



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2561)
Vol 3 No.1 (January-June 2018)

Area Research ABC Collaborative Based

การวิจัยเชิงพื้นที่

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
Journal of BSRU-Research and Development Institute

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2561)
Vol.3 No.1 (January-June 2018)

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ISSN :2465-4523

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการทั่วไป ได้เผยแพร่บทความทางวิชาการ และบทความจากผลงานวิจัยในศาสตร์ทางด้าน สหวิทยาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสหวิทยาการ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2. เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการทั่วไป ตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการศึกษา (E-education) ค้นคว้า และวิจัย

3. เพื่อเป็นแหล่งการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลและแหล่งวิทยาการความรู้ต่างๆ อันเป็นการเปิดโลกกว้างทางการ เรียนรู้ แก่สาธารณชนทั่วไป

| | |
|---------------------|---|
| ปีที่พิมพ์ | ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2561) |
| กำหนดออกวารสาร | ปีละ 2 ฉบับ มกราคม-มิถุนายน , กรกฎาคม-ธันวาคม |
| ครั้งที่พิมพ์/จำนวน | 1/500 เล่ม จำนวนหน้า 137 หน้า |
| จัดพิมพ์โดย | สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600 โทรศัพท์. 0-2473-7000 ต่อ 1600, 1606 โทรสาร. 0-2473-7000 ต่อ 1601 เว็บไซต์: http://research.bsru.ac.th จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: rdibsrinfo@gmail.com |
| พิมพ์ที่ | โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด 54/67-68 ซอย 12 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ 10600 โทรศัพท์. 0-2864-0434-5 โทรสาร. 0-2412-3087 Email : sahadhammik@gmail.com |
| ราคาเล่มละ | 200 บาท |

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ทุกบทความได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (Peer Review) อย่างน้อย 2 ท่าน ก่อนลงตีพิมพ์ในวารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ในวารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นวรรณกรรมของผู้เขียนโดยเฉพาะ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอกบทความเพื่อการศึกษาแต่ให้อ้างอิงแหล่งที่มาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

สารบัญ

| | |
|--|-----|
| สารจากอธิการ | ก |
| บทบรรณาธิการ | ข |
| 1.การออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี | 1 |
| <i>ดร.กัมปนาท คูศิริรัตน์, ดร.นุชรัตน์ นุชประยูร</i> | |
| 2.ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตร บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา | 13 |
| <i>อารีวรรณ รวยดี</i> | |
| 3.การศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหา ภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) | 22 |
| <i>วีรพล สิมี่, นพดล ปัญญาพิสิฐพงศ์, พรรณิการ์ แก้วสะอาด, ธมนวรรณ ชัยแสงนภัทร อังกุลสินธนา</i> | |
| 4.ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัช มงคล | 37 |
| <i>สิทธิพัฒน์ จุฑะสุวรรณ, ผศ.ดร.ทรงพร หาญสันติ</i> | |
| 5.การใช้โปรแกรม R ในงานวิจัยทางการศึกษา | 47 |
| <i>รศ.ดร.พิศิษฐ์ ตั้มชวณิช</i> | |
| 6.ความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพฝั่งตะวันออกที่มีต่อมาตรการชงบุหรี่ป้ายแบบเรียบในประเทศไทย | 60 |
| <i>พันธ์ารวาท ดร.พิชศาล พันธุ์วัฒนา</i> | |
| 7.การพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา | 72 |
| <i>สุพิศ รุกขชาติ, อาจารย์ ดร. ศศิภิญญา เย็นเอง, อาจารย์วรุตม์ พลอยสวยงาม</i> | |
| 8.ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีของลูกค้าธนาคาร พาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีโชษณาการ | 84 |
| <i>พิมพ์นิภา ชะริชน, ผศ.วิกรานต์ เผือกมงคล</i> | |
| 9.“ทีวีดิจิทัล” ความสามารถในการปรับตัวของธุรกิจสื่อสารมวลชน ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ผ่านมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ | 99 |
| <i>ภัทรเวช พึ่งเพ็อง</i> | |
| 10.ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม ขนาดกลางและขนาดย่อม เขต หนองจอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร | 113 |
| <i>มีเดียณ จูมะ</i> | |

สารจากอธิการบดี

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นวารสารที่มีคุณภาพด้านวิชาการเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ความคิดและพัฒนาการต่างๆที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยตลอดจนความเคลื่อนไหวในแง่มุมต่างๆของวิทยาการอันหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคของการเปิดเสรีทางการศึกษา และสามารถเข้าถึงข้อมูลขององค์ความรู้อย่างไม่จำกัดนั้นการเผยแพร่บทความทางวิชาการ จึงมีความสำคัญมาก โดยจะเป็นแหล่งความรู้ที่ผลักดันให้เกิดการบริการข่าวสารข้อมูลและองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ

สถาบันวิจัยและพัฒนาในฐานะเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนทางวิชาการได้เล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเผยแพร่งานวิชาการ จึงได้จัดทำวารสารสถาบันวิจัยและพัฒนาขึ้นซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษและเป็นการส่งเสริมศักยภาพของนักวิชาการให้พัฒนายิ่งขึ้นไปด้วย

สิ่งที่พึงตระหนักและพัฒนาควบคู่ไปกับวิชาการ คือความมีศีลธรรมจรรยาบรรณ ของความเป็นนักวิชาการกล่าวคือต้องมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลอย่างละเอียด ถึงแหล่งปฐมภูมิเคารพกติกาและสิทธิของบุคคลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานผลการวิจัยหรือผลการศึกษาตามความเป็นจริงในเชิงสร้างสรรค์ วิพากษ์วิจารณ์อยู่บนฐานข้อมูลและหลักแห่งเหตุผล ที่สำคัญนักวิชาการ ต้องสามารถนำความรู้นั้นไปพัฒนาประเทศชาติอย่างสร้างสรรค์และเทิดทูนไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา เกณฑ์มา)

อธิการบดี

บทบรรณาธิการ

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา ฉบับนี้เป็น ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2561) ทางกองบรรณาธิการได้จัดพิมพ์บทความวิจัยและบทความวิชาการ ของนักวิชาการรวมทั้งหมด 10 เรื่อง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านก็ได้นำเสนอแนวคิด และมุมมองของตนอย่างอิสระ ประกอบกับหลักฐานข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือ จึงกล่าวได้ว่าเนื้อหาของวารสารฉบับนี้มีคุณภาพทางวิชาการอันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์องค์ความรู้ให้แก่ผู้อ่านอย่างเพียงพอ ประกอบด้วยนักวิชาการดังต่อไปนี้

ดร.กัมปนาท คูศิริรัตน์ และ ดร.นุชรัตน์ นุชประยูร ได้นำเสนอบทความเรื่อง การออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3) เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาแอนิเมชันและมัลติมีเดีย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกอย่างเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ที่พัฒนาขึ้น แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแบบมีโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบและเนื้อหา แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและการออกแบบ แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองประสิทธิภาพแบบวัดการรับรู้ของนักศึกษา แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ได้สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ ที่มีขนาด 1280 x 720 พิกเซล ความยาว 5.32 นาที ผลการประเมินประสิทธิภาพสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผลการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ผลความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อารีวรรณ รวยดี ได้นำเสนอบทความเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นิสิต นักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผลจำนวน 20 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลให้ไม่สำเร็จการศึกษามาจากปัจจัยด้านส่วนตัวของนิสิต นักศึกษา ปัญหาคือ ขาดการวางแผนในการเรียน (คิดเป็นร้อยละ 85) ขาดความรับผิดชอบ (คิดเป็นร้อยละ 75) รองลงมาคือด้านการเงิน นิสิต นักศึกษาไม่มีเงินมาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 70) ด้านอาจารย์ผู้สอน สอนเร็ว สื่อการสอนไม่ทันสมัย ส่งผลการเรียนล่าช้า (คิดเป็นร้อยละ 40) ด้านครอบครัว ไม่มีเวลาเอาใจใส่ดูแลเรื่องเรียน ครอบครัวมีรายได้ไม่แน่นอน (คิดเป็นร้อยละ 35) ด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน อุปกรณ์การสอน

ไม่ทันสมัย ระบบสัญญาณ Wi-Fi ไม่มีความเสถียร สิ่งที่น่าสนใจในการเรียนยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 35) ด้านโครงสร้างหลักสูตร เปิดรายวิชาไม่ตรงกับหลักสูตรของนิสิต นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 30) และด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่มีเวลาให้คำปรึกษาแก่นิสิต นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 15)

วีรพล ลีมี, นพดล ปัญญาพิสิฐพงศ์, พรรณิการ์ แก้วสะอาด, ธมนวรรณ ชัยแสง และ นภัทร อังกรสินธนา ได้นำเสนอบทความเรื่อง การศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) มีเนื้อหาโดยสรุปคือ บทความนี้กล่าวถึงการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งได้สร้างความเศร้าโศกเสียใจแก่ประชาชนชาวไทยเป็นอย่างมาก จึงมีการแต่งเพลงเพื่อร่วมแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระองค์ รวมทั้งถ่ายทอดพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจของพระองค์ วรรณศิลป์จึงเป็นศิลปะในการประพันธ์อย่างหนึ่งที่คุณประพันธ์เลือกใช้ เพื่อให้บทเพลงมีความไพเราะ อีกทั้งถ่ายทอดอารมณ์เศร้าโศกเสียใจได้อย่างแจ่มชัด จึงนำมาสู่งานวิจัยในครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมบทเพลงแสดงความอาลัยจากเว็บไซต์ 2 เว็บไซต์ ได้แก่ www.youtube.com และ www.lyrics.im ระหว่างวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 รวมบทเพลงทั้งหมด 162 เพลง จากการวิเคราะห์พบการใช้วรรณศิลป์ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเล่นเสียงสัมผัส 2) การใช้คำ พบ 6 ลักษณะ ได้แก่ การใช้คำราชาศัพท์ คำภาษาไทยถิ่น คำซ้ำ การซ้ำคำ คำซ้อน และการหลាក់คำ และ 3) การใช้ภาพพจน์ พบ 11 ประเภท ได้แก่ อุปมา อุปลักษณ์ บุคคลวัต อติพจน์ อนุนามนัย ปฏิภาวะ ปฏิภาคพจน์ आवัตพากย์ ปฏิรูปพจน์ ปฏิปุจฉา และสัญลักษณ์

สิทธิพัฒน์ จูฑะสุวรรณ และ ผศ.ดร.ทรงพร หาญสันติ ได้นำเสนอบทความเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล 3) เพื่อศึกษาถึงระดับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล และ 4) เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 385 คน ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ ค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล อยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุดแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

รศ.ดร.พิศิษฐ ตัณฑวณิช ได้นำเสนอบทความเรื่อง **การใช้โปรแกรม R ในงานวิจัยทางการศึกษา** มีเนื้อหาโดยสรุปคือ บทความนี้มุ่งแนะนำให้ผู้่านรู้จักโปรแกรม R ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นโปรแกรมให้เปล่า โปรแกรม R มีทั้งส่วนของคำสั่งสำเร็จรูปที่ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ทันทีและในขณะเดียวกันก็มีส่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถเขียนชุดคำสั่งที่เรียกว่า “Package” ให้มาทำงานบนโปรแกรม R ได้ ปัจจุบันมีผู้พัฒนาชุดคำสั่งในงานวิจัยทางการศึกษาโดยใช้โปรแกรม R ขึ้นมาหลายชุด และแจกจ่ายพร้อมคู่มือให้กับผู้ใช้ทั่วไปในลักษณะของการให้เปล่า แต่การทำความเข้าใจกับคู่มือค่อนข้างยาก ผู้เขียนจึงได้เขียนบทความนี้ขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านทราบถึงวิธีการจัดการติดตั้งโปรแกรม R และ Package ต่าง ๆ แนะนำวิธีการเตรียมไฟล์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้กับชุดคำสั่งเหล่านั้น วิธีการอ่านคำสั่งในคู่มือของชุดคำสั่ง แนะนำวิธีการเรียกดูและจัดเก็บผลลัพธ์ที่ได้จากชุดคำสั่ง และท้ายสุดได้แนะนำคำสั่งภาษาฟอร์แทรนที่ใช้เพื่อการปรับไฟล์ข้อมูลทั่วไปจากการตอบข้อสอบของผู้สอบให้เป็นไฟล์ข้อมูลที่สามารถนำเข้ามาประมวลผลร่วมกับชุดคำสั่ง ในโปรแกรม R ได้ทันที

พันตำรวจโท ดร.พิชิต พันธ์วัฒนา ได้นำเสนอบทความเรื่อง **ความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพมหานครที่มีต่อมาตรการของบุรีแบบเรียบในประเทศไทย** มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก และเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้สูบบุหรี่กับผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก ที่มีต่อมาตรการของบุรีแบบเรียบ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัย 2 แนวทางทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกจำนวนกลุ่มละ 180 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบพื้นที่ด้วยวิธีการสุ่มไม่คำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและอัตราส่วนร้อยละ เชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตแบบมีโครงสร้าง สันทนากลุ่ม และบันทึกความจำ ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้สูบบุหรี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 – 60 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาปริญญาตรี อาชีพอิสระ รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท สาเหตุที่สูบบุหรี่ครั้งแรกจำไม่ได้แต่สูบบวกว่า 11 – 20 ปี ส่วนประชากรเป้าหมายที่ไม่สูบบุหรี่พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21 – 40 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานภาคเอกชน รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท (2) ประชากรทั้งสองกลุ่มที่อาศัยในกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่าของบุรีแบบเรียบสามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อเด็ก ทำให้ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น และทำให้ยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าลดลง

สุพิศ รุกษชาติ , อาจารย์ ดร. ศศิกัญญา เย็นเอง และ อาจารย์วรุตม์ พลอยสวยงาม ได้นำเสนอบทความเรื่อง **การพัฒนาระบบปรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา** มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพระบบปรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบและผู้ดูแลระบบ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 16 คน ซึ่งผู้ใช้งานจำนวน 16 คน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักคอมพิวเตอร์ จะทราบปัญหาของการรับงานและการแก้ปัญหาทางนเป็นอย่างดี เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ 1) ระบบปรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบ และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของระบบปรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏบ้านสมเด็จ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหน่วยประมวลผล อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านส่วนการรับข้อมูล และด้านการแสดงผลลัพธ์ของระบบ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการของผู้ใช้ระบบ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ และด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

พิมพ์นิภา ชะริชน และ ผศ.วิภรนต์ เผือกมงคล ได้นำเสนอบทความเรื่อง **ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีโชธนาคาร** มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน 2) ศึกษาความภักดีของลูกค้า 3) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันกับความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีโชธนาคารพาณิชย์ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้า โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี จำนวน 320 คน ประกอบไปด้วยธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 160 คน และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำนวน 160 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และการตอบสนองต่อลูกค้า มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงกว่าธนาคารไทยพาณิชย์ 2) ระดับความภักดีของลูกค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความภักดีสูงกว่าลูกค้าของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ในทุกด้าน 3) คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง ส่วนบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้าน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ากับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัทรเวช พุ่งเฟื่อง ได้นำเสนอบทความเรื่อง **“ทีวีดิจิทัล” ความสามารถในการปรับตัวของธุรกิจสื่อสารมวลชน ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ผ่านมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ** ซึ่งมีเนื้อหาโดยสรุปที่กล่าวถึงท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการเผยแพร่ภาพในปัจจุบันของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย จากการเผยแพร่ภาพในระบบแอนะล็อก (Analog Television) ไปสู่การแพร่ภาพในระบบดิจิทัล (Digital Terrestrial Television) ก่อให้เกิดการแข่งขันช่วงชิงความนิยมในวงการธุรกิจสื่อรุนแรง ผนวกกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากเดิม เหตุปัจจัยดังกล่าวต่างส่งผลต่อรายได้และกำไรของสถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ทางสถานีจึงจำเป็นต้องปรับตัวในสภาวะการณดังกล่าวให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างราบรื่น นับตั้งแต่การปรับรูปแบบ

และโครงสร้างการบริหารงานภายในสถานี่ การเพิ่มความคล่องตัวให้กับผู้ปฏิบัติงาน การปรับนโยบายการรับ โฆษณา และการนำเสนอข่าวจากผู้ผลิตรายการข่าวไม่เพียงแต่คำนึงถึงความสดใหม่ทันเหตุการณ์เท่านั้น แต่ยังมี มุ่งนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สามารถเป็นประโยชน์กับประชาชนที่เป็นผู้รับสารอันจะได้รับผลกระทบอันดีดั่งนั้นๆ เพื่อคงความเป็นผู้นำทางธุรกิจสื่อตั้งที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

มีเดีย น จูมะ ได้นำเสนอบทความเรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อม เขตหนองจอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร** มีเนื้อหาโดยสรุปคือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อม เขตหนองจอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 142 ราย โดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน พบปัจจัยสำคัญจำนวน 2 ปัจจัย ดังนี้ มุมมองศาสนาอิสลาม และกลยุทธ์การแข่งขัน และนำปัจจัยดังกล่าวมาตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุกับความสามารถในการแข่งขัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า โมเดลที่ปรับแก้แล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีค่า Chi-square = 401.78, df = 257, P-value = 0.00, GFI = 0.92 และ RMSEA = 0.046 ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานเพื่อตรวจสอบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน มีผลดังนี้ (1) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (3) มุมมองศาสนาอิสลามไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน (4) ความสามารถทางการตลาดไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน (5) กลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 (6) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงสาเหตุต่อความสามารถในการแข่งขันผ่านความสามารถทางการตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01



การออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

The Creative and Development of 2D Animation Media for Enhance of Conserve
Marine and coastal Resources of Undergraduate Students

ดร.กัมปนาท คูศิริรัตน์¹, ดร.นุชรัตน์ นุชประยูร²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3) เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาแอนิเมชันและมัลติมีเดีย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกอย่างเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ที่พัฒนาขึ้นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแบบมีโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบและเนื้อหา แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพ แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและการออกแบบ แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองประสิทธิภาพ แบบวัดการรับรู้ของนักศึกษา แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ ที่มีขนาด 1280 x 720 พิกเซล ความยาว 5.32 นาที ผลการประเมินประสิทธิภาพสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผลการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ผลความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ/ พัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ/ อนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาแอนิเมชันและดิจิทัลมีเดีย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

Abstract

The purposes of this research as follows: 1) to design and development 2D animation media for enhance of conserve marine and coastal resources of undergraduate students; 2) to ensure effective animation media for enhance of conserve marine and coastal resources of undergraduate students; 3) study the recognition of students effective animation media for enhance of conserve marine and coastal resources of Undergraduate Students; and 4) to satisfaction with effective animation media for enhance of conserve marine and coastal resources of Undergraduate Students. The samples of the research were selected from 30 undergraduate students majoring in Animation and Multimedia, Faculty of Science and Technology. The samples are selected by cluster specific. The research tools include the 2D animation media: "PHUPHITAK", the Structured Interview from expert opinions, the questionnaire of experts on the animation media designer, the questionnaire of expert opinion, the content and design consistency analysis from, the questionnaire of recognition for students, the questionnaire of specialists, the satisfaction evaluations. The statistics used in the data analysis are mean and standard deviation.

The results were as follows

1. The 2D animation media : "PHUPHITAK" , 1280 x 720 pixel, 5.32 minutes.
2. The specialists guaranteed the suitability performance and adoption at a high level.
3. The recognition of undergraduate students were at a high level.
4. The attitude of undergraduate students were at a high level.

Keywords : Design 2D animation media/ Development 2D animation media/ Conserve marine and coastal resources

บทนำ

จากข้อมูลของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ระหว่างปี 2552-2559 เปิดเผยสถานการณ์ขยะในทะเลของไทยพบว่าขยะที่พบมากที่สุดคือ ถุงพลาสติก จำนวน 49,213 ชิ้น รองลงมาคือฝาและจุกปิดผลิตภัณฑ์ 31,591 ชิ้น เชือก 28,338 ชิ้น และขยะประเภทอื่น 28,183 ชิ้น นอกจากนี้ยังพบว่ามีขยะประเภทบุหรี หลอดเครื่องดื่ม กระดาษ หนังสือพิมพ์ ใบปลิว และขวดเครื่องดื่มพลาสติก มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อความสวยงามของพื้นที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติแล้ว ยังก่อให้เกิดมลพิษต่อระบบนิเวศชายฝั่ง หาดทรายและแนวปะการัง อีกทั้งยังมีขยะบางประเภทที่ก่อเกิดอันตรายต่อมนุษย์และสัตว์ทะเล เช่น ขยะมีคม ขยะมีพิษ และขยะที่สัตว์เห็นเป็นอาหาร โดยมีแนวโน้มที่จะรุนแรงขึ้นทุกปี ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยติดอันดับที่ 6 จาก 192 ประเทศทั่วโลกที่มีการทิ้งขยะประเภทพลาสติกมากที่สุดในโลก ถือเป็นสัญญาณว่าประเทศไทยต้องการจัดการเรื่องนี้อย่างเร่งด่วน กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเห็นความสำคัญของปัญหาขยะทะเลที่นับวันจะรุนแรงขึ้น ทั้งต่อสิ่งมีชีวิตในท้องทะเลและระบบนิเวศ จึงมีแผนร่วมกับภาคีเครือข่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผนึกกำลังให้ความรู้เกี่ยวกับขยะในทะเล ร่วมกับองค์กรท้องถิ่น พร้อมทั้งเพิ่มปริมาณอาสาสมัครและการขยายพื้นที่ในการเก็บขยะ

จัดเผยแพร่ให้ความรู้ในโรงเรียนเพื่อให้ความรู้แก่เยาวชน รวมถึงปัญหาและผลกระทบจากขยะทะเล และวิธีการเก็บ การคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งให้กับเยาวชนและคนในพื้นที่ ให้ร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

การนำสื่อแอนิเมชันมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการนำเสนอ เนื่องจากแอนิเมชันเป็นสื่อที่มีความน่าสนใจ เป็นสื่อที่เข้าใจง่าย สื่อข้ามวัฒนธรรมที่สามารถเข้าถึงคนต่างชาติที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันให้มีความเข้าใจร่วมกันถึงสิ่งที่ปรากฏอยู่ในแอนิเมชัน ทั้งนี้เนื้อหา เรื่องราวและแม้แต่แนวความคิดธรรมยังถูกถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย เมื่อถูกสื่อสารเป็นแอนิเมชัน (อนุชา เสรีสุชาติ, 2548) ในปัจจุบันการผลิตแอนิเมชันมีความง่ายและรวดเร็วขึ้นใช้ทีมงานน้อยประหยัดงบประมาณในการผลิตเพราะเทคโนโลยีที่อยู่ในจินตนาการของผู้สร้างงานได้โดยง่ายเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสร้างภาพยนตร์แอนิเมชัน ปัจจุบันแอนิเมชันสามารถผลิตในคอมพิวเตอร์ได้ทั้งหมด (ธรรมปพน ลีอำนาจโชค, 2550) และเมื่อมีการออกแบบและจัดการที่เหมาะสม แอนิเมชันจะช่วยแก้ปัญหาเรื่องที่ยากและใช้เวลานานในการสร้าง สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) กำหนดแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ พ.ศ. 2560-2563 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2559) ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะมีบทบาทเพิ่มขึ้นในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) โดยยุทธศาสตร์การสร้างฐานการผลิตที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและสมดุล มีแนวทางที่สำคัญ คือ พัฒนาภาคการผลิตสินค้าและบริการบนฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยส่งเสริมการใช้ความสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ โดยพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของผู้ประกอบการไทยในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการรูปแบบใหม่ให้มีจุดเด่น และสามารถต่อยอดด้วยความคิดและนวัตกรรม รวมทั้งสร้างรายได้เปรียบจากความหลากหลายและเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมและความเป็นไทย และส่งเสริมและพัฒนาสาขาธุรกิจสร้างสรรค์ที่มีศักยภาพ เช่น กราฟิกดีไซน์ การผลิตซอฟต์แวร์ แอนิเมชัน เกมภาพยนตร์ แฟชั่น และเฟอร์นิเจอร์

ดังนั้นจากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี อันเป็นระบบนิเวศที่มีความสำคัญและเป็นแหล่งทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีค่าของประเทศ

วัตถุประสงค์

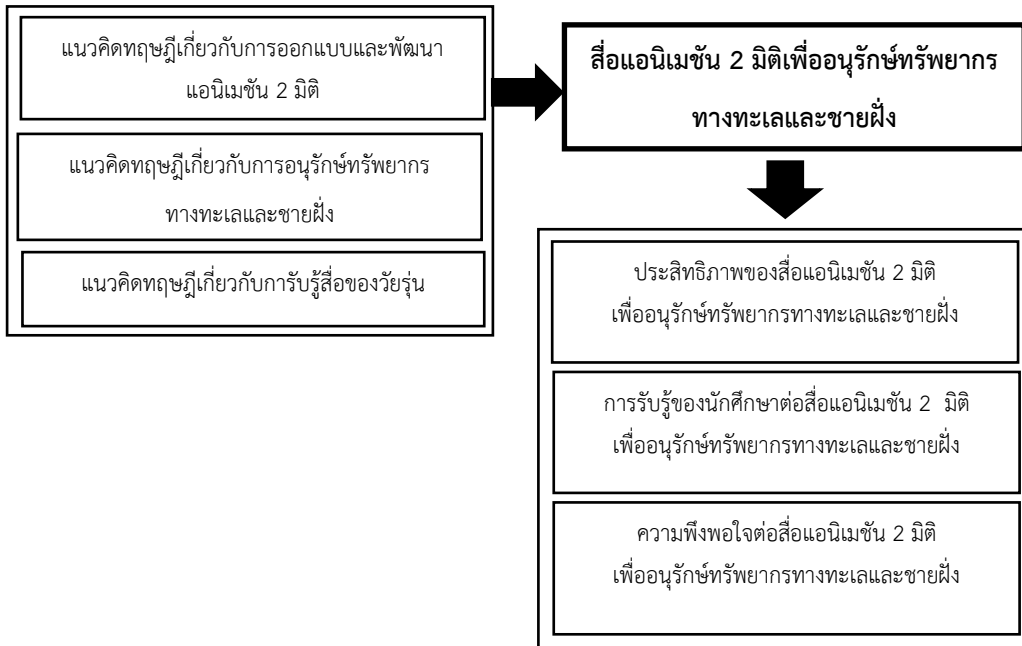
1. เพื่อออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งให้มีคุณภาพ

2. เป็นช่องทางส่งเสริมความรู้และตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 : กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาแอนิเมชันและมัลติมีเดีย ทุกชั้นปีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 240 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาแอนิเมชันและมัลติมีเดีย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกอย่างเจาะจง

ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการพัฒนาแอนิเมชันและมัลติมีเดีย จำนวน 5 คน สำหรับพิจารณาความสอดคล้องและเหมาะสมของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ออกแบบและพัฒนาขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เรื่องผู้พิทักษ์ (2) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แบบมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.83 (3) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการออกแบบและเนื้อหา ที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.87 (4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.87 (5) แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อ

รับรองประสิทธิภาพของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่อเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.87 (6) แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ โดยใช้ตาราง Matrix ที่ประยุกต์จากระบบ Manga Matrix ของ Tsukamoto (2004) ที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.83 (7) แบบวัดการรับรู้ต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.70 (8) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.70

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยการสร้างสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมลภาวะที่มีผลต่อสัตว์น้ำในท้องทะเลไทย พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อท้องทะเลไทย วิธีการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอบถามผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ การผลิตสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ และจิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์ (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2547) ตลอดจนการสร้างตาราง Matrix โดยประยุกต์จากระบบ Manga Matrix ของ Tsukamoto (2004) เพื่อสร้างเป็นแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ในลักษณะการกำหนดตัวเลือกตามประเด็นการวิเคราะห์

3. ขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนา มีขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นขั้นตอนการเตรียมงานสำหรับการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ โดยใช้แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่อทำการวิเคราะห์การออกแบบและผลิตสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ดังนี้

1.) ด้านเนื้อหาของแอนิเมชัน 2 มิติ ซึ่งวิเคราะห์จากสื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน และสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน 12 ตัวอย่าง จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น www.facebook.com และ www.youtube.com ที่มีผู้ชมมากกว่า 1,200 ครั้ง เป็นเกณฑ์ในการเลือก เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการผลิตแอนิเมชัน 2 มิติ

2.) ด้านการออกแบบและผลิตสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในการออกแบบตัวละคร ออกแบบฉากหลัง และเทคนิคการผลิตแอนิเมชัน 2 มิติ

3.2 ขั้นตอนก่อนการผลิต (Pre-Production) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์มาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการจัดทำเนื้อเรื่องและการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ โดยนำมาใช้ในการวางเค้าโครงเรื่องและจัดลำดับของเนื้อเรื่อง เขียนผังงาน (Flowchart) และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม จากนั้นออกแบบตัวละครและออกแบบฉากหลัง โดยนำผลจากการวิเคราะห์ด้านการออกแบบตัวละครมาเป็นหลักในเลือกตัวละครและ

ออกแบบฉากหลัง จากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านแอนิเมชันจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณา ขั้นต่อมาเป็นการเขียนบทดำเนินเรื่อง (Storyboard) ให้เป็นไปตามเนื้อเรื่องจนครบถ้วน เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทางด้านแอนิเมชันจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาแนะนำข้อเสนอแนะและทำการปรับปรุงแก้ไข

3.3 ขั้นตอนการผลิต (Production) เป็นขั้นตอนการพัฒนาแอนิเมชันจากบทดำเนินเรื่อง (Storyboard) ที่เตรียมไว้ โดยจัดทำเป็นแอนิเมติก (Animatic) จัดทำตัวละครและฉากหลังโดยตัดเส้น ลงสีให้สมบูรณ์และกำหนดการเคลื่อนไหวของตัวละครและฉากหลังทั้งเรื่อง จากนั้นทำการบันทึกเสียงสนทนา เสียงประกอบ เสียงดนตรี และแก้ไขการเคลื่อนไหว เสียง ให้สมจริงโดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านแอนิเมชัน 3 คน เพื่อพิจารณา แนะนำข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

3.4 ขั้นตอนหลังการผลิต (Post-Production) หลังจากทำแอนิเมชันเสร็จแล้วจึงนำมาตัดต่อ เพื่อเรียงลำดับเรื่องตามบทดำเนินเรื่อง (Storyboard) และนำมาปรับแต่งเสียง ใส่บทนำเรื่องและเครดิตของเรื่อง จากนั้นทำการจัดเก็บงานในรูปแบบไฟล์วีดีโอ

4. ขั้นการทดสอบประสิทธิภาพ นำสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ไปทดสอบคุณภาพโดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและเหมาะสมของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและนำไปปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ที่ปรับปรุงแก้ไขไปรับรองประสิทธิภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

5. ขั้นนำไปใช้ นำสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้แบบวัดการรับรู้ที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ และใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ และสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เบื้องต้นจากเครือข่ายสังคมออนไลน์มีผลเป็นดังนี้

ตารางที่ 1 : แสดงรายละเอียดการวิเคราะห์ด้านเนื้อหาและออกแบบจากเครือข่ายสังคมออนไลน์

| ประเด็นการวิเคราะห์ | ผลการวิเคราะห์ |
|---|--|
| | ด้านเนื้อหา |
| วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร แนวของเรื่อง | นำเสนอเนื้อหาในลักษณะให้ความรู้ ข้อคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา เนื้อเรื่องเน้นไปในทางตลก ไม่ว่าจะภาพหรือบทพูด ทำให้ผู้ชมรู้สึกสนุกสนานหลังการชม โดยแทรกความรู้หรือข้อคิดแฝง |
| แก่นของเรื่อง การถ่ายทอดเนื้อหา | ประเด็นอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ใช้การผสมผสานระหว่าง บทสนทนา บทบรรยาย ภาพเหตุการณ์ เสียงประกอบ ดนตรีประกอบ |
| | ด้านการออกแบบตัวละคร |
| เผ่าพันธุ์ตัวละคร เพศ | เป็นมนุษย์หรือหากไม่ใช่มนุษย์ก็จะเป็นสัตว์น้ำอื่นที่สามารถพูดภาษามนุษย์ได้ เป็นได้ทั้งสองเพศขึ้นอยู่กับเนื้อเรื่อง |
| สัดส่วนร่างกาย | สัดส่วนตัวละครเป็นแบบลดทอน เพื่อให้ตัวละครน่ารัก สร้างความโดดเด่นของตัว |

| ประเด็นการวิเคราะห์ | ผลการวิเคราะห์ |
|-----------------------------------|--|
| เครื่องแต่งกาย | ละคร |
| เครื่องประดับ | เครื่องแต่งกายขึ้นอยู่กับเนื้อเรื่อง |
| ลักษณะนิสัย | เครื่องแต่งกายขึ้นอยู่กับเนื้อเรื่อง |
| ความสามารถพิเศษ | สดใส ร่าเริง |
| | ขึ้นอยู่กับเนื้อเรื่อง |
| ด้านการออกแบบฉากหลัง | |
| ลักษณะฉากหลัง | ใช้การลดทอนรายละเอียดของโครงสร้าง |
| อารมณ์ของฉาก | สีสดใส สบายตา |
| ยุคสมัยของฉาก | ยุคปัจจุบัน |
| ด้านเทคนิคการผลิตแอนิเมชัน 2 มิติ | |
| ขนาดของเส้น | เส้นปากกาขนาดเล็ก |
| การลงสีตัวละคร | เฉพาะสีพื้น /สีพื้นและเงา |
| การลงสีฉาก | สีพื้นและเงา |
| การเคลื่อนไหว | ไม่ราบรื่นเนื่องจากใช้ภาพต่อวินาทีน้อย |

ผลการออกแบบเนื้อหาได้กำหนดชื่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ชื่อเรื่องว่า ผู้พิทักษ์ มีเนื้อหาที่แสดงถึงผลกระทบของการทิ้งขยะลงสู่ท้องทะเลที่มีผลต่อสัตว์น้ำ ทำให้สิ่งแวดล้อมทางทะเลและชายฝั่งมีสภาพเปลี่ยนจากสวยงามเป็นสกปรกและมีตม มีนางเงือกน้อยเป็นตัวละครนำ เพื่อดำเนินเรื่องราวที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยเหลือสัตว์น้ำตัวอื่นและสภาพแวดล้อมทางทะเลจนกระทั่งมีเด็กผู้ชายเห็นใจนางเงือกน้อยและช่วยกันทำความสะอาดทะเลและชายฝั่ง โดยช่วยกันเก็บขยะ ผลที่ได้คือสภาพแวดล้อมกลับมาเหมือนเดิมเป็นท้องทะเลที่สวยงาม โดยมีความยาวของเรื่อง 5.32 นาที ขนาด 1,280 x 720 พิกเซล โดยมีตัวละครเป็นเด็กผู้ชายที่เป็นตัวแทนของเยาวชนที่ตระหนักถึงสภาพแวดล้อมของชายฝั่งและท้องทะเลอันเกิดจากการทิ้งขยะ ส่วนตัวละครนางเงือกน้อยเป็นตัวแทนของท้องทะเลที่ถูกทำร้ายจากคนที่ไม่ตระหนักถึงสภาพแวดล้อมของชายฝั่งและท้องทะเลฉากหลังเป็นท้องทะเลและชายฝั่งให้สอดคล้องกับเนื้อเรื่อง ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 แสดงภาพและลักษณะตัวละครเด็กผู้ชาย และตัวละครนางเงือกน้อย



ภาพประกอบที่ 3 แสดงตัวอย่างบทดำเนินเรื่อง (Storyboard)



ภาพประกอบที่ 4 แสดงตัวอย่างแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติ สรุปได้ตามตารางที่ 2 จากนั้นนำไปรับรองประสิทธิภาพของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สรุปได้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 2 : แสดงผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการประเมินประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (n=5)

| รายการ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ด้านเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ | 4.20 | 0.84 | มาก |
| ด้านตัวละครในงานแอนิเมชัน 2 มิติ | 4.60 | 0.55 | มากที่สุด |
| ด้านฉากหลังในงานแอนิเมชัน 2 มิติ | 4.00 | 0.71 | มาก |
| ด้านการเคลื่อนไหวแอนิเมชัน 2 มิติ | 4.20 | 0.84 | มาก |
| ด้านเสียงในงานแอนิเมชัน 2 มิติ | 4.60 | 0.55 | มากที่สุด |
| ด้านข้อความตัวหนังสือถูกต้อง เหมาะสม | 4.60 | 0.55 | มากที่สุด |
| ด้านประโยชน์ที่ได้จากการรับชม | 4.40 | 0.55 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม | 4.37 | 0.65 | มาก |

ตารางที่ 3 : แสดงผลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองประสิทธิภาพสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี (n=5)

| รายการ | ร้อยละ | แปลผล |
|--------------------------------------|------------|---------------|
| ด้านเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ | 100 | รับรอง |
| ด้านตัวละครในงานแอนิเมชัน 2 มิติ | 100 | รับรอง |
| ด้านฉากหลังในงานแอนิเมชัน 2 มิติ | 100 | รับรอง |
| ด้านการเคลื่อนไหวแอนิเมชัน 2 มิติ | 100 | รับรอง |
| ด้านเสียงในงานแอนิเมชัน 2 มิติ | 100 | รับรอง |
| ด้านข้อความตัวหนังสือถูกต้อง เหมาะสม | 100 | รับรอง |
| ค่าเฉลี่ยรับรอง | 100 | รับรอง |

3. ผลการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน สรุปได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : แสดงผลการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (n=30)

| รายการ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| นักศึกษาจดจำเนื้อเรื่องของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติเรื่อง ผู้พิทักษ์ | 4.17 | 0.65 | มาก |
| นักศึกษาเข้าใจเนื้อเรื่องของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง ผู้พิทักษ์ | 3.93 | 0.64 | มาก |
| นักศึกษาเข้าใจบทบาทของตัวละครในสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ | 3.97 | 0.49 | มาก |
| นักศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ | 4.00 | 0.53 | มาก |
| นักศึกษาสามารถบอกเล่าเรื่อง เหตุการณ์ของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ให้กับบุคคลอื่นฟังได้ | 4.33 | 0.48 | มาก |
| นักศึกษาสามารถวิพากษ์ เหตุการณ์ของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ได้ | 3.63 | 0.49 | มาก |
| นักศึกษาสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับจากการชมสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ไปใช้ในชีวิตประจำวัน | 4.40 | 0.56 | มาก |
| นักศึกษาสามารถอธิบายความเป็นเหตุเป็นผลของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติเรื่องผู้พิทักษ์ให้กับบุคคลอื่นได้ | 3.57 | 0.57 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยการรับรู้ | 4.00 | 0.61 | มาก |

3. ผลการสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน สรุปได้ตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : แสดงผลความพึงพอใจของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (n=30)

| รายการ | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
|---|-------------|-------------|------------|
| การออกแบบฉากมีความน่าสนใจ | 4.03 | 0.89 | มาก |
| ตัวละครมีความน่าสนใจและดึงดูด | 4.13 | 1.01 | มาก |
| สีสันทันและแสงมีความเหมาะสม | 4.23 | 0.73 | มาก |
| ระบบเสียงมีความเหมาะสม | 4.20 | 0.96 | มาก |
| เทคนิคและการตัดต่อมีความเหมาะสม | 4.17 | 1.03 | มาก |
| ระยะเวลาในการดำเนินเรื่องเหมาะสม | 4.10 | 0.76 | มาก |
| การดำเนินเรื่องมีความเหมาะสม | 4.13 | 0.78 | มาก |
| เนื้อเรื่องส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง | 4.23 | 0.91 | มาก |
| ท่านได้รับประโยชน์ของแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง ผู้พิทักษ์ | 4.17 | 0.87 | มาก |
| ท่านเข้าใจเนื้อหาของแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง ผู้พิทักษ์ | 4.30 | 0.99 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | 4.13 | 0.89 | มาก |

อภิปรายผล

1. ผลการออกแบบและพัฒนาแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่อเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง มีเนื้อหาที่แสดงถึงผลกระทบของการทิ้งขยะลงสู่ท้องทะเลที่มีผลต่อสัตว์น้ำ สภาพแวดล้อม และเนื้อหายังแสดงถึงความร่วมมือในการอนุรักษ์ท้องทะเล โดยมีระยะเวลาการดำเนินเรื่อง 5.32 นาที โดยมีการค้นคว้าจาก เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาและการออกแบบ โดยใช้ตาราง Matrix สอดคล้องกับงานวิจัยของยศนันท์ รุจิชยากร (2557) ได้นำตาราง Matrix มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ เพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นด้านเนื้อหาและการออกแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ทำให้ได้ตัวละครที่มีบทบาท พฤติกรรมเหมือนมนุษย์หรือเรียกว่า บุคลิกฐาน (Personification) ส่วนเครื่องแต่งกายได้สร้างขึ้นเป็นแบบวัยรุ่นดูสบายเหมาะกับวัยแสดงถึงบุคลิกของตัวตัวละครสอดคล้องกับ Advance Film Production (1988) ที่ให้ข้อเสนอว่าเครื่องแต่งกายเป็นตัวบ่งบอกถึงบุคลิกภาพของตัวละครเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับผู้สวมใส่ ซึ่งในแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์นี้ บุคลิกของตัวละครมีความสดใสรุ่งเรืองมีความเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าวเพื่อให้ผู้ชมเกิดความเต็มใจที่จะรับข้อมูล ในส่วนฉากหลังเป็นการออกแบบโดยลดทอนรายละเอียดของวัตถุ มีสีสดใสดูสบายตาให้ความรู้สึกผ่อนคลาย สอดคล้องกับสมชาย พรหมสุวรรณ (2549) ที่กล่าวถึงทฤษฎีองค์ประกอบศิลป์ในส่วนของสีที่ว่าสีวรรณะเย็น ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย สีอ่อนมีคุณสมบัติดูแล้วสบายตา นอกจากนี้ฉากหลังยังแสดงออกถึงยุคสมัยปัจจุบัน ในส่วนการผลิตแอนิเมชัน 2 มิติ ใช้เส้นตัดที่มีขนาดเล็กเรียบเสมอกันในการวาดตัวละคร การลงสีมีทั้งใช้พื้นที่สีเดียวไม่มีเงาและพื้นที่เดียวมีเงา ส่วนฉากหลังใช้พื้นที่มีเงา ในการกำหนดการเคลื่อนไหวแอนิเมชัน 2 มิติ ใช้วิธีการเคลื่อนไหวแบบจำกัด

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งมีค่าเฉลี่ยประเมินด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($4.37^+ 0.65$) เนื่องจากดำเนินการวิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากผู้เชี่ยวชาญ จึงทำให้สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เรื่องผู้พิทักษ์ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องทั้งข้อมูล การออกแบบตัวละคร องค์ประกอบต่าง ๆ อีกทั้งสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ นี้มีการเร้าความสนใจทำให้ผู้ชมได้รับแรงกระตุ้นความน่าสนใจ น่าติดตาม สอดคล้องกับทฤษฎีของธอร์นไดค์ (Thorndike:1977) ได้กล่าวว่า การรับรู้ของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ต้องสร้างสิ่งเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองที่เหมาะสมกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงข้อที่ได้คะแนนต่ำคือ การออกแบบฉากเห็นได้อย่างชัดเจนว่าในการพัฒนาแอนิเมชัน 2 มิติ เน้นไปที่คาแรกเตอร์เป็นหลัก เพื่อไม่ให้ฉากนั้นมีความโดดเด่นมากกว่าตัวละคร จึงมีการออกแบบการสร้าง แอนิเมชัน 2 มิติ ทำให้ลดความสำคัญของสิ่งที่เบนความสนใจของผู้ชมออกไป สอดคล้องกับ พิสุทธิ อาธิราษฎร์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ (Perception) จะเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ชมเกิดความสนใจ ดังนั้นถ้ามีการสร้างฉากให้มีความโดดเด่นและกลมกลืนกับคาแรกเตอร์มากเกินไป ก็จะทำให้ฉากกลายเป็นสิ่งเร้า จะเห็นได้ว่าแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่พัฒนาเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความน่าสนใจของผู้ชม ด้วยตัวละครที่มีการเคลื่อนไหว ฉากที่มีความสวยงามและเหมาะสม เสียงดนตรีที่สร้างบรรยากาศร่วมและเหมาะสมกับตัวละครและฉาก รวมทั้งเนื้อเรื่องที่ดำเนินตามลำดับความสำคัญ ประโยชน์ที่ผู้ชมได้รับ เนื่องด้วยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากผู้เชี่ยวชาญด้านการอนุรักษ์ท้องทะเลและชายฝั่ง จึงทำให้เนื้อหาเป็นเรื่องที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ จึงใจผู้ชมให้เข้าใจเนื้อหา มีการลำดับเนื้อหาตาม

ขั้นตอนโดยเหมาะสมกับภาพ คำบรรยายและระยะเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอ จึงทำให้สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง มีประสิทธิภาพเหมาะสมในการนำไปใช้และผ่านการรับรองประสิทธิภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3. ผลการรับรู้ของนักศึกษาต่อสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับจากการชมสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ ไปใช้ในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$ S.D.= 0.56) รองลงมาคือ นักศึกษาสามารถบอกเล่าเรื่อง เหตุการณ์ของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ให้กับบุคคลอื่นฟังได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$ S.D.= 0.48) และนักศึกษาจดจำเนื้อเรื่องของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง ผู้พิทักษ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ S.D.= 0.65) แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่ชม แอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ สามารถจดจำ เข้าใจวัตถุประสงค์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการออกแบบและพัฒนาเป็นสื่อแอนิเมชันมีความน่าสนใจโดยใช้หลักการ ด้านภาพเคลื่อนไหว สี เสียงบรรยายและเสียงดนตรีประกอบ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ชมอยากเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ธนเศรษฐ์ (2546) พบว่าการดูแอนิเมชันที่ใช้สามารถสร้างความสนใจของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น จากข้อสังเกตของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เนื้อหาที่น่าสนใจ ไม่ซับซ้อน การเล่าเรื่องของสื่อเป็นลำดับ บทบาทของตัวละครในเรื่องที่ชัดเจน จึงส่งผลต่อจดจำเนื้อเรื่องที่สามารถ่ายถอดเรื่องราวการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เข้าใจวัตถุประสงค์ของเนื้อเรื่อง รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตประจำวัน อธิบายความเป็นเหตุของการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

4. ผลความพึงพอใจของสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$ S.D.=0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเข้าใจเนื้อหาแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$ S.D.= 0.99) รองลงมาเป็นสีสันและแสงมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$ S.D.= 0.73) และเนื้อเรื่องส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$ S.D.= 0.91) และระบบเสียงมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$ S.D.= 0.96) เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาการออกแบบและพัฒนาสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ผ่านการประเมินประสิทธิภาพและรับรองประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ส่วนเนื้อเรื่องที่นำเสนอในสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เป็นเนื้อเรื่องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญถึงเนื้อเรื่องที่เหมาะสมกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และใช้ตาราง Matrix ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและออกแบบ จึงทำให้ผู้ชมเข้าใจเนื้อหาแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่องผู้พิทักษ์เป็นอย่างดี นอกจากนี้มีรูปแบบการนำเสนอที่ง่ายต่อการใช้งาน ตัวละครมีลักษณะในเชิงการ์ตูนทำให้ดูผ่อนคลาย การใช้สีสัน แสงและเสียง ให้ความรู้สึกผ่อนคลายจึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นอารมณ์ผู้ชม จึงเป็นการจูงใจผู้ชมต่อสิ่งเร้าเป็นพื้นฐานตามแนวคิดและทฤษฎีสิ่งแนะหรือสิ่งล่อใจ เป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมความสบายใจในการใช้สื่อและเนื้อเรื่องที่ดำเนินไปไม่ได้มีลักษณะการสอนทำให้ไม่เกิดความเครียดสอดคล้องกับกาญจนา แก้วเทพ (2543) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มองผู้รับสารเป็นผู้ใช้สื่อ เพราะผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เป็นความต้องการของบุคคลนั้น จากนั้นความต้องการดังกล่าวจึงเปลี่ยนมาเป็นแรงจูงใจที่จะผลักดันให้บุคคลเลือกใช้สื่อ นอกจากนี้จากข้อสังเกตของกลุ่มตัวอย่างต่อความพึงพอใจ

พบว่าสื่อแอนิเมชัน 2 มิตินี้มีตัวละครเป็นการตุนดูแล้วดึงดูดความสนใจ มีการใช้สีและเสียงเหมาะสมต่อเนื้อเรื่องการนำเสนอ มีการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย รวมทั้งสามารถใช้เป็นสื่อเผยแพร่เพื่อเป็นความรู้สาธารณะในการส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรเตรียมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่มีการแสดงภาพและเสียงที่มีความคมชัดสูง จะทำให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น
2. รูปแบบตัวอักษรควรเป็นมาตรฐาน และให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรติดตามผลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลังชมสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ เป็นระยะ เพื่อสังเกตพฤติกรรมการรับรู้สื่อ
2. ควรพัฒนาแอนิเมชันให้อยู่ในรูปแบบ 2 มิติ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งในเรื่อง อื่น ๆ เพิ่มเติม
3. ควรมีการนำเทคนิคอื่นมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดความน่าสนใจขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2543). **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธรรมปพน ลีอำนวยโชค. (2550). **Intro to Animation คู่มือสำหรับการเรียนรู้แอนิเมชันเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: Than Books.
- พรประภา ธนเศรษฐ์. (2546). **ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับประถมศึกษา เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วยการตุนเคลื่อนไหว**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิสุทธา อารีราษฎร์. (2550). **การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา**. มหาสารคาม: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). **จิตวิทยาการสื่อการของมนุษย์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- ยศนันท์ รุจิชยากร, คชาภุช เหลี่ยมไธสง และพงพิพัฒน์ สายทอง. (2557). **การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการออกแบบเพื่อผลิตแอนิเมชัน 2 มิติ ในการรณรงค์ไม่ใช้สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์**. วารสารอินฟอร์เมชัน, 21 (2),29-46.
- สมชาย พรหมสุวรรณ.(2549). **หลักการทัศนศิลป์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุชา เสรีสุชาติ. (2548). **การบริหารการผลิตภาพยนตร์แอนิเมชัน**. กรุงเทพฯ:คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Thorndike, R.L. and E.P. Hagen. (1977). **Measurement and Evaluation in Psychology and Education**. New York: Harper and Brothers.
- Tsukamoto, H. (2004). **Manga matrix : create unique characters using the Japanese matrix system**. China: Everbest Printing Co,Ltd

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตร
ศิลปศาสตรบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
Factors affecting not graduation according to criteria evaluation
Bachelor of Arts students Bansomdejchaopraya University

อารีวรรณ รวยดี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นิสิต นักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผลจำนวน 20 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลให้ไม่สำเร็จการศึกษามาจากปัจจัยด้านส่วนตัวของนิสิต นักศึกษา ปัญหาคือ ขาดการวางแผนในการเรียน (คิดเป็นร้อยละ 85) ขาดความรับผิดชอบ (คิดเป็นร้อยละ 75) รองลงมาคือด้านการเงิน นิสิต นักศึกษาไม่มีเงินมาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 70) ด้านอาจารย์ผู้สอน สอนเร็ว สื่อการสอนไม่ทันสมัย ส่งผลการเรียนล่าช้า (คิดเป็นร้อยละ 40) ด้านครอบครัว ไม่มีเวลาเอาใจใส่ดูแลเรื่องเรียน ครอบครัวมีรายได้ไม่แน่นอน (คิดเป็นร้อยละ 35) ด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน อุปกรณ์การสอนไม่ทันสมัย ระบบสัญญาณ Wi-Fi ไม่มีความเสถียร สิ่งที่น่าสนับสนุนในการเรียนยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 35) ด้านโครงสร้างหลักสูตร เปิดรายวิชาไม่ตรงกับหลักสูตรของนิสิต นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 30) และด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่มีเวลาให้คำปรึกษาแก่นิสิต นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 15)

คำสำคัญ : ไม่สำเร็จการศึกษา/ นิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

Abstract

This research is to study problems and factors which affect to student's graduation delay based on criteria evaluation. The sampling group is 20 students of Bachelor of Arts program, Bansomdejchaopraya Rajabhat University who does not graduate in specific criteria time. The data is collected by the interview.

The results of the research show that problems and factors which affect to student's graduation are the student's personal problems. The main reason is lacking of study plans and responsibilities. The second is the money problem, time, family income, classroom environment, old-fashioned equipment, dirty restroom, unstable

¹ นักวิชาการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

internet Wi-Fi, and facilities in teaching are inadequate. Teachers teach too fast, teaching materials are not up to date, and grade delay. Moreover, advisors have not enough time to be consulted. Lastly, the subjects are not appropriate to the structure of curriculum.

Keywords : Graduation delay / Students of Bachelor of Arts program

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ นิสิต นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและกำลังเรียนชั้นปีสุดท้ายที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา และได้ยื่นคำร้องประสงค์ขอเรียนเป็นภาคเรียนสุดท้ายกับทางส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งทางฝ่ายประมวลผลการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้นำคำร้องประสงค์ขอเรียนเป็นภาคเรียนสุดท้ายมาทำการตรวจสอบประวัติและประเมินผลสำเร็จการศึกษา พบว่า มีนิสิตนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาว่าด้วยการประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาตรี

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ศึกษาระดับอุดมศึกษาปริญญาตรี 4 ปี ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ทั้งหมดตามกำหนดเวลา ทั้งนี้มีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้นิสิต นักศึกษาไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ซึ่งเกิดจากการเรียนไม่ตรงตามโครงสร้างหลักสูตรของนิสิต นักศึกษา รวมถึงปัญหาทางด้านส่วนตัว ด้านสภาพครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน ด้านการเงิน ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อนิสิต นักศึกษาทำให้ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งนี้จะได้ทราบถึง แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษา

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (ระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2550)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (ระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการประเมินผลการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2550)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากร คือ นิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ที่ยื่นคำร้องขอเรียนเป็นภาคเรียนสุดท้าย เทอม 2/2557 จำนวน 397 คน ซึ่งมีผู้ไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผล จำนวน 97 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต นักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลจำนวน 20 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งมีเกณฑ์คัดเลือกดังนี้

1. เป็นนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตที่ยื่นคำร้องขอเรียนเป็นภาคเรียนสุดท้าย เทอม 2/2557 ซึ่งเป็นผู้ที่ยังไม่สำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผล
2. เป็นนิสิต นักศึกษาที่รอผลการเรียนตั้งแต่ 1 ภาคเรียนการศึกษาขึ้นไปนับตั้งแต่เทอมที่ยื่นคำร้องขอเรียนเป็นภาคเรียนสุดท้ายเทอม 2/2557
3. เป็นนิสิต นักศึกษาที่ค้างชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาตั้งแต่ 1 ภาคเรียนขึ้นไป
4. เป็นนิสิต นักศึกษาที่เรียนครบตามหลักสูตรแต่มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ถึง 2.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ที่ไม่สำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผล โดยการสัมภาษณ์จากการสนทนาและบันทึกเสียง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาเรียบเรียงพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Analytical Description) จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นหลัก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยได้ทำการประมวล ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดที่ได้ศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาทำการสัมภาษณ์ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผล
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ถึง 2.00

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กับนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ที่ไม่สำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผล จำนวน 20 คน แบบเจาะจง พบว่า

เป็นเพศชายจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเป็นเพศหญิง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 มีอายุอยู่ที่ 24 – 27 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคืออายุอยู่ที่ 20 - 23 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และมีอายุอยู่ที่ 28 - 31 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 เป็นนิสิตภาคปกติจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นนักศึกษาภาคพิเศษจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 พบว่าสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ส่วนใหญ่เป็นสาขารัฐประศาสนศาสตร์จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาสาขาภาษาอังกฤษจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ถัดมาสาขาดนตรีสากลจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และสาขาวิชาออกแบบนิเทศศิลป์กับการท่องเที่ยว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สำหรับสาขาวิชาภาษาจีน ภาษาไทย ธุรกิจอิสลามศึกษา และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนเท่ากัน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 5

ปัจจัยการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษา

1. ปัจจัยด้านส่วนตัวของนิสิต นักศึกษา

- นิสิต นักศึกษาส่วนหนึ่งไม่ได้เลือกเรียนสาขาวิชาด้วยตนเองจึงทำให้ไม่มีแรงจูงใจที่จะอยากเรียน
- นิสิต นักศึกษาขาดการวางแผนการเรียน โดยไม่ได้มีการศึกษาคู่มือเส้นทางสู่บัณฑิตซึ่งส่วนใหญ่จะลงทะเบียนเรียนตามเพื่อนและบางคนไม่ได้ลงทะเบียนเรียนเองให้เพื่อนลงทะเบียนแทน
- นิสิต นักศึกษาขาดความรับผิดชอบไม่เอาใจใส่ติดตามผลการเรียน ไม่รู้จักการแบ่งเวลาให้ถูกต้องส่งผลให้ทำงานส่งอาจารย์ล่าช้า
- สภาพร่างกายไม่อำนวยเนื่องจากเกิดการเจ็บป่วยระหว่างเรียนทำให้ต้องหยุดพักการเรียน

2. ปัจจัยด้านครอบครัว

- รายได้ครอบครัวไม่เพียงพอกับรายจ่ายทำให้นิสิตบางรายต้องหยุดเรียนเพื่อไปทำงานและหาเงินมาชำระค่าธรรมเนียมบำรุงการศึกษากับทางมหาวิทยาลัย
- ครอบครัวไม่มีเวลาเอาใจใส่ดูแลเรื่องการเรียนและไม่สามารถให้คำปรึกษาเรื่องเรียนได้

3. ปัจจัยด้านการเงิน

- นิสิต นักศึกษาคิดว่ามหาวิทยาลัยควรเก็บค่าหน่วยกิตการลงทะเบียนเรียนตามจริง เนื่องจากบางภาคเรียนไม่ได้ลงทะเบียนเรียนครบหน่วยกิตที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด
- นิสิตส่วนหนึ่งไม่ทราบข้อมูลการให้กู้ยืมเงิน กยศ. และไม่ทราบรายละเอียดการเปิดให้กู้ยืมเงินช่วงเวลาใด
- นิสิต นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีเงินมาชำระค่าธรรมเนียมการศึกษากับทางมหาวิทยาลัย เนื่องจากติดปัญหาสภาพการเงินภายในครอบครัว ต้องการรอผลการเรียนให้ออกครบทุกวิชาจึงค่อยชำระเงิน ส่งผลทำให้มียอดค้างชำระเป็นจำนวนมาก ซึ่งนิสิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์กล่าวว่า “ค้างค่าเทอม เพราะทางบ้านมีปัญหาพ่อล้มป่วยจึงนำเงินส่วนใหญ่ไปรักษาพ่อก่อน” ขณะที่นิสิตสาขาดนตรีสากลกล่าวว่า “ต้องการรอผลการเรียนให้ออกครบทุกรายวิชาว่าผ่านแล้วจึงค่อยชำระค่าเทอม” และนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษกล่าวว่า “รอเกรดอยู่และอยากให้ทราบเกรดก่อนว่าสอบผ่านหรือไม่ จึงค่อยชำระค่าเทอม ทำให้ตนมียอดค้างชำระมากส่งผลให้หาเงินมาชำระไม่ทัน”

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน

- ห้องเรียนบางห้องมีขนาดเล็กทำให้บรรยากาศในการเรียนภายในห้องดูอึดอัดเพราะมีนิสิต นักศึกษาลงทะเบียนเรียนรายวิชาเป็นจำนวนมาก
- อุปกรณ์ในการสอนไม่ทันสมัย บางห้องเรียนเครื่องชำรุด ลำโพงไม่ดัง
- สิ่งที่สนับสนุนการเรียนเช่นหนังสือ ตำราเรียนในห้องสมุดมีน้อย จุดบริการคอมพิวเตอร์มีจำกัด
- ระบบสัญญาณ Wi-Fi ไม่มีความเสถียร
- ห้องเรียน โรงอาหาร และห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด

5. ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน

- สื่อการเรียนการสอนยังไม่น่าสนใจ ไม่มีความทันสมัยดึงดูดให้เกิดความอยากเรียน อาจารย์บางท่านสอนเร็วและค่อนข้างดุ ซึ่งนักศึกษาสาขาออกแบบนิเทศศิลป์กล่าวว่า “สื่อการสอนของอาจารย์ไม่น่าสนใจ อุปกรณ์โปรเจคเตอร์ในห้องเรียนบางตัวชำรุด อาจารย์บางท่านแจกเอกสารให้อ่านและบรรยายเพียงอย่างเดียวทำให้รู้สึกน่าเบื่อเวลาเรียน”
- อาจารย์ส่งผลการเรียน (เกรด) ล่าช้า ทำให้นิสิต นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่ตกไม่ทันในเทอมถัดมา ซึ่งนิสิตสาขาดนตรีสากลกล่าวว่า “ผมเรียนครบแล้วแต่รอเกรดอยู่และมาทราบภายหลังว่าวิชาที่รอสอบตก จึงทำให้ลงทะเบียนเรียนไม่ทันในเทอมถัดมา” ขณะที่นักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกล่าวว่า “ส่งโปรเจคอาจารย์แล้วแต่อาจารย์ยังไม่มีเวลาตรวจ และรอเกรดอีกสองวิชาจึงทำให้ตนยังไม่สำเร็จการศึกษาและยังค้างชำระค่ารักษาสภาพการเป็นนักศึกษาเพราะต้องการรอเกรดออกก่อนจึงไปดำเนินชำระค่ารักษาสภาพ” ด้านนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษกล่าวว่า “ส่งงานอาจารย์แล้วแต่อาจารย์ไม่มีเวลาตรวจจึงทำให้เกรดออกช้า”

6. ปัจจัยด้านอาจารย์ที่ปรึกษา

- อาจารย์ที่ปรึกษาไม่ค่อยมีเวลาในการให้คำปรึกษาแก่นิสิต นักศึกษา

7. ปัจจัยด้านโครงสร้างหลักสูตร

- นิสิต นักศึกษาส่วนหนึ่งไม่ได้ศึกษาหนังสือเส้นทางสู่วุฒิปริญญาตรีที่ทางมหาวิทยาลัยแจกให้ในการวางแผนการเรียนก่อนลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา จึงทำให้เกิดปัญหาการเรียนไม่ครบตามโครงสร้างหลักสูตร
- รายวิชาที่เปิดให้ลงทะเบียนเรียนไม่ตรงกับหลักสูตรของนิสิต นักศึกษา ทำให้ลงทะเบียนเรียนผิดรายวิชาซ้ำรายวิชาเก่าที่เคยเรียนผ่านมาแล้ว ซึ่งนิสิตสาขาภาษาจีนกล่าวว่า “เนื่องจากมีรายวิชาหลักสูตรใหม่ที่ปรับปรุงเปิดรายวิชาให้ลงทะเบียนเรียน บางวิชาเป็นวิชาเดียวกับหลักสูตรเก่า แต่ตนไม่ทราบว่าป็นรายวิชาเดียวกันจึงได้เลือกลงทะเบียนเรียนและมาทราบภายหลังว่าวิชาเดียวกับที่ตนเรียนผ่านมาแล้วจึงทำให้ตนเรียนไม่ครบโครงสร้างหลักสูตรและต้องมาลงทะเบียนเรียนใหม่ในเทอมถัดจากที่ยื่นขอจบไปแล้ว” ด้านนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษกล่าวว่า “ตนได้ลงทะเบียนเรียนผิดรายวิชาหลักสูตรเก่ากับหลักสูตรใหม่ซึ่งเป็นรายวิชาบังคับเรียน ตอนที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาในหลักสูตรของตนไม่มีเปิด แต่ได้ไปสอบถามอาจารย์ บอกว่าเป็นวิชาเดียวกันสามารถลงได้ ตนจึงได้ลงทะเบียนแต่ไม่ทราบว่าต้อง

เขียนคำร้องปรับรหัสวิชาให้ตรงกับหลักสูตรที่ตนเรียน จึงทำให้รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนตกไปอยู่หมวดเสรี และทำให้หมวดวิชาบังคับไม่ครบตามโครงสร้าง”

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์พูดคุยกับนิสิต นักศึกษา ทำให้ทราบว่าปัญหาที่ทำให้นิสิต นักศึกษาไม่สามารถสำเร็จการศึกษามาจากปัจจัยด้านส่วนตัวเป็นหลักคือร้อยละ 85 ขาดการวางแผนในการเรียน เนื่องจากลงทะเบียนเรียนวิชาต่าง ๆ ตามเพื่อน และบางคนไม่ได้ลงทะเบียนเรียนด้วยตนเอง รองลงมา ร้อยละ 75 ขาดความรับผิดชอบในตนเอง และขาดความกระตือรือร้นในการทำเล่มบัณฑิตนิพนธ์ เป้าหมายกับการเรียน มีภาระรับผิดชอบทำงานหารายได้จึงทำให้หยุดพักการเรียนไปทำงาน ซึ่งล้วนเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยด้านส่วนตัวเป็นหลัก ปัจจัยด้านการเงิน ร้อยละ 70 นิสิต นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าปัญหาเกิดจากนิสิต นักศึกษาไม่มีเงินมาชำระค่าธรรมเนียมที่ค้างกับทางมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน ร้อยละ 40 นิสิต นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าอาจารย์สอนเร็ว สื่อการสอนไม่ทันสมัย ส่งผลการเรียน (เกรด) ล่าช้า ปัจจัยด้านครอบครัว ร้อยละ 35 นิสิต นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าปัญหามาจากผู้ปกครองไม่ค่อยมีเวลาเอาใจใส่ ครอบครัวมีรายได้ไม่แน่นอน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน ร้อยละ 35 นิสิต นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าอุปกรณ์การสอนไม่ทันสมัย สิ่งที่น่าสนใจการเรียนยังไม่เพียงพอ ระบบสัญญาณ Wi-Fi ยังไม่เสถียร ห้องเรียน โรงอาหารและห้องน้ำไม่สะอาด ปัจจัยด้านโครงสร้างหลักสูตร ร้อยละ 30 นิสิต นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าปัญหามาจากเปิดรายวิชาไม่ตรงกับหลักสูตรที่นิสิต นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ส่งผลทำให้นิสิต นักศึกษาบางรายลงทะเบียนเรียนผิดรายวิชา และปัจจัยด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ร้อยละ 15 นิสิต นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าปัญหามาจากอาจารย์ไม่ค่อยมีเวลาให้คำปรึกษา

แนวทางในการแก้ไขปัญหาคือการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลคือ นิสิต นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นแนวทางแก้ไขปัญหาคือการไม่สำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ดังนี้ ด้านส่วนตัวต้องมีความรับผิดชอบในตัวเอง รู้จักวางแผนการลงทะเบียนเรียนทุกภาคเรียน ศึกษารายวิชาในหลักสูตรให้ถูกต้อง ตั้งใจเรียน มีความขยันและใส่ใจในการเรียนรู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้อง ด้านครอบครัวควรให้กำลังใจและสอบถามผลการเรียนเป็นระยะ ด้านการงาน นิสิต นักศึกษาเมื่อมีเวลาว่างก็ควรหารายได้พิเศษทำงานพาร์ทไทม์ ควรใช้จ่ายอย่างประหยัด เมื่อได้เงินค่าเทอมจากผู้ปกครองมาควรนำมาจ่ายทันทีเพื่อไม่ให้เป็นที่ค้างชำระ มหาวิทยาลัยควรให้มีการแบ่งผ่อนชำระค่าธรรมเนียมบำรุงการศึกษาเป็น 2 งวด มหาวิทยาลัยควรมีทุนช่วยเหลือนิสิต นักศึกษาที่มีปัญหาเรื่องค่าเทอม ด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน ควรมีหนังสือ ตำราที่ทันสมัยและจำนวนเพียงพอสำหรับนิสิต นักศึกษา ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารหรือการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS อีเมล โลกออนไลน์ แบบอัตโนมัติ หรือทาง Facebook ควรมีการประกาศเสียงตามสายเป็นช่วง ๆ ภายในห้องเรียนควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานในการเรียนการสอน ห้องน้ำควรมีความสะอาด โรงอาหารควรมีฝาปิดภาชนะเครื่องปรุงและทำความสะอาดโต๊ะกินข้าว ควรมีการจัดระเบียบจราจรภายในมหาวิทยาลัย มีพื้นที่สีเขียวให้นิสิต นักศึกษา อยากให้เจ้าหน้าที่บริการนิสิต นักศึกษา บริการด้วยรอยยิ้ม ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ด้านอาจารย์ผู้สอน อยากให้ท่านอาจารย์พูดช้า ๆ เวลาสอน ไม่ดุและมีเทคนิคการสอนที่ปรับให้ทันสมัยกับยุคปัจจุบันบ้าง มีเวลาให้นิสิต ได้ซักถาม อยากให้อาจารย์ผู้สอนส่งเกรดหรือผลการเรียนเร็ว ๆ ส่งก่อนที่จะหมดเขตการลงทะเบียนเรียน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา อยากให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาห้องละ 2 คน อยากให้อาจารย์มีเวลาให้นิสิต นักศึกษาบ้าง หรือพบนิสิต นักศึกษาทุกๆภาคเรียน ด้านโครงสร้างหลักสูตร อยากให้มีการเปิดรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนให้

ตรงกับหลักสูตรของนิสิต นักศึกษา อยากให้มีตารางเทียบรายวิชาที่เป็นหลักสูตรเก่าหลักสูตรใหม่บนเว็บไซต์ที่เปิดให้ลงทะเบียน เพื่อที่จะทราบว่ารายวิชาเป็นตัวเดียวกัน

การอภิปรายผล

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 20 คน ที่ยื่นคำร้องขอเรียนเป็นภาคเรียนสุดท้าย ภาคเรียน 2/2557 พบว่า ด้านส่วนตัวของนิสิต นักศึกษาเป็นปัจจัยหลักที่มีผลทำให้นิสิต นักศึกษาไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผล เพราะขาดการวางแผนการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ สังวาล ศิริ และ อมต ชุมพล (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุของการไม่สามารถสำเร็จการศึกษาตามแผนการเรียน ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเลือกศึกษาด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะจง จำนวน 24 คน พบว่า สาเหตุของการไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้มาจากกับนิสิตมากที่สุด เพราะนิสิตไม่มีการวางแผนการเรียน ในขณะที่วิทยาลัยทองนิมิต และอังคณา สีม่วง (2557) ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า สาเหตุมาจากนักศึกษาขาดเรียนบ่อย เบื่อหน่ายการเรียนการสอน และถูกการข่มขู่ ซึ่งใกล้เคียงกับ ปัทมา จักขุรัตน์ (2556) ได้ศึกษาสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักสูตรของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าสาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักสูตรในระดับมากคือ ต้องทำงานในระหว่างเรียนเพื่อหารายได้เสริม และการขาดการวางแผนในการเรียน รองลงมา ปัจจัยด้านการเงินมีผลต่อการไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์ประเมินผลของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ปัญหาจากนิสิตมีหนี้ค้ำชำระเป็นจำนวนหลายภาคเรียนทำให้มียอดค้ำชำระเป็นจำนวนมากและไม่สามารถหาเงินมาชำระทั้งหมดในคราวเดียว ซึ่งนิสิต นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องการรอเกรดให้ออกครบจึงจะชำระค่าเทอม ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนเนื่องจากปัญหาอาจารย์ส่งผลการเรียนล่าช้า ด้านปัจจัยโครงสร้างหลักสูตรพบว่านิสิต นักศึกษาส่วนหนึ่งไม่เคยศึกษาหนังสือเส้นทางสู่อันตติก่อนลงทะเบียนเรียนและไม่เคยได้มีการวางแผนการเรียน เพราะขาดความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรของตนเอง การลงทะเบียนเรียนส่วนใหญ่จะลงทะเบียนเรียนแบบจับกลุ่มกับเพื่อนโดยปรึกษากันเอง ซึ่งมีการลงทะเบียนเรียนผิดรายวิชาระหว่างหลักสูตรเก่ากับหลักสูตรใหม่ โดยให้เหตุผลว่ารายวิชาหลักสูตรของตนเองไม่เปิดให้ลงทะเบียนเรียน ปัจจัยด้านครอบครัวสาเหตุปัญหาบิดาล้มป่วยต้องหยุดพักไปดูแลครอบครัว มีปัญหาภาวะทางการเงินครอบครัวสะดุด ทำให้ต้องหยุดเรียนไปทำงาน ผู้ปกครองไม่มีเวลาเอาใจใส่ สำหรับปัจจัยด้านอาจารย์ที่ปรึกษาและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งพบว่ามีปัญหาเล็กน้อยคืออาจารย์ที่ปรึกษาไม่ค่อยมีเวลาในการให้เข้าพบและให้คำปรึกษา สิ่งที่สนับสนุนการเรียนยังไม่เพียงพอ สัญญาณ Wi-Fi ไม่ค่อยเสถียร ห้องเรียน โต๊ะโรงอาหาร ห้องน้ำภายในมหาวิทยาลัยไม่สะอาด

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการแก้ไขปัญหาการไม่สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์การประเมินผล

- ปัจจัยด้านส่วนตัว นิสิต นักศึกษาต้องรู้จักแบ่งเวลาเรียนให้เป็นมีความขยัน ใฝ่ใจ ตั้งใจเรียน มีการวางแผนการเรียนโดยศึกษาคู่มือหนังสือเส้นทางสู่บัณฑิต และศึกษาแผนตารางการเรียนของสาขา ในแต่ละภาคเรียนจากหนังสือเส้นทางสู่บัณฑิต มีความรับผิดชอบในตนเอง ติดตามผลการเรียนอยู่เสมอ
- ปัจจัยด้านครอบครัว นิสิต นักศึกษาต้องสามารถรู้จักช่วยแบ่งเบาภาระทางบ้านได้ ผู้ปกครองควรมีเวลาเอาใจใส่สอบถามการเรียน และให้กำลังใจต่อบุตร หากเกิดปัญหาภายในครอบครัว นิสิต นักศึกษาไม่ควรทิ้งการเรียนควรปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อวางแผนในการเรียน
- ปัจจัยด้านการเงิน นิสิต นักศึกษาต้องรู้จักการใช้จ่ายเงินอย่างประหยัด ทหารายได้พิเศษในช่วงปิดภาคเรียน เมื่อผู้ปกครองให้เงินค่าธรรมเนียมนิสิต นักศึกษาควรรับนำมาชำระให้ตรงตามกำหนด มหาวิทยาลัยควรมีทุนช่วยเหลือ นิสิต นักศึกษาที่มีปัญหาเรื่องค่าเทอม
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการเรียน ควรมีหนังสือ ตำราที่ทันสมัยและจำนวนเพียงพอสำหรับ นิสิต นักศึกษา ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารหรือการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS อีเมล ไลน์ แบบอัตโนมัติ หรือทาง Facebook ควรมีการประกาศเสียงตามสายเป็นช่วง ๆ ภายในห้องเรียน ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ในการเรียนการสอนให้พร้อมใช้งาน โรงอาหารควรมีฝาปิดภาชนะเครื่องปรุงและทำความสะอาดโต๊ะกินข้าว นิสิต นักศึกษาทุกคนต้องช่วยกันรักษาความสะอาดห้องเรียน ห้องน้ำ ควรมีการจัดระเบียบจราจรภายในมหาวิทยาลัย มีพื้นที่สีเขียวให้นิสิต นักศึกษา
- ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการระเบียบเรื่องการส่งผลการเรียนให้ชัดเจนตามกำหนดปฏิทินวิชาการของมหาวิทยาลัยซึ่งอาจารย์ผู้สอนควรส่งผลการเรียนให้ตรงกำหนด และมีการปรับปรุงสื่อการสอนและมีเทคนิคการสอนใหม่ ๆ อยู่เสมอให้ทันกับยุคปัจจุบัน เพื่อให้ นิสิต นักศึกษาเกิดความสนใจในการเรียนมากขึ้น
- ปัจจัยด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ควรมีการนัดพบนิสิต นักศึกษาทั้งระดับชั้นปีในช่วงเวลาก่อนปิดภาคเรียนและเปิดภาคเรียนถัดมา เพื่อ นิสิต นักศึกษาจะสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนได้สะดวกมากขึ้น
- ปัจจัยด้านโครงสร้างหลักสูตร สำหรับทางสาขาหลักสูตรควรเปิดรายวิชาที่ให้นิสิต นักศึกษา ลงทะเบียนเรียนให้ตรงกับโครงสร้างหลักสูตร ที่ยังมีการเรียนการสอนอยู่ ณ ปัจจุบัน และควรทำตารางเทียบรายวิชาระหว่างหลักสูตรเก่ากับหลักสูตรใหม่ให้ชัดเจน เพื่อประกาศทางหน้าเว็บไซต์ในช่วงก่อนลงทะเบียนเรียน หรือติดบอร์ดของทางคณะ สิ่งที่สำคัญคือตัวนิสิต นักศึกษาจะต้องตรวจสอบรายวิชาที่จะลงทะเบียนเรียนให้ตรงกับโครงสร้างหลักสูตรสาขาที่กำลังศึกษาอยู่ทุกครั้งก่อนลงทะเบียนในแต่ละภาคเรียน

เอกสารอ้างอิง

- ปัทมา จักขุรัตน์. (2556) สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักสูตรของ นิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.

- วิลาวัลย์ทองนิมิต และอังคณา สีม่วง (2557). สาเหตุการไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- สังวาล ศิริ และ อมต ชุมพล (2556) การศึกษาสาเหตุของการไม่สามารถสำเร็จการศึกษาตามแผนการเรียน ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

การศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของ
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9)
Analysis of Literary Language in Songs for Mourning to the Passing of
His Majesty King Bhumibol Adulyadej (King Rama IX)

วีรพล ลิ้ม¹, นพดล ปัญญาพิสิฐพงศ์¹, พรรณิการ์ แก้วสะอาด¹,
ธมนวรรณ ชัยแสง¹, นภัทร อังกุลสินธนา²

บทคัดย่อ

การสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้สร้างความเศร้าโศกเสียใจแก่ประชาชนชาวไทยเป็นอย่างมาก จึงมีการแต่งเพลงเพื่อร่วมแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระองค์ รวมทั้งถ่ายทอดพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจของพระองค์ วรรณศิลป์จึงเป็นศิลปะในการประพันธ์อย่างหนึ่งที่ผู้ประพันธ์เลือกใช้ เพื่อให้บทเพลงมีความไพเราะ อีกทั้งถ่ายทอดอารมณ์เศร้าโศกเสียใจได้อย่างแจ่มชัด จึงนำมาสู่งานวิจัยในครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมบทเพลงแสดงความอาลัยจากเว็บไซต์ 2 เว็บไซต์ ได้แก่ www.youtube.com และ www.lyrics.im ระหว่างวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 รวมบทเพลงทั้งหมด 162 เพลง จากการวิเคราะห์พบการใช้วรรณศิลป์ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเล่นเสียงสัมผัส 2) การใช้คำ พบ 6 ลักษณะ ได้แก่ การใช้คำราชาศัพท์ คำภาษาไทยถิ่น คำซ้ำ การซ้ำคำ คำซ้อน และการหลាក់คำ และ 3) การใช้ภาพพจน์ พบ 11 ประเภท ได้แก่ อุปมา อุปลักษณ์ บุคคลวัต อติพจน์ อนุนามนัย ปฏิวาหะ ปฏิภาคพจน์ आवัตพากย์ ปฏिरูปพจน์ ปฏิปุจฉา และสัญลักษณ์

คำสำคัญ: วรรณศิลป์/ เพลง/ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

Abstract

The demise of Late King Bhumibol Adulyadej has brought the intense sadness to Thai people. So many artists composed songs for mourning his death and showing the history and works of his Majesty. Literary language is one of the song composing art that the artists use for melodious songs and expresses their emotions to listeners. This research aims to study the literary language in songs which express sadness of the demise of Late King Bhumibol Adulyadej. All 162 songs were collected from 2 websites: www.youtube.com and www.lyrics.im. Between October 13, 2016 - August 1, 2017. From analytical study 3 literary language types were found: 1) Rhymes, 2) Use of word

¹ นักศึกษาด้านภาษาไทย (ค.บ.5ปี) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย (ค.บ.5ปี) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

and 3) Figure of speech. In use of words type, we found six types namely royal word, dialect, reduplications, word repetition, synonymous compounds and synonym. In terms of figure of speech type, we found eleven types namely simile, metaphor, personification, hyperbole, synecdoche, oxymoron, paradox, synesthesia, allusion, rhetorical question and symbol.

Keywords : Literary Language/ Songs/ His Majesty King Bhumibol Adulyadej

บทนำ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เป็นพระมหากษัตริย์ไทยที่ทรงครองราชย์ยาวนานที่สุดแห่งราชอาณาจักรไทย ตลอดระยะเวลาของการครองราชย์นั้น พระองค์ทรงงานหนักและทรงตรากตรำพระวรกายอย่างมาก เพื่อแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนของพระองค์ โดยไม่แบ่งแยกผิวพรรณ เชื้อชาติ หรือศาสนา พระองค์เสด็จพระราชดำเนินไปยังที่ต่างๆ ทั้งที่ใกล้และไกล แม้แต่ถิ่นที่ทุรกันดารที่ไม่มีใครเข้าถึงก็ตาม จนก่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยพระราชกรณียกิจนานัปการนี้ จึงทำให้ประชาชนชาวไทยทุกคนต่างรักและเทิดทูนพระมหากษัตริย์พระองค์นี้อย่างมาก ดังที่ปรากฏตามถ้อยคำในพระธรรมเทศนา ในการพระราชพิธีบำเพ็ญพระราชกุศลพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท พระบรมมหาราชวัง ความว่า “ทรงชนะใจบวงชน ทุกหมู่เหล่าสถิตเป็นปูชนียบุคคลเป็นที่เทิดทูนสักการบูชาของพสกนิกร ชาวไทยเป็นล้นพ้น” (กระทรวงแรงงาน, 2560)

จากการสวรรคตของพระองค์เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2559 นั้น ได้สร้างความเศร้าโศกเสียใจแก่ประชาชนชาวไทยเป็นอย่างมากรัฐบาลประกาศให้ไว้ทุกข์เป็นเวลาหนึ่งปี ประชาชนทุกเพศทุกวัย และทุกหมู่เหล่าต่างแสดงออกซึ่งความเศร้าโศกเสียใจ ทั้งนี้เพื่อแสดงความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์ โดยเฉพาะในแวดวงบันเทิง เหล่าศิลปิน และนักประพันธ์เพลง ต่างร่วมกันแต่งเพลงเพื่อแสดงออกถึงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระองค์ ทั้งนี้เนื่องจากเพลงเป็นบทประพันธ์ที่มีรูปแบบ ที่สามารถถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกของผู้ประพันธ์ไปสู่ผู้ฟังได้ง่าย อีกทั้งเข้าถึงกลุ่มผู้ฟังได้หลากหลาย ดังที่ ชมนาด กิจจันทร์ (2542) ได้กล่าวถึงเพลงว่าเป็นรูปแบบคำประพันธ์ที่สั้น กระชับรัดกุม และมีสัมผัส เหมือนบทกลอน หากผู้ประพันธ์ใส่ใจจังหวะและทำนองเพื่อให้ขับร้องได้อย่างไพเราะขึ้น อีกทั้งสามารถถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกของผู้ประพันธ์ผ่านเนื้อเพลงและทำนองนั้น

แต่กระนั้นก็ดี การที่เนื้อเพลงจะถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกของผู้ประพันธ์ ที่เป็นนามธรรม ได้อย่างแจ่มชัดนั้นและกระทบอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังได้นั้น จำเป็นที่ผู้ประพันธ์จะต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอันหลากหลาย โดยเฉพาะกลวิธีทางวรรณศิลป์หรือภาษาวรรณศิลป์ (Literary Language) อันเป็นศิลปะของการใช้ภาษาในการแต่งหนังสือเพื่อให้เกิดอารมณ์สะเทือนใจ ความคิด หรือจินตนาการ (สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548) เฉกเช่นเดียวกับบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ผู้ประพันธ์ได้สรรคำและใช้ศิลปะประเภทต่างๆ ของการประพันธ์อย่างหลากหลายเพื่อถ่ายทอดอารมณ์ความเศร้าโศกเสียใจของคนไทยที่มีต่อความสูญเสียพระมหากษัตริย์อันเป็นที่รัก ดังตัวอย่าง

“...ทั้งชาติร่ำไห้ใจสับสน
หยดน้ำตาหลังมาดั่งสายชล
ไหลเอ่อล้นท่วมท้นทุกดวงใจ...”

(ใต้พระบรมโพธิสมภาร ของ รวมศิลปินล้านนา)

จากตัวอย่าง ดังจะเห็นได้ว่าผู้ประพันธ์ใช้วรรณศิลป์หลากหลายในการประพันธ์เพื่อถ่ายทอดอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ ต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทั้งการใช้ นามนัย ในคำว่า “ชาติ” เพื่อแทนคนไทยทั้งประเทศ การใช้อุปมา เปรียบน้ำตาที่ไหลมากอย่างไม่ขาดสายเหมือนสายน้ำ และการใช้นามนัยในคำว่า “ดวงใจ” เพื่อแทนคนไทยทั้งประเทศ จากที่กล่าวมานี้ จึงนำมาสู่คำถามการวิจัยที่ว่า ผู้ประพันธ์ใช้วรรณศิลป์ใดบ้างในการประพันธ์เพลงเพื่อแสดงความอาลัย ต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เก็บรวบรวมบทเพลงที่แต่งขึ้นเพื่อแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชจากบริษัทต้นสังกัดทุกบริษัทและทุกแนวเพลงจากเว็บไซต์ที่รวบรวมบทเพลง 2 เว็บไซต์ ได้แก่ www.youtube.com และ www.lyrics.im ระหว่างวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ทั้งหมด 162 เพลง จากนั้น จึงศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวรรณศิลป์และเพลง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จากนั้นจึงวิเคราะห์วรรณศิลป์ที่ปรากฏในเพลง พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวรรณศิลป์ในบทเพลงแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชจำนวน 162 เพลง จากการวิเคราะห์ พบวรรณศิลป์ในการประพันธ์เพลง 3 ด้าน ได้แก่ การเล่นเสียงสัมผัส การใช้คำ และการใช้ภาพพจน์ มีรายละเอียดดังนี้

1. การเล่นเสียงสัมผัส

การเล่นเสียงสัมผัส หมายถึงการเลือกใช้คำที่มีเสียงคล้องจองกัน กล่าวคือเสียงที่คล้องจองนั้น อาจเป็นเสียงพยัญชนะต้นหรือที่เรียกว่าสัมผัสพยัญชนะหรือสัมผัสอักษร หรือเสียงสระ หรือที่เรียกว่าสัมผัสสระก็ได้ การเล่นคำสัมผัสนี้จะช่วยให้เพลงมีความไพเราะมากยิ่งขึ้น เพราะเสียงที่สัมผัสคล้องจอง

กันนั้นจะส่งผลให้เสียงที่ซับซ้อนสอดรับคล้องจองกันไป (เกศราพร พรหมนิมิตกุล, 2555; บุญเหลือ ใจมโน, 2549; สิทธา พินิจภูวดล และประทีป วาทิกทินกร: 2518) จากการวิเคราะห์บทเพลง พบการเล่นคำสัมผัสทั้งสัมผัสเสียงพยัญชนะต้น และสัมผัสเสียงสระ ทั้งในตำแหน่งต่าง ๆ ทั้งที่ต่อเนื่องกันหรือห่างกันสองหรือสามพยางค์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1

“ร่มโพธิ์ทองของแผ่นดิน พระองค์ทรงสิ้นสู่สวรรคาลัย ทวยราษฎร์ทั่วหล้า หลั่งน้ำตาอาลัยชาวโลก **เศร้าโศกเสียใจ** พ่อของแผ่นดิน ไทยไม่หวนคืนมา...”

(ร่มโพธิ์ทองของแผ่นดิน ของ เสรี รุ่งสว่าง)

จากตัวอย่างที่ 1 มีการเล่นเสียงสัมผัสคล้องจอง ที่เป็นสัมผัสเสียงพยัญชนะต้น ซึ่งเป็นเสียงเดียวกัน โดยตัวอย่างที่ 1 มีการเล่นสัมผัสเสียงพยัญชนะเสียง /ช/ ในพยางค์ ทรง-สิ้น-สู่-สะ (ในคำว่า “สวรรคาลัย”) และพยางค์ เศร้า-โศก-เสีย และเสียงพยัญชนะเสียง /ท/ ในพยางค์ ทวย-ทั่ว

ตัวอย่างที่ 2

“...พ่อ**ไม่ไปไหน**พ่ออยู่ในใจพ่ออยู่กับเรา **ทุ่งนาหรือว่าป่า**เขาพ่ออยู่กับเรา**พ่อไม่ไปไหน...**”

(พ่อไม่ไปไหนของ นิโน่ กนกวรรณ, อุ่น กรรณิกาและก้อย ปรียานุช)

จากตัวอย่างที่ 2 มีการเล่นเสียงสัมผัสคล้องจอง ที่เป็นสัมผัสเสียงสระ ได้แก่ การเล่นเสียงสัมผัสเสียงสระ /อะ/ ในพยางค์ ไม่-ไป-ไหน และในพยางค์ ไน-ใจ และมีการเล่นเสียงสัมผัสเสียงสระ /อา/ ในพยางค์ นา-ว่า-ป่า

2. การใช้คำ

ในด้านการใช้คำนั้น คณะผู้วิจัยพบว่าผู้ประพันธ์เลือกใช้คำที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อความไพเราะของบทเพลง และสื่ออารมณ์ความรู้สึกเศร้าโศกเสียใจ รวมทั้งเพื่อให้ผู้ฟังสามารถเข้าถึงความหมายของบทเพลงที่ผู้ประพันธ์ต้องการจะสื่อให้ได้มากที่สุด จากการวิเคราะห์บทเพลงพบลักษณะการใช้คำ 6 ลักษณะ ได้แก่ การใช้คำราชาศัพท์ การใช้คำภาษาถิ่น การใช้คำซ้ำ การซ้ำคำ การใช้คำซ้อน และการหลีกคำ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การใช้คำราชาศัพท์ หมายถึงการนำคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะแก่พระมหากษัตริย์หรือพระบรมวงศานุวงศ์ (สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ, 2537: 1) มาใช้ในการประพันธ์เพลง ทั้งนี้เนื่องจากบทเพลงมีเนื้อหาเกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาให้เหมาะสม การเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมแก่บุคคลที่สื่อสารนี้ เป็นความงามของการใช้ภาษาอย่างหนึ่งของภาษา เนื่องจากภาษาให้ความสำคัญกับบุคคลที่สื่อสารด้วยเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้ว่าภาษาไทยนั้นมีคำพ้องความหมายจำนวนมาก แต่ก็ไม่ได้เป็นคำพ้องความหมายที่แท้จริง ทั้งนี้อาจมีความ

แตกต่างกันที่ทำเนียบภาษาหรือสถานการณ์ของการใช้ ดังคำราชาศัพท์เป็นต้น ที่ต้องใช้แก่พระมหากษัตริย์หรือพระบรมวงศานุวงศ์ อย่างไรก็ดี จากการศึกษาพบว่าคำราชาศัพท์ที่ใช้นั้นมักเป็นคำที่คนทั่วไปเข้าใจความหมาย และไม่ได้ใช้ถูกต้องตามแบบแผนของหลักภาษาไทยไปทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อต้องการให้คนทั่วไปเข้าใจความหมายของเนื้อเพลง รวมทั้งเพื่อความไพเราะของการลงจังหวะและสัมผัสในบทเพลง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 3

“...สุดเขตแดนของไทย มันในใจ เพราะพระองค์ ผู้ทรงเป็นมิ่งขวัญเรา ประชาชาติไทย
หมดดวงใจให้ไป ถวายไว้แต่พระองค์ ด้วยเศียรเกล้า ฉันทกราบลงแทบพระบาท...”

(อยู่นิรันดร ของ วงพอส)

จากตัวอย่างที่ 3 มีการใช้คำราชาศัพท์คำว่า “พระองค์” ซึ่งเป็นคำบุรุษสรรพนามที่ 3 เมื่อต้องกล่าวถึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช อีกทั้งปรากฏคำราชาศัพท์คำว่า “พระบาท” ที่หมายถึง เท้า

2.2 การใช้คำภาษาถิ่น แม้ว่าเนื้อเพลงที่ประพันธ์ส่วนมากจะเป็นภาษาไทยมาตรฐาน แต่ก็ปรากฏการใช้คำภาษาถิ่นต่างๆ ซึ่งเป็นภาษาย่อยของภาษาไทยที่แตกต่างกันไปตามท้องถิ่นด้วย (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2542) ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าคนไทยทุกถิ่นฐานเสียใจและอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเป็นอย่างมาก รวมทั้งให้คนในทุกถิ่นฐานสามารถเข้าใจเนื้อหาของบทเพลงได้อย่างแจ่มชัด จากการศึกษาวิเคราะห์พบการใช้คำภาษาถิ่นเหนือและถิ่นอีสาน รวมทั้งมีการขับร้องด้วยสำเนียงภาษาถิ่น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 4

“ฟ้าบดมีดกล้า สายน้ำหยุดไหล ผ่อยอดป้ายใบ ไม้บ่อไหวบ่อแข็ง สายลมหยุดนิ่ง
บ่อปิดกั้นไม้เน็ง สิ้นแล้วตีเป็ง ของสยามเมืองไทย จอมมหากษัตริย์ ของปวงชนตั้งหลาย ได้จากหมู่เฮา
ไป แผ่นดินไทยหมองเศร้า หกลีบล้านหัวใจ คนไทยปวดร้าว...”

(ขอพ่อหลวงของแผ่นดิน ของรวม 24 ศิลปินช่างขอ)

จากตัวอย่างที่ 4 มีการใช้คำภาษาถิ่นเหนือ คำว่า ผ่อย หมายถึง ตู, ป้าย หมายถึง ปลาย จากข้อความ “ผ่อยอดป้ายใบ” จึงหมายถึง มองดูยอดปลายไม้ที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งคำว่า บ่อ หมายถึง ไม้, บ่อแข็ง หมายถึง ไม้เคลื่อนไหว, ปิด หมายถึง พากัน, เน็ง หมายถึง เอน เอียง, ตีเป็ง หมายถึง ที่เพ็ง โดยในบทเพลงกล่าวถึง พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งเป็นที่เพ็งของประชาชนชาวไทย ได้จากหมู่เฮาไป คำว่า เฮา หมายถึง เรา ทำให้แผ่นดินไทยหมองเศร้าหกลีบล้านหัวใจ คนไทยปวดร้าว คำว่าหัวใจ หมายถึง หัวใจ

ตัวอย่างที่ 5

“พี่น้องเอ๋ย พี่น้องเอ๋ย บ่มีหยังมาเทียมได้ ความยิ่งใหญ่มหาศาล ไทยฮ่มเย็นสุขสำราญ
พ่อทรงงานดอกคุ่มเกล้า เมื่อนำเฮามาโดนแล้ว ถึงเวลาฟ้าเ็นชื่อฮักสำได้บ่อาจยื้อ คิดฮอดสำได้บ่
อาจยื้อ ยอมคืนพ่อขึ้นสวรรค์ ส่งท่านพ่อขึ้นสวรรค์ เดี๋ยว...”

(ถ้าภูไทด้วยหัวใจที่รักพ่อ ของครูสลา คุณวุฒิ, แม่บ้านเย็น รากแก่น, อี๊ด โปงกลาง, ตึกกี้ สุภารัตน์)

จากตัวอย่างที่ 5 มีการใช้ภาษาถิ่นอีสาน คำว่า บ่มีหยัง หมายถึง ไม่มีอะไร โดยจากบทเพลง
กล่าวถึงความยิ่งใหญ่ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชที่หาอะไรมาเทียบเทียมไม่ได้
ทำให้ประเทศไทยร่มเย็น คำว่า ฮ่ม หมายถึง ร่ม, เมื่อย หมายถึง เหนื่อย, นำ หมายถึง ด้วย, เฮา
หมายถึง เรา, โดน หมายถึง นาน จากข้อความ “เมื่อนำเฮามาโดนแล้ว” จึงหมายถึง เหนื่อยกับเรามา
นานแล้ว และคำว่า เ็น หมายถึง เรียก, ชื่อ หมายถึง ชื่อ, ฮัก หมายถึง รัก, สำได้ หมายถึง เท่าไร

2.3 การใช้คำซ้ำ หมายถึงการนำคำมากล่าวหรือเขียนซ้ำกันอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงความหมายในลักษณะต่าง ๆ เช่น เพิ่มหรือลดน้ำหนักของความหมายหรือเป็นการเน้นย้ำ
การกระทำหรือกริยาอาการ เป็นต้น (สุนันท์ อัญชลินกุล, 2552: 24) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 6

“...ดีใจ ดีใจที่ได้เกิดมามีในหลวงนำพา ส่องทางสว่างไสว...”

(รักพ่อสุดหัวใจ ของ ดาว มยุรีย์)

จากตัวอย่างที่ 6 มีการใช้คำซ้ำในคำว่า “ดีใจ” เป็นการซ้ำคำกริยาเพื่อย้ำความหมายของคำให้
ชัดเจนมากขึ้น จากบทเพลงข้างต้นสื่อความหมายว่ารู้สึกดีใจเป็นอย่างมากที่มีพระบาทสมเด็จพระ
พระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเป็นต้นแบบในการดำเนินชีวิต

2.4 การซ้ำคำ หมายถึงการใช้หรือกล่าวคำหรือกลุ่มคำซ้ำ ๆ กันในประโยคต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อ
ต้องการเน้นย้ำถ้อยคำที่กล่าวให้โดดเด่นชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 7

“...เหนื่อยพอแล้ว พ่อเหนื่อยพอแล้ว ต่อไปให้เป็น หน้าของเรา...”

(พ่อเหนื่อยพอแล้วของกลุ่มศิลปิน นักร้อง นักดนตรีเชียงใหม่)

จากตัวอย่างที่ 7 มีการซ้ำกลุ่มคำ “เหนื่อยพอแล้ว” ทั้งในประโยค “เหนื่อยพอแล้ว” และ
ประโยค “พ่อเหนื่อยพอแล้ว” ทั้งนี้เพื่อต้องการเน้นย้ำถึงการทรงงานหนักของพระบาทสมเด็จพระ
พระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

2.5 การใช้คำซ้อน หมายถึงการเลือกใช้คำที่เกิดจากนำคำที่มีความหมายเหมือนกัน คล้ายกัน หรือตรงกันข้ามกันมารวมกัน (สุนันท์ อัญชลินุกูล, 2552: 32) ทั้งนี้เพื่อต้องการเน้นความหมาย และให้ความหมายของคำที่ต้องการสื่อเน้นชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 8

“...ตอนบ่ายสาม 52 นาทีได้ฟังประกาศ ความโศกเศร้าเข้ามาทันที...”

(พ่อไม่ไปไหน ของ นิโน่ กนกวรรณ, อุ่น กรรณิกา, ก้อย ปรียานุช)

จากตัวอย่างที่ 8 มีการใช้คำซ้อนคือคำว่า “โศกเศร้า” ซึ่งทั้งคำ “โศก” และ “เศร้า” ต่างมีความหมายว่า ความทุกข์ ความเศร้า ความสลด ไม่เบิกบาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ทั้งนี้เพื่อต้องการเน้นย้ำให้เห็นถึงความทุกข์ ความเศร้าโศกเสียใจของประชาชนชาวไทยที่มีต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

2.6 การหลกคำ เป็นการใช้คำหรือกลุ่มคำที่มีความหมายเหมือน คล้ายคลึงกัน หรืออยู่ในแวดวงความหมาย หรือแวดวงภาษาเดียวกัน มาใช้กล่าวถึงบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากบทเพลงที่ประพันธ์ขึ้นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ดังนั้นจึงปรากฏคำหรือกลุ่มคำที่มีความหมายเกี่ยวกับความเศร้าโศกเสียใจจำนวนมาก เช่น โศก โศกศัลย์ จาบัลย์ อาลัย เป็นต้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 9

“...บ่ายสามโมงห้าสิบสองนาทีกว่าเมื่อสิบสามตุลาพาโศกศัลย์สองพันห้าร้อยห้าสิบเก้าต้องจาบัลย์วันพฤหัสบดีนั้นแสนอาลัยพระคุณพ่อมากล้นเกินจะเปรียบเอกร่างยังเทียบเปรียบไม่ไหว...”

(ลึกสุดใจอาลัยพ่อหลวงของ วัชรภรณ์ สมสุข)

จากตัวอย่างที่ 9 พบการใช้คำศัพท์ที่มีความหมายเกี่ยวกับความเศร้าโศกเสียใจ 3 คำ ได้แก่ โศกศัลย์ จาบัลย์ และอาลัย ทั้งนี้เพื่อใช้สื่ออารมณ์ความรู้สึกเสียใจต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

นอกจากนี้ ยังปรากฏการใช้คำหรือกลุ่มคำ ที่ใช้อ้างถึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เช่น พระภูมิินทร์ องค์จอมราชันย์ มหาบพิตร พ่ออยู่หัว พ่อหลวง พระราชา พระเจ้าแผ่นดิน พระเจ้าอยู่หัว พระภูมิพล พระปรเมศวร์ พระมหามงคล พระทรงธรรม มหาราชัน มหาราชา องค์ภูมิินทร์ องค์ราชา องค์เหนือหัว ภูวนัย ในหลวง เป็นต้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 10

“...องค์พ่อหลวงของแผ่นดิน องค์ภูมิินทร์ของเราชาวไทย คำพ่อสอนยังตรึงตราไว้ไม่อาจลบเลือนองค์พ่อหลวงของแผ่นดินองค์ภูมิินทร์มหाराชา จะจงรักและขอเป็นข้ารองพระบาททุกชาติไป...”

(องค์ภูมิินทร์ มหาราชา ของ อู๊ด หัวลำโพง, วงจำเป็น)

จากตัวอย่างที่ 10 พบการใช้คำที่อ้างถึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช 4 คำ ได้แก่ พ่อ พ่อหลวง องค์กษัตริย์ และองค์กษัตริย์มหाराชา

3. การใช้ภาพพจน์

ภาพพจน์เป็นศิลปะในการประพันธ์อย่างหนึ่ง อันเป็นการใช้ถ้อยคำอย่างมีชั้นเชิงเพื่อให้ผู้อ่านเกิดจินตภาพตาม รวมทั้งเข้าใจเนื้อหาของบทเพลงได้อย่างลึกซึ้ง (วิภา กงกะนันทน์, 2522; กอบกุล อิงคทานนท์, 2540; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รัชชมนณี, 2551) จากการวิเคราะห์บทเพลง แสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช พบการใช้ภาพพจน์ 11 ประเภท ดังนี้

3.1 อุปมา (Simile) หมายถึงการเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งกับอีกสิ่งหนึ่ง โดยสองสิ่งนั้นมีลักษณะเด่นบางประการร่วมกัน ซึ่งมักใช้คำเปรียบเทียบว่า เหมือน คล้าย ดัง ดัง คล้าย ดุจ ราว รวากับ เป็นต้น (วิภา กงกะนันทน์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รัชชมนณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 11

“...ขาดพ่อเหมือนเรือต่อหัก เราจงรักสามัคคีกันไว้ทำตามคำสอนของพ่อ...”

(ฟ้าร้องไห้ ของ รวมศิลปินลูกทุ่งไทย)

จากตัวอย่างที่ 11 มีการเปรียบพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเหมือน ไม้ต่อเรือ ทั้งนี้เนื่องจากพระองค์ทรงพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า เทียบได้กับ ไม้ต่อเรือ ที่ใช้สำหรับยันดินใต้ท้องน้ำเพื่อให้เรือเคลื่อนที่ไปข้างหน้าเช่นกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ตัวอย่างที่ 12

“...ทั้งชาติร่ำไห้ใจสับสนหยดน้ำตาหลังมาตั้งสายชลไหลเอ่อล้นท่วมท้นทุกดวงใจ...”

(ใต้พระบรมโพธิสมภาร ของ รวมศิลปินล้านนา)

จากตัวอย่างที่ 12 มีการเปรียบเทียบปริมาณน้ำตาที่มาจากความเสียใจของประชาชนชาวไทยที่มีต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ว่ามีปริมาณมากเหมือนกับสายชล ซึ่งหมายถึงสายน้ำ หรือแม่น้ำ

3.2 อุปลักษณ์ (Metaphor) หมายถึงการเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งกับอีกสิ่งหนึ่ง โดยสองสิ่งนั้นมีลักษณะเด่นบางประการร่วมกัน ซึ่งมักใช้คำเปรียบด้วยคำว่า เป็นคือ เท้าหรือบางครั้งอาจไม่ใช้คำแสดงการเปรียบเทียบแต่ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ (วิภา กงกะนันทน์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รัชชมนณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 13

“...พ่อไม่ได้จากเราไปไหนพ่ออยู่ในใจของลูกทุกคน...”

(พ่อไม่ได้จากเราไปไหน ของ หทัยรัตน์ วรรณรัตน์)

จากตัวอย่างที่ 13 มีการใช้อุปลักษณ์ โดยเปรียบพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ผู้เป็นพระมหากษัตริย์ที่มีพระมหากรุณาธิคุณ ทรงห่วงใยพสกนิกรชาวไทยตลอดระยะเวลาที่พระองค์ทรงครองราชย์ กับพ่อ ผู้ที่มีพระคุณ คอยดูแลลูกด้วยความห่วงใยนอกจากนี้ ยังมีการเปรียบ ประชาชนชาวไทย ที่ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระองค์ ว่าเป็น ลูก ที่ได้รับการเลี้ยงดูห่วงใยจากพ่อ

ตัวอย่างที่ 14

“...ด้วยผลบุญพ่อก่อเป็นสะพานทอดรอ นำพ่อสู่สรวงสวรรค์...”

(ฟ้าร้องไห้ ของ รวมศิลปินลูกทุ่งไทย)

จากตัวอย่างที่ 14 มีการใช้อุปลักษณ์ โดยเปรียบ ผลบุญ เป็น สะพาน ทั้งนี้เนื่องจาก สะพาน เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ข้ามยังจุดหมาย เจกเช่นเดียวกับ ผลบุญ ที่จะนำผู้สร้างไปยังจุดหมาย ซึ่งก็คือ สวรรค์ ในเนื้อเพลงนี้จึงเปรียบผลบุญที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงกระทำกับสะพานที่จะนำพระองค์ไปยังสรวงสวรรค์

3.3 บุคคลวัต (Personification) หมายถึงการให้สิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์กระทำการียาอาการ เจกเช่นเดียวกับมนุษย์ (วิภา กงกะนันท์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รักษ์มณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 15

“...13 ตุลาคม วันที่คนทั้งชาติไม่อาจลืม วันที่สวรรค์และกัท้องฟ้าได้เทวดากลับคืนมีตำนานเรื่องเล่ารักใคร่จะเทียมเท่า เมฆฝนก็ซึมเศร้าท้องฟ้าก็เจ็บเหงา...”

(กวีลายกนกของ CP สมิง Feat. Edit Room)

จากตัวอย่างที่ 15 มีการให้เมฆฝน ซึ่งเป็นสิ่งไม่มีชีวิต กระทำการียาอาการ ซึมเศร้า ซึ่งเป็นกริยาอาการของสิ่งมีชีวิตอย่างมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อต้องการสื่อถึงความเศร้าโศกเสียใจของคนไทยที่ต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่แม้แต่เมฆฝนก็ยังรู้สึกเศร้าหมอง ลึนหวัง และเปล่าเปลี่ยว

ตัวอย่างที่ 16

“...ดินฟ้ามันยังร้องไห้ น้ำตาคนไทยหลังไปทุกที่...”

(พ่อของฉันทน์ ของ วิรดา วงศ์เทเวศย์)

จากตัวอย่างที่ 16 คำว่า ร้องไห้ หมายถึง อาการที่น้ำตาไหลเพราะประสบอารมณ์อันแรงกล้า (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556: 974) ซึ่งคำดังกล่าวเป็นอาการของมนุษย์ แต่ในบทเพลงนี้ผู้ประพันธ์ได้นำมาเป็นอาการของแผ่นดินและท้องฟ้า ซึ่งเป็นสิ่งไม่มีชีวิตให้มีกริยาอาการเหมือนกับมนุษย์ “ดินฟ้ามันยังร้องไห้” อันเนื่องมาจากเหตุการณ์สวรรคตของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

3.4 อติพจน์ (Hyperbole) หมายถึงการกล่าวถ้อยคำที่มีเนื้อความเกินความจริง อันเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกเพื่อเน้นย้ำความหมายของเรื่องที่ต้องการสื่อให้หนักแน่นยิ่งขึ้น (วิภา กงกะนันท์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รักษ์มณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 17

“...สายตาคอยห่วงใยพวกเรา 70 ล้านน้ำตาแสนเศร้า ไหลนองทั่วแผ่นดินไทย...”

(ด้วยน้ำตาที่อาลัยพ่อ ของ กริษา ศรีแพง)

จากตัวอย่างที่ 17 มีการใช้อติพจน์ในถ้อยคำ “ไหลนองทั่วแผ่นดินไทย” เพื่อเน้นย้ำถึงความเสียใจมากของประชาชนชาวไทยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งในความเป็นจริงแล้วน้ำตาจากความเสียใจนี้ ไม่สามารถมีมากถึงขนาดไหลนองหรือค้างขังทั่วทั้งประเทศได้

3.5 อนุนามนัย (Synecdoche) หมายถึงการใช้คำหรือวลีที่เป็นส่วนประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มาใช้หมายถึงสิ่งนั้นทั้งหมด (วิภา กงกะนันท์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รักษ์มณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 18

“...สองหูที่คอยรับฟังปัญหามากมายสองแขนโอบอุ้มคุ้มภัยให้ลูกหลานดวงตาที่คอยจ้องมองทุกรายละเอียดของงานเพื่อประชาชนที่ท่านรักและเมตตา...”

(ถึงคนบนฟ้า ของ บัว บัณฑิตา)

จากตัวอย่างที่ 18 ปรากฏการใช้อนุนามนัยในคำว่า หู แขน และ ดวงตา ซึ่งเป็นส่วนประกอบของมนุษย์ ซึ่งในเนื้อเพลงนี้หมายถึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทั้งนี้เพื่อต้องการสื่อความหมายว่าพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงใช้ทั้งพระกรรณ พระหัตถ์ และพระเนตร รับฟังปัญหา รวมทั้งแก้ปัญหาให้ประชาชนของพระองค์

3.6 ปฏิวาหะ (Oxymoron) หมายถึงการกล่าวถ้อยคำหรือวลีที่มีความหมายขัดกันหรือขัดแย้งกัน กล่าวคือเนื้อความของทั้งสองถ้อยคำหรือวลีนั้นไม่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ความขัดแย้งกันนี้ก่อให้เกิดความเด่น ความหมายใหม่ รวมทั้งมีผลต่ออารมณ์ของผู้ฟัง (วิภา กงกะนันท์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รักษ์มณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 19

“จากไปแล้ว แต่ไม่เคยหายไป ยังชัดเจนในหัวใจ ในดวงตา...”

(แก้วตาในดวงใจ ของ รวมศิลปินช่อง 7)

จากตัวอย่างที่ 19 มีการนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกัน และไม่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นจริง โดยได้กล่าวถึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชสวรรคต แต่พระองค์ก็ไม่เคยหายไป ซึ่งในความเป็นจริงเมื่อเสด็จสวรรคต พระองค์ก็ต้องหายไปจากแผ่นดินนี้แล้ว การใช้ภาษาเช่นนี้ก็เพื่อเร้าอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังให้ลดความเศร้าโศกเสียใจ ที่แม้พระองค์จะสวรรคต แต่พระองค์ก็ยังคงอยู่ในใจของประชาชนชาวไทยตลอดไป

3.7 ปฏิภาคพจน์ (Paradox) หมายถึงการใช้รูปภาษาที่ขัดกันหรือตรงกันข้ามกัน คล้ายกับปฏิภาวะ แต่ในความขัดกันของปฏิภาคพจน์นั้น มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นจริง การที่ผู้ประพันธ์เพลงเลือกใช้ภาพพจน์ประเภทนี้ก็เพื่อให้เนื้อเพลงมีความเด่น รวมทั้งเพิ่มน้ำหนักของความหมายของคำที่ขัดกัน อันมีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง (วิภา กงกะนันทน์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รัชชัณณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 20

“...อุปสรรคมากมาย แต่ใจไม่เคยอ่อนล้า เพราะรู้ว่ามีย่าคอยห่วงใยเหน้อยอย่างไร
ไม่ท้อ ข้อนี้อ่านเอาไว้อำบากกาย แต่หัวใจนั้นเป็นสุข...”

(อย่าห่วงเลยนะพ่อของ ตี๊กชนัญญูอาร์สยาม)

จากตัวอย่างที่ 20 มีการใช้รูปภาษาที่ขัดกัน คือคำว่า “ลำบาก” กับ “เป็นสุข” ทั้งที่ในความเป็นจริงเมื่อคนเรายากลำบาก ก็ย่อมนำซึ่งความทุกข์ แต่ในเนื้อเพลงนี้เลือกใช้คำว่า “เป็นสุข” เพื่อก่อให้เกิดความขัดกันของรูปภาษา ทั้งนี้เพื่อต้องการเร้าอารมณ์ของผู้ฟังเพลง ที่ว่าแม้จะยากลำบากหรืออ่อนล้าเท่าไรก็ตาม เราก็ยังมีความสุขอยู่ เพราะเชื่อว่าพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชจะทรงคอยห่วงใยและเคียงข้างประชาชนของพระองค์ตลอดไป

3.8 อาวัตพากย์ (Synesthesia) หมายถึงการใช้คำบ่งการรับรู้ด้วยอวัยวะที่แปลกไปจากปกติ เช่น จมูก ใช้รับรู้กลิ่น แต่นำมาใช้รับรส เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สิ่งที่กล่าวถึง ซึ่งมักเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม ให้มีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (วิภา กงกะนันทน์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รัชชัณณี, 2551) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 21

“...แต่หลับตาฝัน ครั้งใด กลิ่นอายความรักนั้นยังคงอยู่เหมือนเดิม...”

(เพลงรักจากฟ้า ของ โปเตโต้)

จากตัวอย่างที่ 21 มีการใช้อาวัตพากย์ คือ “กลิ่นอายความรัก” ทั้งนี้ความรักเป็นสิ่งที่รับรู้ผ่านทางความรู้สึก แต่ในบทเพลงนี้ใช้วิธีการรับรู้ความรักผ่านทางกลิ่นซึ่งเป็นการรับรู้ที่ผิดแปลกไปจากความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อทำให้ความรัก ซึ่งเป็นอารมณ์ความรู้สึกและเป็นนามธรรมมากขึ้น ให้มีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นแฉกเช่นเดียวกับกลิ่นต่างๆ ที่มีความเป็นรูปธรรมมากกว่า

3.9 ปฏิรูปพจน์ (Allusion) หมายถึงการอ้างถึงบุคคล สิ่งที่มีชื่อเสียง หรือนำข้อความที่เป็นที่รู้จักกันดี ของกวี นักปราชญ์ ราชบุรุษ สุภาพชน มากล่าวหรือนำมาดัดแปลงให้มีลักษณะคล้ายกัน (วิภา กงกะนันท์, 2522) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 22

“...เราจะปกครองแผ่นดินโดยธรรมเพื่อประโยชน์สุขของมหาชนชาวสยามทุกถ้อย
ทุกคำพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว...”

(รอยยิ้มพ่อของ แอ๊ด คาราบาว Feat. ปาน ธนพร)

จากตัวอย่างที่ 22 มีการนำพระปฐมบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เนื่องในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2493 ความว่า “เราจะปกครองแผ่นดินโดยธรรมเพื่อประโยชน์สุขของมหาชนชาวสยาม” มากล่าวไว้ในบทเพลง

3.10 ปฏิพจน์ (Rhetorical Question) หมายถึงการใช้รูปประโยคคำถาม แต่ไม่ได้มีเจตนาถามเพื่อต้องการคำตอบแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากประพันธ์เชื่อว่าผู้ฟังรู้คำตอบนั้นดีอยู่แล้ว แต่ต้องการเน้นย้ำ เรียกร้องความสนใจผู้ฟัง หรือให้ข้อคิดแก่ผู้ฟัง (วิภา กงกะนันท์, 2522) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 23

“...อยากรู้บ้างไหม ว่าทำไมพ่อก็มีเหตุผลใด ที่ต้องเหนื่อยขนาดนี้ลองถามหัวใจตุ๊กที
แล้วเราจะรู้ดีว่าคำตอบคืออะไร...”

(เหตุผลของพ่อ ของ เบิร์ด ธงไชย แมคอินไตย์)

จากตัวอย่างที่ 23 ผู้ประพันธ์เลือกใช้รูปประโยคคำถาม “...อยากรู้บ้างไหม ว่าทำไมพ่อก็มีเหตุผลใด ที่ต้องเหนื่อยขนาดนี้...” ทั้งนี้เพื่อเน้นย้ำให้ผู้ฟังตระหนักถึงพระราชภาระของพระองค์ ที่ทรงทำงานหนัก ก็เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังปรากฏคำตอบที่ข้อความต่อมา

3.11 สัญลักษณ์ (Symbol) หมายถึงการนำสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาใช้แทนอีกสิ่งหนึ่งที่มีความหมายแตกต่างกันออกไป หรือไม่มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน เช่น นกพิราบ เป็นสัญลักษณ์ของสันติภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ สิ่งที่ใช้เป็นสัญลักษณ์อาจเป็นสากลหรือไม่สากล ขึ้นอยู่กับการตกลงใช้ร่วมกันของคนในสังคม (วิภา กงกะนันท์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 24

“...เสียงครวญคร่ำไปทั่วขวานทองความหม่นหมองครอบครองอยู่ทั่วไทยแม้แต่ฟ้าก็ยัง
ร้องให้เหมือนรู้ใจคนไทยอาลัยอาวรณ์...”

(ฟ้าร้องไห้ ของ รวมศิลปินลูกทุ่งไทย)

จากตัวอย่างที่ 24 มีการใช้ “ขวานทอง” ให้เป็นสัญลักษณ์แทนประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจาก รูปพรรณสัณฐานของประเทศมีลักษณะคล้ายขวาน อีกทั้งคนไทยมีความเชื่อว่าดินแดนแถบนี้เป็น ดินแดนแห่งทองที่เจริญรุ่งเรือง หรือที่เรียกว่า สุวรรณภูมิ ดังนั้นจึงแทนประเทศไทยด้วย ขวานทอง

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้พบว่า กลวิธีที่ผู้ประพันธ์ใช้ในการประพันธ์เพลงเพื่อแสดงความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ นักวิชาการทางภาษาไทยหลายคน (วิภา กงกะนันท์, 2522; สุจิตรา จงสถิตวัฒนา, 2548; สมเกียรติ รัชชมนี, 2551) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดของวรรณศิลป์หรือศิลปะการประพันธ์ว่าจะเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับ ของเสียงสัมผัส การเลือกใช้คำ และการใช้ภาพพจน์ อีกทั้งวรรณศิลป์เหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ผลงาน ของผู้ประพันธ์มีคุณค่า โดยเฉพาะคุณค่าทางวรรณศิลป์ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ (เกศราพร พรหมนิมิตกุล, 2555; สุนทรี ดวงทิพย์, 2558) ที่ศึกษาวรรณศิลป์ในเพลง ดังนั้นจึงเป็นเครื่องชี้ได้ว่า ผู้ประพันธ์ตั้งใจประพันธ์บทเพลงเหล่านี้ ด้วยการสรรคำและเลือกใช้ภาษาอย่างมีศิลปะที่สุด เพื่อแสดง ความอาลัยต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเป็นครั้งสุดท้าย

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า วรรณศิลป์มีความสำคัญต่อการประพันธ์ ไม่เฉพาะแต่บท ประพันธ์ประเภทร้อยกรองเท่านั้น หากแต่มีความสำคัญต่อการประพันธ์บทเพลงด้วยเช่นกัน โดยจะช่วย ส่งเสริมให้ผู้ประพันธ์ได้ถ่ายทอดความรู้สึกและอารมณ์ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งผู้ฟังสามารถรับรู้ถึง ความรู้สึกและอารมณ์นั้นได้ โดยเฉพาะในงานวิจัยนี้ ที่ผู้ประพันธ์เลือกใช้บทเพลงเพื่อถ่ายทอดอารมณ์ เศร้าโศกเสียใจต่อการสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ผ่านการใช้ภาษา อย่างมีศิลปะ ซึ่งช่วยให้ผู้ประพันธ์ได้ถ่ายทอดอารมณ์ออกมาได้อย่างชัดเจน จนกระทบต่อความรู้สึกของ ผู้ฟัง และสามารถรับรู้ถึงอารมณ์เศร้าโศกเสียใจนั้นได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการนำเสนอสิ่งที่เป็น นามธรรมอย่างอารมณ์ความรู้สึกให้กลายเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่าง “...70 ล้านน้ำตา แสนเศร้าไหลนองทั่วแผ่นดินไทย...” จากตัวอย่างผู้ประพันธ์ทำให้ผู้ฟังได้เข้าใจถึงความเสียใจมาก ซึ่ง เป็นนามธรรม ด้วยการใช้อุปมา หรือกล่าวเกินจริง ด้วยการเปรียบเทียบระดับของความเสียใจมากกับ ปริมาณของน้ำตาของคนไทยที่สามารถท่วมแผ่นดินไทยได้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะการใช้คำอ้างอิงถึงพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช นั้น พบการใช้คำอ้างอิงพระองค์หลายคำ โดยเฉพาะการนำคำเรียกญาติอย่างคำว่า “พ่อ” หรือการเติม คำว่า “หลวง” กลายเป็น “พ่อหลวง” มักพบการใช้คำสองคำนี้อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นมุมมอง ของประชาชนชาวไทยที่มีต่อพระมหากษัตริย์พระองค์นี้ได้เป็นอย่างดีว่าประชาชนของพระองค์นั้น สำนึกในพระมหากรุณาธิคุณที่พระองค์ทรงงานหนักเพื่อความสุขของประชาชน เปรียบได้กับความรัก ของพ่อที่มีต่อลูก ดังนั้นประชาชนคนไทยทุกคนจึงรักและเทิดทูนพระองค์เฉกเช่นเดียวกับความรักของ ลูกที่มีต่อพ่อ

เอกสารอ้างอิง

- กมลศักดิ์ สุหนาทนนท์. (2559). **เหตุผลของพ่อ**. สืบค้น 18 กันยายน 2560, จาก <https://www.siamzone.com/music/thailyrical/11830>.
- กระทรวงแรงงาน. (2560). **พระธรรมเทศนา ในการพระราชพิธีบำเพ็ญพระราชกุศลพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช**. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงแรงงาน.
- กวี ศรีชาวดิน. (2559). **ถึงคนบนฟ้า**. สืบค้น 18 กันยายน 2560, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=LLB0sQOlqAg>.
- _____. (2559). **ลึกสุดใจอาลัยพ่อหลวง**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=G3-hNlvzTm0>.
- กอบกุล อิงคทานนท์. (2540). **ศัพท์วรรณกรรม**. กรุงเทพมหานคร: แชนโพรฟร์พริ้นติ้ง.
- เกศราพร พรหมนิมิตกุล. (2555). ความงามของภาษาในเพลงลูกทุ่ง: กรณีศึกษาเพลงฮิตติดชาร์ตลูกทุ่ง มหานคร. **วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**, 9(2), 83- 100.
- แก้วตาในดวงใจ**. (2559). สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.siamzone.com/music/thailyrical/11928>.
- คาราบาว. (2559). **รอยยิ้มพ่อ**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <http://chordtabs.in.th>.
- จักรพงษ์ เทียนวิจิตร. (2559). **พ่อเหน้อยพอแล้ว**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=b6mFS6ivFpc>.
- ชมนาด กิจจันทร์. 2542. **เพลงไทย1**. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา.
- ชลธิ ธารทอง. (2559). **ฟ้าร้องไห้**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.siamzone.com/music/thailyrical/11866>.
- ตะหลิว บานแย้ม. (2559). **ใต้พระบรมโพธิสมภาร**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=0mfGPfF3ZpY>.
- บัวเชียงต้อด อธิยุต ป่องภัย. (2559). **พ่อไม่ไปไหน**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=YgLw6kEoltY>.
- บุญล้อม คู่กะสังข์. (2559). **พ่อไม่ได้จากเราไปไหน**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.lyrics.city/2016/11/dad-never-left-us.html>.
- บุญเหลือ ใจมโน. (2549). **การแต่งคำประพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเสริฐ คาร์เนชั่น. (2559). **ใต้พระบรมโพธิสมภาร**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=0mfGPfF3ZpY>.
- พยัพ คำพันธุ์. (2559). **ร่มโพธิ์ทองของแผ่นดิน**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.siamzone.com/music/thailyrical/11947>.
- พลกฤษณ์ วิริยานุกาพ. (2559). **อยู่นิรันดร**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=CftVmCFZ1lc>.
- พ่อของฉัน**. (2559). สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=wkO5Ec-Xmww>.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2556). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพมหานคร:

ราชบัณฑิตสถาน.

รุ่ง สุริยา. (2559). **รักพ่อสุดหัวใจ**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก

https://www.youtube.com/watch?v=VgDBRr0G_1A.

วัชรินทร์ ยอดคำเหลือง. (2559). **ขอพ่อหลวงของแผ่นดิน**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก

<https://www.youtube.com/watch?v=No6nyarHNBM>.

วิภา กงกะนันท์. (2522). **วรรณคดีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนา.

สมเกียรติ รัชชัณณี. (2551). **ภาษาวรรณศิลป์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายน้ำใจ.

สมชาย ตรูพิมาย. (2559). **ด้วยน้ำตาที่อาลัยพ่อ**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก

<https://www.youtube.com/watch?v=hwKRv8k-zD4>.

สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ. (2537). **ราชาศัพท์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทฉลองรัตน์.

สิทธิา พิณีจวบดล และประทีป วาทิกทินกร. (2518). **ร้อยกรอง**. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุจิตรา จงสถิตวัฒนา. (2548). **เจิมจันทร์กัสดาล: ภาษาวรรณศิลป์ วรรณคดีไทย**. กรุงเทพมหานคร:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนทรী ดวงทิพย์. (2558). การศึกษาวิเคราะห์วรรณศิลป์ในวรรณกรรมเพลงลูกทุ่งของหนูมิเตอร์.

วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 21(2), 67- 81.

สุนันท์ อัญชลีบุญกุล. (2552). **ระบบคำภาษาไทย**. กรุงเทพมหานคร: คณะอักษรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เหมือนเพชร อำมะระ. (2559). **เพลงรักจากฟ้า**. สืบค้น 18 กันยายน 2560.

<https://www.youtube.com/watch?v=h2dFOP4o6rw>.

อมรา ประสิทธิ์สินธุ์. (2542). **ภาษาในสังคมไทย ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา**.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อย่าห่วงเลยนะพ่อ. (2559). สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก <http://chordtabs.in.th>.

อู๊ด หัวลำโพง. (2560). **องค์ภูมิรินทร์มหาราช**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก

<https://www.lyrics.city/2016/12/the-great-king.html>.

CP สมิง. (2559). **กวีลายกนก**. สืบค้น 18 กันยายน 2560. จาก

<https://www.lyrics.city/2016/12/always-to-be-love-king-cp-feat-edit-room.html>.

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล

Service Quality Factors affecting Customer Satisfaction towards Metropolitan
Rapid Transit (MRT) Chaloem Ratchamongkhon Line

สิทธิพัฒน์ จุฑะสุวรรณ¹, ผศ.ดร.ทรงพร หาญสันต์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล 3) เพื่อศึกษาถึงระดับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล และ 4) เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 385 คน ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล อยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุดแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้โดยสารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านคุณภาพ / ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ / รถไฟฟ้าใต้ดิน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The purpose of this research was (1) to study the users' perception level of the MRT Blue Line (Chaloem Ratchamongkhon) service quality, 2) to study the users' satisfaction level towards the said services, 3) to study the difference level in the personal factors of the users that determined their satisfaction, and 4) to study the users' perception level of the service quality that influenced their contentment. The survey used the questionnaire to collect the data of 385 samples, statistics, frequencies, percentages, means, standard deviation, T and F tests including the simple regression analysis.

The research found as follows: 1) the service quality of the MRT Blue Line was in the moderate level, 2) the users' satisfaction towards the MRT Blue Line services was in the high level, 3) the difference in the personal factors, which were the age, the educational level, the occupation, the monthly income average, and the time of the most frequent uses impacted their satisfaction towards the MRT Blue Line services differently, but the dissimilarity in gender did not, and 4) the physical feature, the reliability, and the confidence, and the care towards the service users decided the service users' satisfaction while the servicing readiness and the perception of the needs of the service users did not.

Keywords : Service Quality Factors /Customer Satisfaction/Metropolitan Rapid Transit

บทนำ

การขนส่งสาธารณะในมหานครมีความแตกต่างในพื้นที่เอเชีย อเมริกาเหนือ และยุโรปเป็นอย่างมาก ในเอเชียการขนส่งมวลชนมีผู้ให้บริการคือบริษัทเอกชนหรือมหาชนที่แสวงหาผลกำไรและผู้ลงทุนทางการอสังหาริมทรัพย์ ในอเมริกาเหนือ หน่วยงานด้านการขนส่งมวลชนเป็นผู้ดูแลการบริการขนส่งสาธารณะ ในยุโรป รัฐบาลมักมอบหมายให้บริษัทเอกชนเป็นผู้ดูแลจัดการการขนส่งสาธารณะ บริการขนส่งสาธารณะได้รับกำไรจากการเก็บค่าโดยสารซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับระยะทางของการเดินทางหรืออาจจะเก็บแบบราคาเดียวก็ได้ หากมีจำนวนผู้โดยสารมากและราคาค่าเดินทางสูงพอก็อาจจะทำให้มีกำไรได้ ทั้งนี้รัฐบาลอาจจะอัดฉีดเงินภาษีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เมืองบางเมืองมีการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าดำเนินงานทั้งหมด (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่ง, 2557)

ในประเทศไทยนั้นการขนส่งสาธารณะที่มีมากที่สุดคือกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงขนาดใหญ่เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศทั้งในด้านการบริหารราชการ การค้าอุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง ตลอดจนการศึกษาและบริการสังคมอื่น ๆ ของภาครัฐ จึงทำให้มีประชากรอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากถึง 12 ล้านคน (รายงานสำมะโนประชากรสำนักทะเบียนราษฎร กรุงเทพมหานคร, 2558) โดยไม่รวมกับคนต่างจังหวัดที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามา และ ประชากรจากการ

ทะเบียน จำแนกตามเพศประมาณ 6 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) ซึ่งปัญหาความแออัดของประชากรนี้ทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมาอีกมาก เช่น การจราจรติดขัด เป็นต้น

ด้วยสภาพการจราจรที่ติดขัดปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นทุกวันและความเร่งรีบของประชาชนในการเดินทางซึ่งเป็นปัญหาที่คนที่ยาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ระบบการขนส่งมวลชนจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดให้กับประชาชนในสังคมเมือง ประชาชนมีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็น รถไฟฟ้ายกระดับ (BTS) หรือรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ซึ่งมีข้อดีในเรื่องของการประหยัดพลังงาน ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้าทำให้การบริการด้วยรถไฟฟ้าเป็นทางเลือกลำดับต้นๆในการใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่จะเริ่มเข้าทำงานหรือช่วงที่มีการจัดงานเทศกาล นิทรรศการต่าง ๆ ซึ่งจะมีผู้โดยสารเข้าใช้บริการจำนวนมาก

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือ Mass Rapid Transit Authority of Thailand (MRTA) เป็นหน่วยงานรัฐที่ดำเนินการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย โดยมีผู้รับสัมปทาน คือ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ Bangkok Metro Public Company Limited (BMCL) โดยมีอายุสัมปทาน 25 ปี ในการดำเนินการให้บริการระบบรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (MRT) โดยมีเส้นทางเริ่มจากสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินหัวลำโพงถึงสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินบางซื่อรวม 18 สถานีมีระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2547 จนถึงปัจจุบัน มียอดจำนวนผู้โดยสารในปี 2555 จำนวน 213,549 คน ปี 2556 จำนวน 246,552 คน และในปี 2557 จำนวน 276,590 คน แต่เมื่อเทียบกับระบบรถไฟฟ้ากรุงเทพ (BTS) ยังถือว่าจำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อวันของระบบรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (MRT) ค่อนข้างน้อย และเมื่อมาดูอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารในแต่ละปี พบว่ารถไฟฟ้า MRT มีอัตราการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารเฉลี่ยประมาณร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 8 ต่อปี ในขณะที่รถไฟฟ้า BTS มีอัตราการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารสูงถึงร้อยละ 6 ถึงร้อยละ 12 ต่อปี (ปีที่เอสและบมจ.รถไฟฟ้ากรุงเทพ, 2560)

โดยที่จำนวนผู้ใช้บริการของระบบรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (MRT) มีปริมาณที่น้อยกว่าของระบบรถไฟฟ้ากรุงเทพ (BTS) มีผลมาจาก คุณภาพการบริการ เส้นทางในการให้บริการระยะเวลาในการเดินทางและค่าบริการในการเดินทาง ซึ่งความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่โดยพิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (วิภาวัลย์ แซ่โง้ว, 2557)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลทางความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และนอกจากนี้ยังเป็นการรองรับผู้โดยสารที่จะมีเพิ่มขึ้นในอนาคตอีกด้วย

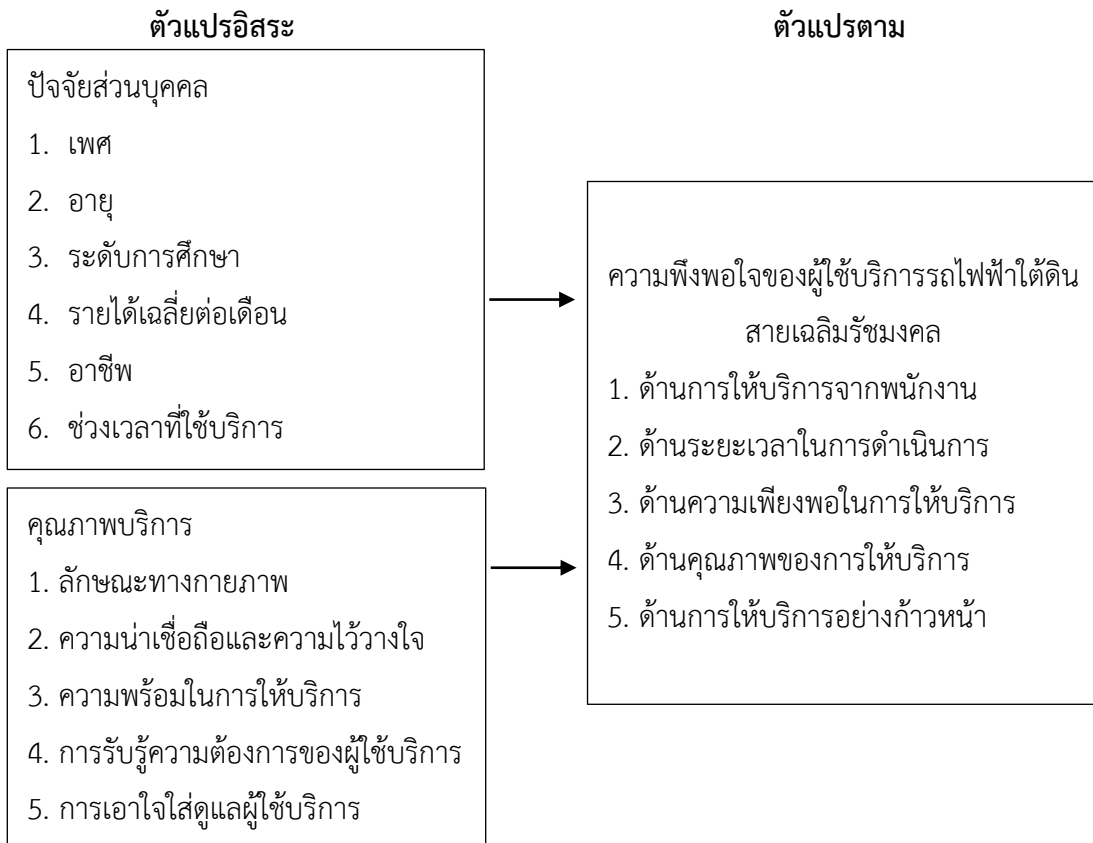
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล

3. เพื่อศึกษาถึงระดับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล

4. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งถูกคัดเลือกมาจากประชากร ใช้วิธีการคำนวณจากกรณีที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน ของ Cochran (Cochran, 1977) ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความไม่น่าจะเป็น และใช้วิธีการแจกแบบสอบถามโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบหรือเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ โดยเป็นคำถามที่มีโครงสร้างแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการจากพนักงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเป็นคำถามที่มีโครงสร้างแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 12 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (f-test) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Enter Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

คุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล

ตารางที่ 1 : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ในภาพรวม

| (n=385) | | | |
|--|-----------|------|---------|
| คุณภาพบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ | 3.62 | 0.49 | มาก |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ | 3.50 | 0.53 | มาก |
| 3. ด้านความพร้อมในการให้บริการ | 2.59 | 0.67 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ | 3.33 | 0.73 | ปานกลาง |
| 5. ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ | 2.80 | 0.73 | ปานกลาง |
| ภาพรวม | 3.16 | 0.37 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพบริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ในภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และด้านความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 : ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ในภาพรวม

| ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|----------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ด้านการให้บริการจากพนักงาน | 3.93 | 0.65 | มาก |
| 2. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ | 3.18 | 0.81 | ปานกลาง |
| 3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ | 2.77 | 0.94 | ปานกลาง |
| 4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ | 3.45 | 0.79 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.44 | 0.78 | มาก |
| ภาพรวม | 3.67 | 0.58 | มาก |

(n=385)

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และด้านความเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาคุณภาพบริการพบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากผู้บริการยังไม่รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมทุกด้านเท่าที่ควร เช่น ด้านการรับรู้ความต้องการผู้บริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ เป็นต้น จึงทำให้ภาพรวมถึงคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) อยู่ในระดับปานกลางซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิริติ บันดาลสิน (2558) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าออมสินสาขาราชดำเนิน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการรายด้านทุกด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความใส่ใจลูกค้า การตอบสนองลูกค้า เป็นต้น

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินไฟฟ้า (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าได้รับการให้บริการที่ดีจากพนักงาน ซึ่งเน้นย้ำคุณภาพการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่การไฟฟ้าพยายามให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล

3.1.1 เพศ พบว่า เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ไม่ว่าผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายล้วนมีความจำเป็นต้องใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่เหมือนกัน เพราะที่ต้องใช้ในการเดินทางไปทำงาน ไปศึกษาเล่าเรียน และทำธุระอื่น ๆ อีกทั้งรถไฟฟ้าใต้ดินสามารถอำนวยความสะดวกในช่วงเร่งด่วนทำให้การเดินทางมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรพงษ์ อธิระภาพ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ธานีเครื่องจักรกลจำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่าลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานีเครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน

3.1.2 อายุ พบว่า อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า อาจจะต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า เพราะผู้ใช้บริการอายุน้อยกว่าอาจมีความคล่องตัวสูงในการขึ้นรถไฟฟ้าที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของของศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

3.1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก คนที่จบระดับการศึกษาที่สูงกว่าอาจจะมีความคิดแตกต่างกับคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ในแง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของของวรพัทธ์ ภูสิรินิธิธัญกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของร้านณัฐฐาภรณ์ การเกษตรอำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อร้านณัฐฐาภรณ์การเกษตรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.1.4 อาชีพ พบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก แต่ละอาชีพอาจจะมี ความจำเป็นในการเดินทางไปประกอบอาชีพที่ต่างกัน เช่น คนที่ประกอบอาชีพ นักศึกษา และ

พนักงานบริษัทเอกชนอาจจะต้องมีความจำเป็นในการเข้าเรียน หรือเข้าทำงานที่ตรงเวลา เนื่องจากหากเข้าทำงานสาย หากเข้าสายจะโดนอาจารย์ทำโทษหรือคนที่เข้าทำงานสายอาจจะโดนหักเงินเดือนเป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้รถไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

3.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละคนอาจจะมีรายได้ที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะมีรายได้สูง บางคนอาจจะมีรายได้ต่ำ ดังนั้นเมื่อใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินบุคคลที่มีรายได้น้อยอาจจะคิดถึงคุณค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากราคารถไฟฟ้าใต้ดินมีราคาสูงกว่ารถเมล์สาธารณะ ซึ่งย่อมต้องมีความคาดหวังในการตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกับคนที่มียาได้สูงกว่า ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรพงษ์ ธีระภาพ (2556) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ธาณีเครื่องจักรกลจำกัด จังหวัดกาญจนบุรีผลการทดสอบสมมุติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานีเครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

3.1.6 ช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลที่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความจำเป็นในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เช่น ในช่วงเวลา 06.00-09.00 น. ผู้ที่ใช้บริการมากที่สุดส่วนใหญ่คือนักศึกษาและพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนนักธุรกิจ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจอาจจะใช้บริการในช่วงเวลาถัดไป ดังนั้นการเลือกใช้เวลาที่บ่อยที่สุดจะขึ้นอยู่กับความจำเป็นในแต่ละช่วงเวลาของแต่ละสาขาอาชีพ ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเปรี๊วิน ไตรทิพย์ (2554) ได้ทำการศึกษาการเดินทางรถไฟฟ้าใต้ดิน สายเฉลิมรัชมงคลในช่วงเวลาเร่งด่วน ด้วยแบบจำลองทางคอมพิวเตอร์ พบว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินที่แตกต่างกัน

3.2 การศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล โดยมีค่าทำนายที่สามารถพยากรณ์ได้เพียงร้อยละ 18.9 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากทั้ง 3 ปัจจัย ที่บ่งบอกถึงการมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อีกทั้งความน่าเชื่อถือที่รถไฟฟ้าใต้ดินมีการปรับปรุงคุณภาพบริการการให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ และการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนหนึ่ง แต่อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัยทางด้านสังคม เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การอยู่อาศัยที่ห่างไกลที่ทำงาน และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เช่น อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของการศึกษาของวรพัทธ์ ภูสิริรัตนธัญญกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของร้านณัฐธำภรณ์การเกษตร อำเภอสตรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการได้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านณัฐธำภรณ์การเกษตร

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ การรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีการปรับปรุงอุโมงค์ภายในสถานีละตู้โดยสารให้มีความสม่ำเสมอ โดยการมีการตรวจเช็คอุโมงค์หม้อย่างต่อเนื่องหรือมีการติดตั้งอุปกรณ์ในการวัดอุโมงค์ภายในสถานีหรือในตู้โดยสารในจุดต่าง ๆ
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ การรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างเกี่ยวกับรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคลอย่างต่อเนื่อง และมีหลากหลายภาษามากยิ่งขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ได้เข้าถึงผู้ใช้บริการ อีกทั้งอาจจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น การทำป้ายประชาสัมพันธ์การมีเอกสารแจกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นต้น
3. ด้านความพร้อมในการให้บริการ การรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีตู้โดยสารแต่ละขบวนรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสารในแต่ละรอบ หรือการเพิ่มรอบการเดินรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น
4. ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีการสร้างจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น BTS , Airport Link ให้มีความเชื่อมต่อกันทั้งระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินและระบบขนส่งอื่น ๆ
5. ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ พนักงานผู้ให้บริการควรมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งสนใจผู้มารับบริการในแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เด็ก คนชรา คนท้อง เป็นต้น
6. ด้านการให้บริการจากพนักงาน พนักงานผู้ให้บริการควรมีความสุภาพ อภัยยาศัยดี กับผู้ใช้บริการทุกคน
7. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ควรเพิ่มความเร็วของระยะเวลาระหว่างรอบขบวนรถแต่ละรอบ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ
8. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ การรถไฟฟ้าใต้ดิน(MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ควรดูแลตรวจเช็ค สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บันไดเลื่อน ช่องจำหน่ายบัตรโดยสาร ให้มีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
9. ด้านคุณภาพการให้บริการ การรถไฟฟ้าใต้ดิน(MRT) สายเฉลิมรัชมงคล และพนักงานควรให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก
10. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนประเทศไทย. 2559. รายงานประจำปี 2559. <http://www.mrta.co.th/media/454321/annual59-incomplete.pdf>, 20 กรกฎาคม 2560.
- กิริติ บันดาลสิน .2558. การรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าออมสิน สาขาราชดำเนิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชนะดา วีระพันธ์ .2555. **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. ทุนสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณพล ธนาวัชรากุล. 2559. **"ความคิดเห็นต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร"**. วารสารรามคำแหง ปีที่ 28 (ฉบับที่ 1).
- นริศรา เหลืองสฤกษ์ดี. 2556. **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง.
- ยุวดี วรสิทธิ์. 2559. **"ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรล ลิงก์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร"**. วารสารบริหารธุรกิจ เทคโนโลยีมหานคร ปีที่ 13 (ฉบับที่ 1).
- รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. 2558. **รายงานประจำปี 2558**. www.srtet.co.th/doc/report58.pdf, 20 กรกฎาคม 2560 ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ. 2558. **รายงานประจำปี 2558**. <http://investor-th.bemplc.co.th/misc/ar/ar2015/bem-ar2015-full-th.pdf>, 20 กรกฎาคม 2560.
- วิภาวัลย์ แซ่ใจ้ว. 2557. **ปัจจัยของคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลโรงเรียนแพทยศาสตรโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. 2557. **"การจำแนกระบบขนส่งสาธารณะ"**. ระบบขนส่งสาธารณะ (Online). www.eservice.mot.go.th, 13 กรกฎาคม 2560.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2559. **"ข้อมูลประชากร"**. จำนวนประชากรที่จดทะเบียน (Online). www.nso.go.th, 13 กรกฎาคม 2560.

การใช้โปรแกรม R ในงานวิจัยทางการศึกษา Using Program R for Educational Research

รศ.ดร.พิศิษฐ์ ตัณฑวนิช¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งแนะนำให้ผู้อ่านรู้จักโปรแกรม R ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นโปรแกรมให้เปล่า โปรแกรม R มีทั้งส่วนของคำสั่งสำเร็จรูปที่ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ทันทีและในขณะเดียวกันก็มีส่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถเขียนชุดคำสั่งที่เรียกว่า “Package” ให้มาทำงานบนโปรแกรม R ได้ ปัจจุบันมีผู้พัฒนาชุดคำสั่งในงานวิจัยทางการศึกษาโดยใช้โปรแกรม R ขึ้นมาหลายชุด และแจกจ่ายพร้อมคู่มือให้กับผู้ใช้ทั่วไปในลักษณะของการให้เปล่า แต่การทำความเข้าใจกับคู่มือค่อนข้างยาก ผู้เขียนจึงได้เขียนบทความนี้ขึ้น เพื่อให้ผู้อ่านทราบถึงวิธีการจัดการติดตั้งโปรแกรม R และ Package ต่าง ๆ แนะนำวิธีการเตรียมไฟล์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้กับชุดคำสั่งเหล่านั้น วิธีการอ่านคำสั่งในคู่มือของชุดคำสั่ง แนะนำวิธีการเรียกดูและจัดเก็บผลลัพธ์ที่ได้จากชุดคำสั่ง และท้ายสุดได้แนะนำคำสั่งภาษาฟอร์แทรนที่ใช้เพื่อการปรับไฟล์ข้อมูลทั่วไปจากการตอบข้อสอบของผู้สอบให้เป็นไฟล์ข้อมูลที่สามารถนำเข้ามาประมวลผลใช้งานกับชุดคำสั่ง ในโปรแกรม R ได้ทันที

คำสำคัญ : โปรแกรม R / ชุดคำสั่งที่ทำงานร่วมกับโปรแกรม R

Abstract

This article wants to introduce “The program R” to readers. The program R is invented for data analyzing and it is a free program. It also lets any computer programmers to come and sharing the program developments. Besides that anyone who can write a computer program can develop a program for doing a specific task called “Package” which can work on program R is accepted. Today many packages for educational research are developed. However it is hard to understand the manual.

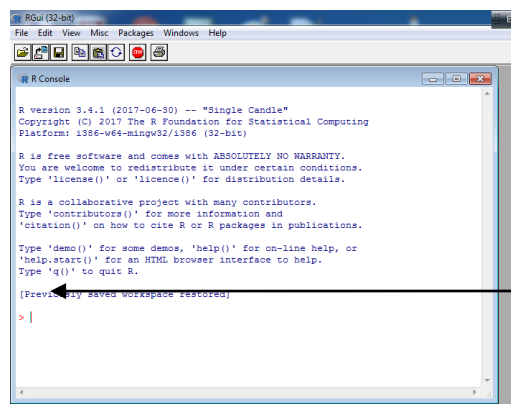
The writer wants to introduce how to get R and packages which can work on the program R and how to install them. Also how to prepare data for analyzing, how to get meanings from the manuals and how to call and keep the output from the packages are introduced. At last the fortran sources code for converting general data file to the new format file which can be read by the program R are presented.

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Keywords : Program R / R-Package

บทนำ : แนะนำโปรแกรม R

โปรแกรม R ได้รับการพัฒนาขึ้นครั้งแรกโดย Ross Ihaka และ Robert Gentleman ณ มหาวิทยาลัยโอคแลนด์ ประเทศนิวซีแลนด์ ชื่อของโปรแกรม R ก็ได้มาจากตัวย่อของบุคคลทั้งสอง (Kuhnert and Venables, 2005) โปรแกรม R เป็นโปรแกรมให้เปล่า และทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถทางการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาโปรแกรมได้ โปรแกรม R เป็นโปรแกรมที่เหมาะสมกับการคำนวณและการทำงานด้านกราฟิก ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ดูแลและพัฒนาโปรแกรมห่วงนี้อย่างต่อเนื่องคือ The R Foundation เมื่อทำการติดตั้งโปรแกรม R เสร็จและเรียกออกมาใช้งาน จะปรากฏหน้าจอ ดังนี้



```
R GUI (32-bit)
File Edit View Misc Packages Windows Help

R Console
R version 3.4.1 (2017-06-30) -- "Single Candle"
Copyright (C) 2017 The R Foundation for Statistical Computing
Platform: i386-w64-mingw32/x86_64-mingw32 (32-bit)

R is free software and comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY.
You are welcome to redistribute it under certain conditions.
Type 'license()' or 'licence()' for distribution details.

R is a collaborative project with many contributors.
Type 'contributors()' for more information and
'citation()' on how to cite R or R packages in publications.

Type 'demo()' for some demos, 'help()' for on-line help, or
'help.start()' for an HTML browser interface to help.
Type 'q()' to quit R.

[Previously saved workspace restored]

> |
```

จุดเริ่มต้นเขียนคำสั่ง

โปรแกรม R ยังมีข้อดีอีกข้อหนึ่งคือสามารถสร้างชุดของคำสั่งที่เรียกกันว่า “Package” ซึ่งมีลักษณะเป็นโปรแกรมมุ่งทำงานเฉพาะกิจให้เข้ามาติดตั้งและทำงานร่วมกับโปรแกรม R ได้ ในช่วงระยะสิบปีที่ผ่านมา เกิดมี Package ให้เปล่าที่เข้ามาทำงานร่วมกับโปรแกรม R มากมาย ในด้านงานวัดผลประเมินทางการศึกษา เท่าที่ผู้เขียนติดตามในเบื้องต้นมีดังนี้

Package “CDM” ใช้วิเคราะห์หาค่าประจำข้อสอบตามแนวทฤษฎี Cognitive Diagnostic Model (เป็นทฤษฎีการสร้างข้อสอบแนวใหม่ที่ยังหาโปรแกรมวิเคราะห์ข้อสอบได้ยาก)

Package “ltm” ใช้วิเคราะห์หาค่าประจำข้อสอบตามแนวทฤษฎี Item Response Theory

Package “mirt” ใช้วิเคราะห์หาค่าประจำข้อสอบตามแนวทฤษฎี Multidimensional Item Response Theory

Package “multilevel” ใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทฤษฎี Multi-Level Analysis

Package “OpenMx” ใช้วิเคราะห์ด้าน Structural Equating Model

Package “psych” ใช้วิเคราะห์ด้าน Factor Analysis และ Exporatory Structural Equation Modelling

Package “psychometric” ใช้วิเคราะห์หาค่าหลักทฤษฎีการวัดและประเมินผลทั่วไป (เช่นค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ)

โปรแกรม R และ Package ต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมได้เหล่านี้จะดูเหมือนไม่มีคุณค่าทางวิชาการในบรรยากาศการจัดการศึกษาด้านงานวิจัยทางการศึกษาในประเทศไทยเลยหากไม่มีผู้นำมาใช้ โดยอาจเป็นไปได้ว่า ไม่ได้ใช้ เพราะไม่ทราบว่ามีอยู่ หรือไม่ได้ใช้ เพราะทราบว่าไม่มี แต่ไม่ทราบว่าจะใช้อย่างไร เพราะแม้จะมีคู่มือให้มาพร้อมกับตัว Package แต่การทำความเข้าใจกับคู่มือก็เป็นเรื่องที่ยากพอสมควร ข้อเขียนต่อไปนี้จึงมุ่งนำเสนอสาระหลัก 6 ประการ คือ

1. การจัดหาโปรแกรม R
2. พื้นฐานด้านการจัดกระทำกับ Matrix โดยโปรแกรม R
3. การจัดหาและติดตั้ง Package ที่ทำงานบนโปรแกรม R
4. พื้นฐานการสร้างแฟ้มข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ในโปรแกรม R
5. คำสั่งพื้นฐานและการจัดเก็บผลลัพธ์ใน Package ต่าง ๆ
6. การแก้ปัญหาความยุ่งยากในการสร้างแฟ้มข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ในโปรแกรม R

แต่ละหัวข้อมีสาระสำคัญดังนี้

1. การจัดหาโปรแกรม R

การจัดหาโปรแกรม R มาติดตั้ง สามารถกระทำได้ง่ายที่สุดคือการเข้าไปในบริการค้นหาของ google.com โดยป้อนคำว่า Program R ลงไป โปรแกรมการค้นหาจะพาผู้ใช้ไปพบกับไฟล์โปรแกรมดังกล่าว หรือติดต่อโดยตรงที่ <https://www.r-project.org> ผู้ใช้สามารถ Download มาทำการติดตั้งได้ โดยเมื่อติดตั้งเสร็จสิ้นลงจะปรากฏ Icon ตัว R ขึ้นที่ Desktop ผู้ที่ต้องการเรียนรู้พื้นฐานการใช้โปรแกรม R สามารถหาคู่มือการใช้ขั้นพื้นฐานได้ทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้คำค้นว่า “Manual for R” หรือเข้าไปตรงที่ <https://cran.r-project.org/manuals.html> คู่มือที่แนะนำในเบื้องต้นคือ “An Introduction to R.” (Venables and Smith, 2016).

2. พื้นฐานด้านการจัดกระทำกับ Matrix โดยโปรแกรม R

ในการเรียนการสอนวิชาทางด้าน Multivariate Statistics พื้นฐานสำคัญที่ผู้เรียนจะต้องมีอย่างมาก คือความเข้าใจด้าน Matrix อย่างน้อย 3 ประการ คือ การหา Inverse Matrix การหา Eigen Value และ Eigen Vector ของ Matrix และการหาผลลัพธ์จากการคูณระหว่าง Matrix กับ Matrix ซึ่งแม้ว่าผู้ศึกษาจะมีความเข้าใจในหลักทฤษฎีแล้วก็ตาม แต่การคำนวณหาค่าต่าง ๆ นั้นอาจจะเป็นปัญหาที่หนักมากในทางปฏิบัติ ปัญหาดังกล่าวจะหมดไปหากหันมาใช้โปรแกรม R มาเป็นตัวช่วยคำนวณ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (Venables and Smith, 2016 : 18 - 24. และพิศิษฐ ตันทวนิช, 2558 : 239 - 243.)

สมมุติว่า ต้องการหา Inverse Matrix $\begin{bmatrix} 2 & 4 \\ 1 & 5 \end{bmatrix}$

เมื่อเรียกโปรแกรม R ออกมาใช้จะมีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 คำสั่งสร้าง Matrix ข้างต้นดังนี้

ก. `>A<-c(2,1,4,5)` (สร้างชุดของตัวเลขขึ้นตามค่าใน Matrix)

ข. `> A<-matrix(A,2,2)` (สั่งสร้าง Matrix ชื่อว่า A)

ค. `>A` (สั่งเรียกดู Matrix ที่สร้างขึ้น)

ได้หน้าจอดังนี้

```
[,1] [,2]
```

```
[1,] 2 4
```

```
[2,] 1 5
```

ดังนี้ หมายความว่าท่านสามารถสร้าง Matrix ขนาด 2x2 ขึ้นได้แล้ว

ง. `>B<- solve(A)` (สั่งให้โปรแกรมสร้าง Inverse Matrix ของ A ชื่อว่า B)

จ. `>B` (ขอ ดู Matrix B)

จะได้หน้าจอดังนี้

```
[,1] [,2]
```

```
[1,] 0.8333333 -0.6666667
```

```
[2,] -0.1666667 0.3333333
```

หมายถึง Matrix B ซึ่งเป็น Inverse ของ Matrix A

เมื่อสร้าง Matrix A ได้แล้วตั้งข้างต้น หากต้องการทราบค่า Eigen Value Eigen Vector ของ Matrix A ใช้คำสั่งดังนี้

```
>eigen(A)
```

จะได้หน้าจอดังนี้

```
eigen() decomposition
```

```
$values
```

```
[1] 6 1
```

```
$vectors
```

```
[,1] [,2]
```

[1,] -0.7071068 -0.9701425

[2,] -0.7071068 0.2425356

หากต้องการทราบผลคูณของ Matrix A กับ Matrix B ให้ชื่อว่า Matrix C ใช้คำสั่ง
ดังนี้

```
> C<-A%*%B
```

```
> C (เป็นคำสั่งขอดู Matrix C)
```

จะปรากฏหน้าจอดังนี้

```
          [1,]      [2,]  
[1,] 1.000000e+00  0  
[2,] 8.326673e-17  1
```

ซึ่งจะทำให้การเรียนการสอนวิชา Multivariate Statistics ง่ายขึ้นและมีความสุขมากขึ้นทั้ง
ผู้เรียนและผู้สอน

3. การจัดหาและติดตั้ง Package ที่ทำงานบนโปรแกรม R

ปัจจุบันได้มีนักวิชาการเขียนโปรแกรมเพื่อการคำนวณค่างานในทฤษฎีต่าง ๆ ที่ยากและใช้เวลา
อย่างมากหากจะคำนวณด้วยมือ ให้อยู่ในรูปของ Package สำเร็จรูปที่สามารถทำการติดตั้งและทำงาน
ร่วมกับโปรแกรม R ได้ โดยโปรแกรมทั้งหมดเหล่านี้เป็นโปรแกรมแบบให้เปล่า การจัดหาและติดตั้ง
สามารถกระทำได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 เรียกใช้โปรแกรม R ได้หน้าจอตั้งภาพหน้าแนะนำโปรแกรม R (หน้า 48)

ขั้นที่ 2 โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านติดต่อและพร้อมทำงานในระบบอินเทอร์เน็ต

สมมติว่าท่านต้องการติดตั้ง Package “ltm” จะสั่งดังนี้

```
คลิกเมาส์ เลือกตรงทูลบาร์ที่ Packages
```

```
จะเกิดเป็นหน้าต่างห้อยลงมา คลิกเมาส์เลือกตรง Install package(s)
```

โปรแกรมจะทำการติดตั้ง Package ให้ โดยในช่วงแรกของการติดตั้งโปรแกรมจะ
ถามดังนี้

```
---- Please select a CRAN mirror for use in this session ----
```

```
เป็นการให้เลือกช่องทางที่จะใช้ติดตั้ง (ยุคปัจจุบัน ควรจะเลือกตรง O-Cloud [https])
```

```
จากนั้นให้คลิกเมาส์เลือกตรง Package และ Install package(s) อีกครั้ง
```

```
จะเกิดเป็นแถบรายชื่อ Package ต่าง ๆ ให้เลือกตรง ltm (หรืออื่น ๆ ที่ต้องการ)
```


ในช่วงระหว่างการติดตั้ง หากการทำงานของ Package ดังกล่าว ต้องทำงานร่วมกับ Package อื่น ๆ อีก โปรแกรม R ก็จะมีการติดตั้ง Package นั้น ๆ ลงมาให้ด้วย

เมื่อติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว การเรียก Package ดังกล่าวมาใช้งานทำได้โดยใช้คำสั่งดังนี้

```
>library(ltm)
```

Package ltm ก็จะถูกเรียกออกมาเตรียมพร้อมที่จะทำงานให้กับผู้ใช้

4. พื้นฐานการสร้างแฟ้มข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ในโปรแกรม R

การวิเคราะห์ข้อมูลใด ๆ ก็ตามขั้นตอนแรกสุดก็คือการที่ผู้ใช้จะต้องสร้างแฟ้มข้อมูลขึ้นมาก่อน โปรแกรม R ก็เช่นกัน จะต้องสร้างแฟ้มข้อมูลขึ้นมาก่อนเช่นกัน โปรแกรม R สามารถอ่านข้อมูลได้หลายรูปแบบ แต่รูปแบบพื้นฐานที่เป็นไปได้มากที่สุดคือการสร้างแฟ้มข้อมูลในลักษณะของ Text File

(แนะนำให้ใช้โปรแกรม EditPad Lite Download ได้ที่ <https://www.editpadlite.com/>

download.html) ภายใต้เงื่อนไขว่า การ Key ข้อมูลนั้น จะต้องแยกระหว่างข้อมูลแต่ละตัว 1 คอลัมน์ เช่น สมมุติว่า มีข้อสอบ 3 ข้อ ผู้เข้าสอบ 5 คน ข้อใดที่ตอบถูกแทนด้วยเลข 1 ข้อที่ตอบผิดแทนด้วยเลข 0 ผลการสร้างแฟ้มบน Text File จะปรากฏข้อมูลพื้นฐานทำนองดังนี้

```
1 0 0
```

```
1 1 1
```

```
0 0 0
```

```
1 0 1
```

```
1 0 0
```

การนำเข้าข้อมูลหลังจากเรียก Package ออกมาได้แล้ว ใช้คำสั่งทำนองนี้ สมมุติว่า ให้ชื่อแฟ้มข้อมูลข้างต้นว่า CHEM เก็บไว้ในห้อง (Folder) ชื่อว่า A ใน Drive D ให้สั่งดังนี้

```
>mydata<-read.table("D:/A/CHEM",header=FALSE)
```

หมายความว่า ท่านสร้างไฟล์ข้อมูลขึ้นในระบบมีชื่อข้อมูลว่า “mydata” โดยเรียกจาก Drive D ในห้อง A ลักษณะแฟ้มข้อมูลของท่านไม่ได้ตั้งชื่อตัวแปรไว้ที่บรรทัดแรก (header=FALSE) โดยปล่อยให้เป็นที่หนึ่งของ Package ที่เรียกออกมาใช้งานกำหนดชื่อให้เอง

การทำงานของ Packages ต่าง ๆ โดยทั่วไปคำสั่งแรกคือคำสั่งเรียกไฟล์ข้อมูลเข้าโปรแกรมคำนวณ โดย Package ต่าง ๆ อาจต้องการข้อมูลลักษณะเฉพาะลงไป ผู้ใช้ต้องศึกษาจากคู่มือของ Package ดังกล่าวเป็นรายกรณีไป

5. คำสั่งพื้นฐานและการจัดเก็บผลลัพธ์ใน Package ต่าง ๆ

เมื่อสร้างไฟล์ข้อมูล และเรียกข้อมูลออกมาตามข้อ 4 แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็จะเป็นการสั่งให้ Package นั้น ๆ วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ตามความต้องการของผู้สั่ง มีขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

5.1 ผู้ใช้จะต้องมี Manual ของ Package นั้น ๆ ซึ่งหาได้ไม่ยากในระบบอินเทอร์เน็ตแทบทั้งหมดจะเป็นไฟล์นามสกุล pdf

5.2 ในแต่ละ Package ยังคงสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ ได้หลายตัว โดยข้อมูลเกี่ยวกับค่าที่ Package สามารถคำนวณให้ได้ จะเรียงลำดับรายชื่อตามลำดับอักษรจาก A-Z

5.3 ตัวคำสั่งที่จะใช้เพื่อการวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ จะอยู่ตรงหัวข้อย่อยลงไปที่มีชื่อว่า Usage เช่น ใน Manual “ltm” หัวข้อ Rasch Model มีคำบรรยายตรง Usage ดังนี้

```
rasch(data, constraint = NULL, IRT.param = TRUE, start.value = NULL,  
na.action = NULL, control = list(), Hessian = TRUE)
```

ทั้งนี้ การที่ผู้ใช้จะเข้าใจได้นั้น ตนเองจะต้องรู้จักทฤษฎีของ Rasch Model มาดีแล้วพอสมควร พร้อมกันนั้นจะหาคำอธิบายความหมายของคำสั่งในแต่ละส่วนได้ตามหัวข้อย่อยในคู่มือที่มีชื่อว่า “Arguments” ทั้งนี้ในการเขียนคำสั่งจริง ผู้ใช้สามารถเลือกสั่งได้บางส่วน โดยไม่จำเป็นต้องสั่งครบดังที่ปรากฏในคู่มือ เช่น สั่งว่า

```
>rasch(mydata, IRT.param = TRUE)
```

แปลว่า ให้วิเคราะห์ข้อสอบโดยวิธีการของ Rasch Model โดยใช้ไฟล์ข้อมูลที่มีชื่อว่า mydata โดยให้วิเคราะห์หาค่าประจำข้อสอบตามวิธีการของ Rasch Model ออกมา (ดูตัวอย่างคำสั่งเพิ่มเติมใน Ravand and Robitzsch, 2015 : 6).

5.4 ทั้งนี้วิธีการสั่งให้โปรแกรมทำงานยังแยกได้เป็น 2 ลักษณะย่อย คือ

5.4.1 สั่งให้วิเคราะห์ผลออกมาที่หน้าจอโดยตรง เช่น ใช้คำสั่ง

```
>rasch(mydata, IRT.param = TRUE)
```

ผลลัพธ์จะปรากฏที่หน้าจอเมื่อการวิเคราะห์สิ้นสุดลง

5.4.2 สั่งให้โปรแกรมสร้างเป็น Object เก็บข้อมูลไว้ เช่น

```
>model1<- rasch(mydata, IRT.param = TRUE)
```

ผลลัพธ์จะถูกเก็บไว้ในส่วนของ Object ที่มีชื่อว่า model1 โดยไม่ปรากฏข้อมูลผลลัพธ์ใด ๆ ที่หน้าจอ หากผู้ใช้ต้องการดูผลลัพธ์ที่โปรแกรมวิเคราะห์ไว้ได้ มีแนวทางดังนี้

ก. ผลลัพธ์อาจแยกได้เป็นหลาย ๆ ส่วนย่อย ดูรายละเอียดของผลลัพธ์ทั้งหมดได้ตรง Manual ตรงหัวข้อย่อยชื่อ “Value”

ข. หากต้องการดูผลลัพธ์ที่หน้าจอให้สั่งทำนองนี้

>model1\$coefficients (เมื่อ "coefficients" หมายถึง ค่าผลลัพธ์ที่ต้องการ
เรียกดู)

ค. หากต้องการเก็บผลลัพธ์ดังกล่าวไว้ในหน่วยความจำของระบบคอมพิวเตอร์ให้สั่ง
ทำนองนี้

```
>write.csv(model1$coefficients,file="D:/A/coef.csv")
```

(หมายความว่า ให้เอาค่า "coefficients" ที่โปรแกรมคำนวณไว้ให้แล้ว ทำการเก็บ
รักษาไว้ใน Drive D ใน Folder A ใช้ชื่อไฟล์ว่า coef.csv ดูตัวอย่างเพิ่มเติมคำสั่งได้ใน Ravand and
Robitzsch, 2015 : 6).

ง. ทั้งนี้คำว่า "csv" เป็นตัวย่อของคำว่า Comma Separated Value มี
ลักษณะเป็นไฟล์ประเภทหนึ่งที่ใช้เครื่องหมาย "คอมมา" เป็นตัวแยกระหว่างค่าหนึ่งกับอีกค่าหนึ่ง ไฟล์
ดังกล่าวสามารถเรียกดูและพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้โดยการเรียกผ่านทางโปรแกรมประเภท
Spread Sheet เช่น Excel หรือ Spread Sheet ของ Apache Office

6. การแก้ปัญหาความยุ่งยากในการสร้างแฟ้มข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ในโปรแกรม R

ปัญหาการใช้ Package ในโปรแกรม R ประการหนึ่งมีอยู่ว่า การสร้างไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่
เช่น ข้อสอบ 100 ข้อสอบกับนักเรียน 500 คน ซึ่งเดิมเป็นข้อสอบแบบ 4 หรือ 5 ตัวเลือก แต่
เพิ่มข้อมูลที่จะทำงานบนโปรแกรม R จะต้องมีการปรับแก้จากการตอบตัวเลือกต่าง ๆ มาเป็นว่า ตอบ
ถูกให้แทนด้วย "1" ตอบผิดให้แทนด้วย "0" และต้องป้อนข้อมูลแบบตัวเว้นตัว ซึ่งเป็นภาระงานที่
หนักมาก ผู้เขียนจึงได้เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้ภาษาฟอร์แทรน 77 (ที่ใช้ฟอร์แทรน 77 เพราะ
เป็นโปรแกรมให้เปล่า) ให้ชื่อว่าโปรแกรม "conxx" เพื่อทำการแก้ไขโดยแนวคิดทำนองนี้

6.1 สร้างไฟล์ข้อมูลจากโปรแกรม Text File ทั่วไป โดยป้อนข้อมูลติดกันและป้อนเป็น 1 2 3 4 5
ตามตัวเลือกที่ผู้สอบได้ตอบ เช่น ข้อสอบ 3 ข้อ ผู้สอบ 5 คน ข้อสอบแบบ 4 ตัวเลือก ป้อนข้อมูลได้ดังนี้

421

124

314

432

134

6.2 นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม "conxx" จะได้ Text File เพิ่มขึ้น 3 ไฟล์ คือ

ไฟล์ RES01 เป็นไฟล์ผลลัพธ์ที่ยังคงเป็นตัวเลข 1 2 3 4 เช่นเดิม แต่อยู่ในสภาพที่ตัวเลข
แต่ละตัวอยู่ห่างกันตัวละ 1 คอลัมน์ พร้อมเรียกเข้าไปในโปรแกรม R ได้

ไฟล์ RES02 เป็นไฟล์ผลลัพธ์ที่ปรับตัวเลขเป็น 1 กับ 0 อยู่ในสภาพที่ติดกัน

ไฟล์ RES03 เป็นไฟล์ผลลัพธ์ที่ปรับตัวเลขเป็น 1 กับ 0 ตามการตอบถูกหรือผิด

แต่อยู่ในสภาพที่ตัวเลขแต่ละตัวอยู่ห่างกันตัวละ 1 คอลัมน์ พร้อมเรียกเข้าไปใช้งานในโปรแกรม R

ซึ่งทำให้การสร้างไฟล์ข้อมูลเพื่อการทำงานกับ Package บนโปรแกรม R เป็นไปได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ Source Code ของโปรแกรม “conxx” ปรากฏในตอนท้ายของบทความนี้แล้ว

ผู้เขียนมีความหวังว่า สารในบทความนี้ น่าจะมีประโยชน์ใน 2 ส่วนคือ ช่วยให้ผู้ที่ยังไม่รู้จักโปรแกรม R ได้รู้จักและเห็นประโยชน์ของโปรแกรมนี้อีก สำหรับผู้ที่รู้จักโปรแกรม R และเคยพบเห็น Package ต่าง ๆ ก็จะสามารถเข้าใจและเห็นแนวทางในการอ่านคู่มือและออกคำสั่งทำงานใน Package ที่ทำงานบนโปรแกรม R ซึ่งจะทำให้การวิจัยทางการศึกษาในหัวข้อใหม่ ๆ ในประเทศไทยมีความเป็นไปได้มากขึ้น และโปรแกรม “conxx” ก็คงจะมีส่วนช่วยให้การสร้างไฟล์ข้อมูลเพื่อใช้กับโปรแกรม R มีความเป็นไปได้มากและง่ายขึ้นอย่างมาก

ตัวโปรแกรม (Source Code) “conxx” สำหรับแปลงเพิ่มข้อมูลเพื่อทำงานบนโปรแกรม R

(เป็น Source Code ที่ผู้เขียนพัฒนาขึ้นด้วยตนเอง)

```
program con20
implicit none
INTEGER J,I, NUMI, NUMS, M
INTEGER IDATA, IKEY, IRES
CHARACTER DATA*20
CHARACTER KEY*20
DIMENSION IDATA(1:120)
DIMENSION IKEY(1:120)
DIMENSION IRES(1:120)
PRINT *, " "
PRINT *, "PROGRAM TO CONVERT 12345 TO 1 1 1 0 0 FOR USING WITH R"
PRINT *, " "
PRINT *, "PROGRAMMER DR. PISIT TUNTAVANITCH 084 606 4875"
PRINT *, "SURINDRA RAJABHAT UNIVERSITY, SURIN 32000, THAILAND"
PRINT *, " "
PRINT *, "!!!! THIS PROGRAM IS FOR 20 ITEMS !!!"
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "!!!WARNING FILE RES01 RES02 AND RES03 MUST BE DELETED BEFORE  
RUNNING"
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "!!!WARNING FORMAT 10 AND 20 MUST BE CHANGED ACCORDING TO NUM  
OF ITEMS"
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "PLEASE TYPE NAME OF YOUR DATA FILE"
```

```
READ *, DATA
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "NAME OF YOUR DATA FILE IS ", DATA
```

```
OPEN(UNIT=1,FILE=DATA)
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "PLEASE TYPE NAME OF YOUR KEY FILE"
```

```
READ *, KEY
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "NAME OF YOUR KEY FILE IS ", KEY
```

```
OPEN(UNIT=2,FILE=KEY)
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "PLEASE TELL ME NUMBER OF TOTALS ITEMS"
```

```
READ (*,30) NUMI
```

```
READ(2,10) (IKEY(J),J=1,NUMI)
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, " "
```

```
PRINT *, "YOUR KEY IS "
```

```
WRITE(*,20) (IKEY(J),J=1,NUMI)
```

```
PRINT *, " "  
  
PRINT *, " "  
  
PRINT *, " PLEASE TELL ME NUMBERS OF CASE TO CONVERT"  
  
READ (*,30) NUMS  
  
OPEN (UNIT=3, FILE= 'RES01', STATUS = 'NEW')  
  
OPEN (UNIT=4, FILE= 'RES02', STATUS = 'NEW')  
  
OPEN (UNIT=5, FILE= 'RES03', STATUS = 'NEW')  
  
DO 100 I = 1,NUMS  
  
READ(1,10) (IDATA(J),J=1,NUMI)  
  
WRITE(3,20) (IDATA(J), J = 1, NUMI)  
  
DO 90 M = 1,NUMI  
  
IF(IDATA(M).EQ.IKEY(M)) THEN  
  
IRES(M)= 1  
  
ELSE  
  
IRES(M) = 0  
  
ENDIF  
  
90 CONTINUE  
  
PRINT *, "YOUR RESULT FOR CASE NUMBER.."  
  
WRITE (*,30) I  
  
WRITE(*,20) (IDATA(J),J=1,NUMI)  
  
WRITE (4,10) (IRES(J),J=1,NUMI)  
  
WRITE (5,20) (IRES(J), J=1,NUMI)  
  
WRITE (*,10) (IRES(J),J=1,NUMI)  
  
WRITE (*,20) (IRES(J), J=1,NUMI)  
  
PRINT *, " "  
  
100 CONTINUE  
  
10 FORMAT(20I1)
```

20 FORMAT(20I2)

30 FORMAT(I5)

CLOSE(1)

CLOSE(2)

CLOSE(3)

CLOSE(4)

CLOSE(5)

PRINT *, " "

PRINT *, "YOUR JOB IS DONE"

PRINT *, "SEPARATE 1 2 3 4 5 IS KEPT IN FILE RES01"

PRINT *, "CLOSED 11111 IS KEPT IN FILE RES02"

PRINT *, "SEPARATE 1 1 1 1 1 IS KEPT IN FILE RES03"

STOP

END program con20

คำอธิบายตัว Source Code

1. ตัวคำสั่งของโปรแกรมภาษาฟอร์แทรน 77 เริ่มต้นที่คอลัมน์ 7
2. การใช้งานต้องนำ Source Code ข้างต้นไปแปล (Compile) เป็นภาษาเครื่องก่อน โดยใช้ตัวแปลภาษาฟอร์แทรน 77 ผู้เขียนใช้ฉบับที่หา Download ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายที่ <http://www.cse.yorku.ca/~roumani/fortran/ftn.htm> ในไฟล์ชื่อ Fort99.zip
3. ไฟล์ข้างต้นนี้ ใช้กับการสร้างไฟล์ที่มีข้อสอบ 20 ข้อ หากผู้ใช้ต้องการสร้างไฟล์เพื่อใช้กับข้อสอบที่ไม่ใช่ 20 ข้อ เช่น เป็น 35 ข้อ ให้แก้ไข source code ก่อน ใน 4 บรรทัดต่อไปนี้

บรรทัดแรก program con20 ให้แก้ไขเป็น program con35

บรรทัดสุดท้าย END program con20 ให้แก้ไขเป็น END program con35

บรรทัดตรง 10 FORMAT(20I1) ให้แก้ไขเป็น 10 FORMAT(35I1)

บรรทัดตรง 20 FORMAT(20I2) ให้แก้ไขเป็น 20 FORMAT(35I2)

สำหรับการสร้างไฟล์ที่จำนวนข้อสอบอื่น ๆ ก็ให้แก้ไขทำนองเดียวกันนี้

เอกสารอ้างอิง

- พิศิษฐ์ ตัณฑวณิช. (2558). **สถิติขั้นสูงเพื่องานวิจัยทางการศึกษา**. โปรแกรมทดสอบและวิจัยการศึกษา. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- Chivers, I.D. & Sleightholme, J. M. (1990). **Interactive Fortran 77. A Hands on Approach**. 2nd ed. [Online] Available : <http://www.cs.toronto.edu/~krj/courses/2307/Fortran.77.Book.pdf>. Retrieved September 14, 2017.
- Kuhnert, P. and Venables B. (2005). **An Introduction to R : Software for Statistical Modeling & Computing**. CSIRO : Australia , [Online] Available : <http://www.statmethod.ne.t/about/books.html>. Retrieved Oct 9, 2011.
- Ravand, H. and Robitzsch, A. (2015). **Cognitive diagnostic modeling using R. Practical Assessment, Research & Evaluation**. 20, 1-12. [Online] Available : <https://pareonline.net/getvn.asp?v=20&n=11>. Retrieved March 26, 2016.
- Rizopoulos, D. (2017). **The Latent Trait Models Under IRT. R. Package Version 1.1-0** [Online] Available : <https://cran.r-project.org/web/packages/ltn/ltn.pdf>. Retrieved October 1, 2017
- Robitzsch, A., Keifer, T, George, A.C., & Uenlue, A. (2016). **Cognitive Diagnosis Modeling R Package. Version 4.8-0**. [Online] Available : <https://cran.r-project.org/web/packages/CDM/index.html>. Retrieved October 8, 2017.
- Venables, W.N. Smith, D. M. & The R Core Team. (2016). **An Introduction to R**. [Online] Available : “<https://cran.r-project.org/doc/manuals/r-devel/R-intro.pdf>. Retrieved September 1, 2017.
- Wikipedia. (2017). **R (programming language)**. [Online] Available : [https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(programming_language\)](https://en.wikipedia.org/wiki/R_(programming_language)). Retrieved March 15, 2017.

ความคิดเห็นของประชาชนกรุงเทพฝั่งตะวันออกที่มีต่อมาตรการซองบุหรี่แบบเรียบใน ประเทศไทย

The opinion of people in east area Bangkok influence principles of
cigarette plain packaging in Thailand.

พันตำรวจโท ดร.พิชศาล พันธุ์วัฒนา¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพฝั่งตะวันออก และเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้สูบบุหรี่กับผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพฝั่งตะวันออกที่มีต่อมาตรการซองบุหรี่แบบเรียบ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัย 2 แนวทางทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพฝั่งตะวันออกจำนวนกลุ่มละ 180 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบพื้นที่ด้วยวิธีการสุ่มไม่คำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและอัตราส่วนร้อยละ เชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตแบบมีโครงสร้าง สันทนากลุ่ม และบันทึกความจำ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้สูบบุหรี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 60 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาปริญญาตรี อาชีพอิสระ รายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท สาเหตุที่สูบบุหรี่ครั้งแรกจำไม่ได้แต่สูบบุหรี่มากกว่า 11 - 20 ปี ส่วนประชากรเป้าหมายที่ไม่สูบบุหรี่พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21 - 40 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานภาคเอกชน รายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท (2) ประชากรทั้งสองกลุ่มที่อาศัยในกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่าซองบุหรี่แบบเรียบสามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อเด็ก ทำให้ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น และทำให้ยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าลดลง

คำสำคัญ : ผู้สูบบุหรี่ / ซองบุหรี่แบบเรียบ

Abstract

The objective of this research was to study (1) generality of people east area in Bangkok. And (2) compare smoker and no smoker east area in Bangkok influence principles of plain packaging in Thailand. This study was conducted by applying 2 research methodologies, both quantitative & qualitative. For quantitative approach, Questionnaire were used to collect data from 180 smoker and 180 nonsmoker by cluster sampling. The data was analyzed using descriptive statistics and valid percent.

¹ อาจารย์ประจำคณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

To the qualitative approach, in-depth interview, structured observation, focus group, memos was conducted with the smoker and non smoker.

The results indicated that (1) The most of smokers had male, 41-60 years old, married, bachelor's degree, freelance, income 30,001 – 45,000 per month, smoke more than 11-20 years. Most of no smokers had male, 21 – 40 years old, single, master degree, private work, income 30,001 – 45,000 per month and (2) both of smoker and no smoker had agree with to plain packaging stop to advertise children, make the satisfaction of smokers decreased, gives warning messages stand out and decrease total sale.

Keywords: Smoker / The Plain Packaging

บทนำ

บุหรี่เป็นสารเสพติดอย่างอ่อนที่ถูกต้องตามกฎหมายประเทศไทยแต่เป็นภัยร้ายที่ทำให้ประชาชนในประเทศเสียชีวิตมากกว่าปีละ 42,000 คน (คณะกรรมการการวิจัยและพัฒนาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติและคณะกรรมการกฤษฎีกาการดำเนินงานด้านการวิจัยร่วมกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2558) การสูบบุหรี่ก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้สูบ สังคม และรัฐบาลในรูปของค่าบุหรี่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รายได้ที่สูญเสียไปจากการขาดงานของผู้สูบบุหรี่ การเสียชีวิตก่อนวัยอันควร เงิน เวลา และแรงงานที่ครอบครัวผู้สูบบุหรี่ต้องสูญเสียเพื่อดูแลรักษา ความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เงินออกนอกประเทศ และอีกมากมาย ปัจจุบันประชากรไทยอายุ 15 ปีขึ้นไปบริโภคยาสูบมากถึง 10.9 ล้านคน อัตราการสูบบุหรี่คิดเป็นร้อยละ 19.9 ประมาณการความสูญเสียทางเศรษฐศาสตร์จากโรคที่เกิดจากการสูบบุหรี่ ค่าใช้จ่ายทั้ง หมดเท่ากับ 74,884 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 0.78 ของ GDP (สำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ กรมควบคุมโรค, 2559) ภาครัฐตระหนักถึงปัญหาภัยร้ายดังกล่าวจึงได้ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อลดการสูบบุหรี่ของประชาชน โดยหนึ่งในมาตรการที่ใช้ ได้แก่ ภาพคำเตือนบนซองบุหรี่ที่เป็นเครื่องมือสื่อสารทางสุขภาพที่สำคัญที่ปัจจุบันภาพคำเตือนบนซองบุหรี่ของประเทศไทยเป็นภาพที่มีขนาดไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของด้านที่มีพื้นที่มากที่สุดอย่างน้อย 2 ด้านของซองบุหรี่ (ราชกิจจานุเบกษา, 2556) ซึ่งจัดว่าเป็นขนาดภาพคำเตือนที่ใหญ่เป็นอันดับสองของโลก โดยประเทศ 5 อันดับแรกของโลก ประกอบด้วย (1) เนปาล (ร้อยละ 90) (2) ไทย (ร้อยละ 85) (3) ออสเตรเลีย (ร้อยละ 82.5) อูรุกวัยและศรีลังกา (ร้อยละ 80) เป็นอันดับ 4-5 (ผู้จัดการออนไลน์, 2558) ส่วนคำเตือนมีขนาดร้อยละ 60 ของพื้นที่ด้านข้างซองบุหรี่ทั้ง 2 ด้าน มุ่งหวังให้ประชาชนตระหนักถึงอันตรายโรคภัยที่มาสาเหตุจากการสูบบุหรี่ ความมุ่งหวังนี้รวมถึงมาตรการลดการสูบบุหรี่ด้วยแนวคิดซองบุหรี่แบบเรียบตามกรอบอนุสัญญาว่าด้วยการควบคุมยาสูบขององค์การอนามัยโลก (WHO Framework Convention on Tobacco Control: FCTC) มาตรา 11 ที่แนะนำให้ประเทศต่าง ๆ ใช้ซองบุหรี่แบบเรียบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาพคำเตือนบนซองบุหรี่ (WHO Framework Convention on Tobacco Control, 2013)

ออสเตรเลียเป็นประเทศแรกที่ใช้ซองบุหรี่แบบเรียบปี ค.ศ.2012 ต่อมาประเทศอังกฤษ ฝรั่งเศส ฟินแลนด์ นิวซีแลนด์ และนอร์เวย์ใช้บุหรี่แบบเรียบในประเทศตน (Hfocus, 2559) ขณะที่ประเทศไทยได้รณรงค์ให้ใช้ซองบุหรี่แบบเรียบเช่นกันซึ่งอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาเพื่อออกกฎหมาย ซึ่งกระทรวง

สาธารณสุขเริ่มคำขวัญประจำวันงดสูบบุหรี่โลก 31 พฤษภาคม พ.ศ.2559 “ซองบุหรี่แบบเรียบ ลดภัย
เจ็บ ลดโรค” พร้อมผลักดันให้ออกกฎหมายเพื่อใช้ และในช่วงที่ผ่านมาคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบแผน
ยุทธศาสตร์การควบคุมยาสูบแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ.2559-2562 โดยมีเป้าประสงค์เพื่อลดอัตราการ
บริโภคยาสูบและทำให้สิ่งแวดล้อมปลอดควันบุหรี่ (สำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ กรมควบคุมโรค,
2559) ส่วนร่างกฎหมายบุหรี่ฉบับใหม่ที่อยู่ในขั้นพิจารณาออกกฎหมายได้ระบุเพิ่มว่า ลักษณะสำคัญ
ของซองบุหรี่แบบเรียบคือ ห้ามพิมพ์โลโก้เครื่องหมายการค้า สี สีสันสวยงาม ข้อความที่ส่งเสริมการขาย
บนตัวซองบุหรี่ให้พิมพ์ได้เพียงภาพคำเตือนพิษภัย และยี่ห้อบุหรี่หรือรุ่นบุหรี่เป็นตัวอักษรตามขนาดที่
กำหนดลงบนสีพื้นที่มาตามกฎหมายกำหนดเท่านั้น แก้ปัญหาบริษัทบุหรี่ต่าง ๆ ที่ใช้ยุทธวิธีการสื่อสารถึงผู้
บริโภคโดยพยายามออกแบบลดลายสี สันของเพื่อกลบเกลื่อนความเด่นชัดของภาพคำเตือนพร้อมกับดึง
ดูใจให้ผู้สูบเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของตน



ภาพที่ 1 ตัวอย่างซองบุหรี่แบบเรียบ

ผู้วิจัยต้องศึกษาความคิดเห็นของประชาชนทั้งที่เป็นผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ตะวันออกที่มีต่อมาตรการใช้ซองบุหรี่แบบเรียบที่อาจเกิดขึ้นกับประเทศไทยในอนาคตอันใกล้เพื่อเป็น
ข้อมูลใช้อ้างอิงไปใช้ประโยชน์ต่อการพิจารณาออกพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบฉบับใหม่แทน
พระราชบัญญัติเดิมปี พ.ศ.2535 การศึกษาใช้พื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออกเป็นพื้นที่ศึกษาประกอบด้วย 9
เขต ได้แก่ บางกะปิ สะพานสูง บึงกุ่ม คันนายาว ลาดกระบัง มีนบุรี หนองจอก คลองสามวา และ
ประเวศ (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2557) เริ่มศึกษาตั้งแต่ต้นเดือนสิงหาคม 2560 เสร็จสิ้นเดือน
มกราคม 2561 มุ่งหวังได้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพแห่งความจริง มีความถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้
ประโยชน์

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้สูบบุหรี่กับผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออกที่มีต่อมาตรการซองบุหรี่แบบเรียบ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้ทั้งแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพและแนวทางการวิจัย
เชิงปริมาณควบคู่กัน (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีลักษณะการเกี่ยวเนื่องกันของข้อมูล ซึ่งการ
ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ สามารถอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

ประชากรเป้าหมาย

เชิงปริมาณ: ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบพื้นที่ (Cluster Sampling) กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกมีทั้งสิ้น 9 เขต เขตละ 40 คน แต่ละเขตประกอบด้วยผู้สูบบุหรี่ 20 คน และผู้ไม่สูบบุหรี่ 20 คน รวมทั้งสิ้น 360 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้สูบบุหรี่ 180 คน และกลุ่มผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ 180 คน เป็นการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่ไม่คำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็น คัดเลือกจากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกที่พุดจารู้เรื่อง สามารถอ่านออกเขียนได้ เลือกลุ่มประชากรเป้าหมายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการใช้สถิติโดยใช้วารณญาณของผู้วิจัยเป็นหลัก (Palinkas, Horwitz, Green, Wisdom, Duan, & Hoagwood, 2015)

เชิงคุณภาพ: ใช้การสุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) ด้วยกลยุทธ์ตามโอกาสอำนวย (Opportunistic) ตามความสนใจของประชากรเป้าหมายที่คุ้นเคยกับบริบท (Creswell, 2014) คัดเลือกจากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก ไม่กำหนดจำนวนตายตัวสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ยุติเมื่อข้อมูลเกิดการอิ่มตัวเชิงทฤษฎี (Theoretical Saturation) ที่จำนวน 18 ราย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2554)

เครื่องมือการวิจัย

เชิงปริมาณ: ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างมาตรวัดแปลงแนวคิดที่เป็นนามธรรมเป็นตัวแปรที่เป็นรูปธรรม (Concrete) ให้ค่าตัวเลขมีคุณสมบัติของหน่วยวิเคราะห์ (Units of Analysis) การตอบแบบสอบถามได้กำหนดเกณฑ์ตามรูปแบบการวัดลิเคิร์ตสเกล (Likert, 1932) แบ่งมาตราบส่วนการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ โดยที่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรม การให้คำนิยามปฏิบัติการ วัดความเชื่อมั่นของความคงตัว (Stability Reliability) ทดสอบรายการข้อคำถาม (pretest) กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงประชากรเป้าหมายจำนวน 30 ราย ใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันกับผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ระยะเวลาห่างกันช่วงหนึ่งหรือเรียกว่าการทดสอบซ้ำ (Test-Re test Method) (Resch, Driscoll, McCaffrey, Brown, Ferrara, & Macciocchi, 2013) และยืนยันความถูกต้องตามหลักวิชาการเชิงทฤษฎีว่าแบบสอบถามได้วัดในสิ่งที่ต้องการ (Agarwal, Osiyevskyy, & Feldman, 2015)

เชิงคุณภาพ: ใช้ทฤษฎีติดพื้นที่ (Grounded Theory) โดยเลือกใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Schedule) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In depth Interview) การสังเกตแบบมีโครงสร้าง (Structured Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) บันทึกความจำ (Memos) (Creswell, 2014) โปรแกรม ATLAS.ti และตัวผู้วิจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือหลัก (Researcher as a Human Instrument) อาศัยประสบการณ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ และความรับผิดชอบเป็นตัวขับเคลื่อน ยึดตามสภาพความจริงเป็นหลักตามแรงขับของข้อมูล (Data-driven Approach) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2554)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ: เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง รวบรวมข้อมูลที่ได้จากประชากรเป้าหมายจำนวน 360 ชุด นำเข้าโปรแกรม SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์

เชิงคุณภาพ: ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อหาช่องว่างของความรู้ (Gap of Knowledge) ประกอบกับเครื่องมือการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยตั้งใจใช้หลากหลายวิธีแบบที่เรียกว่าหุวิธี

(Triangulation) เพื่อใช้การยืนยันข้อค้นพบว่ามีความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล
ข้อสนเทศที่ได้ภายใต้ความหลากหลายวิธีการจัดเก็บข้อมูล (Multiple Methods of Data Collection)
โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นสำคัญ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุข
เกษม, 2551)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ: ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่มีคุณสมบัติการวัด
ระดับกลุ่ม (Categorical Scale) ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อัตราส่วนร้อย (Valid Percent) ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงคุณภาพ: ใช้แนวทางการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (Inductive Analysis) ทำการให้รหัสเริ่มจากการ
เตรียมแฟ้มข้อมูลดิบ ศึกษารายละเอียดเอกสารข้อความให้เกิดความคุ้นเคยกับข้อมูล แยกประเด็นเนื้อ
เรื่องต่างๆ เพื่อได้แบบแผนความสัมพันธ์ (Patterns of Relationships) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2554)
เมื่อข้อมูลจัดเป็นกลุ่มเรียบร้อยแล้ว จึงใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำรายการข้อมูลเข้าโปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ข้อ
มูลเชิงคุณภาพ

สถิติที่ใช้

เชิงปริมาณ: ใช้สถิติ 2 ประเภท คือ (1) สถิติตัวแปรตัวเดียว ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตร
ฐาน และ (2) สถิติหลายตัวแปรในการหาหน้าหนักรายการข้อความที่ใช้สร้างมาตรวัด ทดสอบความถูก
ต้องของมาตรวัด

เชิงคุณภาพ: ใช้สถิติพรรณนา การกระจายอัตราส่วนร้อยของความถี่แต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 1 : รายการและค่าน้ำหนักรายการและค่าความเชื่อถือได้ที่ใช้วัดของบุหรีแบบเรียบ

| รายการที่ใช้วัด | ค่าน้ำหนักรายการ | ค่าความเชื่อถือได้ |
|---------------------------------|------------------|--------------------|
| มีความเหมาะสมกับสังคมไทย | .547 | .686 |
| คุ้มครองสุขภาพประชาชนได้จริง | .589 | .645 |
| สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อเด็ก | .711 | .709 |
| ลดความเขี้ยววนของชองบุหรีได้ | .754 | .723 |
| ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรีลดลง | .687 | .711 |
| ช่วยให้ภาพค่าเตือนโดดเด่นขึ้น | .707 | .757 |
| ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น | .693 | .748 |
| ทำให้เกิดบุหรีปลอมแพร่หลาย | .642 | .679 |
| ยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าลดลง | .618 | .664 |
| ผลักดันให้มีกฎหมายรองรับโดยเร็ว | .584 | .652 |
| ชองบุหรีแบบเรียบลดภัยเจ็บลดโรค | .527 | .689 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผลที่ได้จากการใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor
Analysis) ค่าน้ำหนักมาตรวัดของบุหรีแบบเรียบอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ค่าน้ำหนักรายการมีค่าระหว่าง
.527 - .754 ส่วนค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี มีค่าระหว่าง .645 - .757

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่ศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกปรากฏในตารางที่ 2 ส่วนผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้สูบบุหรี่กับผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกที่มีต่อมาตรการของบุหรี่แบบเรียบปรากฏในตารางที่ 3 รายละเอียดมีดังนี้

ตารางที่ 2 : สภาพทั่วไปของผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก

| รายการที่ใช้วัด | ร้อยละ | | |
|-----------------------|------------------------|----------------------|------|
| | ผู้สูบ (n=180) | ผู้ไม่สูบ (n=180) | |
| เพศ | ชาย | 83.7 | 75.4 |
| อายุ | ไม่เกิน 20 ปี | 12.3 | 7.1 |
| | 21 – 40 ปี | 27.2 | 35.8 |
| | 41 – 60 ปี | 34.4 | 33.1 |
| | มากกว่า 60 ปี | 26.1 | 24.0 |
| สถานภาพ | โสด | 28.0 | 46.3 |
| | สมรส | 60.3 | 53.7 |
| | หย่า / ม่าย | 11.7 | - |
| การศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 7.1 | - |
| | ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 48.6 | 41.2 |
| | ปริญญาโท | 34.0 | 44.5 |
| | ปริญญาเอก | 10.3 | 14.3 |
| การทำงาน | ภาครัฐ | 22.3 | 24.2 |
| | ภาคเอกชน | 31.6 | 40.4 |
| | อาชีพอิสระ | 37.6 | 23.7 |
| | อื่น ๆ | 8.5 | 11.7 |
| รายได้ต่อเดือน (บาท) | ไม่เกิน 15,000 | 4.1 | 7.1 |
| | 15,001 – 30,000 | 35.8 | 28.8 |
| | 30,001 – 45,000 | 37.8 | 43.4 |
| | มากกว่า 45,000 | 22.6 | 30.7 |
| สาเหตุที่สูบครั้งแรก | อยากทดลองด้วยตนเอง | 28.7 | - |
| | ถูกชักจูงหรือถูกบังคับ | 24.9 | - |
| | ไม่แน่ใจ / จำไม่ได้ | 46.4 | - |
| ระยะเวลาในการสูบ (ปี) | 1 – 10 | 28.2 | - |
| | 11 - 20 | 44.1 | - |
| | มากกว่า 20 | 27.7 | - |

จากตารางที่ 2 สภาพทั่วไปของประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกเพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ผู้สูบบุหรี่ส่วนใหญ่ที่ตกเป็นประชากรเป้าหมายเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 – 60 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพอิสระ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท สาเหตุที่สูบบุหรี่ครั้งแรกจำไม่ได้แต่สูบบุหรี่มากกว่า 11 – 20 ปี ส่วนประชากรเป้าหมายที่ไม่สูบบุหรี่พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 – 40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานภาคเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท

ตารางที่ 3 : ความคิดเห็นของของประชาชนผู้สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกที่มีต่อบุหรี่ของเรียบ (ผู้สูบบุหรี่ n = 180 และผู้ไม่สูบบุหรี่ n = 180 / นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05)

| รายการที่ใช้วัด | | X | S.D. | P-Value |
|--------------------------------|-----------------|------|------|---------|
| มีความเหมาะสมกับสังคมไทย | ผู้สูบบุหรี่ | 2.86 | 1.14 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 3.17 | 1.47 | 0.000 |
| คุ้มครองสุขภาพประชาชนได้จริง | ผู้สูบบุหรี่ | 3.26 | 1.41 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 3.11 | 1.32 | 0.000 |
| สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อ | ผู้สูบบุหรี่ | 2.81 | .97 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.84 | 1.21 | 0.000 |
| ลดความเขี้ยววนของซองบุหรี่ได้ | ผู้สูบบุหรี่ | 2.57 | 1.17 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.96 | 1.24 | 0.000 |
| ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง | ผู้สูบบุหรี่ | 3.07 | 1.26 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 3.04 | 1.16 | 0.000 |
| ช่วยให้ภาพค่าเตือนโดดเด่นขึ้น | ผู้สูบบุหรี่ | 2.44 | .84 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.77 | 1.24 | 0.000 |
| ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น | ผู้สูบบุหรี่ | 2.73 | 1.29 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.79 | 1.26 | 0.000 |
| ทำให้เกิดบุหรี่ปลอมแพร่หลาย | ผู้สูบบุหรี่ | 3.31 | 1.51 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.57 | 1.16 | 0.000 |
| ยอดขายร้านค้าลดลง | ผู้สูบบุหรี่ | 2.91 | 1.27 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.87 | 1.09 | 0.000 |
| ผลักดันให้มีกฎหมายโดยเร็ว | ผู้สูบบุหรี่ | 2.47 | .91 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 2.88 | 1.57 | 0.000 |
| ซองบุหรี่แบบเรียบลดภัยเจ็บลโรค | ผู้สูบบุหรี่ | 2.31 | .73 | 0.000 |
| | ผู้ไม่สูบบุหรี่ | 3.11 | 1.42 | 0.000 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้สูบบุหรี่และผู้ที่ไม่สูบบุหรี่มีความเห็นเรื่องมีความเหมาะสมกับสังคมไทย คุ้มครองสุขภาพประชาชนได้จริง สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อ ลดความเขี้ยววนของซองบุหรี่ได้ ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ช่วยให้ภาพค่าเตือนโดดเด่นขึ้น ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น ทำให้เกิดบุหรี่ปลอมแพร่หลาย ยอดขายร้านค้าลดลง ผลักดันให้มีกฎหมายโดยเร็ว และซองบุหรี่แบบเรียบลดภัยเจ็บลโรค ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่า ผู้สูบบุหรี่เห็นด้วยกับการคุ้มครองสุขภาพประชาชนได้จริง ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ทำให้เกิดบุหรี่ปลอมแพร่หลาย

และยอดขายร้านค้าลดลงมากกว่ากลุ่มผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะที่ผู้ที่ไม่สูบบุหรี่เห็นด้วยกับที่มีความเหมาะสมกับสังคมไทย สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อ ลดความเขี้ยวอนของซองบุหรี่ได้ ช่วยให้ภาพค่าเตือนโดดเด่นขึ้น ช่วยให้ข้อ ความเตือนโดดเด่นขึ้น ผลักดันให้มีกฎหมายโดยเร็ว และซองบุหรี่แบบเรียบลดภัยเจ็บลดโรคมมากกว่ากลุ่มผู้สูบบุหรี่

อภิปรายผล

การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ที่ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่มีต่อซองบุหรี่แบบเรียบสามารถอธิบายได้ความว่า ผู้สูบบุหรี่ที่ตกเป็นประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการคุ้มครองสุขภาพประชาชนได้จริง ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ทำให้เกิดบุหรี่ปลอมแพร่หลาย และยอดขายร้านค้าลดลงมากกว่ากลุ่มผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ โดยทั้งสี่ประเด็นดังกล่าวของกลุ่มผู้สูบบุหรี่เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกเพียงประเด็นเดียว คือ มาตรการซองบุหรี่แบบเรียบในประเทศไทยสามารถคุ้มครองสุขภาพประชาชนได้จริง ส่วนอีกสามประเด็นที่ผู้สูบบุหรี่ส่วนใหญ่คิดเห็นเป็นความคิดในเชิงลบของกลุ่มผู้สูบบุหรี่ส่วนใหญ่ที่เห็นว่าเป็นคือ มาตรการซองบุหรี่แบบเรียบในประเทศไทยทำให้ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ทำให้เกิดบุหรี่ปลอมแพร่หลาย และยอดขายร้านค้าลดลง ขณะที่กลุ่มผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ามาตรการซองบุหรี่แบบเรียบในประเทศไทยมีความเหมาะสมกับสังคมไทย สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อ ลดความเขี้ยวอนของซองบุหรี่ได้ ช่วยให้ภาพค่าเตือนโดดเด่นขึ้น ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น ผลักดันให้มีกฎหมายโดยเร็ว และซองบุหรี่แบบเรียบลดภัยเจ็บลดโรคมมากกว่ากลุ่มผู้สูบบุหรี่ โดยทั้งเจ็ดประเด็นดังกล่าวของความคิดเห็นกลุ่มผู้ไม่สูบบุหรี่ส่วนใหญ่เป็นไปในเชิงบวกทั้งสิ้น

ในภาพรวมทั้งหมดสามารถสรุปความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออกได้ว่าทั้งสองกลุ่มต่างมีความเห็นที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงไม่ต่างกันมาก เป็นไปในลักษณะในทิศทางเดียวกัน 4 ประเด็น ได้แก่ สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อได้ ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น และยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าลดลง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อได้: ทุกวันนี้บุหรี่ที่วางแผงขายในประเทศไทยมีภาพค่าเตือนพร้อมข้อความบนซองบุหรี่ขนาดร้อยละ 85 ของจำนวนพื้นที่และด้านข้างของบุหรี่ทั้งสองข้างมีค่าเตือนขนาดร้อยละ 60 ของจำนวนพื้นที่ นับเป็นมาตรการที่ยุติการชวนเชื่อได้ดีในระดับหนึ่ง เนื่องจากสัญลักษณ์บุหรี่ที่ดี สีสันลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์ของบุหรี่แต่ละยี่ห้อที่ดี ปัจจุบันพื้นที่ใช้โฆษณาชวนเชื่อที่ปรากฏให้เด็กพบเห็นมีน้อยมาก ซึ่งแนวโน้มที่จะชักชวนหรือจูงใจเด็กเยาวชนให้ไปสูบบุหรี่ก็คงมีไม่มากนัก

2. ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง: การที่ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่จะลดลงได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่เป็นเรื่องที่น่าคิดหากพิจารณาประชากรสูบบุหรี่จำแนกเป็นภาค เนื่องจากผู้สูบบุหรี่ที่อาศัยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่นิยมสูบบุหรี่แบบมวนเอง (ยาเส้น) มากกว่าบุหรี่ที่ผลิตโดยโรงงานถึง ร้อยละ 60 ขณะที่ผู้สูบบุหรี่ภาคใต้ส่วนใหญ่มักซื้อบุหรี่ยี่ห้อนำเข้าผิดกฎหมายหรือบุหรี่เถื่อนเพราะราคาถูกกว่าซื้อตามร้านค้ามาก (สำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ กรมควบคุมโรค, 2559) ดังนั้นบุคคลกลุ่มที่กล่าวเหล่านี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจในรูปลักษณะซองบุหรี่แบบเรียบที่จะ

ทำให้เกิดการสูญบุหรือลดลงแต่อย่างใด รวมถึงกลุ่มผู้สูญบุหรือที่ติดในชั้นหนักก็มีแนวโน้มจะไม่สนใจรูปลักษณะภายนอกในของบุหรือแบบเรียบแต่อย่างใดเช่นกัน

3. ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น: การใช้บุหรือของเรียบแล้วส่งเสริมให้ข้อความคำเตือนโดดเด่นขึ้นไม่น่าจะเป็นกรณีที่ถูกต่องนัก เนื่องจากหากยังยึดแนวปฏิบัติเดิมที่ต้องมีภาพโรครภัยที่เกิดจากการสูญบุหรือขนาดใหญ่ประกอบปรากฏบนของบุหรือแบบเรียบก็ไม่ต่างจากของบุหรือที่ใช้มาตรการคำเตือนบนของบุหรือมากเท่าใดนัก เพราะในภาพรวมหากพิจารณาโดยมองของบุหรือจะพบว่า สิ่งที่จะปะทะสายตาเมื่อแรกเริ่มดูของบุหรือคือ ภาพเกี่ยวกับโรครภัยกล่าวคือ ภาพจะดูโดดเด่นมากกว่าข้อความเมื่อมองเป็นครั้งแรก ดังนั้นประชาชนเป้าหมายส่วนใหญ่ของทั้งสองกลุ่มจึงเห็นด้วยในลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าลดลง: นิต้าโพธรร่วมกับสมาคมการค้ายาสูบไทยเมื่อปลายปี 2557 สํารวจความคิดเห็นผู้ค้าขายบุหรือพบว่า ร้อยละ 90 ของร้านค้าปลีกไทยเชื่อว่าของบุหรือแบบเรียบจะทำให้ของบุหรือปลอมงายขึ้น บุหรือปลอมหรือที่เรียกบุหรือเถื่อนจะมีเพิ่มมากขึ้นในตลาด รวมทั้งการลักลอบนำบุหรือผิดกฎหมายเข้ามาในประเทศก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และร้านค้าอีกร้อยละ 92 มองว่าจะทำให้การบริหารจัดการสินค้าและสต็อกมีความยุ่งยากมากขึ้นเนื่องจากของเหมือนกันหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาประเด็นบุหรือปลอมหรือเถื่อนก็สนับสนุนเรื่องยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าที่มีแนวโน้มต้องลดลง ไม่รวมถึงรายได้ของประเทศชาติที่ได้จากภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยประเภทบุหรือซิการ์ที่ต้องลดลงตามเช่นกัน (คณะกรรมการการวิจัยและพัฒนาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติและคณะกรรมการกํานัลกรองการดำเนินงานด้านการวิจัยร่วมกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2558) ดังนั้นในประเด็นนี้ผู้วิจัยคิดต่างจากประชาชนเป้าหมายส่วนใหญ่ทั้งสองกลุ่มที่ไม่แน่ใจว่ายอดขายผู้ประกอบการจะลดลง แต่กลับมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ยอดขายผู้ประกอบการจะลดลง

ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการการสัมภาษณ์เจาะลึกที่น่าสนใจพบว่ากลุ่มผู้สูญบุหรือและกลุ่มผู้ที่ไม่สูญบุหรือให้ความเห็นสอดคล้องกันในประเด็นของมาตรการของบุหรือแบบเรียบในประเทศไทยสามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อเด็กได้ในระดับหนึ่ง โดยให้เหตุผลว่าไม่กระทบต่อสายตา ไม่สะดวกใจต่อการศึกษาและเยาวชนมีความคิดอยากลอง เนื่องจากของบุหรือเป็นเสมือนกล่องสีเหลี่ยมผืนผ้าที่มีพื้นสีดำหรือสีขาวไม่มีลวดลายใดที่จะดึงดูดใจต่อเด็ก และชี้ให้เห็นว่าของบุหรือที่มีทั้งภาพคำเตือนและข้อความเตือนไม่สามารถหยุดพฤติกรรมอยากลองสูญบุหรือของเด็กบางกลุ่มได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเด็กที่มีพฤติกรรมอยากรู้ อยากเห็นหรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีบุคคลสูญบุหรือ ซึ่งในข้อความเตือนที่ปรากฏบนของบุหรือในปัจจุบันบางข้อความอ่านแล้วไม่ค่อยน่าเชื่อถือหรือจะทำให้ผู้สูญเกิดความรู้สึกว่า เช่น สูบบุหรือทำให้ทำเนา แต่ทั้งนี้ภาพคำเตือนที่ปรากฏบนของบุหรือในปัจจุบันที่คิดเห็นว่าเด็กและเยาวชนจะเกิดความเกรงกลัวได้แก่ภาพสูญบุหรือแล้วจะเป็นมะเร็งปอด สูบบุหรือแล้วจะเป็นมะเร็งที่ปาก สูบบุหรือแล้วจะเป็นมะเร็งที่กล่องเสียง อย่างไรก็ตามประเด็นที่กลุ่มผู้สูญบุหรือและกลุ่มผู้ที่ไม่สูญบุหรือเห็นต่างกันอย่างชัดเจนดังเช่นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม คือ มาตรการของบุหรือแบบเรียบในประเทศไทยทำให้เกิดบุหรือปลอมแพร่หลายและของบุหรือแบบเรียบลดภัยเจ็บลดโรค โดยกลุ่มผู้สูญบุหรือเห็นว่า หากมีการใช้มาตรการของบุหรือแบบเรียบจริงจะมีบุหรือเถื่อนแพร่ในตลาดผู้สูญบุหรือเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นแย้งแต่เห็นด้วยกับกลุ่มผู้ที่ไม่สูญบุหรือที่กล่าวว่าประเด็นนี้ไม่น่ามีผลต่อการเพิ่มขึ้นของบุหรือปลอม ซึ่งคิดเห็นว่าปัจจัยด้านราคาน่า จะส่งผลต่อการเพิ่มของบุหรือปลอมมากกว่าการเปลี่ยนรูปลักษณะของบุหรือ และที่ทั้งสองกลุ่มเห็นต่างอีกประเด็น คือ ของบุหรือแบบเรียบลดภัยเจ็บลดโรค เป็นไปในลักษณะที่ต่างกลุ่มต่างมีคำอธิบายสนับสนุนที่มีเหตุผล โดยกลุ่มผู้สูญบุหรือที่ไม่เห็นด้วยกล่าวว่า การจะสูญหรือไม่สูญบุหรือมีเหตุผล

อื่นในการพิจารณามากกว่าจะกล่าวหาว่าซองบุหรี่แบบเรียบลดภัยเจ็บลดโรค ขณะที่กลุ่มผู้ไม่สูบบุหรี่เห็นด้วยโดยมีเหตุผลสนับสนุนคล้ายกันว่าหากผู้สูบบุหรี่สามารถลดหรือหยุดสูบบุหรี่ได้ก็จะส่งผลให้โอกาสที่จะเกิดโรคร้ายไข้เจ็บจากการสูบบุหรี่มีแนวโน้มลดลง

อย่างไรก็ดีความคิดเห็นของกลุ่มผู้สูบบุหรี่และกลุ่มผู้ที่ไม่สูบบุหรี่เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับอนุสัญญาควบคุมยาสูบองค์การอนามัยโลกตามมาตรา 11 ที่ระบุว่า การเตือนพิษภัยยาสูบ แนะนำให้ประเทศต่าง ๆ ใช้ซองบุหรี่แบบเรียบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาพคำเตือนบนซองบุหรี่ เนื่องจากบริษัทบุหรี่พยายามที่จะออกแบบลดทลายสีสันบนซอง เพื่อกลบเกลื่อนความเด่นชัดของภาพคำเตือน และในมาตรา 13 ว่าด้วยการห้ามโฆษณาและส่งเสริมการขายที่แนะนำให้ใช้ซองบุหรี่แบบเรียบเช่นเดียวกัน เนื่องจากภายหลังจากที่กฎหมายประเทศต่าง ๆ ห้ามโฆษณาบุหรี่ในทุกช่องทาง บริษัทบุหรี่จึงหันมาใช้ซองบุหรี่เป็นสื่อโฆษณา ส่งเสริมการขายโดยตรงต่อผู้บริโภคด้วยการพิมพ์ลดทลายสีสันและข้อความที่สื่อถึงการโฆษณาและส่งเสริมการขายบนซองบุหรี่แทน (WHO Framework Convention on Tobacco Control, 2013) ซึ่งประเด็นเหล่านี้ภาครัฐกำลังพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียในการออกพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบเพื่อบังคับใช้ในประเทศไทย

สรุปข้อค้นพบในการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่มีต่อซองบุหรี่แบบเรียบเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สามารถอธิบายได้ความว่ามีความเห็นที่แตกต่างกันมากกว่าที่จะเห็นพ้องตรงกัน ซึ่งประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มคิดเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อเด็ก ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ลดลง ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น และยอดขายผู้ประกอบการร้านค้าลดลง ส่วนการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่ศึกษาสภาพทั่วไปของประชาชนผู้สูบบุหรี่และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะตะวันออกเฉียงใต้สามารถอธิบายได้ความว่า ผู้สูบบุหรี่ส่วนใหญ่ที่ตกเป็นประชากรเป้าหมายเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 – 60 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพอิสระ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท สาเหตุที่สูบบุหรี่ครั้งแรกจำไม่ได้แต่สูบบุหรี่มากกว่า 11 – 20 ปี ส่วนประชากรเป้าหมายที่ไม่สูบบุหรี่พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 – 40 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ทำงานภาคเอกชน รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท

ข้อเสนอแนะ

การที่ภาครัฐจะออกพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบฉบับใหม่แทนพระราชบัญญัติเดิมปี พ.ศ.2535 โดยบรรจุมาตรการซองบุหรี่แบบเรียบไว้ในพระราชบัญญัติจำเป็นต้องพิจารณาผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตควบคู่ด้วยหากจะมีการบังคับใช้ เช่น การละเมิดความคุ้มครองทางทรัพย์สินทางปัญญาที่ไม่สอดคล้องกับสิทธิทางการค้า (Agreement on Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights: TRIPs) หรือความตกลงว่าด้วยอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า (TBT) หรือความไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติเครื่องหมายทางการค้า เป็นต้น สืบเนื่องจากสถิติการรายงานของหน่วยงานภาครัฐตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ออกพระราชบัญญัติพบว่า จำนวนประชากรผู้สูบบุหรี่ไม่ได้ลดลงจากเดิมมากนัก ส่วนตัวคิดอย่างง่าย ๆ เห็นว่าเหตุผลที่คนซื้อบุหรี่ไม่ใช่เพราะผู้สูบบุหรี่ซื้อบุหรี่เพราะของสวยหรือไม่สวย เรียบหรือไม่เรียบ มีคำเตือนใหญ่หรือไม่ใหญ่ หากแต่ซื้อเพราะเหตุผลอื่น เช่น ดิตในรสชาติของบุหรี่ยี่ห้อนั้นมากกว่าหรือราคาเป็นที่ยอมรับได้กับฐานะบุคคล เป็นต้น ดังนั้นการนำมาตรการซองบุหรี่แบบเรียบอาจช่วยให้ลดจำนวนประชาชนผู้สูบบุหรี่ได้เพียงแค่ระดับหนึ่งหรืออาจไม่เลยก็เป็นได้ จึงเห็นว่าไม่จำ

เป็นต้องตามกระแสนิยมที่ต่างประเทศให้การสนับสนุนและได้เริ่มใช้มาตรการนี้ และเห็นควรว่าทางเลือกมาตรการลดการสูบบุหรี่ของประชาชนในประเทศมีหลากหลายแนวทางอื่นให้เลือกปฏิบัติ เช่น การพิจารณาทบทวนรายละเอียดทั้งหมดและปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติใหม่นี้ให้มีความเหมาะสมยุคเหมาะสมน่าจะเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากกว่าเพียงจะเพิ่มมาตรการของบุหรี่แบบเรียบ หรือการให้ความรู้กับเยาวชนคนรุ่นใหม่ด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ อย่างเข้มข้นและปฏิบัติด้วยความสม่ำเสมอ เป็นต้น การจะออกพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบฉบับใหม่โดยใช้มาตรการของบุหรี่แบบเรียบเพียงเรื่องเดียวเชื่อว่าไม่สามารถทำให้พฤติกรรมของผู้สูบบุหรี่เปลี่ยนแปลงได้มากนัก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป (1) ขยายพื้นที่การศึกษาจากกรุงเทพมหานครตั้งแต่วันออกเป็นภาพรวมทั้งหมดของความคิดเห็นของประชาชนทั้งจังหวัดกรุงเทพ รวมถึงจังหวัดอื่นและเพิ่มการศึกษาโดยแบ่งเป็นระดับภูมิภาค จนถึงภาพรวมทั้งหมดของความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศ (2) มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของผู้สูบบุหรี่ และ (3) เจาะลึก 4 ประเด็น (สามารถหยุดการโฆษณาชวนเชื่อเด็ก ความพึงพอใจของผู้สูบบุหรี่ ช่วยให้ข้อความเตือนโดดเด่นขึ้น และยอดขายผู้ประกอบการร้าน ค้า) โดยมุ่งเน้นแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อได้มาซึ่งรายละเอียดของข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการการวิจัยและพัฒนาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติและคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานด้านการวิจัยร่วมกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2558). **สรุปผลการสัมมนานำเสนอข้อมูลทางวิชาการและงานวิจัยสู่การใช้ประโยชน์ในกระบวนการนิติบัญญัติเรื่อง ข้อดี ข้อเสียในทางสังคมและเศรษฐกิจการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2558). **คุณภาพชีวิต: ภาพคำเตือนของบุหรี่เนปาลใหญ่ที่สุดในโลก ไทยรั้งอันดับ 2**. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <http://www.manager.co.th/qol/viewnews.aspx?NewsID=9580000122038>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2556). **ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการแสดงรูปภาพ ข้อความคำเตือนเกี่ยวกับพิษภัยและช่องทางติดต่อเพื่อการเลิกยาสูบในฉลากของบุหรี่ซิกกาเรต พ.ศ.2556**. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 130 ตอนพิเศษ 45ง หน้า 17-21.
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2557). **รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร**. ค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2561, จาก http://203.155.220.230/m.info/bma_k/KNW5.html
- สำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ กรมควบคุมโรค. (2559). **สถานการณ์การควบคุมการบริโภคยาสูบของประเทศไทย พ.ศ.2559**. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). **วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- Agarwal, J., Osiyevskyy, O., and Feldman, P. (2015). **Corporate reputation measurement: Alternative factor structures, nomological validity, organizational outcomes**. *Journal of business ethics*. 130(2), 485-506.

- Bangkok Information Center. (2014). **Bangkok Administration Model**. Available February 27, 2018, from http://203.155.220.230/m.info/bma_k/KNW5.html
- Bureau of Tobacco Control Department of Disease Control. (2016). **The Situation of Tobacco Control in Thailand, 2016**. Bangkok: Jalearmunde printing.
- Creswell, J. (2014). **Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches**. 4th ed. New Delhi: Thousand Oaks Press.
- Government Gazette. (2013). **Notification of the Ministry of Public Health Re: Rules, Procedures and Conditions for Displaying Images Hazard Warning Notice and Contact for Tobacco Cessation in the Sigma Cigarette Label, 2013**. Government Gazette no. 130 special part 45 ง page 17-21.
- Hfocus. (2559). **เจาะลึกระบบสุขภาพ: นอร์เวย์ผลักดันกฎหมายของบุหรี่แบบเรียบ**. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2561, จาก <https://www.hfocus.org/content/2015/02/9285>
- Likert, R. (1932). **A Technique for the measurement of attitudes**. Available June 13, 2018, from https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf
- Manager online. (2015). **Quality of life: Warning image of Nepal's largest cigarette pack in the world, Thai 2nd place**. Available February 24, 2018, from <http://www.manager.co.th/qol/viewnews.aspx?NewSID=9580000122038>
- Palinkas, L.A., Horwitz, S.M., Green, C.A., Wisdom, J.P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). **Purposeful Sampling for Qualitative Data Collection and Analysis in Mixed Method Implementation Research**. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health*. 42(5), 533–544.
- Prasith-rathsint, S. (2011). **New qualitative research methods**. Bangkok: Samlada.
- Prasith-rathsint, S., & Sukkasame, K. (2015). **Qualitative Research: Current Research and Future Research**. (2nd Edition). Bangkok: Samlada.
- Resch, J., Driscoll, A., McCaffrey, N., Brown, C., Ferrara, M.S., & Macciocchi, S. (2013). **ImPact test-retest reliability: Reliably unreliable?**. *Journal of Athletic Training*. 48(4), 506-511.
- Research and Development Committee of the National Legislative Assembly and Subcommittee on Black Screening The research was jointly held with the Secretariat of the Senate. (2015). **Summary of seminar results Provides technical and research information for use in the legislative process, social and economic pros and cons, tobacco control**. Bangkok: Office of the Secretary-General of the Senate.
- WHO Framework Convention on Tobacco Control (FCTC). (2013). **Guidelines for implementation**. Available March 2, 2018, from http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/80510/1/9789241505185_eng.Pdf

การพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
The Development of Online Helpdesk System of Computer
Office at Bansomdejchaopraya Rajabhat University

สุพิศ รุกขชาติ¹, อาจารย์ ดร. ศศิภิญญา เย็นเอง²,
อาจารย์วรุฒม์ พลอยสวายนาม³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบและผู้ดูแลระบบ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 16 คน ซึ่งผู้ใช้งาน จำนวน 16 คน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักคอมพิวเตอร์ จะทราบปัญหาของการรับงานและการแก้ปัญหาทางเป็นอย่างดี เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ 1) ระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบ และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหน่วยประมวลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านส่วนการรับข้อมูล และด้านการแสดงผลลัพธ์ของระบบ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการของผู้ใช้ระบบ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ และด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบ/ ระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์

¹ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

² สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

³ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา (ค.บ. 5ปี) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) To develop and examine the efficiency of online helpdesk system of Computer Office at Bansomdejchaopraya Rajabhat University and 2) To study the users' satisfaction towards the developed system. The population included system users and moderators, i.e., 16 Computer Office staff. The research instruments involved 1) Online helpdesk system 2) Efficiency assessment form and 3) A set of questionnaire. Data were statistically analyzed by mean and standard deviation.

The findings revealed as follows. 1) The efficiency of online helpdesk system of Computer Office at Bansomdejchaopraya Rajabhat University was generally found at the highest level. After item analysis, processing unit was rated with the highest mean followed by input process and output process. 2) The users' satisfaction towards the developed system was generally found at the highest level. After item analysis, information security was rated with the highest mean followed by users' need, operation in line with the function, and user-friendliness.

Keywords : System Development/ Online Helpdesk System

บทนำ

ประเทศไทยได้ประกาศใช้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. 2539 (ICT2000) โดยกำหนดภารกิจที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติที่เสมอภาค 2) การลงทุนในด้านการศึกษาที่ดีของพลเมืองและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การปรับปรุงบทบาทภาครัฐ เพื่อบริการที่ดีขึ้นและสร้างรากฐานอุตสาหกรรมสารสนเทศที่แข็งแกร่ง จากการประเมินผลนโยบาย ICT2000 พบว่า การใช้บริการโทรคมนาคม โดยเฉพาะในชนบทสะดวกมากขึ้น คนไทยมีความรู้และทักษะทางคอมพิวเตอร์ดีขึ้นและหน่วยงานของรัฐเริ่มให้บริการประชาชนด้วยคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การประเมินผลไม่สามารถหาข้อยุติว่าผลลัพธ์ที่กล่าวข้างต้นเป็นผลจากการใช้นโยบาย ICT2000 โดยตรง หรือเป็นผลที่เกิดจากแผนงานที่ทำต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญภาคเอกชนที่ร่วมให้เห็นในการประเมินได้แสดงความกังวลถึงระดับความสามารถทางเทคโนโลยีของประเทศไทย ณ ขณะนั้นว่านอกจากไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควรแล้วยังอาจล่าช้ามากขึ้นเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและก้าวหน้าไปอย่างมากในช่วงระยะเวลาเดียวกันเนื่องจากขาดการผลักดัน นโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อจากกรอบนโยบาย ICT2000 ได้มีการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย หรือ IT2010 ขึ้น เพื่อเป็นเข็มทิศชี้ทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยในช่วงแรกของทศวรรษแรกของศตวรรษที่ ๒๑ โดย IT2010 ยังคงเจตนารมณ์ของ IT2000 อย่างครบถ้วนภายใต้การดำเนินยุทธศาสตร์ 5e's ที่เน้นการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน

สาขายุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน ได้แก่ e-Government, e-Commerce, e-Industry, e-Education และ e-Society เพื่อยกระดับเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยและนำพาประเทศไทยเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based economy and society) เนื่องจากกรอบนโยบาย IT2010 เป็นแนวนโยบายระยะยาวในระดับมหภาค คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติจัดทำแผนระยะกลางช่วงเวลา 5 ปี 2 แผน ได้แก่ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงานที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหรือปรับแผนแม่บท ICT ของตนเองได้ ทั้งนี้ในภาคปฏิบัติได้เกิดความล่าช้าในการเสนอพิจารณา และให้ความเห็นชอบแผนแม่บทฯ ทั้งสองฉบับ ทำให้ช่วงเวลาของแผนแม่บทฯ มีความเหลื่อมล้ำกับกรอบนโยบาย IT2010 กล่าวคือ แผนแม่บทฯ มิได้มีเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่สอดคล้องกับ IT2010 เสียทีเดียว โดยแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 1 ใช้ในช่วงเวลาดังแต่ระยะเวลาดังแต่ พ.ศ. 2545-2551 และแผนแม่บทฉบับที่ 2 ใช้ในช่วงเวลาดังแต่ปี พ.ศ. 2542-2556 แผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 มุ่งหวังให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและการประกอบธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านซอฟต์แวร์ ผู้ประกอบการและประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากระบบบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมเกิดประโยชน์โดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่การผลิตและบริการทุกสาขา รวมทั้งพัฒนาอุตสาหกรรม ICT ให้สามารถ แข่งขันและอยู่รอดในตลาดสากลได้ ประชาชนสามารถประยุกต์ใช้ ICT เพื่อสนองความต้องการในการดำรงอยู่อย่างมีคุณภาพ และมีความปลอดภัยที่แท้จริงในสังคมไทย ส่วนแม่บท ICT ฉบับที่ 2 ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อสานความต่อเนื่องจากนโยบาย IT2010 ส่วนแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 โดยให้ความสำคัญกับการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และการบริหารจัดการ ICT ระดับชาติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554, น.2-3) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตออกสู่สังคม จำเป็นต้องนำไอซีทีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีทักษะทางไอซีทีออกสู่สังคม จึงได้กำหนดยุทธวิธีการพัฒนาและส่งเสริมไอซีทีเพื่อการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร อันเป็นทางไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (สำนักคอมพิวเตอร์, 2558,) สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน และดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย มีความมุ่งมั่นในการสร้างความเป็นเอกภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ในการสร้างสรรค์สังคมแห่งภูมิปัญญาการเรียนรู้ สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นหนึ่งในหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีพันธกิจในการพัฒนา และให้บริการด้านไอซีทีเพื่อสนับสนุนภารกิจและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยโดยตรง

ผู้วิจัยจึงได้นำเทคโนโลยี Web-Based มาช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่ง Web-Based เป็นการทำงานผ่านทางโปรแกรม Browser โดยอาศัยการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต หมายความว่าเพียงเรามีโปรแกรม Browser ไม่ว่าจะ Internet Explorer, Firefox, Safari, Opera หรือแม้กระทั่ง Google Chrome ก็ตาม เราสามารถใช้งานโปรแกรมหรือ Application ใดๆ ก็ได้ โดยโปรแกรมหรือ Application เหล่านั้นจะติดตั้งบน Server แห่งใดแห่งหนึ่งหรืออาจติดตั้งในสำนักงานใหญ่ของเรา ข้อดีของเทคโนโลยี ผู้ใช้งานทั่วไปก็สามารถใช้งานได้สะดวกเนื่องจากไม่เสียเวลาในการติดตั้งโปรแกรม สำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถดูแลควบคุมและอัปเดตโปรแกรม

บน Server เพียงจุดเดียว ในส่วนของค่าใช้จ่าย License และค่าบำรุงรักษา (Maintenance) มีราคาถูก ในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์และฮาร์ดแวร์ก็สามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติไม่สูงมาก ก็สามารถใช้งานได้ ผู้วิจัยหวังว่าเทคโนโลยี Web-Based จะมาช่วยลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นความหวังของทุกองค์กร และมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ด้วยสำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานกลาง มีหน้าที่ให้บริการทางด้านไอทีแก่หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และปัญหาที่พบในการให้บริการก็คือสำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานให้บริการทางด้านไอที แต่ยังไม่มียระบบรับแจ้งปัญหาเพื่อสนับสนุนงานทางการแจ้งปัญหาต่างๆ จึงส่งผลให้งานที่แจ้งเข้ามาไม่ได้รับการตอบสนองหรือตอบสนองช้า และไม่สามารถทราบได้ว่า มีงานอะไรบ้างที่แจ้งมาแล้วได้รับการแก้ไขหรือไม่ได้รับการแก้ไข เนื่องจากการรับงานในปัจจุบัน การแจ้งงานในปัจจุบันมีการโทรแจ้งทางโทรศัพท์ แจ้งผ่านสังคมออนไลน์ เดินเข้ามาแจ้งด้วยตนเอง บางรายจดไว้ในสมุดบันทึกของตนเอง หรือพบเจอเจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์ก็ฝากแจ้งมา จึงยากต่อการรวบรวม และการติดตาม จึงมีความจำเป็นที่จะพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การรับแจ้งปัญหามีหลายช่องทางทำให้ข้อมูลกระจัดกระจายไม่ถูกรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ
2. ไม่สามารถทราบว่าในแต่ละวันมีงานแจ้งปัญหาเข้ามามีจำนวนเท่าใด
3. ไม่สามารถติดตามได้ว่ามีปัญหาใดๆ บ้างที่ได้รับการแก้ไขแล้วหรืองานที่ไม่ได้รับการแก้ไข รวมทั้งงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทราบภาระงานของตนเองได้
5. ไม่สามารถรายงานสถิติของปัญหาในการรับแจ้งต่อผู้บังคับบัญชา

จากความเป็นมาและปัญหาที่ได้กล่าวขึ้นข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิด ในการพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาขึ้น ซึ่งจะมีผู้ดูแลระบบ (Admin) มีหน้าที่คอยข้อมูลลงไปในระบบเพื่อประสานส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้งานจะเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ล็อกอินเข้ามาตรวจสอบงานของตนเอง และปรับสถานะของงาน เมื่อดำเนินการปัญหาของแต่ละงานเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้แอดมินทราบถึงความคืบหน้าของแต่ละงาน ระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สามารถช่วยบันทึกการแจ้งปัญหาของงาน การปรับสถานะของงานเพื่อติดตามดูความเคลื่อนไหวของงานที่รับแจ้ง และจัดเก็บข้อมูลการแจ้งงานไว้ในระบบฐานข้อมูล ปลอดภัย สะดวกต่อการสืบค้น สามารถแสดงรายงานการรับแจ้งปัญหาของงาน และผลการแก้ปัญหาในแต่ละงานยังรวบรวมไปเขียนภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้ ทั้งยังสามารถนำข้อมูลรายงานผู้บังคับบัญชาได้ภายหลัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อศึกษาหาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 16 คน แบบเฉพาะเจาะจง ที่ได้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบดูแลระบบรับแจ้งปัญหาจำนวนออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 16 คน เพื่อการวิเคราะห์ระบบงานเดิม จากนั้นได้นำมาพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาขึ้นช่วยในการบันทึกข้อมูลการแจ้งงาน เพื่อสามารถเก็บรวบรวมปัญหาของงานและปัญหาที่ได้รับแจ้งเข้ามาไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบรับแจ้งปัญหาจำนวนออนไลน์ของ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้วยโปรแกรม PHP และฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม MySQL โดยผ่านเครื่องมือ Apache ในการทำงานรูปแบบ Web Service โปรแกรม Sublime Text 2 ซึ่งใช้ในการออกแบบหน้าเว็บของโปรแกรม และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการออกแบบกราฟิกและในการตกแต่งภาพที่นำมาใช้เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาโปรแกรม โดยผ่านการตรวจปรับแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาเป็นระยะอย่างต่อเนื่องก่อนการนำไปทดสอบการใช้งาน
2. นำระบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ไปทดสอบและแสดงผลหน้าจอการใช้งานจริง ด้วยการนำโปรแกรมไปทดลองใช้งานบนเครื่องแม่ข่ายจริง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งปรึกษาให้ข้อเสนอแนะพร้อมกับแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และแก้ไขงานเป็นที่พึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญ
3. หลังจากที่ทดสอบระบบจนเป็นที่พึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญ และที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำระบบที่ปรับแก้ไข ติดตั้งเพื่อทดสอบการใช้งาน โดยผู้วิจัยได้ใช้ประชากรจำนวน 16 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อตรวจสอบข้อผิดพลาด และนำไปแก้ไขก่อนใช้งานจริง
4. พัฒนาเครื่องมือแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินประสิทธิภาพของระบบก่อนนำไปทดสอบกับประชากร
4. พัฒนาเครื่องมือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยนำไปเก็บข้อมูลกับประชากร
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของระบบปรับแก้ปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่สร้างขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เป็นไปตามเกณฑ์และสูงกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ในบทที่ 1 ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการประเมินผลส่วนการรับข้อมูล (Input) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

1.2 ด้านการประเมินผลหน่วยประมวลผล (Process) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

1.3 ด้านการแสดงผลลัพธ์ของระบบ (Output) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

2. ผลการหาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบปรับแก้ปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่สร้างขึ้น จำนวน 16 คน อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05

ผู้วิจัยได้เก็บผลการวิจัยด้านการหาประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ ตามตารางที่ 1 – 9 ดังนี้

ตารางที่ 1 : ผลการหาประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคในภาพรวม

| รายการประเมิน | μ | σ | ระดับ |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. ด้านการประเมินผลส่วนการรับข้อมูล (Input) | 4.80 | 0.19 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการประเมินผลหน่วยประมวลผล (Process) | 4.89 | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ด้านการแสดงผลลัพธ์ของระบบ (Output) | 4.80 | 0.19 | มากที่สุด |
| รวม | 4.67 | 0.03 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่า แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ $\mu = 4.67$ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ $\sigma = 0.03$ อยู่ในระดับที่มากที่สุด

ตารางที่ 2 : ผลการหาประสิทธิภาพของระบบด้านการประเมินผลส่วนการรับข้อมูล (Input) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค

| รายการประเมิน | N | μ | σ | ระดับ |
|---|---|-------|----------|-----------|
| ด้านที่ 1 ด้านการประเมินผลส่วนการรับข้อมูล (Input) | | | | |
| 1. ระบบช่วยเพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาการใช้งาน | 3 | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |

| ระบบคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ใช้งาน | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------------|
| 2. การใช้ข้อความที่สื่อให้เกิดความเข้าใจในส่วนของการป้อนข้อมูล | 3 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 3. ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน | 3 | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| 4. ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลการแจ้งงาน | 3 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| รวม | | 4.83 | 0.33 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน รายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ระหว่าง ($\mu = 4.67$, $\sigma = 5.00$) โดยรายการประเมินข้อ 2 การใช้ข้อความที่สื่อให้เกิดความเข้าใจในส่วนของการป้อนข้อมูล และข้อ 4 ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลการแจ้งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\mu = 5.00$, $\sigma = 0.00$) ส่วนข้อ 1 ระบบช่วยเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ให้กับผู้ใช้งาน และข้อ 3 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.67$, $\sigma = 0.58$)

ตารางที่ 3 : ผลการหาประสิทธิภาพของระบบด้านการประเมินผลหน่วยประมวลผล (Process) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค

| รายการประเมิน | N | μ | σ | ระดับ |
|--|---|-------------|-------------|------------------|
| ด้านที่ 2 ด้านการประเมินผลหน่วยประมวลผล (Process) | | | | |
| 1. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลการแจ้งงาน | 3 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล | 3 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 3. ความคล่องตัวในการดำเนินงาน | 3 | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| รวม | | 4.89 | 0.33 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบของผู้เชี่ยวชาญ รายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ระหว่าง ($\mu = 4.67$, $\sigma = 5.00$) โดยรายการประเมินข้อ 1 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลการแจ้งงาน และข้อ 2 ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\mu = 5.00$, $\sigma = 0.00$) ส่วนข้อ 3 ความคล่องตัวในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.67$, $\sigma = 0.58$)

ตารางที่ 4 : ผลการหาประสิทธิภาพของระบบด้านด้านการแสดงผลลัพธ์ของระบบ (Output) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค

| รายการประเมิน | N | μ | σ | ระดับ |
|---------------|---|-------|----------|-------|
|---------------|---|-------|----------|-------|

| รายการประเมิน | N | μ | σ | ระดับ |
|--|---|-------------|-------------|------------------|
| ด้านที่ 3 ด้านการแสดงผลลัพธ์ของระบบ | | | | |
| (Output) | | | | |
| 1. ระบบสามารถเรียกดูรายงานสถิติการแจ้งปัญหา แจ้งงานได้ | 3 | 5.00 | 0.00 | มากที่สุด |
| 2. ระบบสามารถแสดงรายงานสถานะของงานได้ | 3 | 4.00 | 0.00 | มาก |
| 3. ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหาของงาน ไว้เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน | 3 | 4.67 | 0.58 | มากที่สุด |
| รวม | | 4.80 | 0.19 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบของผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค รายการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ระหว่าง ($\mu = 4.6, \sigma = 5.00$) โดยรายการประเมินข้อ 1 ระบบสามารถเรียกดูรายงานสถิติการแจ้งปัญหาแจ้งงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ($\mu = 5.00, \sigma = 0.00$) ข้อ 3 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหาของงาน ไว้เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ($\mu = 4.67, \sigma = 0.58$) ส่วน ข้อ 2 ระบบสามารถแสดงรายงานสถานะของงานได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.00, \sigma = 0.00$)

**ตารางที่ 5 : ผลการหาความพึงพอใจของผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์
ในภาพรวม**

| รายการประเมิน | μ | σ | ระดับ |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. ด้านความต้องการของผู้ใช้ระบบ | 4.73 | 0.05 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ | 4.69 | 0.08 | มากที่สุด |
| 3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ | 4.50 | 0.06 | มากที่สุด |
| 4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ | 4.77 | 0.02 | มากที่สุด |
| รวม | 4.67 | 0.03 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจที่มีต่อระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้งานจากผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ รายงานการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67, \sigma = 0.03$)

**ตารางที่ 6 : ผลการหาความพึงพอใจ ของผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์
ด้านความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)**

| รายการประเมิน | N | μ | σ | ระดับ |
|--|----|-------------|-------------|------------------|
| 1. ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้งาน | 16 | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| 2. ความสามารถในการจัดเก็บฐานข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน | 16 | 4.69 | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. ระบบสามารถแสดงรายงานสถิติการแจ้งปัญหาได้ | 16 | 4.63 | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลการแจ้งงาน | 16 | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| รวม | | 4.73 | 0.05 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบจากผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ รายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ระหว่าง ($\mu = 4.63$ $\sigma = 4.81$) โดยรายการประเมินข้อ 1 ความสะดวกในการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้งาน และข้อ 4 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลการแจ้งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ($\mu = 4.81$, $\sigma = 0.40$) ส่วนข้อ 3 ระบบสามารถแสดงรายงานสถิติการแจ้งปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.63$, $\sigma = 0.50$)

**ตารางที่ 7 : ผลการหาความพึงพอใจของผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์
ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)**

| รายการประเมิน | μ | σ | ระดับ |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. การเพิ่ม ลบ แก้ไข ปรับสถานะ ข้อมูลของงานที่รับแจ้ง | 4.88 | 0.34 | มากที่สุด |
| 2. ระบบสามารถแสดงรายงานสถิติการแจ้งปัญหาของงานได้ | 4.63 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. ระบบสามารถบันทึกผลข้อมูลการแก้ปัญหาเพื่อใช้เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้ | 4.44 | 0.51 | มาก |
| 4. ระบบสามารถแนบไฟล์รูปภาพในการแจ้งปัญหาของงานได้ | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.69 | 0.08 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบจากผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ รายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ระหว่าง ($\mu = 4.63$ $\sigma = 4.88$) โดยรายการประเมินข้อ 1 การเพิ่ม ลบ แก้ไข ปรับสถานะ ข้อมูลของงานที่รับ

แจ้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ($\mu = 4.88, \sigma = 0.34$) ส่วนข้อ 3 ระบบสามารถบันทึกผลข้อมูลการแก้ปัญหาเพื่อใช้เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.44, \sigma = 0.51$)

ตารางที่ 8 : ผลการหาความพึงพอใจ ของผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ ด้านความง่ายต่อการ ใช้งานระบบ (Usability Test)

| รายการประเมิน | μ | σ | ระดับ |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. ความยากง่ายของการใช้งานระบบ | 4.69 | 0.60 | มากที่สุด |
| 2. ช่องและปุ่มการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ | 4.38 | 0.62 | มาก |
| 3. ความเหมาะสมในการจัดวางส่วนต่าง ๆ ของจอภาพ | 4.31 | 0.48 | มาก |
| 4. ความเหมาะสมในการใช้สีตัวอักษรและสีพื้นหลัง และองค์ประกอบ | 4.56 | 0.63 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกในการใช้งาน | 4.56 | 0.63 | มากที่สุด |
| รวม | 4.50 | 0.06 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบจากผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ รายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ระหว่าง ($\mu = 4.75, \sigma = 4.81$) โดยรายการประเมินข้อ 4 การทำงานของระบบโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\mu = 4.81, \sigma = 0.40$) ส่วนข้อ 1 ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล ข้อ 2 ความเหมาะสมของการกำหนดกลุ่มผู้ใช้ระบบ และข้อ 3 การบันทึกข้อมูล เพิ่มลบแก้ไข ยกเลิก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.75, \sigma = 0.45$)

ตารางที่ 9 ผลการหาความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

| รายการประเมิน | μ | σ | ระดับ |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล | 4.75 | 0.45 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของการกำหนดกลุ่มผู้ใช้ระบบ | 4.75 | 0.45 | มากที่สุด |
| 3. การบันทึกข้อมูล เพิ่มลบแก้ไข ยกเลิก | 4.75 | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. การทำงานของระบบโดยภาพรวม | 4.81 | 0.40 | มากที่สุด |
| รวม | 4.77 | 0.02 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบจากการประเมินผลการทดลองใช้ระบบจากผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ รายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ระหว่าง ($\mu = 4.75, \sigma = 4.81$) โดยรายการประเมินข้อ 4 การทำงานของระบบโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\mu = 4.81, \sigma = 0.40$) ส่วนข้อ 1 ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล ข้อ 2 ความ

เหมาะสมของการกำหนดกลุ่มผู้ใช้ระบบ และข้อ 3 การบันทึกข้อมูล เพิ่มลบแก้ไข ยกเลิก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ($\mu = 4.75$, $\sigma = 0.45$)

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหน่วยประมวลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านส่วนการรับข้อมูล และด้านการแสดงผลของระบบ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการของผู้ใช้ระบบ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ และด้านความง่ายต่อการใช้งาน ระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการทำวิจัย เรื่อง ระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่สร้างขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ (นิลาวัลย์ วงศ์ศิลป์มรกต, 2546, น.40-41) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบออนไลน์โรงเรียนศรีธนาพาณิชยการเทคโนโลยีเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาระบบ ทำการทดสอบประสิทธิภาพการใช้งานระบบด้วยแบบสอบถามพบว่าผู้ใช้งานระบบประเมินระบบว่ามีประสิทธิภาพการใช้งานมากที่สุดร้อยละ 56 โดยส่วนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้แก่สามารถประสานงานระหว่างอาจารย์และช่างเทคนิค และการสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

2. การหาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบรับแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่สร้างขึ้น จำนวน 16 คน อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ (มนพัทธ์เกษม โกลสินทร์, 2546, น.30-31) ได้ทำการวิจัยระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัท แอมโพรโมโครซิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระบบการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ เริ่มจากผู้ใช้งานเรียกไปที่ <http://www.claimonlinesys.com> ระบบจะแสดงหน้าจอหลัก คือ หน้าแรกหรือหน้าจอหลัก เมื่อเริ่มเข้ามาใช้บริการของระบบ โดยใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ทั่วไป จากการทดสอบระบบจากการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบในด้านต่าง ๆ ซึ่งถือว่ามีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. ควรมีลิงค์เว็บไซต์ให้สะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ทั่วไป ได้แก่ คณาจารย์ บุคลากรนิสิตและนักศึกษาเพื่อการรองรับการใช้งานในอนาคต
2. ควรมีการพัฒนากระบวนการใช้งานเป็นระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนาระบบการแจ้งปัญหาออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คือระบบที่สามารถให้การตอบสนองกับผู้แจ้งปัญหาจากระบบอย่างทันทีทันใด หรือโต้ตอบกับผู้แจ้งปัญหาได้ หรือในลักษณะของการ Chat ให้คำปรึกษาแบบเรียลไทม์ (Real-Time) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น
2. ควรพัฒนาระบบให้แสดงสถิติให้เห็นประเภทปัญหาโดยแสดงเป็นร้อยละ (%) หรือแสดงรายงานเป็นกราฟได้
3. ควรทำหน้ารองรับการใช้งานผ่านระบบสำหรับผู้ใช้งานทั่วไปให้เสถียรมากขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานจำนวนมากในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554). **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 1).

นิลารวรรณ วงศ์ศิลปะมรกต. (2546). **การพัฒนาระบบสารสนเทศงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ โรงเรียนศรีธนาพิชญการเทคโนโลยีเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย (โครงการพิเศษ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มนพัทธ์ เกษมโกสินทร์ (2546). **ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์**. สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสาร, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สำนักคอมพิวเตอร์. (2558). **นโยบายการบริหาร และพัฒนามหาวิทยาลัย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2558. จาก <http://www.bsru.ac.th/th/page/local-gov/division/computer.html>

ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีของ ลูกค้าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร

A Study of the Service Quality of Unsecured Loans and Customer Loyalty of Commercial Bank and Non-Bank

พิมพ์นิภา ชะริชน¹, ผศ.วิกรานต์ เผือกมงคล²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน 2) ศึกษาความภักดีของลูกค้า 3) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันกับความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้า โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิษณุโลก รังสิต จังหวัดปทุมธานี จำนวน 320 คน ประกอบไปด้วยธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 160 คน และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำนวน 160 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และการตอบสนองต่อลูกค้า มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงกว่าธนาคารไทยพาณิชย์ 2) ระดับความภักดีของลูกค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความภักดีสูงกว่าลูกค้าของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ในทุกด้าน 3) คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง ส่วนบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ากับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ/ ความภักดี/ สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน/ ธนาคารพาณิชย์/ สถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจแขนงวิชาการเงินการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจแขนงวิชาการเงินการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ABSTRACT

This research aimed 1) To study the service quality of unsecured loans 2) To study the customer loyalty 3) To compare the service quality of unsecured loans, the customers loyalty between commercial banks and non-bank and 4) To study the relationship between service quality of unsecured loans and the customers loyalty of commercial banks and non-bank. The approach is essentially quantitative research. The samples of the study comprised 320 people, and were divided into two groups i.e. 160 samples used the unsecured loans services of Siam Commercial Bank Branch Future Park Rangsit and 160 samples used the unsecured loans services of AEON Thana Sinsap Branch Future Park Rangsit. The questionnaire was used as the data gathering tool. The data were analyzed through descriptive statistics including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, as well as inferential statistics consisting of Independent Samples t-test and Pearson Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

Findings from the research indicated that: 1) The level of service quality of unsecured loans. When being considered in respective aspect, it appeared that the level of the service quality of AEON Thana Sinsap in the aspect of tangibles, reliability and Responsiveness was higher than that of Siam Commercial Bank. 2) The level of customer loyalty. When being considered in respective aspect, it appeared that the level of the customer loyalty to the Siam Commercial Bank was higher than these of AEON Thana Sinsap in all aspects. 3) The service quality of unsecured loans in all aspects. A positive relationship with customer loyalty. Statistically significant at the 0.05 level. When being considered in respective aspect, it appeared that the level relationships between service quality in the aspects of empathy and loyalty customers in the aspects of customer behavioral of the Siam Commercial Bank in the high level. Regarding the level relationships between service quality in the aspects of assurance and loyalty customers in the aspects of customer behavioral of the AEON Thana Sinsap in the high level. 4) The relationship between service quality of unsecured loans and customer loyalty to the Siam Commercial Bank and AEON Thana Sinsap Branch Future Park Rangsit found that the relationship in a different way Branch at 0.05 level of significance.

Keywords : Service Quality/ Service Loyalty/ Unsecured Loans/ Commercial Bank/ Non-Bank

บทนำ

เศรษฐกิจไทยที่กำลังฟื้นตัวและขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้จ่ายใช้สอยกันมากขึ้น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันซึ่งได้แก่ เงินก้อน วงเงินสด

หมุนเวียน วงเงินเบิกเกินบัญชี และสินค้าผ่อนชำระ จึงเป็นบริการที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคค่อนข้างสูง เพราะเป็นสินเชื่อที่มีความหลากหลายของวัตถุประสงค์และเงื่อนไขในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น และยังสร้างแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการในระบบมีการแข่งขันให้ความสนใจลูกค้าบุคคลมากขึ้น (ธีระวัฒน์ แก้วแสง, 2553) ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่งเป็นผู้บุกเบิกตลาด จากนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารหรือ Nonbank ก็ได้เข้ามามีบทบาทในลำดับต่อมา ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไทยได้เข้ามาดำเนินธุรกิจประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นลำดับหลังสุด

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2559 ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่อยู่ภายใต้การกำกับมีจำนวน 40 แห่ง ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 12 แห่ง สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจำนวน 2 แห่ง และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้ธนาคาร จำนวน 26 แห่ง โดยส่วนแบ่งตลาดตามยอดเงินให้สินเชื่อคงค้างทั้งระบบ ประกอบด้วยยอดคงค้างของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยและสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 46.96 และกลุ่มสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 53.04 ของยอดคงค้างรวมทั้งระบบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) โดยธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลได้เติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มีผู้ให้บริการเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากยิ่งขึ้น ลูกค้าจึงมีทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการที่เพิ่มขึ้น โดยในอนาคตการแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้าจะทวีความรุนแรงสูงขึ้น (สุภาวดี เหล่าฤทธิ์รัตน์ และจันทิมา ตั้งประเสริฐกิจ, 2555) สภาพของการแข่งขันที่สูงขึ้นดังกล่าว โดยปัจจัยสำคัญที่สถาบันการเงินควรให้เป็นตัวหลักในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ คือการพัฒนาคุณภาพการบริการของตนให้ลูกค้าพึงพอใจอยู่เสมอ ด้วยการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้รับรู้ถึงปัญหาของการให้บริการของตนในมุมมองของลูกค้า เทียบเคียงศักยภาพระหว่างองค์กร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ผู้ให้บริการในปัจจุบันต่างต้องให้ความสำคัญยิ่ง

เมื่อพิจารณาถึงความภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการ ซึ่งก็เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งที่ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบันให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ซึ่งหากบริการของธุรกิจสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้ ก็ย่อมเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการแนะนำบุคคลอื่นๆให้ลองใช้บริการ ตลอดจนให้การสนับสนุนและใช้บริการของผู้ให้บริการเพียงรายเดียว ซึ่งจะช่วยป้องกันส่วนแบ่งตลาดจากคู่แข่งได้ ผู้ให้บริการจึงหันมามุ่งเน้นและให้ความสำคัญถึงวิธีที่จะช่วยสร้างความภักดีให้เกิดแก่ลูกค้าของตน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายเดิมหรือลูกค้ารายใหม่ หากสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าสองกลุ่มนี้ได้ ก็จะช่วยเพิ่มแข็งแกร่งและเพิ่มผลกำไรที่มากขึ้นให้กับธุรกิจ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าการสร้างความภักดีนั้นจะทำได้อย่างไร

จากประเด็นความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของปัญหาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ เนื่องจากมีการแข่งขันทางการตลาดสูงในปัจจุบัน ประกอบกับจากงานวิจัยในอดีตไม่พบว่ามีการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลและความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้า ระหว่างธนาคารพาณิชย์ กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารมาก่อน จึงมุ่งเน้นศึกษา คุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึง 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ 2) ระดับความภักดีของลูกค้า และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการกับระดับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ เพื่อนำ

ผลการวิจัยมาได้มาเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปปรับปรุงกลยุทธ์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการในอนาคต เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด และใช้สร้างความภักดีให้เกิดแก่ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน อันนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจบริการดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้าสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายและนิยามถึงแนวคิดคุณภาพการให้บริการไว้หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ ชีวาล อรวงศ์ศุภทัต (2555) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ ด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ส่วนศิริภัสร์ บุญมี (2555) ได้อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เกี่ยวพันกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการแล้วผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ผู้บริการนั้นต้องให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งมีเทคนิคที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน ด้านชนิษฐา เชียงแสน (2553) ให้ความหมายที่คล้ายคลึงว่า ความภักดีของลูกค้าหมายถึง ข้อผูกมัดอย่างลึกซึ้งของลูกค้าที่จะให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งความจงรักภักดีนอกจากจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมซื้อของลูกค้าแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ กล่าวคือ หากลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการ เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวของลูกค้าแล้วจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสม่ำเสมอได้

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ แนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) โดยเลือกปัจจัยพื้นฐานการประเมินคุณภาพของการบริการ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ(Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า(Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า(Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล(Empathy) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีชื่อเสียงและยังเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ ซึ่งมีจุดเด่นในการรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการที่มีจำนวนเพียง 5 ด้านหลักเท่านั้น มาเป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด และศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ความภักดีต่อการบริการ

ความหมายของภักดีต่อการบริการ มีนักวิชาการจำนวนมากให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้ Pong & Yee (2001) กล่าวว่า ความภักดีในการบริการ เป็นความสมัครใจของลูกค้าที่ยังคงใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิมเป็นประจำ ความภักดีนี้เป็นผลจากทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกต่อผู้ให้บริการจึงทำให้ลูกค้ามีความซื่อสัตย์ไม่ให้เปลี่ยนไปใช้บริการรายอื่น ส่วนจักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ (2557) สรุปไว้ว่าความภักดีของลูกค้า หมายถึง ระดับของทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่จะอุปถัมภ์ หรือใช้บริการจากผู้ให้บริการเพียงรายเดียวเท่านั้น แม้ว่าจะมีราคาสูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่นก็ตาม รวมถึงการบอกเล่าเกี่ยวกับผู้ให้บริการในแง่ดี ด้านสุจิตตา งามใจ (2555) ให้ความภักดีต่อการบริการหมายถึง ความยึดมั่น ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นทัศนคติที่ดีของลูกค้าที่มีต่อการบริการ จนก่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งสอดคล้องกับสุพรรณิการ์ มรรคาสกุล (2555) ที่ได้กำหนดนิยามการเกิดความจงรักภักดีว่า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อบริการที่ตนใช้อยู่ โดยจะเชื่อมั่นต่อบริการที่ตนใช้อยู่ สะท้อนได้จากพฤติกรรมการใช้บริการนั้นอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือวัดความภักดีต่อผู้ให้บริการ แนวคิดของ Pong & Yee (2001) ซึ่งปัจจัยการวัดความภักดีของผู้รับบริการประกอบไปด้วย 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติของลูกค้า โดยด้านพฤติกรรมลูกค้า ประกอบด้วย การซื้อซ้ำ การบอกต่อ และช่วงเวลา que เลือกใช้บริการ ด้านทัศนคติของลูกค้า ประกอบด้วย ความมั่นคงต่อราคา ความตั้งใจซื้อซ้ำ ความชอบมากกว่า การลดตัวเลือก และการเป็นอันดับแรกในใจ ซึ่งยังคงเป็นประเด็นที่นักวิจัยนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความภักดีต่อให้บริการมากที่สุด

3. สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ความหมายของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน หมายถึงสินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดา โดยไม่ต้องวางทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และมีได้ระบุดัตถุประสงค์ หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจ โดยไม่มีหลักทรัพย์ใดๆ เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ (ธีระวัฒน์ แก้วแสง, 2553)

ประเภทของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) คือ

1. ทำสัญญาและรับเงินไปตั้งก่อน เป็นสินเชื่อเงินกู้ยืมในลักษณะของการกู้เงินก้อนใหญ่ ก้อนเดียวสำหรับบุคคลธรรมดาทั่วไปที่มีรายได้ประจำ โดยสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อจะมอบเงินสดเต็มจำนวนให้กับผู้ขอสินเชื่อนำไปใช้จ่ายตามต้องการ หรือตามวัตถุประสงค์ของสินเชื่อ

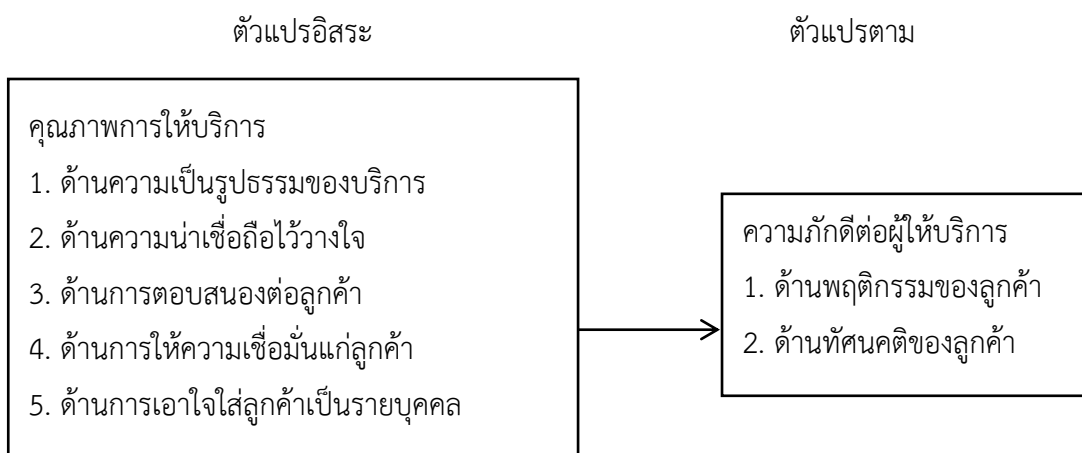
2. ทำสัญญาเพื่อรับวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนโดยใช้บัตรกดเงินสด กัดเงินออกมาเท่าที่ต้องการจะใช้ในแต่ละครั้ง เป็นสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะเป็นบัตรกดเงินสด ซึ่งต่างจากการใช้บัตรเครดิต โดยจะเป็นการกดเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม ซึ่งข้อดีคือ หากยังไม่กดเงินสดมาใช้ เจ้าของบัตรก็ยังไม่เป็นหนี้

3. ทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าแต่ละชิ้นโดยต้องสมัครเป็นสมาชิกของผู้ให้สินเชื่อก่อน เป็นการขอสินเชื่อใช้ซื้อสินค้าแล้วผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อ เช่น บัตรสมาชิกอโชน เป็นต้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระในการวิจัยนี้ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีของลูกค้า ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ตัวบ่งชี้ด้านพฤติกรรม ได้แก่ การซื้อซ้ำ การบอกต่อ และเวลาที่เลือกรับบริการ ตัวบ่งชี้ด้านทัศนคติ ได้แก่ ความมั่นคงต่อราคา ความตั้งใจซื้อซ้ำ ความชอบมากกว่า การลดตัวเลือก และการเป็นอันดับแรกในใจ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Pong & Yee (2001)

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แบ่งตามประเภทของสถาบันการเงิน ระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ทัศนศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ กับกลุ่มสถาบันการเงินที่มีสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ทัศนศึกษา บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้า การบริการและการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้ และการศึกษามีข้อจำกัดด้านเวลา ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตัวแปรที่ต้องการ มีสูตรคำนวณ ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ = $10 \times$ ผลคูณของค่าตัวแปรทุกตัว (ยูทอ ไกยวรรณ, 2548) โดยตัวแปรที่จะศึกษามีทั้งหมด 32 ตัว จากแบบสอบถาม 32 ข้อ สรุปได้ว่าการวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันกับสถาบันการเงิน ที่มีสาขาอยู่ในศูนย์การค้า

ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันกับธนาคารพาณิชย์ ภูมิศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 160 ตัวอย่าง และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันกับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ ภูมิศึกษา บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำนวน 160 ตัวอย่าง โดยเชื่อว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยการเลือกแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันกับธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยตัวอย่าง 1 ตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามผู้ให้บริการเพียง 1 ราย ในเดือนกันยายน 2560 ตั้งแต่เวลา 10.30 น. ถึงเวลา 19.00 น.

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4) ด้านความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และ 5) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความภักดีของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ประกอบด้วย 1) ความภักดีด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย การซื้อซ้ำ การบอกต่อ ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคเลือกรับบริการ และ 2) ความภักดีด้านทัศนคติของลูกค้า ได้แก่ ความมั่นคงต่อราคา ความตั้งใจซื้อซ้ำ ความชอบมากกว่า การลดตัวเลือก และการเป็นอันดับแรกในใจ จำนวน 13 ข้อ

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ และเกี่ยวข้องในเรื่องความภักดีของลูกค้า จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากตำรา เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินหรือวัดระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้า เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3 สร้างแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบให้เลือกตอบ

3.4 สร้างแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ

3.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

3.6 การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความชัดเจนและถูกต้องแม่นยำของเนื้อหา รวมถึงการใช้ภาษาให้มีความเหมาะสม เพื่อนำมาซึ่งความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.7 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's alpha จากการทดสอบโดยรวมพบว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่น 0.83 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยจึงแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ทั้งกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี กลุ่มละ 160 ตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง และ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อลงบันทึกข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จาก งานวิจัยที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความภักดีของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันจากวารสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 จะวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของผู้ให้บริการแต่ละราย และคะแนนความภักดีของลูกค้า ใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคอร์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) มีเกณฑ์ระดับค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับสูงมาก

3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับสูง

2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง คุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ

1.00 – 1.81 หมายถึง คุณภาพบริการและความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบสอบถามส่วนที่ 3 จะ ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (สุจิตรา งามใจ และสุภา ทองคง, 2555)

0.81 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.01 – 0.21 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

5.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแบบสอบถามส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของแบบสอบถามส่วนที่ 3 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ของธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จะวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.50

ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี จากจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.9 มีอายุในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 33.1 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.1 มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 31.2 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 23.8 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 24.4

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี จากจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.5 มีอายุในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 39.4 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 39.4 มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 51.9 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 46.2

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

กลุ่มตัวอย่างจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา

คือการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.78, 3.67 และ 3.62 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างจากบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิเวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.72, 3.70, และ 3.62 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พิเวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี ระดับความภักดี ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความภักดีทางด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 และความภักดีทางด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ พิเวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี ระดับความภักดี ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ความภักดีทางด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 และความภักดีทางด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ มีความแตกต่างกัน

พบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกัน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า สูงกว่าธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12, 0.03 และ 0.24 ตามลำดับ ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สูงกว่าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06 และ 0.17 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ระดับความภักดีของลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ มีความแตกต่างกัน

พบว่า ความภักดีต่อการบริการ ทั้ง 2 ด้าน มีความแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความภักดีของลูกค้าด้านทัศนคติมากกว่าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 และธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้ามากกว่าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพการให้บริการและความภักดีของลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีต่อผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านกับความภักดีของลูกค้าด้านพฤติกรรม พบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง (r) เท่ากับ 0.606 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r) เท่ากับ 0.599, 0.469 และ 0.466 ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r) เท่ากับ 0.296 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านกับความภักดีของลูกค้าด้านทัศนคติ พบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง (r) เท่ากับ 0.489 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r) เท่ากับ 0.377 และ 0.376 ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก (r) เท่ากับ 0.272 และ 0.076 ตามลำดับ

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขา พิวเจอร์พาร์ค จังหวัดปทุมธานี จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีต่อผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านกับความภักดีของลูกค้าด้านพฤติกรรม พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง (r) เท่ากับ 0.624 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง (r) เท่ากับ 0.552 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r) เท่ากับ 0.374 และ 0.280 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก (r) เท่ากับ 0.148 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านกับความภักดีของลูกค้าด้านทัศนคติ พบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง (r) เท่ากับ 0.512 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r) เท่ากับ 0.395, 0.350, 0.311 และ 0.223 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ มีความแตกต่างกัน

จากการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับความภักดีด้านทัศนคติของลูกค้าระหว่างธนาคารพาณิชย์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีค่าความสัมพันธ์ในระดับไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้านานาชาติพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้นานาชาติพาณิชย์กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันจากการประเมินทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับสูง เมื่อศึกษาเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า

ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สูงกว่าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ เพราะธนาคารไทยพาณิชย์มีคุณสมบัติการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ามากกว่า เช่น เป็นผู้ให้บริการที่มีภาพลักษณ์ที่ดี พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ และมีกิจกรรมการตลาดที่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยไว้วางใจในบริการ รวมถึงธนาคารไทยพาณิชย์มีความสามารถในการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลได้สูงกว่า โดยที่พนักงานรับฟังความคิดเห็น พร้อมแก้ไข้ปัญหาและอธิบายให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ

ส่วนบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า สูงกว่าธนาคารไทยพาณิชย์ เพราะสถาบันการเงินที่มีใช้นานาชาติพาณิชย์มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่ทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่า ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เพราะสถาบันการเงินที่มีใช้นานาชาติพาณิชย์มีพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ผิดพลาดมากกว่า และสถาบันการเงินที่มีใช้นานาชาติพาณิชย์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า โดยมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึง มีศูนย์บริการ Call Center ที่ลูกค้าติดต่อได้รวดเร็ว รวมถึงมีช่องทางการให้บริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ยอมรับสมมติฐาน คือ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้นานาชาติพาณิชย์มีความแตกต่างกัน ซึ่งความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัคจิรา บานเพียร (2555) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพอใจอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สาขาที่ให้บริการที่แตกต่างกัน จะมีผลการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน และลูกค้าที่ใช้บริการสาขานานาชาติที่แตกต่างกัน จะมีผลการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ระดับความภักดีตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เมื่อศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ความภักดีต่อการบริการ ทั้ง 2 ด้าน มีความแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความภักดีด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมของลูกค้ามากกว่าสถาบันการเงินที่มีใช้นานาชาติพาณิชย์ เพราะหลังจากที่ลูกค้าใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารไทยพาณิชย์แล้ว เกิดความประทับใจมากกว่า ทำให้มีความคิดเห็นที่จะการกลับมาใช้บริการของธนาคารอีกอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการบอกต่อหรือแนะนำ เพื่อให้บุคคลอื่นๆ สนใจใช้บริการ ส่วนระดับความภักดีด้านทัศนคติของลูกค้าที่สูงกว่าบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ เพราะลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์มีความรู้สึกผูกพันต่อธนาคารมากกว่า โดยใช้บริการแล้วรู้สึกชอบและประทับใจ ก็จะจดจำใส่ใจและอาจกลายเป็น

ทางเลือกแรกในการตัดสินใจใช้บริการจากธนาคารนี้อีก แม้ว่าจะมีราคาสูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่นก็ตาม ทำให้ลูกค้าเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวมากกว่า ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยอมรับสมมติฐาน คือ ระดับความภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์มีความแตกต่างกันโดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตราพัชร วชิระเจริญฤทธิ์ (2554) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของสถาบันการเงินที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ กับกลุ่มสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ที่แตกต่างกัน

3. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่หลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิวจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีต่อผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง และมีระดับความสัมพันธ์กับภักดีด้านทัศนคติในระดับปานกลาง ส่วนบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ากับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง และมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับภักดีด้านทัศนคติในระดับปานกลาง ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยอมรับสมมติฐาน คือ คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เฉลิมพล นาเมืองรักษ์ (2557) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ มีความแตกต่างกัน จากการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจกับความภักดีด้านทัศนคติของลูกค้าระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิวจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษาในครั้งนี้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตถยา คงปริพันธ์ (2557) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อธนาคารแตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าประเภทของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับคุณภาพการให้บริการ และระดับความภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้าจึงอยู่ในระดับที่แตกต่างกันไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบข้อเสนอแนะที่มีประเด็นน่าสนใจ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ และสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และครองใจผู้รับบริการในระยะยาว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการดังนี้

1. จากการศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทยพาณิชย์ สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าด้านพฤติกรรมในระดับสูงและมีสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าด้านทัศนคติในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารจึงควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ซึ่งจะยิ่งช่วยสร้างความผูกพันของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้าบอกต่อบริการกับบุคคลที่ลูกค้ารู้จัก เกิดเป็นการประชาสัมพันธ์โดยเกิดจากความประทับใจของลูกค้าเอง

2. จากการศึกษา บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีด้านพฤติกรรมในระดับสูง และมีคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีด้านทัศนคติในระดับปานกลาง ดังนั้น บริษัทจึงควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านดังกล่าวให้สูงขึ้น เพราะเมื่อลูกค้าใช้บริการแล้วรู้สึกชอบ ก็จะตัดสินใจใช้บริการนี้อีก ทำให้ลูกค้าเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวและไม่ให้เปลี่ยนไปใช้บริการรายอื่น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านข้อมูลและเวลา ทำให้การศึกษาในครั้งนี้ต้องเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันจากผู้ให้บริการรายใหญ่เพียงกลุ่มละ 1 รายเท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยที่ได้จึงเป็นเพียงตัวแทนที่สามารถสะท้อนคุณภาพการบริการและความภักดีของลูกค้าได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรเลือกตัวแทนของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มที่ใช้ในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการวิจัยให้ผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา เชียงแสน. (2553). การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่ใช้บริการวางจรรยาบรรณความเร็วสูง. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์. (2558). ความภักดีต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ Journal of Economics and Management Strategy, 2(1), 25-42.
- จิตราพัชร วชิระเจริญฤทธิ์. (2554). ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- เฉลิมพล นาเมืองรักษ์. (2557). ศึกษาคุณภาพในการให้บริการและความภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 6(2), 8-13

- ซ์ชวาล อรวงศ์ศุภพัทธ์. (2554). **คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ.** (ออนไลน์). สืบค้นจาก:
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3
[25 สิงหาคม 2560]
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). **สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ.** (ออนไลน์). สืบค้นจาก:
<https://drive.google.com/file/d/1B-glj0MDaUFnkAdzhSZKqju7ufBhU3Mi/view>
[29 มิถุนายน 2560]
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). **รายงานสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ 2560.** (ออนไลน์). สืบค้น
จาก: <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=803>
[3 กรกฎาคม 2560]
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์
ธีระวัฒน์ แก้วแสง. (2553). **การศึกษากลยุทธ์การแข่งขันสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน.**
งานวิจัยเฉพาะเรื่องเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท
โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ภักจิรา บานเพียร. (2555). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : การศึกษา
เปรียบเทียบระหว่างสาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขานวนคร.** วารสารเกษมบัณฑิต. 13 (2), 41-53
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2548). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ศิริภัสร์ บุญมี. (2555). **เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและ
โรงพยาบาลลำลูกกา.** การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการ
จัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุจิตรา งามใจ และสุภา ทองคง. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดี
ของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด สาขาคลองหลวง.**งานค้นคว้าอิสระตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพรรณิการ์ มรรคาสกุล. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความจงรักภักดีในการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา
ผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร.** งานวิจัยเฉพาะเรื่องตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี เหล่าฤทธิรัตน์ และจันทิมา ตั้งประเสริฐกิจ. (2555). **ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- หัทธญา คงปรีพันธ์. (2557). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เปรียบเทียบ
ระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดปทุมธานี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Pong, L.T. & Yee, T.P. (2001). **An integrated model of service loyalty.** Brussels: Academy of
Business and Administrative Sciences.
- Zeithamal, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service :
Balancing Customer Perception and Expectation.** New York: The Free.

“ทีวีดิจิทัล” ความสามารถในการปรับตัวของธุรกิจสื่อสารมวลชน ของสถานีวิทยุโทรทัศน์
ไทยทีวีสีช่อง 3 ผ่านมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ

“Digital TV” The Ability to Adapt the Mass Media Business of Chanel 3
through the Lens of Political Economy of Media

ภัทรเวช พุ่งเฟื่อง¹

บทคัดย่อ

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการเผยแพร่ภาพในปัจจุบันของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย จากการเผยแพร่ภาพในระบบแอนะล็อก (Analog Television) ไปสู่การแพร่ภาพในระบบดิจิทัล (Digital Terrestrial Television) ก่อให้เกิดการแข่งขันช่วงชิงความนิยมในวงการธุรกิจสื่อรุนแรง ผนวกกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากเดิม เหตุปัจจัยดังกล่าวต่างส่งผลกระทบต่อรายได้และกำไรของสถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ทางสถานีจึงจำเป็นต้องปรับตัวในสภาวะการดังกล่าวให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างราบรื่น นับตั้งแต่การปรับรูปแบบและโครงสร้างการบริหารงานภายในสถานี การเพิ่มความคล่องตัวให้กับผู้ปฏิบัติงาน การปรับนโยบายการรับโฆษณา และการนำเสนอข่าวจากผู้ผลิตรายการข่าวไม่เพียงแต่คำนึงถึงความสดใหม่ทันเหตุการณ์เท่านั้น แต่ยังมีมุ่งนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สามารถเป็นประโยชน์กับประชาชนที่เป็นผู้รับสารอันจะได้รับผลกระทบอันนับตั้งแต่นั้นๆ เพื่อคงความเป็นผู้นำทางธุรกิจสื่อที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

คำสำคัญ: ทีวีดิจิทัล/ ธุรกิจสื่อสารมวลชน/ สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3/ เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ

Abstract

Among the current trend of television broadcasting technology in Thailand from analog television to digital terrestrial television was the cause of the completion in the media industry, also the internet technology has resulted to consumer behavior. The causes also affect to incomes and profits of Chanel 3 that continuously decreased. Chanel 3 needs to adapt themselves during this period, and smoothly continues the business by adjusting the line of management, increasing flexibility for the staffs, improving advertising policies, and also considering the effect that will occur with the news recipients, who got preliminary effect in order to conform as the leadership in media business.

Keywords: Digital Television/ Mass Media Business/ The Chanel 3/ Political Economy of Media

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
นิตยสารระดับปริญญาเอก หลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทนำ

คงไม่มีใครสามารถปฏิเสธได้ว่าพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและสมาร์ตโฟนสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการบริโภคข่าวสารของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ไม่เพียงเท่านั้นผลกระทบดังกล่าวยังเปรียบดังคลื่นลมส่งผ่านไปยังธุรกิจสื่อมวลชนที่ในอดีตเคยเฟื่องฟูและเป็นแหล่งที่มาของรายได้กับเจ้าของธุรกิจเป็นจำนวนมาก เห็นได้จากช่วงหลายปีที่ผ่านมาอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นช่วงขาลงของธุรกิจนิตยสารในประเทศไทย มีนิตยสารกว่า 21 ฉบับได้ทยอยปิดตัวลงในระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2560 เนื่องจากทกระทบเศรษฐกิจที่ทรุดตัวลงและส่งผลให้เม็ดเงินโฆษณาที่เป็นรายได้หลักของสื่อสิ่งพิมพ์ลดลงเป็นจำนวนมากไม่ไหว ใช่ว่าแต่สื่อสิ่งพิมพ์เท่านั้นที่ได้รับผลกระทบจากจำนวนเม็ดเงินโฆษณาที่เป็นรายได้หลักของธุรกิจสื่อมวลชน สมรมภูมิอันเตือตระอุอย่างแวดวงธุรกิจที่วิดิจิทัลหลังการออกอากาศมา 4 ปีก็ยังคงแข่งขันกันอย่างรุนแรง ผู้ประกอบการบางรายที่สายป่านไม่ยาวพอจำต้องยกขาออกจากสมรมภูมิรบแห่งนี้ไปอย่างจำใจ และไม่เพียงแต่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคข้อมูลข่าวสารของประชาชนเท่านั้นที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสื่อ หากแต่ “เงินทุนสำรอง” ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ และผู้ประกอบการธุรกิจก็จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว

งานเขียนนี้มุ่งเน้นวิเคราะห์ไปที่สภาพการณ์ธุรกิจที่วิดิจิทัล ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาเดียวกันกับการเปลี่ยนผ่านจากการเผยแพร่ภาพในระบบแอนะล็อก (Analog Television) ไปสู่การแพร่ภาพในระบบดิจิทัล (Digital Terrestrial Television) ซึ่งนับว่าเป็นคลื่นระลอกที่ 2 แบบที่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงแบบชนิดที่ไม่ทันให้ผู้ประกอบการสามารถตั้งตัวได้ หรือแบบอาฟเตอร์ช็อก (Aftershock) ที่ส่งผลกระทบต่อรายได้และเป็นภาระอันหนักหนากของสถานี โดยหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ของงานเขียนครั้งนี้นำเสนอผ่านทัศนะของ *คุณณรงค์ฤทธิ์ สิทธิชัยแก้ว* ผู้ควบคุมการผลิตรายการข่าว “ข่าววันใหม่” ซึ่งเป็นรายการข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ที่มีรูปแบบรายการสนทนาข่าวสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดทั้งวันด้วยการนำข้อมูลข่าวจากหนังสือพิมพ์รอบเช้าซึ่งเป็นข่าวที่เกิดขึ้นเมื่อวานนี้มารายงานเพื่อให้รู้ทิศทางของข่าววันใหม่ โดยในส่วนของ การวิเคราะห์จะนำเสนอควบคู่กับการกล่าวถึงปัญหาที่กระทบ ตลอดจนแนวทางการทำงานในสภาวะการณ์ของการแข่งขัน พร้อมกับการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ดังกล่าวด้วยคำอธิบายตรรกะเศรษฐกิจเป็นตัวกำหนด หรือ ทฤษฎีสำนักเศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ (Political Economy of Media)

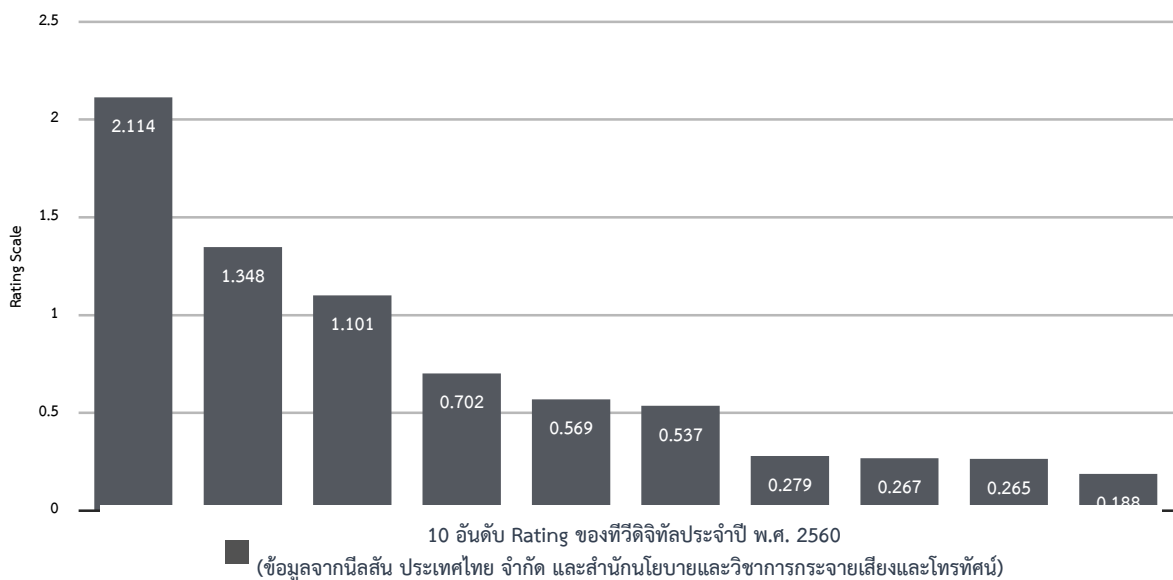
สภาพการณ์การแข่งขันกับการครองเป็นเจ้าของทางธุรกิจ

ท่ามกลางกระแสการเรียกร้องของผู้ประกอบการธุรกิจที่วิดิจิทัลรวมตัวกันยื่นข้อเรียกร้องให้ นายกรัฐมนตรีใช้อำนาจในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. 2557 มาตรา 44 เพื่อแก้ไขปัญหาการประกอบธุรกิจที่วิดิจิทัล โดยในวันที่ 15 มีนาคม 2561 ที่ผ่านมา นายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี ได้เชิญผู้ประกอบการที่วิดิจิทัลพร้อมกับนายฐากร ตัณฑสิทธิ์ เลขาธิการคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เข้ามาหารือมาตรการการเยียวยาผู้ประกอบการหลังจากมีปัญหากการฟ้องร้องและผลประกอบการขาดทุน (กรุงเทพธุรกิจ, 16 มีนาคม 2561) โดยแนวทางการช่วยเหลือของการเจรจาได้ข้อสรุปว่า มาตรการการช่วยเหลือผู้ประกอบการที่วิดิจิทัลมี 2 มาตรการ ได้แก่ มาตรการการพักชำระค่าใบอนุญาตผู้ประกอบการที่วิดิจิทัลเป็นระยะเวลา 3 ปี และมาตรการการลดค่าใช้จ่ายค่าเช่าโครงข่ายที่วิดิจิทัล (ค่ามัด) ร้อยละ 50 เป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี โดยในส่วนของมาตรการค่านั้น กสทช. จะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย ซึ่งทั้งนี้ยังคงต้องรอดูมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรีในวันที่ 27 มีนาคม 2561 อีกครั้งหนึ่ง

ด้านนายสุภาพ คลีกระจาย นายกสมาคมทีวีดิจิทัล (ประเทศไทย) กล่าวถึงการพักชำระหนี้ดังกล่าวมีความหมายต่อผู้ประกอบการมากเนื่องจากได้ประโยชน์ในหลายด้าน อาทิ ผู้ประกอบการสามารถนำเงินที่ต้องชำระค้างงวดไปพัฒนาเนื้อหาและบุคลากร ซึ่งในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่เป็นเวลาที่พักชำระหนี้ ผู้ประกอบการที่เป็นช่องแวนะล็อกก็ยังส่งสัญญาณได้อยู่ผู้ชมยังไม่ติดกล้องรับสัญญาณก็ยังคงรับชมโทรทัศน์ระบบเดิมได้เป็นปกติ ทั้งนี้หากย้อนกลับไปพิจารณาถึงช่วง 4 ปี หลังจากการออกอากาศทีวีดิจิทัลผู้ประกอบการธุรกิจหลายรายต้องประสบกับภาวะนั่งไม่ติดเก้าอี้ เนื่องจากค่าเช่าโครงข่าย ค่าผลิตเนื้อหาหรือคอนเทนต์ (Content) ต้นทุนจากหลายด้านที่เพิ่มสูงขึ้น ขณะที่รายได้จากเม็ดเงินโฆษณากลับไม่ได้สูงขึ้นตาม หากแต่มีการสวนทางและหดตัวลงมาเรื่อยๆ

ปัญหาที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวแปรสำคัญของการประกอบธุรกิจทีวีดิจิทัลในปัจจุบัน กล่าวคือสื่อโทรทัศน์ได้รับความนิยมลดลง การแข่งขันการเป็นผู้นำทางธุรกิจและภูมิทัศน์ของสื่อ (Media Landscape) ที่เปลี่ยนไปจากการถูกรบกวน (Disruption) จากเทคโนโลยีการสื่อสารช่องทางใหม่ๆ ผู้ชมหันไปบริโภคสื่อจากแพลตฟอร์มอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อออนไลน์ ทำให้เม็ดเงินโฆษณาดกอลงไปด้วย บรรดาสถานีโทรทัศน์ต่างๆ ได้พยายามปรับกลยุทธ์เพื่อเรียกคนดูเพื่อหวังความนิยม (Rating) จากผู้ชมโทรทัศน์ ถึงแม้ว่าช่องใหญ่ๆ ที่มีส่วนแบ่งการตลาดส่วนใหญ่ในอดีตอย่างช่อง 3 และช่อง 7 จะยังคงครองความนิยมในขณะนี้แต่ก็นับว่าสถานการณ์ไม่ค่อยสู้ดีนัก เพราะต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการถือครองใบอนุญาตทั้ง 3 ประเภทของทางช่อง 3 ผนวกกับการไต่ระดับของคู่แข่งรายใหม่อย่างเช่น เวิร์คพอยท์และโมโน 29 ที่ส่วนแบ่งการตลาดยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากรายงานของบริษัทนิลสัน ประเทศไทย จำกัด และสำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ประชาชาติธุรกิจ, 11 - 14 มกราคม 2561) ได้สรุปประเด็นเฉลี่ยของธุรกิจทีวีดิจิทัลในปี 2560 ว่าช่องที่มีเรตติ้ง 10 อันดับ ซึ่งช่องที่ได้รับเรตติ้งสูงยังคงเป็นช่องเดิมกล่าวคือช่อง 7 และช่อง 3 HD ส่วนช่อง 3 SD (ช่อง 28) ยังอยู่ใน 10 อันดับ หากแต่เรตติ้งยังคงนำช่องไทยรัฐทีวี และช่อง MCOT HD ซึ่งรั้งท้ายขบวน ตามภาพข้อมูลด้านล่าง



ทั้งนี้ข้อมูลจาก นายภวัต เรืองเดชวรชัย ผู้อำนวยการธุรกิจสายงานวางแผนและกลยุทธ์สื่อโฆษณาของบริษัท มิเดีย อินเทลลิเจนซ์ ที่กล่าวถึงสัดส่วนในการใช้เม็ดเงินโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่มีสัดส่วนถึงร้อยละ 80 ของงบโฆษณาโดยรวมหรือมูลค่าประมาณ 60,000 ล้านบาท และสัดส่วนในการใช้งบประมาณผ่านสื่อโทรทัศน์คงจะเป็นไปตามแนวโน้มของตลาดที่ผู้ชมเลือกชมผ่านสื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลต่างก็นำกลยุทธ์เด็ดเข้ามาใช้เพื่อหวังกวาดยอดผู้ชม โดย

ทางช่อง 3 นายประชุม มาสินนทร์ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารกลุ่มบริษัทบีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่าขณะนี้การแข่งขันธุรกิจทีวีดิจิทัลรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ แต่ช่องที่มีบทบาทและเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูง ก็มีเพียงแค่ 6 - 10 ช่องจากจำนวนทั้งหมด 22 ช่อง และเมื่อพิจารณาแล้วผู้ถือครองส่วนแบ่งการตลาดก็ยังคงเป็นของนายทุนหน้าเดิม ช่อง 3 ยังคงตอกย้ำความแข็งแกร่งด้านละครและข่าว เพราะพิจารณาจากพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่ยังสนใจข่าวและสื่อบันเทิง การเพิ่มเรตติ้งและรายได้หลักของช่อง 3 ยังคงเป็นภาระเร่งด่วนโดยกลยุทธ์หลักคือการเตรียมทัพละครแห่งปีที่มีหลากหลายแนว ส่วนเนื้อหาประเภทข่าว ช่อง 3 ได้ปรับรายการข่าวโดยดึงนายชูวิทย์ กมลวิศิษฎ์ นายสงกรานต์ อัจฉริยะทรัพย์ และอาจารย์อดัมมาสร้างสีสันให้กับรายการ “เรื่องเล่าเช้านี้” นอกจากนี้ที่ผ่านมายังส่งแคมเปญ “Fantastic 3” กระตุ้นผู้ชมละครช่วงไพรม์ไทม์ (Primetime) ด้วยการร่วมชิงโชคครบถยนต์และไอโฟน ในระหว่างวันที่ 15 มกราคม ถึงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ที่ผ่านมา

กลยุทธ์ที่สำคัญของช่อง 3 ที่เป็นแนวทางในการเพิ่มรายได้ นั่นคือการพยายามบุกเข้าสู่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งปัจจุบันทางช่อง 3 ยังได้สร้างแอปพลิเคชันของช่อง พร้อมกับมีเว็บไซต์ ch3thailand.com และ mello.me (BECi Co., Ltd.) อันเป็นแพลตฟอร์มที่ตั้งใจนำเสนอละครและรายการวาไรตี้แบบความคมชัดสูง (HD) นอกจากนี้ยังได้สร้างความแข็งแกร่งด้วยการจับมือพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อรายได้ก้อนใหม่ผ่านทางรายการบุกตลาดประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน อาทิ กัมพูชา สปป. ลาว เมียนมา และเวียดนาม พร้อมกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาด “ช่อง 3 สัญจร” ในต่างประเทศด้วย

ไม่เพียงแต่ช่อง 3 เท่านั้นที่ปรับแผนยุทธศาสตร์การรบบนสมรรถุการการแข่งขัน บรรดาสถานีช่องต่างๆ ต่างก็ได้นำกลยุทธ์ทางธุรกิจออกมาสู่ยุทธศาสตร์กันอย่างเต็มสรรพกำลัง เริ่มด้วยช่องมากสีผู้ที่ครอบครองเรตติ้งได้ปรับเปลี่ยนตัวแม่ทัพคนใหม่ โดยการแต่งตั้งนายสมเกียรติ เจริญยิ่งภิญโญ กรรมการผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และรักษาการผู้จัดการฝ่ายข่าวให้ดำรงตำแหน่ง “รักษาการกรรมการผู้จัดการ” แทนนายพลากร สมสุวรรณ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ที่ผ่านมา (ประชาชาติธุรกิจ, 11 - 14 มกราคม 2561) ด้านการนำเสนอเนื้อหา ยังคงมุ่งนำเสนอรายการข่าวและละครซึ่งถือว่าเป็นแม่เหล็กของช่องโดยได้ปรับผังรายการข่าวเช้าช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ โดยเปลี่ยนรายการเคาะข่าวเช้าออกอากาศ ช่วงเวลา 05.00 - 05.45 น. เป็นรายการสนามข่าวเสาร์ อาทิตย์ ออกอากาศในช่วง 05.00 - 06.45 น. และทุกวันจันทร์เวลา 23.10 - 24.00 น. เปลี่ยนจากรายการจันทร์พันดาว ร้องสู้ฝัน เป็นซีรีส์เกาหลี ไม่เพียงเท่านั้น ช่อง 7 สียังพร้อมเป็นผู้นำในทุกด้าน พาผู้ชมก้าวสู่โลกดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบโดยการประกาศยุติการออกอากาศในระบบแอนะล็อก และแพร่ภาพด้วยสัญญาณดิจิทัล (เพียงระบบเดียว) โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ซึ่งเหลือช่วงสุดท้ายที่จะยุติการออกอากาศด้วยระบบแอนะล็อก (Analog Television) และในวันที่ 16 มิถุนายน 2561 เป็นการแพร่ภาพระบบดิจิทัลระบบเดียวอย่างสมบูรณ์แบบ

สำหรับผู้ประกอบการรายเดิมอย่าง MCOT (อ.ส.ม.ท.) นายเชมทัตต์ พลเดช กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ กล่าวถึงเนื้อหาที่จะออกอากาศในปี 2561 นี้ช่อง 9 จะนำเสนอคอนเทนต์ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ชมที่หลากหลายทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ซีรีส์จีน เกาหลี การ์ตูนยอดนิยม วาไรตี้ สารคดี และรายการข่าว และสารคดีเชิงข่าวรูปแบบใหม่ โดยขณะที่ช่อง MCOT14 ได้นำช่วงเวลาโฆษณาบางส่วนมาออกอากาศรายการเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือกลุ่มสินค้าเอสเอ็มอี (SME) ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยช่องดังกล่าวยังคงยึดคอนเทนต์สาระความรู้เพื่อเด็กและเยาวชนเป็นหลัก ตามประเภทใบอนุญาต ทางด้านช่อง 8 นายสุรชัย เชษฐโชติศักดิ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารช่องได้ระบุว่ามีการปรับผังรายการโดยเน้นย้ำแนวคิด “*เข้มทุกเรื่องราว สุดทุกอารมณ์*” ส่งเนื้อหารายการเด็ดลงจอในช่วงเวลาไพรม์ไทม์ 2 ช่วงของวัน

ขณะที่ช่องที่มีกระแสเรตติ้งแรงอย่างต่อเนื่องคงหนีไม่พ้นช่องเวิร์คพอยท์ และช่องโมโน 29 ด้านเวิร์คพอยท์ที่ปีที่ผ่านมาได้รับความนิยมอย่างมากกับรายการร้องเพลง “The Mask Singer หน้ากากนักร้อง” แม้ว่าตอนนี้ความนิยมจะลดลงมาอย่างเห็นได้ชัด ทางช่องจึงปรับกลยุทธ์ด้านผังรายการใหม่ทั้งหมด เพิ่มรายการเกมส์โชว์ วาไรตี้โชว์ กีฬา และซีรีส์ละครต่างๆ อาทิ รายการวู้ดดีเวิลด์ อีจันส์บสยองเพื่อเอาใจกลุ่มผู้ชมทุกกลุ่ม สำหรับช่อง MONO29 ที่มีความชัดเจนเรื่องของนโยบายช่อง โดยยังคงใช้แผนยุทธศาสตร์เดิมคือการเป็นช่อง “หนังดี ซีรีส์ดัง” ที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้ด้านนายบรรณสิทธิ์ ริกวงค์ ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล บริษัทโมโนเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่าสำหรับในปีนี้จะนำภาพยนตร์ที่ซื้อลิขสิทธิ์ภาพยนตร์เพิ่มจากสตูดิโอ “ทเวนตี เซ็นจูรี ฟ็อกส์” (20th Century Fox) มาออกอากาศอีกกว่า 100 เรื่อง ทำให้มีภาพยนตร์ที่อยู่ในสต็อกพร้อมออกอากาศเพิ่มมากขึ้น และยังเปิดโอกาสให้ผู้จัดนอกมาเช่าเวลาเพื่อผลิตรายการเพิ่มรายได้อันจะส่งผลประกอบการมากขึ้นด้วย

นอกจากการปรับผังและการจัดกลยุทธ์ออกมาประจันหน้ากันระหว่างสถานีต่างๆ แล้ว จากการค้นคว้าผู้เขียนยังพบว่าแผนครองความเป็นเจ้าทางธุรกิจสื่อทีวีดิจิทัลยังมีอีกรูปแบบคือการรวมทุนหาพันธมิตรเพิ่มเติมในวงการธุรกิจ เริ่มจากธุรกิจครอบครัวปราสาททองโอเอส PPTV HD ที่ได้ผู้บริหารคนใหม่จากช่อง 3 คุณสุรินทร์ กฤตยาพงศ์พันธุ์ วางหมากเปิดตัวพันธมิตรทางธุรกิจโดยการเข้าซื้อหุ้นของช่องวัน (One31) และมีพันธมิตรด้านคอนเทนต์ระดับโลกจากผู้ผลิตรายการโทรทัศน์อย่าง Discovery, Lionsgate, New Regency, Sony Pictures, กันตนา เอฟโวลูชั่น, กันตนา โมชั่น พิคเจอร์, เซ็นส์ เอนเตอร์เทนเมนต์ โดยใช้คอนเซ็ปคือ “PPTV World Class TV” เช่นเดียวกับกับกลุ่มทุนสิริวัฒนภักดีที่เข้ามาซื้อหุ้นช่องจีเอ็มเอ็ม 25 และอมรินทร์ทีวี ส่วนช่องเรตติ้งต่ำๆ อย่างวอยซ์ทีวี (Voice TV) เข้าสู่ภาวะการรัดเข็มขัดโดยการปรับลดพนักงานจำนวน 127 คน พร้อมทั้งปรับผังรายการใหม่พร้อมมุ่งนำเสนอคอนเทนต์ผ่านทุกช่องทางออนไลน์ เช่นเดียวกับการปรับตัวของบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่ขายสินทรัพย์บางอย่างเพื่อลดต้นทุนและปรับโครงสร้างธุรกิจใหม่

จะเห็นว่านอกจากปัจจัยด้านความนิยมของผู้ชมที่วัดออกมาในรูปแบบเรตติ้ง (Rating) ที่จะนำมาซึ่งจำนวนเม็ดเงินโฆษณาของธุรกิจสื่อมวลชนจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการทำงานการแข่งขันกันอย่างเสรีนั้น ตัวแปรที่สำคัญอีกประการในการเข้ามากำหนดรูปแบบของธุรกิจท่ามกลางภาวะที่ได้ยากของวงการธุรกิจขณะนี้ภาครัฐเองก็มีส่วนอย่างยิ่งในการเข้ามากำหนดความเป็นไปเป็นมาของธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐอย่างคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่เป็นหน่วยงานจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลกิจการต่างๆ ในภาพรวม ทั้งนี้เมื่อสถานการณ์เศรษฐกิจและปัญหาของการดำเนินธุรกิจเริ่มเข้าสู่ภาวะวิกฤตคลื่นไม่เข้าค่ายไม่ออก บางสถานีที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ ไม่สามารถมีเงินมาจ่ายค่าใบอนุญาตได้ตามที่กำหนด ภาคเอกชนดังกล่าวจึงเรียกขานเอาอำนาจรัฐที่มีอยู่ให้ออกมาจัดการกับปัญหาดังกล่าว

สำหรับภาคเอกชนที่แม้ว่าจะจะเป็นเจ้าของสื่อโดยนิตินัยในลักษณะเจ้าของคลื่นความถี่ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามพหุนัยนั้น ต่างฝ่ายต่างจับเคียวงัดกลวิธีการเป็นผู้นำทางธุรกิจด้วยวิธีที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญที่แสดงให้เห็นได้ชัดว่าตัวโครงสร้างทางเศรษฐกิจสื่อมวลชนที่มีทุนรอนที่น้อยกว่ามีการผนวกรวม (Merging) เข้ากับกลุ่มทุนทางธุรกิจใหญ่ หรือการเข้าซื้อหุ้นส่วนเพื่อหวังรายได้จากผลประกอบการ ลักษณะดังกล่าวนี้จึงทำให้เห็นว่าธุรกิจทีวีดิจิทัลในเวลานี้คงมีลักษณะที่ทุนใหญ่พยายามเข้าแทรกแซงไปยังกลุ่มธุรกิจที่ทุนน้อย เหมือนดังเช่นกฎ “ปลาตัวใหญ่จะกินปลาเล็ก” กันเป็นหนึ่งในคำอธิบายกฎเหล็กของระบบทุนนิยม (Iron Law of Capitalism) ซึ่งเป็นทัศนะที่มาร์กซ์ (Marx) ได้ยกระดับคำอธิบายให้มีลักษณะเป็นรูปธรรมของกฎหมายสังคม (Social Law) โดยกฎเหล็กของระบบทุนนิยมนี้ จะ

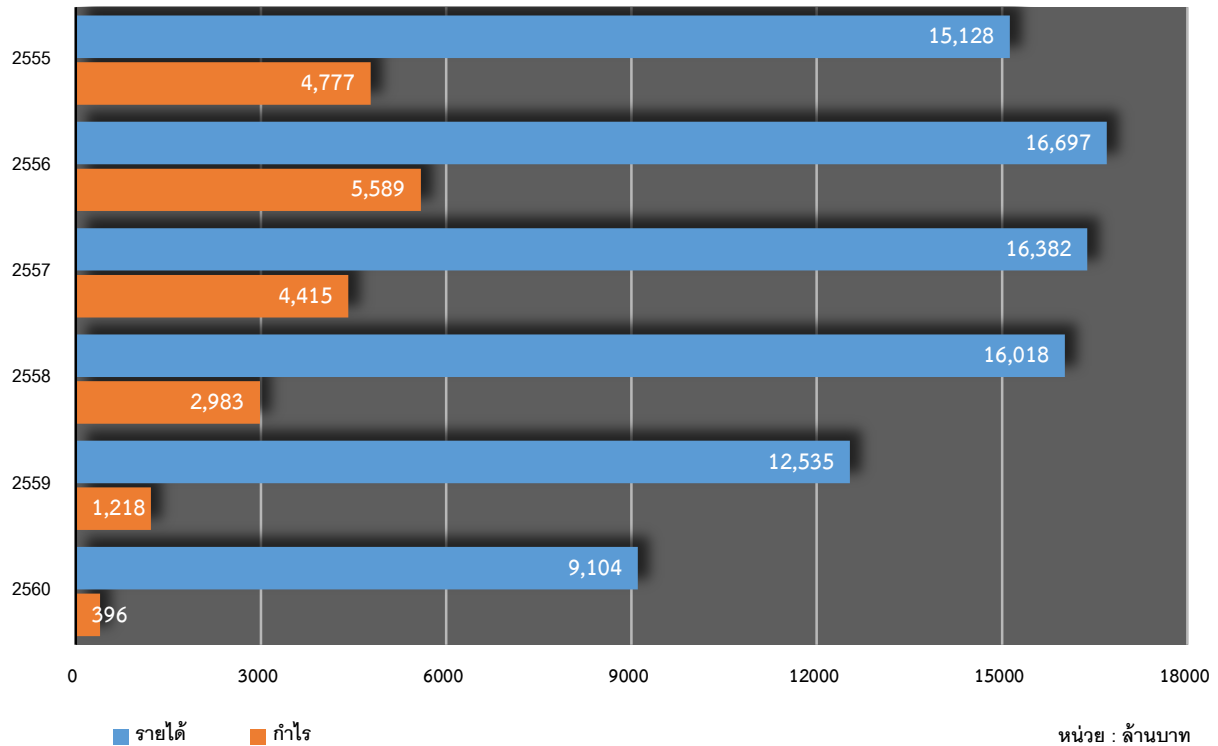
ประกอบด้วยกฎของความสัมพันธ์แบบแข่งขัน (Competition) นายทุนไม่เพียงต้องบริหารธุรกิจให้ดีเท่านั้น หากแต่ต้องทำให้ดีกว่าทุนรายอื่นๆ ดังนั้นเพื่อดำรงตนให้อยู่ในสนามแห่งการแข่งขันทางธุรกิจทุนรายใหญ่ยังต้องมีความพยายามในการครอบครองทุนรายที่เล็กกว่า และก็เพื่อเหตุผลของความปลอดภัย ในสนามการแข่งขัน บรรดาทุนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพยายามขยายตัวใหญ่ใหญ่ขึ้นตลอดเวลา (กาญจนา แก้วเทพ และ สมสุข หินวิมาน, 2551, น. 71 - 72)

“ช่อง 3” ความเป็นมาของธุรกิจและการปรับตัวครั้งสำคัญในฐานะ “ผู้ถือครองใบอนุญาต”

ก่อนกล่าวถึงสถานการณ์ที่หลายฝ่ายต่างลงความเห็นว่าช่อง 3 กำลังประสบกับสภาพการณ์การแข่งขันที่หนักรอบด้านนั้น เราควรมองย้อนกลับไปพิจารณาประวัติความเป็นมาของการครองธุรกิจสื่อในลักษณะครอบครัวยุคของตระกูล “มาลีนนท์” ภายใต้การดำเนินกิจการโดยบริษัทบางกอก เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ที่ดำเนินการภายใต้สัญญาสัมปทานกับบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสถานีอันดับต้นทางธุรกิจเริ่มต้นขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2531 ก่อนจะประสบภาวะกำไรหดตัวลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงปี 2556 ซึ่งนับเป็นปีทองของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จนในปัจจุบันช่องน้องใหม่อย่าง MONO29 กำลังประกาศตัวทำชิงตำแหน่งผู้นำทางธุรกิจสื่ออันดับ 2 ของประเทศ

ภายหลังจากการเริ่มธุรกิจ **วิชัย มาลีนนท์** ผู้ก่อตั้ง ถือเป็นนายทุนผู้มีสายสัมพันธ์กับธนาคาร โดยเฉพาะการก่อตั้งด้วยแผนการลงทุนกับผู้ถือหุ้นธนาคารแห่งใหญ่ ในช่วงปี 2533 นับเป็นการปรับตัวครั้งใหญ่ของช่อง 3 ทั้งในรูปแบบการขยายกิจการและปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจ ก่อตั้งบริษัทน้องใหม่อย่าง **บริษัท บีอีซี เวิลด์** ตามยุทธศาสตร์ใหม่พึ่งพิงแหล่งเงินทุนทั่วไปผ่านกลไกตลาดหุ้น โดยเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2539 จนในช่วงปลายปี 2556 ช่อง 3 เข้าประมูลใบอนุญาตผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลทั้ง 3 ใบ หรือการมีช่องในความครอบครองถึง 3 ช่อง ใช้เงินสูงถึง 6,471 ล้านบาท โดยจ่ายเงินจำนวน 3,530 ล้านบาทสำหรับช่องหมวดหมู่ทั่วไปแบบคมชัดสูง 33 HD จำนวน 2,275 สำหรับช่องในหมวดหมู่ความคมชัดปกติ 28 SD และจำนวน 666 ล้านบาทสำหรับช่องในหมวดหมู่เด็ก เยาวชนและครอบครัว โดยบริษัท บีอีซี-มัลติมีเดีย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) ชนะการประมูลใบอนุญาตดังกล่าว ในอดีตที่ยุคทีวีไทยมีเพียงช่องฟรีทีวีและไทยพีบีเอส ช่อง 3 ต่างประสบความสำเร็จไม่ว่าจะดำเนินธุรกิจอย่างไรภายใต้การนำของตระกูลมาลีนนท์ แต่เมื่อการประมูลใบอนุญาตทีวีดิจิทัลมา สถานการณ์ของธุรกิจกลับเปลี่ยนไป จากข้อมูลจำเพาะด้านการเงินของบริษัท บีอีซีเวิลด์ จำกัด (มหาชน) พบว่ารายได้ต่างลดต่ำลงทุกปี นับแต่ปี 2556 เป็นต้นมา ตามรายงานของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อมูลจำเพาะทางการเงิน บริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) ระหว่างปี พ.ศ. 2556 – 2560 (3 ไตรมาส)



หากดูผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของกลุ่มบริษัท บีอีซี จะพบว่ารายได้และกำไรของช่องได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2557 มีรายได้รวม 16,381.51 ล้านบาท (ตามกราฟด้านบนผู้เขียนปรับตำแหน่งทศนิยม) มีกำไรสุทธิ 4,414.99 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2558 มีรายได้รวม 16,017.91 ล้านบาท กำไรสุทธิ 2,982.71 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2559 มีรายได้รวม 12,534.57 ล้านบาท และมีกำไรจากผลประกอบการ จำนวน 1,218.29 ล้านบาท ในขณะที่ผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2560 มีรายได้รวม 9,103.80 ล้านบาท มีกำไรเพียง 371 ล้านบาท ซึ่งถือว่าแนวโน้มรายได้และกำไรที่ยังลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนอยู่มาก (ฐานเศรษฐกิจ, 1 - 3 กุมภาพันธ์ 2516)

นอกจากนี้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จตัวหนึ่งคืองบโฆษณา และเรตติ้งซึ่งเมื่อผลการดำเนินงานยังไม่ฟื้นตัว กลุ่มช่อง 3 ยังต้องเผชิญกับเหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของช่องด้วย ดังเช่น กรณีศาลอุทธรณ์พิพากษาคดีนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา เจ้าของบริษัท ไรส์ จำกัด จากกรณียกเงินค่าโฆษณาเกินเวลามูลค่ากว่า 138 ล้านบาท ซึ่งในขณะที่นายสรยุทธเป็นพิธีกรรายการ เรือเล่าเช้านี้ของทางช่อง 3 ซึ่งถือว่าเป็นรายการข่าวที่มีเรตติ้งสูงถึง 4.1 ในช่วงเดือนตุลาคม 2555 ในขณะที่ช่อง 7 ออกอากาศรายการ “เช้านี้...ที่หอมชิต” ได้รับเรตติ้งเพียงแค่ 2.0 เท่านั้น ซึ่งเมื่อนายสรยุทธไม่สามารถทำรายการเล่าข่าวได้อย่างเดิม แรงดึงดูดผู้รับสารก็ยับตัวน้อยลงมาอย่างเห็นได้ชัด แม้ว่าช่อง 3 พยายามที่จะปรับตัวพิธีกรในรายการให้มีความน่าสนใจมากขึ้น หากแต่เรตติ้งก็ยังลงไม่ตีขึ้น ซึ่งเรตติ้งล่าสุดในช่วงเดือนมกราคม 2561 ที่ผ่านมามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.954 เป็นอันดับที่ 3 จากรายการข่าวซึ่งเป็นคู่แข่งอย่างรายการ “เช้านี้...ที่หอมชิต” และรายการ “สนามข่าว 7 สี” ที่ครองเรตติ้งอยู่ที่ 1.543 และ 1.486 ตามลำดับ

ทั้งนี้ทางช่อง 3 ไม่ได้มีการปรับปรุงเพียงแค่ผังรายการหรือตัวพิธีกรหลักเพื่อหวังความนิยมในระดับเดิมเท่านั้น กลุ่มบีอีซี ยังคงพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะกอบกู้ธุรกิจครอบครัวให้กลับมาทำกำไรอย่างเป็นกอบ

เป็นกำ้อีกครั้ง ช่วงปลายปี พ.ศ. 2560 ช่อง 3 ได้ประกาศปรับโครงสร้างธุรกิจครั้งใหญ่ ด้วยการแต่งตั้งนาย ประชุม มาสินนท์ รองประธานกรรมการ บมจ. บีบีซี เวิลด์ฯ ให้ดำรงตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่ม บริษัท และแต่งตั้งนางสาวอัมพร มาสินนท์ กรรมการและกรรมการบริหาร ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะ ผู้บริหาร ด้านปฏิบัติการและรับรอง (COO : Chief Operating Officer) พร้อมกันนี้ได้กำหนดตำแหน่งใหม่ สำหรับนางสาวรัตนา มาสินนท์ ในตำแหน่งหัวหน้าคณะผู้บริหารด้านการเงิน (CFO : Chief Financial Officer)

นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงทีมผู้บริหารช่อง ทางช่อง 3 ยังได้ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภายใน ซึ่งจากข้อมูลของรายงานประจำปีฉบับครบรอบ 46 ปี ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ได้ระบุ ถึงการบริหารและการดำเนินงานสถานี แบ่งส่วนงานออกเป็น 18 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิตรายการ ฝ่ายข่าว ฝ่ายรายการ ฝ่ายออกอากาศ ฝ่ายศิลปกรรม ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายเทคนิคโทรทัศน์ ฝ่ายแผนงาน วิศวกรรม ฝ่ายไฟฟ้ากำลัง ฝ่ายสถานีวิทยุกระจายเสียง ฝ่ายธุรกิจ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่าย โฆษณา ฝ่ายการตลาดและฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการช่วงชิงรายได้ของธุรกิจสื่อ พร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค ทางสถานีจึงเพิ่มส่วนธุรกิจใหม่ จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยธุรกิจคอมเมอร์เชียล หรือธุรกิจบริหารลิขสิทธิ์ศิลปิน (Artist Management) และหน่วยธุรกิจออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างรายได้เพิ่ม เนื่องจากปัจจุบันเอเยนซีและเจ้าของสินค้าลงงบประมาณการซื้อ โฆษณาลง ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ประกอบกับภาวะการแข่งขันของธุรกิจทีวีดิจิทัลที่รุนแรง การขยายตัวของผู้ประกอบการและผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนวิถีการบริโภคโทรทัศน์ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ทำให้ปัจจุบันโครงสร้างของหน่วยธุรกิจของบีบีซี ประกอบไปด้วย 6 กลุ่มธุรกิจ ตามแผนภาพด้านล่าง



แม้ว่าทางสถานีจะมีความพยายามในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานและผู้บริหารเพื่อให้องค์กร เกิดความแข็งแกร่งสำหรับธุรกิจทีวีดิจิทัล แต่ก็ดูเหมือนว่าการปรับตัวดังกล่าวอาจยังไม่เพียงพอ เพราะ สนามการแข่งขันคู่แข่งอย่าง ช่องโมโน 29 ของบริษัท โมโน บรอดคาสท์ จำกัดในเครือโมโนกรุ๊ปมี ประสิทธิภาพอย่างมากในการไต่ระดับนำหน้าช่องเวิร์คพอยท์ และซ้ำยังได้ประกาศจุดยืนที่ชัดเจนว่าภายในปี พ.ศ. 2561 นี้จะขอก้าวขึ้นเป็นอันดับ 2 ของกลุ่มทีวีดิจิทัล เพราะช่องดังกล่าวต่างประสบความสำเร็จด้านการ ตำแหน่ง (Positioning) ตัวเองไว้อย่างชัดเจน จากการจับกลุ่มตลาดกลุ่มคนดูที่ชื่นชอบรายการหนังและซีรีส์ จากต่างประเทศ ทำให้ได้รับผลตอบรับและความสำเร็จที่ชัดเจน นำผลกำไรให้กับบริษัทตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ของ ปีที่ผ่านมาและยังคงมีผลกำไรที่ต่อเนื่องในขณะที่เพื่อนร่วมธุรกิจต่างประสบกับภาวะขาดทุน หรือไม่ก็กำไร ลดลงอย่างหนัก

ทั้งนี้จากที่ได้นำเสนอข้อมูลข้างต้นจะพบว่ารูปแบบธุรกิจหรือการเป็นเจ้าของ (Ownership) ของช่อง 3 มีลักษณะเป็นธุรกิจของครอบครัวชัดเจน แม้ว่าในช่วงหนึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารในระดับนโยบาย เข้ามาเพื่อพยายามกำหนดทิศทางและนโยบายสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการรองรับการแข่งขันในภาคธุรกิจที่มี แต่แนวโน้มที่จจะรุนแรงมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ การปรับปรุงโครงสร้างและการเพิ่มหน่วยงานขึ้นมาใหม่ของช่อง 3 นับว่าเป็นกลยุทธ์ที่นับว่าชาญฉลาดอยู่ไม่น้อยในการยกระดับตนเองอุตสาหกรรมสื่อที่ทุกวันนี้ผู้บริโภคต่างดา

หน้าเข้าสู่สื่อใหม่และเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น พัฒนาการของช่อง 3 ไม่เพียงแต่วิ่งเข้าใส่สื่อสังคมออนไลน์ตามพฤติกรรมผู้บริโภคเท่านั้น หากแต่ยังพัฒนาช่องทางใหม่บนแพลตฟอร์มของช่อง ไม่เพียงเพราะตระหนักถึงการเปลี่ยนผ่านจากยุคแอนะล็อกไปสู่ยุคดิจิทัลเท่านั้น หากแต่ยังแสดงให้เห็นว่าช่อง 3 มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารอันนำมาซึ่งแบบแผนการบริโภคสื่อของกลุ่มผู้ใช้งาน ก็จะต้องเปลี่ยนไปด้วย

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้เราสามารถทำความเข้าใจผ่านทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technological Determinism) จากนักวิชาการสำนักโทรอนโต (The Toronto School) แม้ว่าคำอธิบายของทฤษฎีดังกล่าวอาจไม่ได้มีจุดยืนที่เหมือนกันเสียทีเดียวกับมุมมองเชิงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมือง หากแต่สำนักโทรอนโตเห็นพ้องว่าการแบ่งโครงสร้างของสังคมออกเป็นสองส่วนแบบ มาร์กซิสม์นั้น ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างส่วนล่าง (Infrastructure) หรือโครงสร้างทางเศรษฐกิจจะเข้าไปกำหนดความเป็นไปของจิตสำนึก อุดมการณ์ และสถาบันทางสังคมอันเป็นโครงสร้างส่วนบน (Superstructure) อยู่เสมอ ทั้งนี้ทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนดยังอาศัยคำอธิบายของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองโดยเน้นวิเคราะห์ไปที่ตัวสื่อ เมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันปรับเปลี่ยนรูปแบบในครั้งใด ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อมิติกว้างๆ ใน 3 ระดับ (กาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน, 2551, น. 122) ได้แก่ระดับสังคม (Society Level) ระดับปัจเจกบุคคล (Individual Level) และระดับสถาบันทางสังคม (institutional level) โดยในกรณีของการเกิดเปลี่ยนแปลงระบบการแพร่ภาพจากยุคแอนะล็อกไปสู่ยุคดิจิทัลนั้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับสังคม (Society Level) นั้นคือการแข่งขันในเรื่องของเม็ดเงินโฆษณาของแต่ละช่อง ค่าโฆษณาซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำธุรกิจ แต่เดิมตัวเลือกในการทุ่มเม็ดเงินโฆษณาจะอยู่กับช่องหลักๆ สถานีมีสิทธิ์ในการเลือกสินค้าเพื่อนำมาโฆษณาในช่องได้ แต่ในปัจจุบันการแพร่ภาพด้วยระบบดิจิทัลก่อให้เกิดจำนวนสถานีหรือช่องเพิ่มมากขึ้น เกิดการกระจายตัวของส่วนแบ่งทางการตลาดอย่างกว้าง ไม่สัมพันธ์กับสัดส่วนของเม็ดเงินโฆษณาที่มีอยู่อย่างจำกัด เม็ดเงินโฆษณาของช่องหลักแต่เดิมต่างลดน้อยลงไปอย่างเห็นได้ชัด

ในขณะการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลกระทบระดับปัจเจกบุคคล (Individual Level) นั้น อาจพิจารณาในแง่ของการเปลี่ยนการแพร่ภาพในระบบแอนะล็อกไปสู่การแพร่ภาพในระบบดิจิทัลนั้นมาพร้อมกับความสะดวกสบายของผู้รับสารในการรับชมโทรทัศน์ออนไลน์ ซึ่งจากข้อมูลของเอเยนซีดิจิทัล “We Are Social” และ “Hootsuite” บริษัทผู้ให้บริการระบบจัดการ Social Media และ Marketing Solutions ได้เผยแพร่สถิติและพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้คนทั่วโลกในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 (เข้าถึงจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2561) รายงานดังกล่าวนำเสนอว่าในส่วนของประเทศไทยนั้นกิจกรรมที่ผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือนิยมทำมากที่สุด อันดับแรกคือการส่งข้อความเพื่อสนทนาติดต่อสูงถึงร้อยละ 77 จากจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด และร้อยละ 75 ซึ่งเป็นอันดับสองรองลงมาคือการใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อดูวิดีโอออนไลน์สูงถึง จากข้อมูลดังกล่าวผู้เขียนจึงตีความว่าเพราะการเปลี่ยนแปลงระบบอินเทอร์เน็ตและสมาร์ตโฟนในห้วงเวลาที่ผ่านมา ทำให้แนวโน้มที่ผู้รับสารนิยมใช้เป็นช่องทางการเปิดรับหรือเข้าถึงสื่อโทรทัศน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือมีจำนวนสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันการใช้งานสื่อโทรทัศน์อาจมีแนวโน้มที่ลดน้อยลงอีกด้วย

“ธุรกิจข่าว” กับภาวะแห่งการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

ในส่วนนี้ผู้เขียนจะนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ในฐานะที่เป็นองค์กรด้านสื่อสารมวลชน เป็นองค์กรที่มีหน้าที่สำคัญในการตรวจสอบตรวจสอบตรา หรือสอดส่องดูแล

รายงานความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ การดำเนินธุรกิจสื่อสารมวลชนท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่ท้าทายองค์กรสื่อไม่ว่าจะเป็น การขยายตัวของผู้ประกอบการธุรกิจสื่อ การแข่งขันเพื่อแย่งชิงเม็ดเงินโฆษณา การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งด้านการผลิตและการใช้งานของผู้รับสาร

โดยการจะนำเสนอข้อมูลผ่านมุมมองจากการสัมภาษณ์ *คุณณรงค์ฤทธิ์ สิทธิชันแก้ว* ผู้ควบคุมการผลิตรายการข่าว “*ข่าววันใหม่*” ในประเด็นของการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการทำงาน รวมไปถึงการบริหารจัดการรวมถึงการปรับตัวอย่างไรในสถานการณ์การแข่งขันที่สูงเช่นนี้ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์คุณณรงค์ฤทธิ์ได้กล่าวถึงภาพรวมของกระบวนการทำรายการข่าว ที่การนำเสนอข่าวของรายการข่าววันใหม่ค่อนข้างมีความแตกต่างกับรายการข่าวทั่วไปๆ ของสถานี รายการข่าววันใหม่เป็นรายการสนทนาข่าวที่ผลิตโดยบริษัท บีซีทีเโร จำกัดในเครือสถานี เพื่อแบ่งการผลิตข่าวจากสถานีและแยกรายการรับออกนอกสถานี ออกอากาศในช่วงเวลา 01.02 - 02.40 น. (วันจันทร์ - ศุกร์) และช่วงเวลา 01.02 - 04.35 น. (วันเสาร์ - อาทิตย์)

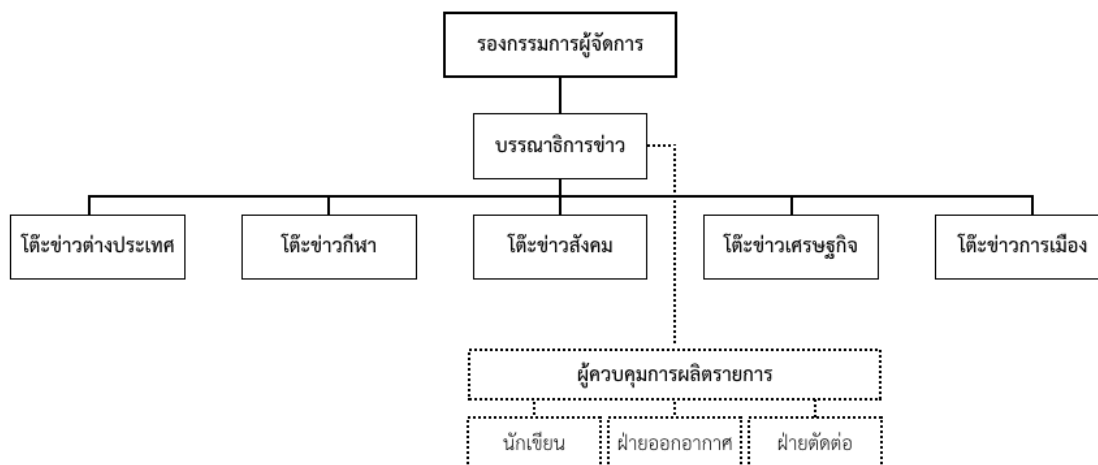
การนำเสนอข่าวของรายการมีรูปแบบสรุปเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นตลอดทั้งวัน ด้วยการนำเสนอข่าวจากหน้าหนึ่งหนังสือพิมพ์กรอบเช้า ซึ่งคุณณรงค์ฤทธิ์กล่าวไว้ว่า รายการข่าววันใหม่จะเป็นรายการแรกที่อ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์กรอบเช้า ตามบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ที่สำคัญก็คือรายการจะไม่แค่สรุปข่าวรอบวัน แต่จะได้หนังสือพิมพ์กรอบเช้ามาก่อนใคร ผู้ประกาศเขาก็จะทำหน้าที่ตรงนั้น อ่านสรุปข่าวซึ่งอันนี้ถือว่าเป็นเสน่ห์ของรายการเรา”

นอกจากนี้เนื้อหาสำคัญของรายการอย่างที่กล่าวไปในตอนต้นนั้นคือการสรุปข่าวประจำวัน ซึ่งคุณณรงค์ฤทธิ์ได้ให้นิยามการนำเสนอข่าวในลักษณะนี้ว่าเป็นการ “*ย่อข่าว*” สำหรับกลุ่มผู้รับสารที่นอนดึกได้ติดตามข่าวสารในแต่ละวันอย่างไม่ตกหล่น ผู้ชมรายการยังสามารถรับรู้ข่าวสารที่สำคัญที่จะเกิดขึ้นจากภาคเช้า ทั้งนี้คุณณรงค์ฤทธิ์ยังได้กล่าวถึง การสรุปข่าวที่สำคัญนั้นจะนำข้อมูลข่าวสารมาจาก “*ถึงข่าว*” ซึ่งถึงข่าวนั้นเป็นเสมือนถึงข้อมูลข่าวที่ได้มาจากการลงพื้นที่ของนักข่าวของบรรดาโต๊ะข่าวต่างๆ แต่สำหรับการทำรายการนั้นจะมีรูปแบบการทำงานที่ค่อนข้างเป็นอิสระและคล่องตัวมากกว่าการทำรายการข่าวช่วงเวลาเช้าหรือข่าวภาคค่ำ ทั้งนี้จากการให้สัมภาษณ์ในประเด็นที่ผู้เขียนสอบถามถึงความเป็นอิสระในการทำงาน หรือการนำเสนอข่าวในฐานะผู้ควบคุมการผลิตรายการมีอิสระมากน้อยเพียงใดนั้น คุณณรงค์ฤทธิ์ได้ให้คำตอบว่า

“ค่อนข้างที่ีความเป็นอิสระ เพราะเราจะเป็นคนเลือกเสนอข่าวเองเลย คือด้วยรายการเป็นรายการที่ออกอากาศช่วงดึก ประชุมกองบรรณาธิการข่าวเขาจะประชุมเสร็จกันไปแล้ว ในแต่ละวัน เราก็จะเป็นคนเลือกข่าวเอง อันไหนน่าสนใจก็จะเลือกมาแล้วส่งให้น้องอีกคนเป็นรีไรเตอร์เขียนพอตรวจดูเสร็จก็ส่งไปให้เขาตัดต่อข่าวก่อนจะเป็นขึ้นสตูดิโอ แบบนี้ไม่มีใครมาบังคับว่าต้องเสนออะไรยังไง ก็มีอิสระพอตัวเลย”

ทั้งนี้คุณณรงค์ฤทธิ์ยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงในลักษณะโครงสร้างการทำงานของรายการที่รับผิดชอบ แม้ว่าจะอยู่ภายใต้การควบคุมของรองกรรมการผู้จัดการ บรรณาธิการข่าว แต่ในทางปฏิบัตินั้น การทำงานมีลักษณะของความยืดหยุ่นและอิสระมากพอสมควร พิจารณาจากการตัดสินใจในการนำเสนอข่าวในแต่ละช่วงจะเป็นของผู้ควบคุมการผลิตรายการจะเป็นผู้คัดเลือกข่าวด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะปัจจัยเรื่องเวลาในการออกอากาศในรอบดึกที่อาจจะมีผู้รับสารน้อย อีกทั้งรูปแบบรายการที่เป็นการสรุปข่าวที่สำคัญที่ถูกนำเสนอในช่วงเวลาปกติหรือเวลาไพรม์ไทม์มาก่อนแล้ว



แผนภาพแสดงโครงสร้างการทำงานของผู้ควบคุมการผลิตรายการ “ข่าววันใหม่”

จากประเด็นเรื่องอิสระในการเลือกนำเสนอข่าวนั้น ผู้เขียนจึงได้ขยายข้อความถามต่อไปกับผู้ให้สัมภาษณ์ว่า ปัจจัยที่ผู้ควบคุมการผลิตให้ความสำคัญในการเลือกข่าวนำเสนอในรายการนั้นจะยึดหลักอะไรบ้าง ซึ่งคุณณรงค์ฤทธิ์ให้คำตอบว่า ในยุคที่เป็นโทรทัศน์ดิจิทัลนั้นสิ่งสำคัญที่สุดจะพิจารณาจากเนื้อหาข่าวที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับสาร ข่าวใดเป็นเรื่องที่ประชาชนควรรู้และส่งผลกระทบต่อคนส่วนรวมมากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น หากในเวลาที่เราเลือกข่าวเอาไว้แล้วแต่เมื่อถึงเวลาออกอากาศแล้วฝนตกหนักส่งผลให้น้ำท่วมถนนสุขุมวิทก็จะต้องเลือกข่าวนั้นก่อน ปัจจัยต่อมาในการเลือกนำเสนอจะเป็นข่าวปลุขุชนสนใจหรือคนทั่วไปในสังคมกำลังให้ความสนใจในขณะช่วงเวลานั้น เช่น ข่าวคุณป้าทุบรถ หรือข่าวเสียด่า เป็นต้น นอกจากนี้ยังปัจจัยที่สำคัญเช่นเดียวกันที่ผู้ควบคุมการผลิตรายการได้เลือกนำเสนอข้อมูลข่าวสารในรายการโดยมักจะคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ชมเมื่อรับชมรายการ จะสามารถนำข้อมูลข่าวสารดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้

นอกจากอิสระในการเลือกข่าวของผู้ควบคุมการผลิตรายการแล้วอิสระในการควบคุมแนวคิด (Concept) ของรายการ การเลือกเสนอพิธีกรรายการยังคงเป็นของผู้ควบคุมการผลิตเช่นเดียวกัน โดยแนวคิดของรายการนอกจากจะเป็นการเล่าสรุปข่าวที่สำคัญของวัน และการนำเสนอข่าวจากหน้าหนึ่งของหนังสือพิมพ์กรอบเข้าแล้ว ยังเปิดโอกาสให้บรรดากลุ่มผู้รับสารมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวหรือประเด็นที่เป็นข่าวเด่น ผ่านการส่งข้อความทาง SMS ช่องทาง Facebook Live ช่องทางหน้าเพจข่าวของบีบีซีเทโร รวมไปถึงแอปพลิเคชัน 3 Live อีกช่องทางด้วย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลักของรายการจะประกอบไปด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไปที่เป็นคนนอนตึก รวมไปถึงกลุ่มคนที่ทำงานในช่วงเวลากลางคืน และสำหรับประเด็นเรื่องของการเลือกพิธีกรนั้น คุณณรงค์ฤทธิ์ได้ขยายความเข้าใจของผู้เขียนว่า ในส่วนของการเลือกผู้ดำเนินรายการนั้นจะมีการเสนอชื่อขึ้นไปให้ผู้บริหารพิจารณาตามความเหมาะสม ทั้งนี้ในบางกรณีก็อาจจะมีการพิจารณาไปถึงความสามารถของผู้ดำเนินรายการ การได้รับกระแสความนิยมในเวลานั้น รวมไปถึงตารางงานที่ลงตัวของผู้ดำเนินรายการอีกด้วย

ในประเด็นเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านจากการเผยแพร่ภาพโทรทัศน์จากระบบแอนะล็อกไปสู่การแพร่ภาพในระบบดิจิทัลของรายการข่าววันใหม่ ผู้ควบคุมการผลิตรายการได้กล่าวถึงผลที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งหมด 3 ประเด็น ได้แก่ การสะท้อนให้เห็นว่าธรรมชาติและความต้องการของผู้ชม ความอยู่รอดของธุรกิจด้วยเม็ดเงินโฆษณา และความตื่นตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ตามบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ที่เปลี่ยนแปลงก็เป็นที่คุณดู เราคิดว่าคนดูในยุคนี้เป็นอย่างไร มันสะท้อนให้เห็นชัด เมื่อช่องเพิ่มมากขึ้น ชาวเดีวกันทุกคนเล่นหมดเลยเราต้องดูว่าเราจะนำเสนออะไรอย่างไรเรื่อง เดีวกันคุณป่าทุบรถ ตอนนั้นทุกคนเล่นช่าวนี้หมด แต่ช่อง 3 ได้คุณป่ามาให้สัมภาษณ์ก่อนใคร จะเป็นตัวตัดสินว่าทำไมคนดูเลือกดูของเรา ต้องบอกว่ามันเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์นะการทำงาน สื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นเมื่อก่อนหรือว่าตอนนี้”

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น สะท้อนว่าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เพียงให้ความสำคัญกับความโดดเด่นของเนื้อหาเท่านั้น การทำธุรกิจในยุคนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างมาก เพราะเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการแพร่ภาพดังกล่าวทำให้เกิดคู่แข่งในธุรกิจสื่อเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารยังเผยให้เห็นอำนาจและศักยภาพของผู้รับสารที่ทำให้ วงการธุรกิจเพิ่มช่องทางอื่นๆ เพื่อรองรับพฤติกรรมกรรมการชมของผู้รับสาร

“เราต้องตามสื่อใหม่หรือแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น จริงอยู่ที่ตอนนี้คนดูโทรทัศน์ยังมีนะ แต่เราว่าค่อยๆ น้อยลงเพราะเขาหันไปดูจากอินเทอร์เน็ต หรือมือถือ สมาร์ทโฟน ทางช่องเองก็เพิ่ม ช่องทางที่จะเอาคอนเทนต์ลงออนไลน์ เอาไปใส่เว็บไซต์อันนี้เราว่ามันสำคัญมาก”

ประเด็นต่อมาที่เป็นผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลอย่างยิ่งต่อรายได้และการแข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างสูง รายได้หลักของสื่อเงินโฆษณา ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าทางช่อง 3 มีนโยบายสำคัญคือการมีจุดยืนที่ชัดเจนในส่วนของจำนวนค่าโฆษณา โดยจะไม่มีนโยบายลดค่าโฆษณาลง ไม่มีการทำแคมเปญส่งเสริมการขายใดๆ หากแต่ช่องมีการเปลี่ยนแปลงการรับเงินโฆษณาจากทางลูกค้า ตามบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“คือจริงๆ ลูกค้าน้อยลงแต่มันก็เป็นกับทุกช่องเพราะอะไรช่องไม่ลดเรตโฆษณา ช่องเราจะมี positioning ที่ชัดเจน ไม่มีลดแลกแจกแถมซื้อเท่านั้นฟรีช่องนี้อันนี้ไม่มี ตัวเลขยังคงอยู่เรตเดิม แต่วิธีเลือกพิจารณาลูกค้าที่ไม่เหมือนเมื่อก่อนมันง่ายขึ้น ลองดูก็ได้ตอนนี้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากขึ้น บางผลิตภัณฑ์นี้เมื่อก่อนไม่มีนะ”

จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลที่สัมภาษณ์จะพบว่าทางช่อง 3 มีจุดยืนด้านการวางตัวแบรนด์ (Positioning) ที่ชัดเจน ไม่มีนโยบายปรับลดค่าโฆษณาเพราะกังวลเรื่องความนิยม ซึ่งประเด็นเรื่องความเป็นที่นิยมนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจสื่อทุกสำนักจำเป็นต้องพิจารณา เนื่องจากเป็นความอยู่รอดของการทำธุรกิจ ผู้เขียนจึงตั้งคำถามต่อไปเกี่ยวกับการถือครองใบอนุญาตจำนวน 3 ใบเมื่อเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจที่ถือครองใบอนุญาตน้อยกว่าทำให้ประหยัดเงินลงทุนได้มากกว่าหรือไม่ คุณณรงค์ฤทธิ์ได้ให้คำตอบว่า

“ช่องเราต้องการเป็นที่ 1 ในทุกแพลตฟอร์มอันนี้คือเป้าหมายที่เราคิด เราเอาช่อง 33 มาสู้กับช่องใหญ่ เอาช่อง SD มาสู้กับช่องเล็กๆ ส่วนช่อง Family ช่องนี้ผู้บริหารวางนโยบายว่าเป็นความ ต้องการจะคืนกำไรให้กับสังคมเหมือนการทำ CSR”

หากพิจารณาจากการวางกลยุทธ์เพื่อครอบครองความเป็นเจ้าทางธุรกิจ ช่อง 3 ใช้วิธีการประมูลใบอนุญาตใน 3 เวทีหลัก เพื่อต้องการจะเป็นผู้นำด้านธุรกิจสื่ออย่างแท้จริง หากทว่าผลประโยชน์ที่ผ่านมามี อาจสะท้อนให้เห็นว่าการตัดสินใจดังกล่าวอาจไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในเบื้องต้นเท่าไรนัก แม้ว่าจะไม่ขาดทุนอย่างเห็นได้ชัด หากแต่ผลประโยชน์ส่วนของกำไรหดตัวลงอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อนในประวัติศาสตร์ของธุรกิจตระกูลมาสินนท์ ในส่วนของความตื่นตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในวงการธุรกิจที่ ในขณะนี้ต่างมีการแข่งขันกันอย่างสูง ไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการจะมากขึ้นเพื่อตั้งกลุ่มผู้รับสารอย่างเดียวเท่านั้น แต่การแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่งค่าโฆษณานับว่าเสมือนการกระโจนลงสนามเพื่อแย่งเค้กก่อนเดียวกัน คุณณรงค์ฤทธิ์ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในสภาวะการณดังกล่าวว่า

“ในยุคนี้ต้องยอมรับว่าคนดูรายการ หรือคนเสพเขามีส่วนในการกำหนดตัวคอนเทนต์มากกว่าแต่ก่อน เขามีตัวเลือกเยอะตรงนี้เราเองก็ต้องปรับตัวให้ทันเสมอ ไมโบลด์แพชั่น จะต้องรู้ว่าคนดูอยากดูอะไรเราต้องปรับกลยุทธ์เสมอ”

นอกจากนี้ผู้ควบคุมการผลิตรายการยังกล่าวถึงความสำคัญของสื่อมวลชนที่ตัวเองเชื่อว่าไม่มีทางจะเลือนหายไปได้ สื่อมวลชนยังไม่ใช่อะชีพที่จะหายไปจากสังคม เห็นได้ชัดจากในช่วงเวลาที่สำคัญที่ประชาชนต้องการข้อมูลข่าวสาร แม้ว่าจะมีความเชื่อมั่นในข้อมูลบางอย่าง แต่การนำเสนอข้อมูลข่าวสารจากสื่อกระแสหลักยังมีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการของผู้รับสารเสมอ

“ที่พูดกันบ่อยมากไม่ต้องเรียนนิเทศศาสตร์แล้วเพราะไม่จำเป็น ก็ทำงานสื่อได้ก็ใช้เพราะเราเองก็ไม่ได้เรียนนิเทศศาสตร์มา แต่สำคัญมากโดยเรื่องของความน่าเชื่อถือ อย่างช่วงการสวรรคตของในหลวงรัชกาลที่ 9 อันนี้เห็นเลยว่าสื่อมวลชนสำคัญ เขาก็รอดจากข่าวช่องหลักอยู่ดี”

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นว่าทักษะของผู้ทำงานในธุรกิจสื่อสารมวลชน ได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของวิชาชีพและการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ วาสารศาสตร์ที่ไม่เพียงมีความสามารถด้านการทำให้ “เป็นเรื่อง เป็นข่าว” อย่างเดียวเท่านั้น ในความเป็นจริงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ถูกคัดกรองมาจากบุคลากรที่มีประสบการณ์จากสื่อมวลชนกระแสหลัก ที่แม้ว่าจะไม่ได้รวดเร็วเท่าข้อมูลที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ แต่ส่วนที่สำคัญผู้รับสารยังคงเรียกร้องความถูกต้องและการนำเสนอข้อมูลจากสื่อหลักอยู่เช่นเดิม

ความสามารถในการปรับตัวของสื่อกระแสหลักอย่างในกรณีนี้ การทำงานของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ในยุคนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจและต้องรู้ว่าจะต้องปรับตัวอย่างไรให้ตรงกับความต้องการของผู้ชม นอกจากนี้ยังต้องวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ตราบไต่ยังต้องอาศัยเม็ดเงินค่าโฆษณาที่ผู้ประกอบการแต่ละเจ้ากำลังทำหั่นกันอย่างเอาเป็นเอาตายเพื่อที่จะดำเนินธุรกิจให้ผ่านพ้นคลื่นที่คอยซัดเข้ามาทำลายเป็นระลอกๆ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือไม่เพียงแต่รู้สถานการณ์เท่านั้น ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลง ในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์สื่อ การแตกตัวของสื่อ (Media Disruption) เช่นเดียวกับการเติบโตของกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Natives) ซึ่งในกรณีของช่อง 3 ในปัจจุบันก็นับว่ามีการตื่นตัวในประเด็นดังกล่าวเมื่อพิจารณาจากการปรับตัวและพัฒนาแพลตฟอร์มบนอินเทอร์เน็ตเช่น การฉายละครออนไลน์ หรือเว็บไซต์ของทางช่อง เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับกลุ่มผู้รับสารมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

จากโจทย์ที่สำคัญคือการพยายามตอบคำถามว่า การเปลี่ยนผ่านจากการเผยแพร่ภาพในระบบแอนะล็อก (Analog Television) ไปสู่การแพร่ภาพในระบบดิจิทัล (Digital Terrestrial Television) จะเปลี่ยนรูปแบบของสังคม หรือผู้ประกอบการธุรกิจหรือไม่ และมากน้อยเพียงใดนั้น ผู้เขียนคิดว่ามีสัดส่วนที่น้อยมากถ้าหากจะถามเรื่องการเปลี่ยนแปลงในวงการธุรกิจสื่อสารมวลชน ทั้งนี้หากพิจารณาในแง่ของการถือครองสื่อรวมไปถึงการถือครองใบอนุญาต (Ownership) ซึ่งในกรณีนี้จะพบว่า การดำเนินธุรกิจของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 นับแต่ก่อตั้งสถานีจนถึงปัจจุบันยังคงเป็นการดำเนินกิจการในครอบครัว “มาสินนท์” คนในตระกูลดังกล่าวมีอำนาจการบริหาร และการตัดสินใจต่างๆ แม้ว่าการทำงานข่าวยังให้อิสระเสรีภาพในการนำเสนอ หากแต่อำนาจการตัดสินใจส่วนที่เป็นภาพลักษณ์บริษัทผู้บริหารก็ยังคงยึดเอาตารางงานของนักข่าวเป็นคำตัดสินในการเลือกพิธีกร ซึ่งสะท้อนให้เห็นมิติของการการบริหารจัดการทรัพยากร และวิธีการทำงานของสถานีอีกด้วย

นอกจากประเด็นเรื่องของการวิเคราะห์ว่าแม้จะเปลี่ยนระบบการออกอากาศแล้ว แน่นนอนด้วยความ เป็นธุรกิจครอบครัว สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำธุรกิจการยื่นหยัดความอยู่รอดท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่สูง แบบนี้ ไม่เพียงแต่การมีคู่ต่อสู้เท่านั้น การช่วงชิงผู้รับสารในปัจจุบันที่ไม่เพียงแต่เป็นผู้ชมผู้ดูเท่านั้น หากผู้รับ สารยังเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตนำไปขายให้กับบรรดาภาคธุรกิจและเอเยนซีโฆษณา ในรูปแบบของเรตติ้ง ยอดการรับชม รายการออนไลน์ เป็นต้น (สมสุข หินวิมาน และคณะ, 2558, น. 39) จะเห็นได้ว่าการปรับตัวและการดำเนิน กลยุทธ์ทางธุรกิจสถานีโทรทัศน์หรือผู้ได้รับใบอนุญาตทุกช่องทางมีนโยบายที่แตกต่างกันไป หากแต่เป้าหมาย เดียวเท่านั้นคือการเป็นผู้ครอบครองเรตติ้งในอันดับสูงสุด แสดงให้เห็นว่าน้ำหนักของธุรกิจทีวีดิจิทัลตอนนี้ เช่นเดียวกับยอดเงินค่าโฆษณาที่เป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่ง ยอดเงินโฆษณาจัดว่าเป็นสิ่งที่สื่อมวลชน ให้ความสนใจ อย่างกรณีของช่อง 3 ที่แสดงให้เห็นถึงถึงขั้นที่จะไม่ปรับลดค่าโฆษณา หากแต่มีการปรับเปลี่ยน นโยบายการรับโฆษณาเพื่อให้ยอดเม็ดเงินโฆษณานำพาธุรกิจของตนเคลื่อนผ่านสู่การแข่งขันบนสายพานที่เข้มข้น

สิ่งสำคัญที่สุดที่สื่อมวลชนในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ไม่เพียงแต่มีความสามารถในการปรับตัวเพื่อ เพิ่มเติมในส่วนของผลประกอบการธุรกิจเพียงอย่างเดียว หากแต่ความรับผิดชอบที่สำคัญคือการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ที่ไม่ได้เน้นเพียงแค่การเอนเตอร์เทนและปลุกฝังค่านิยมบางประการจนทำให้มาตรฐานการนำเสนอ ข่าวที่จำเป็นลด ในแง่หนึ่งซึ่งหากมองการแข่งขันของธุรกิจสื่อด้วยมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยสื่อ เจ้าของธุรกิจอาจจะเป็นมูลเหตุที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความสับสนอลหม่านของสังคม มุ่งแสวงหาผลประโยชน์ และกำไรจากผู้รับสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น สื่อมวลชนในยุคการแข่งขันเพื่อเอาตัวรอดทางธุรกิจนี้ ควรจะ คำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับสารหรือคนในสังคมต้องการและเป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมด้วยเช่นกัน

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กาญจนา แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน (2551), *สายธารแห่งนักคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองกับสื่อสาร ศึกษา*, กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สมสุข หินวิมาน และคณะ (2558), *ธุรกิจสื่อสารมวลชน*, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- McQuail, D. (2005). *McQuail's mass communication theory* (5th ed. ed.). London: Sage Publications.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (ฐานข้อมูลออนไลน์)

- “ใช้ ‘ม. 44’ หยุดชำระใบอนุญาต 3 ปี - ลดค่าโครงข่าย 50% พักหนี้ทีวีดิจิทัล 1.2 หมื่นล้าน” (2561), *กรุงเทพ*
- ธุรกิจ*, สืบค้นเมื่อ วันที่ 19 มีนาคม 2561 จากฐานข้อมูลออนไลน์ iQNewsClip
- “ทีวีดิจิทัล ชิงโฆษณา 6 หมื่นล้าน ช่อง 7-3 เล่นใหญ่อัดละครแจกรถคนดู” (2561), *ประชาชาติธุรกิจ*, สืบค้น เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2561 จากฐานข้อมูลออนไลน์ iQNewsClip
- “ข้าแหละ ‘ช่อง 3’ สะดุด ส่งหลุมเบอร์ 2 เรตติ้งเรื่องเล่าเข้านี้ร่วง - คู่แข่งไร้บิ๊หนัก” (2561), *ฐานเศรษฐกิจ*, สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2561 จากฐานข้อมูลออนไลน์ iQNewsClip

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม
ขนาดกลางและขนาดย่อม เขตหนองจอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting the Competitiveness of Small and Medium
Muslim Entrepreneur in Nongchok District, Bangkok Province

มีเดีย น จูมะ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อม เขตหนองจอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 142 ราย โดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน พบปัจจัยสำคัญจำนวน 2 ปัจจัย ดังนี้ มุมมองศาสนาอิสลาม และกลยุทธ์การแข่งขัน และนำไปวิจัยดังกล่าวมาตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุกับความสามารถในการแข่งขัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า โมเดลที่ปรับแก้แล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีค่า Chi-square = 401.78, df = 257, P-value = 0.00, GFI = 0.92 และ RMSEA = 0.046

ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานเพื่อตรวจสอบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน มีผลดังนี้ (1) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (3) มุมมองศาสนาอิสลามไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน (4) ความสามารถทางการตลาดไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน (5) กลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 (6) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงสาเหตุต่อความสามารถในการแข่งขันผ่านความสามารถทางการตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01

คำสำคัญ: มุมมองศาสนาอิสลาม/ ความสามารถทางการตลาด/ กลยุทธ์การแข่งขัน/ ความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

This research is aimed to examine the causal influences of factors on the competitiveness of small-and medium-sized Muslim entrepreneurs in Nongchok district Bangkok province.

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจอิสลาม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

In carrying out this investigation, the researcher collected data from 142 small-and medium Muslim entrepreneurs in order to develop an appropriate structural equation model (SEM). Subsequently, the data were analyzed by applications of the Statistical Product and Service Solutions for Personal Computers (SPSS/PC) software program and the linear structural relations (LISREL) software program.

In studying the factors influencing competitiveness, the researcher found that there were two major factors: Islamic perspective and competitive strategy. In determining the causal influences of these major factors, the researcher found the following: The adjusted model showed congruence with empirical data at a very good level with Chi-square = 401.78, df = 257, P-value = 0.00, GFI = 0.92 and RMSEA = 0.046

Findings are as follows: Islamic perspective exhibited positive direct influence on marketing capability at the statistically significant level of .01. Islamic perspective evinced positive direct influence on competitive strategic at the statistically significant level of .01. Islamic perspective displayed non-positive direct influence on competitive advantage. Marketing capability showed non-positive direct influence on competitive advantage. Finally, Competitive strategy exhibited positive direct influence on competitive advantage at the statistically significant level of .01.

Keywords: Islamic Perspective/ Marketing Capability/ Competitive Strategy/ Competitive Advantage

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ประกอบการถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและส่งผลให้เศรษฐกิจในหลาย ๆ ประเทศประสบความสำเร็จ (Acs and Szerb, 2009) บทบาทของผู้ประกอบการในการพัฒนาเศรษฐกิจผ่าน 2 รูปแบบ (1) เกิดการจ้างงาน เพราะความอยู่รอดของผู้ประกอบการหมายถึงความอยู่รอดของพนักงานเช่นเดียวกัน (2) ทำให้เกิดการการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการ การแข่งขันจะทำให้เกิดการพัฒนาสินค้าและบริการ รวมทั้งส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรม Schumpeter (1950) กล่าวว่า ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นฐานรากการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน เป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในหลาย ๆ ด้านได้แก่ (1) ก่อให้เกิดการจ้างงาน (2) ทำให้เกิดการแข่งขันในด้านสินค้าและบริการจะส่งผลดีต่อผู้บริโภค (3) เป็นสถานที่ฝึกอาชีพต่าง ๆ แก่นักศึกษาและประชาชนซึ่งสามารถฝึกฝนและเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (4) เพิ่มมูลค่าวัตถุดิบในประเทศให้สูงขึ้น เพราะการที่ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นจะทำให้มีความต้องการวัตถุดิบในการผลิตมากขึ้น (5) เพิ่มรายได้ให้ประชาชน เป็นอาชีพทางเลือกอีกอย่างหนึ่ง Porter (1990) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการคือหัวใจหลักในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ Acs and Audretsch (1993) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ (1) เป็นผู้สร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ทั้งการผลิตสินค้าและ

บริการ มีส่วนทำให้เกิดการแข่งขันสร้างนวัตกรรม (2) เป็นผู้ที่สร้างงานให้แก่ประชาชน (3) เป็นผู้เปิดโอกาสในการเข้าสู่ตลาดใหม่ ๆ

องค์กร (Global Entrepreneurship Monitor, 2016) ได้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ประกอบการไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จุดแข็งของผู้ประกอบการไทย

1. ตลาดภายในประเทศมีความเข้มแข็ง ระบบตลาดภายในประเทศเป็นระบบเปิด ผู้ประกอบการใหม่ ๆ สามารถเข้าตลาดได้ง่าย ไม่มีอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด

2. มีผู้ประกอบการหญิงเป็นจำนวนมาก เกิดจากประเพณีและวัฒนธรรมในประเทศไทยที่ให้ความสำคัญแก่เพศสตรีในเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการเป็นผู้ประกอบการหญิง

3. ระบบโครงสร้างพื้นฐาน ถนน สิ่งอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนต่าง ๆ ค่อนข้างดี

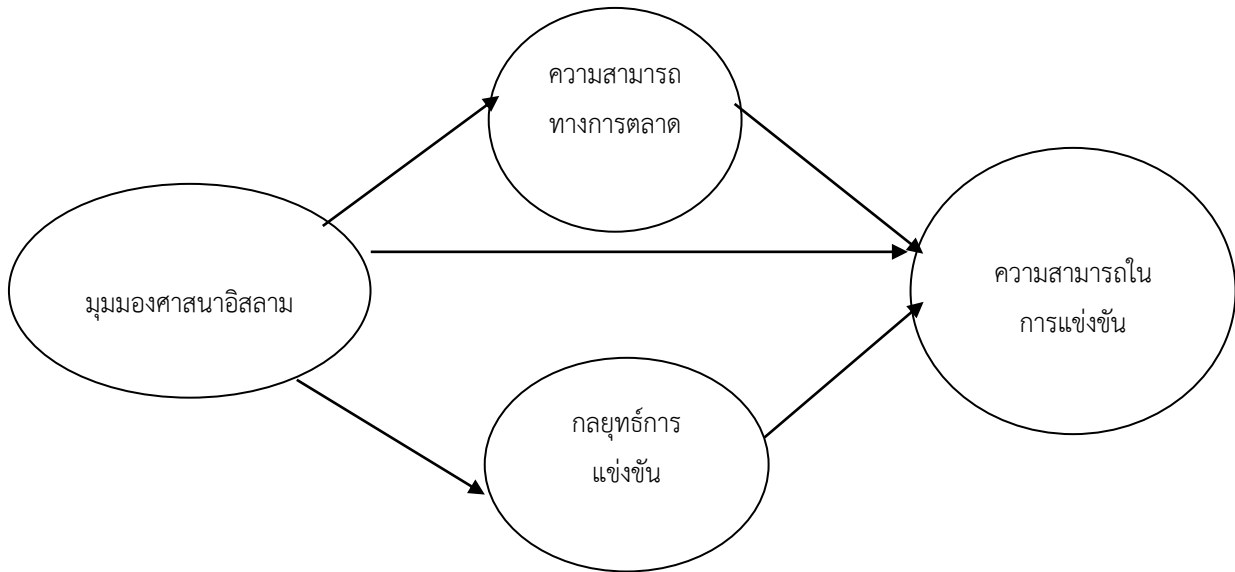
อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการไทยก็มีอุปสรรคหลายอย่างที่ต้องแก้ไข ซึ่งประกอบด้วย (1) การสนับสนุนด้านการเงินในระยะยาว (2) การศึกษาและการฝึกอบรม (3) นโยบายของรัฐบาล (4) ข้อมูลสารสนเทศ (5) ทักษะแรงงาน (6) ความสามารถของผู้ประกอบการ (7) การคอร์รัปชัน (8) โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันค่อนข้างต่ำ (Global Entrepreneurship Monitor, 2016)

หนองจอกตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร จำนวนเนื้อที่ประมาณ 236.261 ตารางกิโลเมตร เป็นเขตที่มีเนื้อที่มากที่สุด ประมาณ 1 ใน 7 ของจำนวนเนื้อที่รวมของกรุงเทพมหานคร ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 75 ศาสนาพุทธ ร้อยละ 20 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 5 ประชากรส่วนใหญ่ทำอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 80 รับราชการ ร้อยละ 10 ค้าขาย ร้อยละ 6 และอื่น ๆ ร้อยละ 4 สำหรับอาชีพค้าขายนั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก ซึ่งผู้ประกอบการมุสลิมประสบปัญหาหลายอย่าง เช่น (1) วัฒนธรรมการทำธุรกิจ ผู้ประกอบการมุสลิมบางรายดำเนินธุรกิจโดยไม่มี ความตั้งใจพอ ขาดความอดทน ไม่มีการพัฒนาตนเอง รวมทั้งเข้าใจหลักการศาสนาผิด (2) การตลาด ผู้ประกอบการมุสลิมไม่สามารถวิเคราะห์ตลาด วิเคราะห์คู่แข่ง รักษาฐานลูกค้า หรือไม่มีการทำโปรโมชั่น ด้วยปัจจัยเหล่านี้จึงทำให้ผู้ประกอบการมุสลิมประสบปัญหาด้านการตลาดหรือ (3) การกำหนดกลยุทธ์ ผู้ประกอบการมุสลิมไม่มีความรู้ด้านการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม หรือสร้างความแตกต่างของสินค้าได้ ด้วยปัจจัยทั้งหมดนี้ทำให้ผู้ประกอบการมุสลิมหลายรายประสบปัญหาการขาดทุน มีรายได้ไม่พอเลี้ยงครอบครัว หรือทำได้แค่ประทังตัวเท่านั้น และไม่สามารถที่ขยายกิจการได้ อย่างไรก็ตามก็มีผู้ประกอบการมุสลิมบางส่วนที่ประสบความสำเร็จ สามารถขยายกิจการ และส่งออกสินค้าไปต่างประเทศได้ (สำนักงานเขตหนองจอก, 2559) ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อม เขตหนองจอกมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้ประกอบการในพื้นที่สามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาและประยุกต์ใช้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจอยากทำธุรกิจ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อรัฐบาลในการทำความเข้าใจบริบท ปัญหา และความต้องการ ซึ่งจะสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและระดับการปฏิบัติการณ์ของมุมมองศาสนาอิสลาม ความสามารถทางการตลาด และกลยุทธ์การแข่งขันที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อม เขตหนองจอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยทั้งหมด 4 ตัวแปร ซึ่งจากตัวแปรดังกล่าวนำไปสู่การตั้งสมมติฐานของงานวิจัยครั้งนี้ 6 สมมติฐานดังนี้

1. มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางการตลาด
2. มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การแข่งขัน
3. มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน
4. ความสามารถทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน
5. กลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน
6. มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันผ่านความสามารถทางการตลาดและกลยุทธ์การแข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แนวคิดความสามารถในการแข่งขันเป็นแนวคิดหลักในการวิเคราะห์งานวิจัย รวมทั้งได้นำแนวคิดมุมมอง

ศาสนาอิสลามร่วมวิเคราะห์ด้วย ขั้นตอนแรกผู้วิจัยสรุปรวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมนำมาพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้ผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อมเขตหนองจอกจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 175 ราย ผู้วิจัยจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้งหมดและได้รับการตอบกลับ 142 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81 ถือว่ายอมรับได้ในหลักการวิจัย ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ จำนวน 5 ข้อเป็นข้อคำถามประเภทเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสินทรัพย์ของสถานประกอบการ จำนวนการจ้างงาน ระยะเวลาของกิจการ ลักษณะของกิจการ ระดับการศึกษา ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นและระดับการปฏิบัติการของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อมเขตหนองจอกจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 26 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
2. ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Structural Validity) ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อมเขตหนองจอกจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการมุสลิมส่วนใหญ่มีมูลค่าทรัพย์สินต่ำกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 97.2 ส่วนการจ้างงานส่วนใหญ่มีจำนวนน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 ระยะเวลาในการดำเนินงานส่วนใหญ่มีระยะเวลา มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 ประเภทของกิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการการค้าปลีกคิดเป็นร้อยละ 66.9 ส่วนระดับการศึกษาของผู้ประกอบการมุสลิมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.6

- 1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 คือ ศึกษาระดับความคิดเห็นและระดับการปฏิบัติการของมุมมองศาสนาอิสลาม ความสามารถทางการตลาด และกลยุทธ์การแข่งขันที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม ผลการวิเคราะห์ พบว่า มุมมองศาสนาอิสลามมีค่าเฉลี่ยที่ระดับที่สูง (Mean = 4.202, SD = 0.811) รองลงมาคือ ความสามารถทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ (Mean = 3.417, SD = 0.891) กลยุทธ์การแข่งขันมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ (Mean = 3.208, SD = 0.924) และความสามารถในการแข่งขันมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ (Mean = 3.122, SD = 0.868) ตามลำดับ และค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลมีการกระจายที่ยอมรับได้ว่าการแจกแจงปกติ เนื่องจากพบว่าทั้งค่าความเบ้และค่าความโด่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Kline (2005) ที่กล่าวว่าค่าความเบ้ที่มีค่าต่ำกว่า 3 และความโด่งที่ต่ำกว่า 10 ถือว่าการกระจายของข้อมูลยอมรับได้ว่าเป็นโค้งปกติ

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Structural Validity) ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์พบว่าไคสแควร์ (chi-Square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) หรือค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-Square) เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไคสแควร์กับจำนวนองศาอิสระ (X^2/df) มีค่าน้อยกว่า 2 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าต่ำกว่า 0.08 (Hu & Bentler, 1999) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) มีค่า 0.90 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าต่ำกว่า 0.05

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน

หลังจากการปรับรูปแบบดังกล่าวทำให้โมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงผลการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ (chi-square) เท่ากับ 401.78 ค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.00 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 257 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (relative chisquare) ซึ่งเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไคสแควร์กับจำนวนองศาอิสระ (X^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.56 ซึ่งไม่เกิน 2.00 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่าโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.046 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) = 0.97 จากผลการวิเคราะห์แสดงว่า โมเดลสมมติฐานการโครงสร้างที่ปรับแก้แล้วในภาพรวมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม มีผลดังนี้ (1) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (3) มุมมองศาสนาอิสลามไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน (4) ความสามารถทางการตลาดไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน (5) กลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 (6) มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงสาเหตุต่อความสามารถในการแข่งขันผ่านความสามารถทางการตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01

จากผลการทดสอบสมมติฐานนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 คือ ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม ประกอบด้วย มุมมองศาสนาอิสลาม และกลยุทธ์การแข่งขัน ส่วนความสามารถทางการตลาดไม่เป็นองค์ประกอบของความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิม

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษามุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อความสามารถทางการตลาดพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์มีการสนับสนุนสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ประกอบการมุสลิมมองว่าศาสนาอิสลามส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพทางการตลาดเพื่อเพิ่มความสามารถแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abuznaid

(2012) ที่ทำวิจัยเรื่อง Islamic Marketing: Addressing the Muslim Market เขาได้กล่าวว่า การตลาดในอิสลามส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมุสลิมใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผ่านการนำเสนอสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยถูกต้องตามบทบัญญัติของศาสนาอิสลาม การซื้อขายนั่นควรได้รับความยินยอม และสร้างความพึงพอใจจากผู้ซื้อและผู้ขาย

2. ผลการศึกษามุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อกิจกรรมการแข่งขัน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ประกอบการมุสลิมมองว่าศาสนาอิสลามส่งเสริมให้ใช้กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการมุสลิมที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศาสนากับกลยุทธ์การแข่งขัน เช่น Abu Raiya (2010) ได้กล่าวว่า ในบริบทของผู้ประกอบการมุสลิมแล้ว ศาสนาอิสลามส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมุสลิมดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ ตั้งใจ อดทน และทำงานอย่างสุดความสามารถ Imam Ghazali ได้กล่าวว่า มุสลิมทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในโลกนี้และโลกหน้าควรมีคุณลักษณะดังนี้ (1) มีเป้าหมายชัดเจน (2) การใฝ่รู้ (3) พัฒนาตัวเองตลอดเวลา

3. ผลการศึกษามุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน ข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สนับสนุนสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ประกอบการมุสลิมมองว่าหลักคำสอนของศาสนาอิสลามไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากผู้ประกอบการมุสลิมบางรายมองว่าแนวคิดของศาสนาอิสลามมุ่งเน้นให้มุสลิมทำธุรกิจแบบพอประมาณไม่ต้องเน้นการเจริญเติบโตมากมาย พออยู่พอกิน แค่อยู่อุดได้ก็พอแล้ว หรืออาจเกิดจากสาเหตุที่มุสลิมบางรายตีความหลักคำสอนบางประการที่ให้ละทิ้งกิจกรรมบนโลกนี้และให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องโลกหลังความตายอย่างเดียว มุสลิมบางกลุ่มได้ยึดถือหลักคำสอนบางประการที่บอกว่าทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้ล้วนถูกกำหนดไว้แล้วจากอัลลอฮ์ ซึ่งที่จริงแล้วหลักคำสอนดังกล่าวถูกต้องแต่ต้องตีความให้เหมาะสมกับบริบท ถึงแม้อัลลอฮ์จะเป็นผู้กำหนดชะตากรรมของมนุษย์ทุกคน แต่ก็ไม่มีมนุษย์คนใดรู้ชะตากรรมของตนเองได้ อัลลอฮ์จึงได้เน้นย้ำถึงการกระทำของมนุษย์ว่าต้องปฏิบัติตนเป็นคนดีตามหลักการอิสลาม และให้มุสลิมทุกคนมีความพยายามและอดทนกับทุกกิจการบนโลกนี้ทั้งเรื่องของการปฏิบัติศาสนกิจ การประกอบอาชีพ หรือการทำธุรกิจ (Chowdhury, 2008)

ถึงแม้ผลการวิจัยนี้ไม่พบว่ามุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม Chowdhury (2008) กล่าวว่า มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจหรือความสามารถของบุคคลเกิดจากทัศนคติ บุคลิกภาพ หรือพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่เป็นผลผลิตจากพื้นฐานของศาสนา ความสามารถในการแข่งขันหรือประสิทธิภาพตรงกับคำว่า Alfalah ในภาษาอาหรับ ซึ่งหมายถึง ความดีงาม ประสิทธิภาพ หรือมีความสามารถเหนือกว่าคู่แข่ง อีกทั้งยังหมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักการของศาสนาอิสลาม

4. ผลการศึกษาความสามารถทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถทางการแข่งขัน ข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สนับสนุนสมมติฐาน หมายความว่า ความสามารถทางการตลาดไม่จำเป็นต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ สาเหตุที่ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานเนื่องจากปัจจัยด้านบริบทของประเทศ โดยเฉพาะความแตกต่างของประเทศพัฒนา กับประเทศกำลังพัฒนา Ayozie et al., (2013) ได้ทำวิจัยเรื่องอุปสรรคและปัญหาทางการตลาดของผู้ประกอบการรายย่อยในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยประสบปัญหาด้านการตลาดเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในหลักคิดทางการตลาด ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าใจว่าการตลาดเป็นแค่การซื้อและการขายเท่านั้น และผู้ประกอบการ

รายย่อยขาดองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์คู่แข่ง การรักษารฐานลูกค้า การทำโปรโมชั่น ด้วยปัจจัยเหล่านี้จึงทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยประสบปัญหาด้านการตลาด

ถึงแม้ผลการวิจัยนี้ไม่พบความสามารถทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ (Hollander, 2005) พบว่า ความสามารถทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ เขาได้อธิบายว่า ความสามารถทางการตลาดทำให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และพยายามพัฒนาสินค้าเหล่านั้น ในที่สุดลูกค้าก็จะเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้า นอกจากนี้

5. ผลการศึกษากลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขัน ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐาน หมายความว่า การที่ผู้ประกอบการมุสลิมมีความสามารถในการจัดการกลยุทธ์การแข่งขันจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dirisu et al., (2014) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างความแตกต่างของสินค้าที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ทำการศึกษาสินค้าของบริษัทยูนิลีเวอร์ (Unilever) ในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความแตกต่างของสินค้าของบริษัทยูนิลีเวอร์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการสนับสนุนงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องเดียวกัน (Barone and De Carlo, 2003) ดังนั้นกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างของสินค้าซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ

6. มุมมองศาสนาอิสลามมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงสาเหตุต่อความสามารถในการแข่งขันผ่านความสามารถทางการตลาดและกลยุทธ์การแข่งขัน สามารถอธิบายได้ว่า การที่ผู้ประกอบการมุสลิมจะมีความสามารถในการแข่งขันได้นั้นจำเป็นต้องใช้ความรู้ หลักคิด หรือมุมมองของศาสนาในมิติเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา เช่น การนำหลักคำสอนของศาสนาอิสลามมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดด้านการตลาด โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมุสลิมใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผ่านการนำเสนอสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยถูกต้องตามบทบัญญัติของศาสนาอิสลาม ซึ่งการซื้อขายนั้นควรได้รับความยินยอมและสร้างความพึงพอใจจากผู้ซื้อและผู้ขาย (Ahmed, 2006) นอกจากนี้ผู้ประกอบการมุสลิมต้องประยุกต์หลักคำสอนของศาสนาอิสลามกับกลยุทธ์การแข่งขันด้วย Abu Raiya (2010) ได้กล่าวว่า ในบริบทของผู้ประกอบการมุสลิมแล้วศาสนาอิสลามส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมุสลิมดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ อดทน และทำงานอย่างสุดความสามารถ โดย Imam Ghazli ได้กล่าวว่า มุสลิมทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในโลกนี้และโลกหน้าควรมีคุณลักษณะดังนี้ (1) มีเป้าหมายชัดเจน (2) มีความใฝ่รู้ (3) มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา (4) มีความพยายาม (5) มีความอดทน (6) มีความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งคุณสมบัตินี้ทั้ง 6 ประการนี้มีความจำเป็นต่อความสำเร็จในการวางกลยุทธ์การแข่งขัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการมุสลิมขนาดกลางและขนาดย่อมเขตหนองจอกจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการในพื้นที่ ซึ่งสะท้อนสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกิจ ปัญหาและข้อเสนอแนะเหล่านี้ถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. รัฐบาลควรมีหน่วยงานที่เสริมด้านการตลาดแก่ผู้ประกอบการรายย่อยเนื่องผู้ประกอบการรายย่อยหลายรายมีความสามารถในการผลิตสินค้าแต่ไม่มีความสามารถด้านการตลาดทำให้สินค้าที่ผลิตมาไม่สามารถขายได้หรือขายได้ในราคาต่ำ ดังนั้นรัฐบาลควรมีหน่วยงานเฉพาะที่ดูแลด้านการตลาดแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

2. รัฐบาลควรมีการวางกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจขนาดย่อมในแต่ละจังหวัดให้ชัดเจน เนื่องจากสภาพแวดล้อม จุดแข็งแต่ละจังหวัดไม่เหมือนกัน อีกทั้งควรทำงานร่วมกับผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิดเพื่อช่วยวางกลยุทธ์ทางธุรกิจให้เหมาะสมและสามารถแข่งขันในตลาดได้

3. รัฐบาลควรกระตุ้นเศรษฐกิจ เนื่องจากใน 3 ปีที่ผ่านมาภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทยซบเซา สะท้อนจากอัตราความเชื่อมั่นของผู้บริโภค การส่งออก อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจัยเศรษฐกิจมหภาคถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

4. รัฐบาลควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย เช่น หน่วยงานที่ให้การอบรมควรมีการทำงานเชิงรุกมากขึ้น เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรม และไม่รู้ว่ารัฐบาลมีหน่วยงานนี้ด้วย จึงทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยหลายรายขาดโอกาสในการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการภายใต้ขอบเขตที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางบางประการที่อาจเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1 ควรนำวิธีการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญเจาะลึก (Focus) ลงในธุรกิจประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจอาหารฮาลาล ธุรกิจบริการ และอื่น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการในยุคโลกาภิวัตน์มากยิ่งขึ้น

4.2 สามารถใช้วิธีวิทยาการวิจัยในลักษณะอื่น หรือการวิจัยเชิงอนาคต (Futures Research) เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นการตอบสนองทิศทางในอนาคตของผลการวิจัย อันได้แก่ เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) การวิเคราะห์แนวโน้มผลกระทบ (Trend Impact Analysis) เทคนิคการสร้างภาพอนาคต (Scenario Building) เทคนิคเชิงสถิติของเบย์เซียน (Bayesian Statistical) เทคนิคการวิเคราะห์ผลกระทบภาคตัดขวาง (Cross-Impact Analysis) เทคนิคกงล้ออนาคต (Futures Wheel) เป็นต้น

4.3 ใช้วิธีการวิจัยในลักษณะเปรียบเทียบปัจจัยด้านวัฒนธรรมชาติพันธุ์ มุมมองศาสนา หลักการบริหารธุรกิจ หรือกลยุทธ์การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการมุสลิมกับผู้ประกอบการไทยเชื้อสายจีน เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านต่าง ๆ รวมทั้งได้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นบทเรียนและแบบอย่างในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ

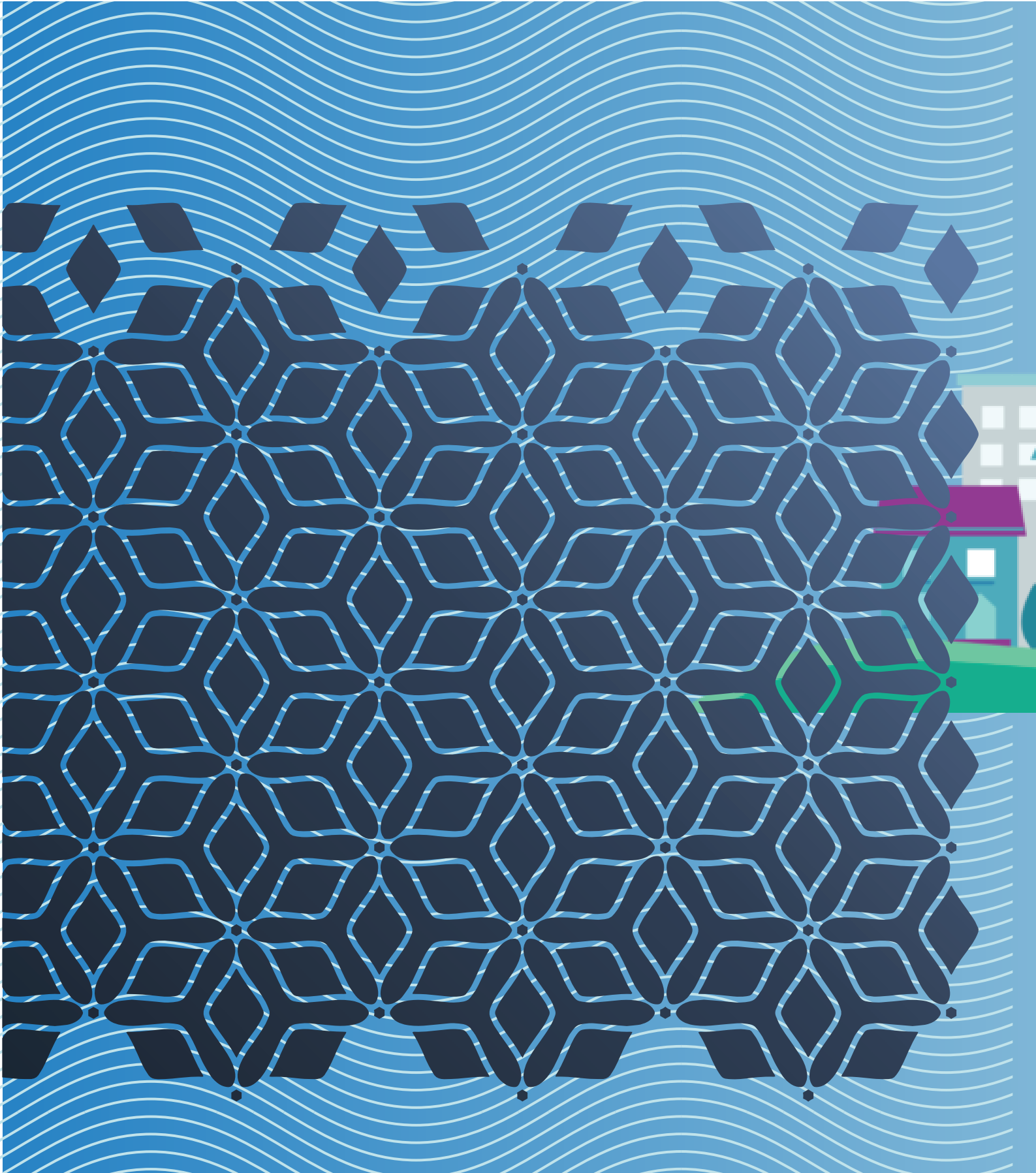
เอกสารอ้างอิง

สำนักงานเขตหนองจอก. (2559). **สภาพทั่วไปของเขตหนองจอก**. ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.bangkok.go.th/nongchok/page/sub/>

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Abuznaid, S. (2012). **Islamic Marketing: Addressing the Muslim Market**. An - Najah Univ. J. Res. (Humanities). Vol. 26(6), pp. 2-5.

- Abu Raiya, H. & Kenneth, I. (2010). **Religiously integrated psychotherapy with Muslim clients: From research to practice**, *Professional Psychology: Research and Practice*, Vol 41(2), pp. 181-188.
- Acs, Z. J. and D. B. Audretsch, (1993). 'Conclusion', in Z. J. Acs and D. B. Audretsch (eds.), *Small Firms and Entrepreneurship: An East-West Perspective*, Cambridge University Press, Cambridge, U.K.
- Acs, Z. J. and Szerb, L. (2009). **The global entrepreneurship Index (GEINDEX)**, Foundations and Trends in entrepreneurship.
- Ahmed, H. (2006). **Islamic Law, Adaptability and Financial Development**. *Islamic Economic Studies*, Vol. 13, No. 2.
- Ayozie, D. O., Jacob, S. O., Umukoro, F., Ayozie, V. C. (2013). **Global Journal of Management and Business Research Marketing**. *Global Journals Inc. Volume 13*, pp. 2-5.
- Barone, M.J. and T.E. De Carlo (2003). **Emerging Forms of Competitive Advantage: Implications for Agricultural Producers**. Midwest Agribusiness Trade Research and Information Center Research Paper 03-MRP 5.
- Boltho, A. (1996). **The Assessment: International Competitiveness**. *Oxford Review of Economic Policy*, vol. 12 issue 3, pp. 1-16.
- Chowdhury, A.J.M.N. (2008). **Towards an Islamic model of entrepreneurship in Loqman**, M. (Ed.), *Management Islamic Perspective*, BIIT, Dhaka, pp. 6-19.
- Dirisu, J. I., Ilioya, O & Ibiduni, O.S. (2014). **Product differentiation: A tool of competitive advantage and optimal organizational performance (A Study of Unilever Nigeria Plc)**. *European Scientific Journal*, 9(34), pp. 258-281.
- "2016 GEM Report". **The Global Entrepreneurship Monitor**. Retrieved 8 December 2016.
- Hollander, S. (2005). **Periodization in marketing history**. *Journal of Macromarketing*, Vol. 25.1, pp. 32-41.
- Hu, L-T., & Bentler, P. M. (1999). **Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Coventional criteria versus new alternatives**. *Structural Equation*
- Kline, R. B. (2005). **Principles and practice of structural equation modelling** (2nd ed.). New York: Guilford.
- Porter, M.E. (1985). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. The Free Press, New York, NY.
- Porter, M.E. (1990). **The competitive advantage of nations**. *Harvard Business Review*, Vol. No., pp. 74-75.
- Schumpeter, J. A. (1950). **Capitalism, Socialism and Democracy**. New York: Harper & Brother Publishers and Economic Growth, *Journal of Monetary Economics*, 43, 173-196.
- World Economic Forum. (2016). **The Global Competitiveness Report 2015-2016**.



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ลงทะเบียนตีพิมพ์วารสาร
ผ่าน QR Code
วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ชั้น 7 อาคาร 100 ปี ศรีสุริยวงศ์ 1061 ซ.วิสรภาพ 15
ถ.วิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กทม. 10600
โทร. 02-473-7000 เบอร์ต่อ 1600, 1601 โทรสารต่อ 1601

อีเมล rdibsrinfo@gmail.com เว็บไซต์ <http://research.bsru.ac.th>
ติดตามข่าวสาร ได้ที่แฟนเพจ <http://facebook.com/rdibsrnews>