแสดงถึงพฤติกรรมการเรียน
ภาษาอังกฤษที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับทัศนคติในทางบวก กล่าวคือ ทักษะเชิงบวกมีผลต่อ
พฤติกรรมเชิงบวก หากนักศึกษามีทัศนคติที่ดีจะมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมกัน เช่น เข้าเรียนวิชาภาษาอังกฤษทุก

ครั้งและทำงานส่งตรงเวลา แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความตั้งใจใส่ใจในการเรียน นอกจากนี้ศุภิกา นิธิติศัย (2561) ศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า ระดับทัศนคติ แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกโดยรวมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีระดับสูง และระดับการใช้พฤติกรรมการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทัศนคติมีอิทธิพลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าหากนักศึกษามีทัศนคติเชิงบวกในการเรียนภาษาอังกฤษก็จะส่งผลไปยังพฤติกรรมอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจาก ทัศนคติการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาในปัจจุบัน ส่วนใหญ่คิดว่าภาษาอังกฤษมีผลทำให้มีโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรจัดให้มีการแนะแนวด้านภาษาอังกฤษ ที่จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพมากขึ้น และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง หรือ ภาษาต่างประเทศ (Snow, 2007) และระบุผล ตรงกันคือปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งปัจจัยหนึ่งต่อการเรียนภาษา เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับสติปัญญา จิตใจ ความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ ซึ่ง Stark & Paltridge (1996) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นส่วนประกอบของแรงจูงใจซึ่งจะกระตุ้นความรู้สึกของผู้เรียนให้อยากเรียนรู้ภาษานั้น ๆ อีกทั้งส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการการเรียนรู้ภาษาและควบคุมวิธีการเรียนรู้ภาษาแม่และภาษาต่างประเทศให้ประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคตคณะควรมีแนวทางการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาเพื่อส่งเสริมโอกาสในการประกอบอาชีพ เช่น 1) การบูรณาการภาษาอังกฤษในหลักสูตร บูรณาการภาษาอังกฤษในวิชาเฉพาะทางเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในบริบทที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา จัดตั้งหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะทางที่เน้นทักษะที่จำเป็นสำหรับอาชีพเฉพาะ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจหรือภาษาอังกฤษเพื่อการงานบริการ 2) การพัฒนาหน่วยงานที่ดูแลทางภาษาในคณะที่สามารถให้บริการการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบครอบคลุม รวมถึงการเรียนตัวต่อตัว การเรียนแบบกลุ่ม และการเรียนออนไลน์ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น กลุ่มพูดคุย การเสวนา และการแข่งขันทักษะภาษาอังกฤษ 3) การให้ทุนการศึกษาและการแลกเปลี่ยน ให้ทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษในต่างประเทศ จัดโครงการแลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในสภาพแวดล้อมที่แท้จริง 4) การจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ที่เพียงพอ จัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่หลากหลาย เช่น หนังสือเรียน วิดีโอ และแอปพลิเคชัน สร้างห้องสมุดภาษาอังกฤษที่มีหนังสือและสื่ออื่น ๆ ที่ครอบคลุม ซึ่งการดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้ คณะสามารถช่วยให้นักศึกษาพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพในตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยชน์และทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญให้แก่คณะหรืออาจารย์ใช้เป็นแนวทางถ่ายทอดหรือออกแบบกิจกรรมการเรียนให้สอดคล้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของนักศึกษาและวางแผนในการพัฒนาการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากขึ้น

2. ควรมีการเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและขยายขอบเขตของประชากรในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษของนักศึกษา เช่น

1. การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ จัดสรรเวลาสำหรับการฝึกฝนภาษาอังกฤษเป็นประจำทุกวันโดยฝึกฝนทั้งสี่ทักษะ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

2. การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ใช้ภาษาอังกฤษ เช่น รับชมภาพยนตร์และรายการโทรทัศน์ภาษาอังกฤษ อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และนวนิยายภาษาอังกฤษ เข้าร่วมกิจกรรมที่ใช้ภาษาอังกฤษ หาเพื่อนหรือครูฝึกภาษาอังกฤษเพื่อฝึกพูด ฟังพอดแคสต์และวิดีโอภาษาอังกฤษ เขียนไดอารี่หรือบล็อกเป็นภาษาอังกฤษ อ่านบทความและหนังสือภาษาอังกฤษหลากหลายประเภท เป็นต้น

3. การใช้เทคโนโลยีเพื่อฝึกฝนทักษะทางภาษา ใช้แอปเรียนภาษาอังกฤษ ใช้ซอฟต์แวร์ตรวจสอบไวยากรณ์และคำศัพท์ ใช้เครื่องมือแปลภาษาเพื่อช่วยในการทำความเข้าใจ

4. การตั้งเป้าหมายและสร้างแรงบันดาลใจ ตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจนและเป็นไปได้ อ่านเรื่องราวความสำเร็จของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ หาแรงบันดาลใจจากบุคคลที่พูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่ว

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนระดับปริญญาตรีรายวิชาวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางภาษา ผู้วิจัยขอขอบคุณนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลผลงานวิจัย และขอขอบคุณอาจารย์เมธิกา พ่วงแสง อาจารย์ผู้สอนที่คอยให้คำปรึกษาในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ และคณะศิลปศาสตร์ที่สนับสนุนในการทำวิจัยของนักศึกษา และสุดท้ายขอขอบคุณหน่วยงานวิจัยของคณะที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลอดจนในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- งานทะเบียนคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2565). สถิตินักศึกษาคณะศิลปศาสตร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วันเพ็ญ ภูมิรินทร์ และคณะ. (2563). ทศนคติในการเรียนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยรังสิต*, 15(2), 29-42.
- ศุภิกา นิธิติชัย. (2561). ทศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการเรียนภาษาอังกฤษ ของนักศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(2), 138-170.
- Kara, A.(2009). The Effect of a "Learning Theory" Unit on Students towards Learning.
Australian Journal of Teacher Education, 34(3), 100-113.
- Karahan, F.(2007). Language attitudes of Turkish students towards the English language and its
use in Turkish context. *Journal of Arts and Sciences*, 73-87.
- Snow, D.. (2007). *Sustaining self-directed language learning in the Chinese context*. In
J. Liu(Ed), *English language teaching in China* (pp. 211-230). London : Continuum
International Publishing Group
- Starks, D and Paltridge, B.. (1996). A note on using sociolinguistic methods on study non-native
attitudes towards English. *World Englishes*, 15(2), 217-224.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*.3rded. New York (N.Y.) : Harper and Row

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับ

รูปแบบการเขียนบทความ

1. บทความที่รับพิจารณาตีพิมพ์เป็นบทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ โดยมีจำนวนหน้าของเนื้อหาและบรรณานุกรมรวมทั้งสิ้น 8-15 หน้า ใช้ตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษขนาด A4 ตั้งค่าน้ำกระดาษ และระยะขอบ ดังนี้

ระยะขอบบน	2.54 ซม.	ระยะขอบล่าง	2.00 ซม.
ระยะขอบซ้าย	2.54 ซม.	ระยะขอบขวา	2.00 ซม.
หัวกระดาษ	1.25 ซม.	ท้ายกระดาษ	1.25 ซม.

2. องค์ประกอบของบทความ

หัวข้อ/ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
ชื่อบทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 20 พอยท์ ตัวหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
ชื่อผู้เขียน	ระบุชื่อผู้นิพนธ์ ผู้นิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) ทุกคนทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องระบุค่านำหน้าชื่อ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ และใส่ * ที่ผู้นิพนธ์หลัก
สังกัดผู้เขียน	เขียนไว้ส่วนท้ายของบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ - สำหรับอาจารย์/นักวิชาการ ระบุตำแหน่งทางวิชาการ(ถ้ามี) สาขาวิชา คณะ สถาบันการศึกษา ที่สังกัด สถานที่ทำงาน - สำหรับนักศึกษา ระบุนักศึกษาปริญญาตรี โทหรือนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา คณะ/สถาบันการศึกษา - อีเมลให้ระบุผู้นิพนธ์หลักเท่านั้น
บทคัดย่อ	บทคัดย่อต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีความยาวไม่เกิน 200 คำ หากเป็นบทความภาษาไทยให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากเป็นบทความภาษาอังกฤษ ให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (หรืออาจมีบทคัดย่อภาษาไทยด้วยหรือไม่ก็ได้) โดยเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา ผลงาน และการวิจารณ์อย่างต่อเนื่องกัน
คำสำคัญ	ระบุคำสำคัญ 3-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไว้ท้ายบทคัดย่อ

เนื้อหา	• หัวข้อใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ตัวหนา วางไว้ชิดขอบซ้าย ส่วนรายละเอียดใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ปกติ การเขียนบทความแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้ 1. บทความวิจัย ประกอบด้วย 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 1.3 สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 1.4 กรอบแนวคิด (ถ้ามี) 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย - การเก็บรวบรวมข้อมูล - การวิเคราะห์ข้อมูล 1.6 ผลการวิจัย 1.7 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย 1.8 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 1.9 กิตติกรรมประกาศ(ถ้ามี) 1.10 เอกสารอ้างอิง 2. บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือ และบทความปริทัศน์ ประกอบด้วย 2.1 บทนำ 2.2 เนื้อเรื่อง 2.3 บทสรุป 2.4 เอกสารอ้างอิง
ตารางและกราฟ (ถ้ามี)	ตารางที่แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล
รูปภาพ (ถ้ามี)	• รูปภาพประกอบให้ส่งต้นฉบับเป็นภาพถ่ายที่มีความคมชัดและส่งจัดไฟล์รูปภาพเป็นนามสกุล JPEG หรือ PNG • กรณีภาพถ่ายที่คัดลอกจากแหล่งอื่นให้อ้างอิงแหล่งที่มาของภาพด้วย
อ้างอิง	• การอ้างอิงในเนื้อหาเป็นระบบนาม-ปี โดยระบุชื่อผู้เขียน ปีพิมพ์ และเลขหน้าของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังของข้อความที่ต้องการอ้างอิง เช่น เมทิกา พ่วงแสง (2562 : 15) หรือ (เมทิกา พ่วงแสง, 2562 : 8-17) * ทั้งนี้ หากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ครบทุกคน และหากมีผู้แต่งมากกว่า 6 คน ให้ใส่ผู้แต่งคนแรกตามด้วย “และคณะ”

	• อ้างอิงท้ายบทความใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงตามระบบ APAเรียงลำดับอักษร ตามอักษรตัวแรกที่ปรากฏ ไม่ว่ารายการนั้นจะขึ้นต้นด้วยชื่อผู้แต่ง ชื่อบทความ ชื่อเรื่อง หรือชื่อเอกสารและสิ่งอ้างอิง โดยไม่แยกประเภท และไม่ต้องใส่เลขกำกับ ให้เริ่มด้วยรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมภาษาไทยจนหมดก่อน จึงตามด้วยรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ และหากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ชื่อให้ครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อ 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al.”		
การใช้ตัวย่อ	ม.ป.ท.	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์
	N.P.	แทนคำว่า	no Place of publication
	ม.ป.พ.	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์
	n.p.	แทนคำว่า	no publisher
	(ม.ป.ป.)	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏปีพิมพ์
	(n.d.)	แทนคำว่า	no date
	(บ.ก.)	แทนคำว่า	บรรณาธิการ
	(Ed.) หรือ (Eds.)	แทนคำว่า	Editor หรือEditors

การอ้างอิงท้ายบทความ

ตัวอย่าง 1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ*. พิมพ์ครั้งที่ (ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ (เมือง) : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

สุวิมล ว่องวานิช. (2563). *การวิจัยการออกแบบทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อบทความ*. *ชื่อวารสาร*, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

เมธิกา พ่วงแสง และวิชุดา วรรณห้วย. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการข้อมูลงานวิจัย

ในยุคดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร*, 4(1), 8-17.

ตัวอย่างที่ 3 วารสารออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อบทความ*. *ชื่อวารสาร*[ออนไลน์], ปีที่(ฉบับที่), ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

เมธิกา พ่วงแสง และหญิง มัทนัง. (2563). แนวทางการส่งเสริมการตลาดสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสตรีบ้านบึง

ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*[ออนไลน์], 12(2), ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม

2563, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/index>.

ตัวอย่างที่ 4 หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, วัน เดือน). *ชื่อบทความ*. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หมายเลขหน้า.

ดวงพร อุดมทิพย์. (2563, 27 ตุลาคม). ปฏิบัติการดีอีเอส. *ไทยรัฐ*, น.6

ตัวอย่างที่ 5 หนังสือพิมพ์ออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). *ชื่อบทความ*. *ชื่อหนังสือพิมพ์*[ออนไลน์], ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

โคทม อารียา. (2563). ช่วยกันหาทางออกจากวิกฤติ. *มติชน*[ออนไลน์], ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2563,

จาก: <https://www.matichon.co.th>

ตัวอย่างที่ 6 เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อเรื่อง*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2563). *กินดีเพื่อสุขภาพในวัยสูงอายุ*[ออนไลน์].

ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563, จาก: <https://www.thaihealth.or.th/Content/53121-กินดีเพื่อสุขภาพ%20ในวัยสูงอายุ.html>.

ตัวอย่างที่ 7 รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อบทความ*. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (ชื่อเอกสาร)*, วัน เดือน ปี สถานที่ จัด, หน้าแรก - หน้าสุดท้าย.

พงศ์รัชต์ธวัช วิวังสุ, อรจิรา ธรรมไชยงกูร, แก้วตะวัน ศิริลักษณ์นันท์. (2562). รูปแบบการพัฒนาความมั่นคง

ในชีวิตและวัยรุ่นที่ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคล ครั้งที่ 11*, 24-26 กรกฎาคม 2562 ณ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา, 149 – 158.

ตัวอย่างที่ 8 วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อวิทยานิพนธ์*. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

อรจิรา ธรรมไชยากร. (2563). *การพัฒนารูปแบบการสร้างสรรค์สมรรถนะการประเมินของผู้บริหารระดับต้นของ*

มหาวิทยาลัย: การประยุกต์ใช้แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุฏฐบัณฑิต

สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างที่ 9 รายงานการวิจัย

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่องานวิจัย*(รายงานการวิจัย). สถานที่(เมือง), ชื่อมหาวิทยาลัย.

ทรงสิริ วิชิรานนท์, ณรงค์ โพธิ์พฤชานันท์, ธนพรรณ บุญยรัตกลิน และเมธิกา พ่วงแสง. (2563). *การจัดการความรู้*

ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน(รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลพระนคร.

หนังสือขอส่งบทความเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์

วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) :

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อผู้เขียน (ทุกคน) : ใส่ “*” ตรงชื่อผู้เขียนหลัก

กรณีนักศึกษาให้ระบุชื่ออาจารย์ด้วย

1. ชื่อ-สกุล (ไทย)

(อังกฤษ)

E-mail Address:

2. ชื่อ-สกุล (ไทย)

(อังกฤษ)

E-mail Address:

ที่อยู่/สถานที่ทำงาน/สถาบันที่กำลังศึกษา(ผู้เขียนหลัก).....

หมายเลขโทรศัพท์ (มือถือ) :

ประเภทของต้นฉบับ

☐ บทความทางวิชาการ (Academic Article)☐ บทความวิจัย (Research Article)☐ อื่น ๆ

คำรับรองของผู้เขียน : ผู้เขียนทุกคนขอรับรองว่า

☐ บทความที่เสนอมานี้ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น☐ หากผู้เขียนต้องการถอนบทความไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้เขียนยินดีชดใช้ค่าดำเนินการพิจารณาบทความ☐ ผู้เขียนยินดีให้กองบรรณาธิการสรรหาผู้กลั่นกรองโดยอิสระ เพื่อพิจารณาบทความนี้ และสามารถ

ตรวจแก้ไขบทความดังกล่าวได้ตามที่เห็นสมควร

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....



คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

86 ถนนพิชญโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ
<https://larts.rmutp.ac.th>

