# วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน

Journal of Humanities and Social Sciences Mahamakut Buddhist University Isan Campus

## ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – เมษายน พ.ศ. 2565

**เจ้าของ** มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

**วัตถุประสงค์**

เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ และเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ โดยครอบคลุมวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การศึกษา ภาษา และวรรณกรรม

**กำหนดการเผยแพร่**

ตีพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ออกราย 4 เดือน

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม



**ที่ปรึกษา**

| | |
|---|---|
| พระครูสุธีจริยวัฒน์, ผศ.ดร. | รองอธิการบดี วิทยาเขตอีสาน |
| พระครูธรรมาภิสมัย, ผศ.ดร. | ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ |
| พระมหาศุภชัย สุภกิจฺโจ, ผศ.ดร. | ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์อีสาน |
| พระมหาวิศักดิ์ ชาตสุโภ | ผู้อำนวยการสำนักงานในวิทยาเขตอีสาน |
| อาจารย์ ดร.เอกชาตรี สุขเสน | ผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตอีสาน |

**บรรณาธิการ**

อาจารย์ ดร.จักรี ศรีจารุเมธีญาณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

**ผู้ช่วยบรรณาธิการ**

อาจารย์พงษ์มนัส ดีอด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

**กองบรรณาธิการ**

| | |
|---|---|
| พระครูวุฒิธรรมบัณฑิต, รศ.ดร. | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ แสนบุราณ | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย |
| รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ บัวสุข | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย |
| รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |

| | |
|---|---|
| รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนะ ปัญญาภา | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| รองศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม ศิริสวัสดิ์ | มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หอมหวล บัวระภา | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล สุวรรณน้อย | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมปอง สุวรรณภูมา | มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ในตะวัน กำหอม | วิทยาลัยทองสุข |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดรี ทุมเมฆ | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา คล้ายเดช | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| อาจารย์ ดร.ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี | มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ |
| อาจารย์ ดร.ไชยสิทธิ์ อุดมโชคนามอ่อน | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |



**สำนักงานกองบรรณาธิการ**

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน 9/37 หมู่ที่ 12 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

โทรศัพท์ 0-4324-2386, 080-7506846

โทรสาร 0-4324-2386

**จัดรูปเล่ม (Content designed)**

นางสาวชุติมา ศรีจารุเมธีญาณ

**ISSN: 2730–1869 (Print), ISSN: 2730-2288 (Online)**

**พิมพ์เผยแพร่เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2565**

# บทบรรณาธิการ

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยและบทความทางวิชาการที่จะนำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ ซึ่งจะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ ท่านเหล่านี้ยังได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อช่วยอ่านและพิจารณาต้นฉบับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำวารสารเป็นอย่างดี กองบรรณาธิการขอกราบของพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สำหรับวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน ประจำปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน พ.ศ. 2565) ประกอบด้วย **บทความ จำนวน 7 บทความ** ซึ่งเป็น **บทความวิจัย จำนวน 5 บทความ** ได้แก่ 1) เรื่อง เจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปีสกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 2) เรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) เรื่อง ภาพตัวแทนผู้ป่วยโรคไตวายในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม 4) เรื่อง การสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) 5) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด **บทความวิชาการ จำนวน 2 บทความ** ได้แก่ 1) เรื่อง เวทนานุปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานสูตรในพุทธปรัชญาเถรวาท 2) เรื่อง บทแนะนำวัฒนธรรมศึกษา: การครอบงำทางอุดมการณ์

ทางวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน ยินดีต้อนรับนักวิชาการ และนิสิต นักศึกษา ที่ต้องการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ หรือบทวิจารณ์หนังสือ ซึ่งหัวข้อเรื่องและประเด็นนำเสนอเกี่ยวข้องกับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และอื่น ๆ และขอให้ศึกษารูปแบบการเขียนจากท้ายวารสารแต่ละฉบับ ซึ่งสามารถส่งในระบบออนไลน์ได้ที่ https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jhsmbuisc กองบรรณาธิการยินดีและพร้อมรับต้นฉบับเป็นอย่างมาก

ในสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณท่านผู้อ่านทุกท่านที่ได้ให้คำติชมและให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการจัดทำวารสารมาโดยตลอด โดยกองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้ดียิ่งขึ้นไป

**อาจารย์ ดร.จักรี ศรีจารุเมธีญาณ**

**บรรณาธิการ**

**สารบัญ (Content)** **หน้า (Page)**

**เจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**

Attitude and Behavior for Disease Prevention in Lumpy Skin Disease of Native Cattle's Farmers of Cha-am District, Phetchaburi Province

**สุรวัฒน์ ชะลอสันติสกุล, จารุณี เกษรพิกุล และนิธินันท์ นาคบุรี**

Surawat Chalorsuntisakul, Charunee Kasornpikul, Nitinunt Nakburi.....1

**การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

Work performance in accordance with the principles of good governance of personnel General Education Teaching Institute Khon Kaen University

**นพวรรณ นารีรักษ์**

Noppawan Nareerak.....12

**ภาพตัวแทนผู้ป่วยโรคไตวายในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม**

Representations of Kidney Failure Patients via WWW.PANTIP.COM

**ซิน เซีย**

Xin Xie.....20

**การสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)**

Recruitment of Convenience Store Employees in the Northeastern Region of CP All Public Company Limited

**สุพิชชา อุ่มมี**

Supitcha Aommee.....29

**สารบัญ (Content)** **หน้า (Page)**

**การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด**
Developing the service efficiency of the company's employees
Chairman of Electricity Co., Ltd.
**ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, อนุรักษ์ นวพรไพศาล, นิรันดา นวพร**
Ntapat Worapongpat, Ajcharaphan Chantamala Niranda, Nawaporn.....40

**เวทนานุปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานสูตรในพุทธปรัชญาเถรวาท**
Vetananupassana according to the Satipatthana Sutra in Buddhist philosophy Theravada
**พระมหาวิศักดิ์ ชาตสุโภ (เชยชมศรี) และพระณัฐวุฒิ พันทะลี**
Phra Maha Wisak Chatsupho (Cheychomsri) and
Phra Natthawut Phanthali.....55

**บทแนะนำวัฒนธรรมศึกษา: การครอบงำทางอุดมการณ์**
**An Introduction to Cultural Studies: Ideology Domination**
**พัฒน์ วัฒนสินธุ์**
Pat Watanasin.....65

**หลักเกณฑ์และคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ**.....72

# เจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

# Attitude and Behavior for Disease Prevention in Lumpy Skin Disease of Native Cattle's Farmers of Cha-am District, Phetchaburi Province

สุรวัฒน์ ชลอสันติสกุล[1] จารุณี เกษรพิกุล[1] และนิธินันท์ นาคบุรี[2]
Surawat Chalorsuntisakul[1] Charunee Kasornpikul[1] Nitinunt Nakburi[2]
[1]คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
[1]Faculty of Animal Sciences and Agricultural Technology, Silpakorn University, Phetchaburi IT Campus
[2]สำนักงานปศุสัตว์อำเภอชะอำ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเพชรบุรี กรมปศุสัตว์
Cha-am Livestock Office, Phetchaburi Provincial Livestock Office, Department of Livestock Development
Corresponding Author, E-mail: kasornpikul_c@silpakorn.edu

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) เกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 138 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 85.51) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 34.06) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 69.57) รายได้จากการเลี้ยงโคพื้นเมือง เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 52.90) 2) เจตคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.35, S.D. = 0.54) และ 3) มีพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง มีการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ การมีรั้วรอบขอบชิด การกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงภายในฟาร์ม การปรับภูมิทัศน์โดยรอบฟาร์มให้โปร่งโล่ง ไม่ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของแมลงพาหะ มีการกำจัดแมลงพาหะนำโรค ด้วยการใช้สารเคมีกำจัดแมลงแบบฉีด แบบราดหลัง หรือแบบฉีดพ่น

**คำสำคัญ**: โรคลัมปี สกิน; การป้องกันโรค; เกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง; เจตคติ; พฤติกรรม

**Abstract**

The purposes of this research were to study attitude and behavior for disease prevention in Lumpy Skin Disease of native cattle's farmers at Cha-am district, Phetchaburi province. The samples were consisted of 138 farmers. A questionnaire used for collecting data and a package of the computer program applied for data analysis. Statistics used in this study were frequency, mean and percentage. The results showed that 1) 138 native cattle's farmers in Cha-am District, Phetchaburi Province, mostly male (85.51 percent), graduated with a bachelor's degree (34.06%), marital status (69.57%), income from raising native cattle average 10,001-15,000 baht per month (52.90%) 2) the overall attitude was moderate (Mean = 2.35, S.D. = 0.54) and 3) found that native cattle's farmers showed positive behavior to disease prevention i.e. they have a fence, mosquito breeding sites are eliminated, landscape around the farm has been adjusted and use of chemical elimination for pest control with injected, pour on, or sprayed.

**Keywords:** lumpy skin disease; disease prevention; native cattle's farmers; attitude; behavior

**บทนำ**

ในปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา มีรายงานจากองค์การสุขภาพสัตว์โลกว่าพบการระบาดของโรคลัมปี สกิน ซึ่งเป็นโรคประจำถิ่นในประเทศแถบแอฟริกา และมีการแพร่กระจายของโรคในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วย สาธารณรัฐประชาชนบังกลาเทศ สาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐไต้หวัน ราชอาณาจักรภูฏาน เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน สหพันธ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยเนปาล ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. 2563 มีรายงานแจ้งเตือนการเกิดโรคลัมปี สกินในโคเนื้อในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา จึงถือได้ว่าเป็นโรคอุบัติใหม่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (กรมปศุสัตว์, 2564) ต่อมาเมื่อปลายเดือนมีนาคม พ.ศ.2564 ได้มีรายงานการพบโคเนื้อที่แสดงอาการของเชื้อไวรัสโรคลัมปี สกิน ในประเทศไทย ซึ่งเป็นโรคที่ไม่เคยพบมาก่อน (ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา, 2564) โรคลัมปี สกิน ทำให้สัตว์ประเภทโค กระบือ และยีราฟที่ได้รับเชื้ออาจมีอาการไข้ ซึม เบื่ออาหาร ซูบผอม เยื่อจมูกอักเสบ เยื่อตาขาวอักเสบ มีปริมาณน้ำลายมากกว่าปกติ ต่อมน้ำเหลืองบวมโต เกิดตุ่มที่ผิวหนังบริเวณหัว คอ ขา เต้านม อวัยวะเพศ โดยโรคลัมปี สกิน ยังไม่มีรายงานการติดต่อจากสัตว์สู่คน แต่สามารถติดต่อระหว่างสัตว์ด้วยกัน โดยมีแมลงดูดเลือดเป็นพาหะนำโรค เช่น ยุง ริ้น แมลงวันคอก เห็บ เป็นต้น นอกจากนั้นยังอาจติดต่อจากการสัมผัสโดยตรงกับสะเก็ดแผล น้ำมูก น้ำตา น้ำเชื้อ และน้ำลายของสัตว์ที่เป็นโรค รวมถึงการเคลื่อนย้ายสัตว์มีชีวิต จึงทำให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคอย่างรวดเร็วและขยายเป็นวงกว้างจากภูมิภาคแถบแอฟริกากระจายไปยังภูมิภาคต่าง ๆ (สุภัทร คำมุงคุณ, 2564) อย่างไรก็ตามการป้องกันโรคลัมปี สกิน สามารถป้องกันหรือลดโอกาสการติดเชื้อได้ด้วยการกำจัดแมลง โดยใช้สารเคมีกำจัด

แมลงแบบฉีด แบบราดหลัง หรือแบบฉีดพ่นสำหรับสัตว์ทุกตัวในฝูง ดำเนินการปรับภูมิทัศน์โดยรอบฟาร์มให้โปร่งโล่ง ไม่เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของแมลงพาหะ รวมถึงกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงในพื้นที่โดยรอบ กำจัดมูลสัตว์ออกจากฟาร์มเป็นประจำ หรือใช้ผ้าใบคลุมเพื่อป้องกันแมลงมาวางไข่ รวมทั้งการกางมุ้งให้แก่สัตว์เพื่อป้องกันแมลงดูดเลือด (นนทกรณ์ อรุโสภณ, 2564) เนื่องจากปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแพร่กระจายของเชื้อมาจากกลุ่มแมลงดูดเลือดเป็นหลัก (อดิเทพ คอลพุทธา, 2564)

การเลี้ยงโคเนื้อเป็นอาชีพที่เกษตรกรนิยมเลี้ยงกันมากในทุกภาคของประเทศไทย อำเภอชะอำเป็นพื้นที่หนึ่งที่มีเกษตรกรเลี้ยงโคเนื้อและได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคลัมปี สกินด้วยเช่นกัน จากที่กล่าวมาข้างต้น บทความนี้จะนำเสนอผลการศึกษาเจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงานเพื่อบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคสำหรับเกษตรผู้โคพื้นเมืองของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาเจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบตัดขวางเชิงพรรณนา (Cross-sectional Descriptive Study) ณ ช่วงเวลาหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ที่มีที่ตั้งฟาร์มอยู่ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

**ประชากรและตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง จำนวน 138 ราย ซึ่งเป็นเกษตรกรโคพื้นเมืองที่เข้าร่วมโครงการการให้คำปรึกษา แนะนำการดูแลรักษาทางไกลผ่านแอพลิเคชันไลน์และเฟสบุ๊ค ในรูปแบบสัตวแพทย์ออนไลน์ และการติดต่อขอคำปรึกษาผ่านทุก ๆ ช่องทางของสำนักงานปศุสัตว์อำเภอชะอำ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2564

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวัดคุณลักษณะ (Attribute) ของบุคคลจากผลการตอบคำถามตามที่กำหนด เพื่อแสดงคุณค่าเชิงปริมาณที่วัดได้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 2 เจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้แบ่งออกเป็นสองส่วนย่อย โดยส่วนย่อยแรกเป็นการวัดและประเมินเจตคติต่อ

โรคลัมปี สกิน ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ กำหนดการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 2 และ 1 ตามลำดับและใช้ค่าเฉลี่ยจัดระดับเป็นช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายระดับ ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| คะแนนเฉลี่ย | 2.34 – 3.00 | หมายถึง | มาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.67 – 2.33 | หมายถึง | ปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.66 | หมายถึง | น้อย |

และส่วนย่อยที่สองเป็นการสอบถามพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ซึ่งถือว่าเป็นการวัด ทางออม ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มี/ปฏิบัติ ไม่แน่ใจ/ปฏิบัติบางครั้ง และไม่มี/ไม่ปฏิบัติ

ทั้งนี้แบบสอบถามที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นเพื่อปรับแก้แนวคำถามให้เหมาะสมก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.9 นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัคที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง จำนวน 138 ราย โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกร ผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองที่เข้าร่วมโครงการการให้คำปรึกษาแนะนำการดูแลรักษาทางไกลผ่านแอพลิเคชั่นไลน์และเฟสบุ๊ค ในรูปแบบ สัตวแพทย์ออนไลน์ ในระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ.2564 ตามนโยบายของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากมีสัตวแพทย์ไม่เพียงพอและมีข้อจำกัดของวิกฤตโควิด-19 โดยเมื่อได้รับแจ้งจากเกษตรกรว่ามีโคป่วย จะมีการขอภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ประวัติ อาการ ส่งให้สัตวแพทย์อาสาเพื่อขอคำแนะนำ ทั้งนี้สำนักงานปศุสัตว์อำเภอชะอำจะจัดซื้อยาและอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อลงพื้นที่ดำเนินการรักษาดูแลและเก็บตัวอย่างส่งตรวจตามคำแนะนำของสัตวแพทย์อาสา พร้อมทั้งทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ด้วย

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองมีที่ตั้งฟาร์มอยู่ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้จากการเลี้ยงโคพื้นเมือง เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับเจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง จำนวน 15 ข้อ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

**ผลการวิจัย**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองมีที่ตั้งฟาร์มอยู่ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง มีที่ตั้งฟาร์มอยู่ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงข้อมูลทั่วไปเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ที่มีที่ตั้งฟาร์มอยู่ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

n = 138

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 118 | 85.51 |
| หญิง | 20 | 14.49 |
| 2. อายุ | | |
| น้อยกว่า 20 ปี | 2 | 1.45 |
| 21-35 ปี | 47 | 34.06 |
| 36-50 ปี | 85 | 61.59 |
| 51-65 ปี | 3 | 2.17 |
| มากกว่า 65 ปี | 1 | 0.72 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา | 3 | 2.17 |
| ประถมศึกษา | 16 | 11.59 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 13 | 9.42 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ | 31 | 22.46 |
| อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง | 23 | 16.67 |
| ปริญญาตรี | 47 | 34.06 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 5 | 3.62 |
| 4. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 42 | 30.43 |
| สมรส | 96 | 69.57 |
| 5. รายได้จากการเลี้ยงโคพื้นเมือง เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | |

| | | |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 5,000 | 1 | 0.72 |
| 5,001-10,000 | 31 | 22.46 |
| 10,001-15,000 | 73 | 52.90 |
| สูงกว่า 15,000 | 33 | 23.91 |

ทั้งนี้พบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ที่มีที่ตั้งฟาร์มอยู่ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (118 คน ร้อยละ 85.51) มีอายุช่วง 36-50 ปีมากที่สุด (85 คน ร้อยละ 61.59) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (47 คน ร้อยละ 34.0) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (96 คน ร้อยละ 69.57) และพบว่าเกษตรกรมีรายได้จากการเลี้ยงโคพื้นเมืองเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 10,001-15,000 บาท มากที่สุด (73 คน ร้อยละ 52.90)

**ส่วนที่ 2 เจตคติและพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง**

ผลการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติต่อการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของเจตคติต่อการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง

n = 138

| หัวข้อ | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|
| | Mean | S.D. | ความหมาย |
| 1. ท่านคิดว่าโรคลัมปี สกินไม่สามารถติดต่อมาสู่คนได้ | 1.89 | 0.75 | ปานกลาง |
| 2. ท่านคิดว่าโรคลัมปี สกินสามารถติดต่อมาสู่คนได้ | 1.71 | 0.76 | ปานกลาง |
| 3. ท่านคิดว่าหากโคพื้นเมืองติดเชื้อโรคลัมปี สกินมีอัตราการตายเกือบร้อยละ 100 | 1.96 | 0.85 | ปานกลาง |
| 4. ท่านคิดว่าการทำลายเชื้อโรคลัมปี สกินไม่ให้แพร่ระบาดเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ | 1.90 | 0.78 | ปานกลาง |
| 5. ท่านคิดว่าโรคลัมปี สกินติดต่อจากถูกแมลงดูดเลือดกัด | 1.47 | 0.73 | น้อย |
| 6. ท่านคิดว่าการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์แมลงในฟาร์ม ลดความเสี่ยงการเกิดโรคลัมปี สกินได้ | 1.63 | 0.82 | น้อย |
| 7. ท่านคิดว่าการฉีดวัคซีนเป็นหนึ่งในมาตรการในการป้องกันโรคลัมปี สกิน | 1.84 | 0.83 | ปานกลาง |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8. ท่านคิดว่าหากเกิดโรคลัมปี สกินแล้ว การฉีดวัคซีนช่วยรักษาโรคนี้ได้ | 1.62 | 0.86 | น้อย |
| 9. ท่านคิดว่าถ้าท่านการซื้อวัคซีนมาฉีดให้สัตว์เลี้ยงเอง มีความจำเป็น | 1.54 | 0.91 | น้อย |
| 10. ท่านคิดว่าการซื้อยามารักษาสัตว์เลี้ยงเอง มีความจำเป็น | 1.66 | 1.00 | น้อย |
| 11. ท่านคิดว่าการพ่นยาฆ่าเชื้อช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดโรคลัมปี สกิน | 1.72 | 1.05 | ปานกลาง |
| 12. ท่านคิดว่าโรคลัมปี สกิน ไม่สามารถรักษาได้ ต้องให้สัตว์หายเอง | 1.72 | 1.18 | ปานกลาง |
| 13. ท่านคิดว่าโรคลัมปี สกิน ป้องกันโรคได้ยาก | 1.89 | 1.28 | ปานกลาง |
| 14. ท่านคิดว่าภาครัฐสามารถควบคุมโรคได้ | 1.83 | 1.41 | ปานกลาง |
| 15. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคลัมปี สกิน | 1.07 | 1.21 | น้อย |
| **ผลเฉลี่ยรวม** | **1.70** | **0.96** | **ปานกลาง** |

พบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง มีเจตคติต่อการป้องกันโรคโรคลัมปี สกินอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 1.70, S.D. = 0.96) โดยข้อที่พบว่าค่าเฉลี่ยเจตคติสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2. 3. ท่านคิดว่าหากโคพื้นเมืองติดเชื้อโรคลัมปี มีอัตราการตายเกือบร้อยละ 100 (Mean = 1.96, S.D. = 0.85) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4. ท่านคิดว่าการทำลายเชื้อโรคลัมปี สกินไม่ให้แพร่ระบาดเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ (Mean = 1.90, S.D. = 0.78) ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเจตคตินอ้ยที่สุด คือ ข้อ 15. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคลัมปี สกิน (Mean = 1.07, S.D. = 1.21)

สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการป้องกันต่อการป้องกันโรคลัมปี สกินของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง

n = 138

| หัวข้อ | พฤติกรรม | | |
|---|---|---|---|
| | มี/ปฏิบัติ คน (ร้อยละ) | ไม่แน่ใจ/ปฏิบัติบางครั้ง คน (ร้อยละ) | ไม่มี/ไม่ปฏิบัติ คน (ร้อยละ) |
| 1. เกษตรกรมีการฆ่าเชื้อโรคก่อนเข้าออกฟาร์ม ด้วยการจุ่มเท้า เปลี่ยนเสื้อผ้า รองเท้า | 20 (14.49) | 46 (33.33) | 72 (52.17) |
| 2. เกษตรกรมีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อยานพาหนะก่อนหลังเข้าออกฟาร์ม | 16 (11.59) | 38 (27.54) | 84 (60.87) |
| 3. เกษตรกรเข้มงวดบุคคลภายนอกเข้าออกฟาร์ม | 78 (56.52) | 0 (0.00) | 60 (43.48) |
| 4. เกษตรกรกำจัดแมลงพาหะนำโรค ด้วยการใช้สารเคมีกำจัดแมลงแบบฉีด แบบราดหลัง หรือแบบฉีดพ่น | 81 (58.70) | 33 (23.91) | 24 (17.39) |
| 5. เกษตรกรปรับภูมิทัศน์โดยรอบฟาร์มให้โปร่งโล่ง ไม่ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของแมลงพาหะ | 87 (63.04) | 0 (0.00) | 51 (36.96) |
| 6. เกษตรกรทำความสะอาดโรงเรือนด้วยผงซักฟอก และพ่นหรือราดน้ำยาฆ่าเชื้อ | 42 (30.43) | 0 (0.00) | 96 (66.67) |
| 7. ฟาร์มของเกษตรกรมีรั้วรอบขอบชิด | 113 (81.88) | 0 (0.00) | 25 (18.12) |
| 8. ฟาร์มของเกษตรกรมีการจดบันทึกการเข้าออกฟาร์ม ข้อมูลการผลิตและข้อมูลสุขภาพโคพื้นเมือง | 36 (26.09) | 8 (5.80) | 94 (68.12) |
| 9. เกษตรกรมีการกำจัดมูลสัตว์ออกจากฟาร์มเป็นประจำหรือใช้ | 44 (31.88) | 19 (13.77) | 75 (54.35) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ผ้าใบคลุมเพื่อป้องกันแมลงมาวางไข่ | | | |
| 10. เกษตรกรมีการกางมุ้งให้แก่สัตว์เพื่อป้องกันแมลงดูดเลือด | 56 (40.58) | 7 (5.07) | 75 (54.35) |
| 11. เกษตรกรมีการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงภายในฟาร์ม | 91 (65.94) | 47 (34.06) | 0 (0.00) |
| 12. เกษตรกรมีการกักสัตว์ใหม่เมื่อต้องนำเข้าพื้นที่หรือนำเข้าฟาร์ม | 29 (21.01) | 66 (47.83) | 43 (31.16) |

โดยพบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง มีการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 7. ฟาร์มของเกษตรกรมีรั้วรอบขอบชิด มีการปฏิบัติ ร้อยละ 81.88 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 11. เกษตรกรมีการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงภายในฟาร์มร้อยละ มีการปฏิบัติ ร้อยละ 65.94 และ ข้อ 5. เกษตรกรปรับภูมิทัศน์โดยรอบฟาร์มให้โปร่งโล่ง ไม่ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของแมลงพาหะ มีการปฏิบัติ ร้อยละ 63.04 ทั้งนี้มีการปฏิบัติน้อยที่สุดในข้อ 2. เกษตรกรมีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อยานพาหนะก่อนหลังเข้าออกฟาร์ม ในภาพรวมแล้วเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมืองมีพฤติกรรมที่ยังไม่สอดคล้องกับการป้องกันโรคโรคลัมปี สกิน ยังคงปฏิบัติไม่ครบถ้วน โดยยังละเลยในหลายประเด็น อาทิ การกำจัดมูลสัตว์ออกจากฟาร์มเป็นประจำหรือใช้ผ้าใบคลุมเพื่อป้องกันแมลงมาวางไข่ การกางมุ้งให้แก่สัตว์เพื่อป้องกันแมลงดูดเลือด การกักสัตว์ใหม่ เมื่อต้องนำเข้าพื้นที่หรือนำเข้าฟาร์ม เป็นต้น

**อภิปรายผลการวิจัย**

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุช่วง 36-50 ปี มากที่สุด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เมื่อเปรียบเทียบกับชฎารัตน์ บุญจันทร์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องระบบเกษตรและสภาพการเลี้ยงโคเนื้อของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อพื้นเมืองและโคเนื้อลูกผสม อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง พบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ทั้งนี้อายุเฉลี่ยของเกษตรกร คือ 47.44 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ทั้งนี้สถานภาพส่วนใหญ่สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ ยกเว้นระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาเจตคติต่อการป้องกันโรคลัมปี สกิน พบว่าค่าเฉลี่ยเจตคติสูงสุด ได้แก่ ทัศนคติที่ว่าท่านคิดว่าหากโคพื้นเมืองติดเชื้อโรคลัมปี สกินมีอัตราการตายเกือบร้อยละ 100 ซึ่งเป็นทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก Davies (1991) ระบุว่าอัตราการตายเท่ากับร้อยละ 1-2 โดยในภาพรวมเจตคติในทุกหัวข้ออยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการป้องกันโรค สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการป้องกันโรคโรคลัมปี สกินของ พบว่าฟาร์มของเกษตรกรมีรั้วรอบขอบชิด มีการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงภายในฟาร์ม ปรับภูมิทัศน์โดยรอบฟาร์มให้โปร่งโล่ง ไม่ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของแมลงพาหะ กำจัดแมลงพาหะนำโรค ด้วยการใช้สารเคมีกำจัดแมลงแบบฉีด แบบราดหลัง หรือแบบฉีดพ่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่สนับสนุนการป้องกันการแพร่กระจายโรคได้ โดยมีข้อสังเกตว่าการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ

ยานพาหนะก่อนหลังเข้าออกฟาร์มสัมพันธ์กับการใช้รับน้ำยาฆ่าเชื้อจากหน่วยงานราชการ เมื่อน้ำยาฆ่าเชื้อหมด ก็จะหยุดการปฏิบัติ นอกจากนี้เกษตรกรยังมีพฤติกรรมเชิงลบ อาทิ มีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อยานพาหนะก่อนหลังเข้าออกฟาร์ม ซึ่งเป็นไปตามข้อสังเกตข้างต้น คือ เมื่อน้ำยาฆ่าเชื้อหมด ก็จะหยุดการปฏิบัติ และพบว่าไม่มีการกางมุ้งให้แก่สัตว์เพื่อป้องกันแมลงดูดเลือด ซึ่งเป็นการป้องกันโรคที่สำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นการเพิ่มต้นทุนของเกษตรกร โดยเกษตรกรส่วนใหญ่เลี้ยงโคพื้นเมืองในรูปแบบอาชีพเสริม หรือเป็นงานอดิเรก และเลี้ยงจำนวนน้อยตัว อีกทั้งโรคลัมปี สกินเป็นโรคอุบัติใหม่ในประเทศไทย เกษตรกรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคดังกล่าว ซึ่งสำนักงานปศุสัตว์อำเภอชะอำ จะนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับกลยุทธ์ในการป้องกันโรคลัมปี สกินให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อในพื้นที่อำเภอชะอำต่อไป

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

1) ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกรมปศุสัตว์ ซึ่งมีหน่วยงานในระดับพื้นที่ เช่น สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ ควรเพิ่มรูปแบบและจำนวนกิจกรรมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคลัมปี สกิน พร้อมทั้งสนับสนุนเวชภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมโรคให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคพื้นเมือง

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1) ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก และควรศึกษาในด้านความรู้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม โดยสัมพันธ์กับการรับรู้หรือการให้ความสนใจ การตอบสนองด้วยความเต็มใจ ความพึงพอใจ และการให้คุณค่า ซึ่งบุคคลแสดงลักษณะพฤติกรรมตามค่านิยมที่เชื่อถือหรือสิ่งเร้าที่ส่งอิทธิพลต่อระบบวิธีคิดของแต่ละบุคคล

**เอกสารอ้างอิง**

กรมปศุสัตว์. (2564). **โรคลัมปี สกิน (Lumpy skin disease).** [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิยายน พ.ศ.2564 จาก https://secretary.dld.go.th/webnew/index.php/th/news-menu/dld-editorial-menu/7504-lumpy-skin-disease-10-2564.

ชฎารัตน์ บุญจันทร์. (2552). **ระบบเกษตรและสภาพการเลี้ยงโคเนื้อของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อพื้นเมืองและโคเนื้อลูกผสม อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.** วิทยานิพนธ์ (วท.ม.(พัฒนาการเกษตร) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นนทกรณ์ อุรโสภณ. (2564). **ความรู้ป้องกันและรักษาโรคลัมปี สกิน โรคอุบัติใหม่ในโคกระบือ.** [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิยายน พ.ศ.2564 จาก ttps://www.ubu.ac.th/new/news_read.php?id=19890

สุภัทร คำมุงคุณ. (2564). **โรคลัมปี สกิน.** ใน *รายการร้อยเรื่อง...เมืองไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภาและสำนักวิชาการ.* [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิยายน พ.ศ.2564 จาก

https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/583561.

ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา. (2564). **ลัมปี สกิน โรคอุบัติใหม่ที่ไม่ควรมองข้าม.** [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 จาก https://sciplanet.org/content/8269#

อดิเทพ คอลพุทธา. (2564). **ข้อมูลการรักษาและการป้องกัน "โรคลัมปี้สกิน" (Lumpy skin disease).** [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 จาก http://www.vet.msu.ac.th/vetnew15/?p=2780.

Davies, F. G. (1991). **Lumpy skin disease of cattle: A growing problem in Africa and the Near East.** [Online] Available on Nov. 22, 2021 fromhttps://www.fao.org/3/u4900t/u4900T0d.htm#morbidity,%20mortality%20and%20the%20economic%20significance%20of%20lsd

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities.** Educational and Psychological Measurement 30(3): 607-610.

# การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

# Work performance in accordance with the principles of good governance of personnel General Education Teaching Institute Khon Kaen University

นพวรรณ นารีรักษ์
Noppawan Nareerak
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University
Email : noppawanna@kkumail.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรและแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร พบว่า หลักนิติธรรม มีการปฏิบัติงานตามหลัก TOR (Terms of Reference : TOR) โดยมีการกำหนด ขอบเขต อำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน หลักคุณธรรม ในการปฏิบัติงานควรมีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำอยู่ ไม่ทุจริตต่อผลงานตนเอง หลักความโปร่งใส เน้นการเปิดเผยตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ หลักความมีส่วนร่วม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมกันวางแผนงาน หลักความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงาน และหลักความคุ้มค่า มีผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลา มีการวางแผนใช้งบประมาณให้เหมาะสมกับงานที่ทำตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร พบว่า 1) ควรมีการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนา พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนไว้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เน้นหลักการมีส่วนร่วมโดยให้อิสระแก่บุคลากรทุกคน มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งเสริมให้ความรู้ให้กับบุคลากรมีการติดตามผล ประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่มีคุณภาพ

**คำสำคัญ**: ธรรมาภิบาล; แนวทาง; สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## Abstract

The objectives of this research were to study the performance of personnel according to the principles of good governance of personnel and develop guidelines for enhancing the efficiency of good and appropriate work performance according to the principles of good governance of personnel at Khon Kaen University. It is qualitative research. The key informants were five people, who analyzed the data by analyzing the content analysis. The results of the research found that:

1. Work performance in accordance with the principles of good governance of personnel. It was found that the rule of law operates in accordance with Terms of Reference principles, with clear scope, powers, and duties according to their own responsibilities. Workers should be honest with their work. Do not corrupt your own work. The transparency principle emphasizes procedural disclosure to ensure transparency can be checked. The participation principle encourages everyone to participate in decision-making, sharing ideas, and planning work together. The principle of responsibility is to be responsible for your duty and accept the results. The principle of value is to have a performance that is worth the time. The budget is planned to suit the work that meets the objectives of the organization.

2. Guidelines for enhancing operational efficiency that are good and appropriate according to the principles of The good governance of personnel found that 1) should organize activities, training, seminars, develop skills, knowledge, abilities, and set duties and responsibilities for each person according to the goals of the organization. Emphasize the principle of participation by giving freedom to all personnel. Information technology systems have been developed and knowledge is promoted to personnel, with follow-up and evaluation of personnel's performance at all times. This causes management to achieve quality results.

**Keywords:** Good governance; Guidelines; General Education Teaching Institute, Khon Kaen University

**บทนำ**

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน โดยเฉพาะข้าราชการ เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิด มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล โดยสำนักงาน ก.พ. ได้มีการกำหนดโดยได้เสนอเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า หลักธรรมาภิบาลนั้นประกอบด้วย 6 หลักการคือ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

ดังนั้นหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงมีความสำคัญต่อระบบราชการ เพราะเป็นการการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน ให้สามารถขับเคลื่อนตามนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร.ทำหน้าที่ผลักดัน และเสนอแนะนโยบายต่อคณะรัฐมนตรี ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ การกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการแผ่นดิน
ของไทย ดังเจตนารมณ์ที่ปรากฏอย่างชัดเจนในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ “การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2563: 4)

สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นองค์กรหลักที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปสำหรับหลักสูตรระดับปริญญาตรีทุกหลักสูตร จัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปที่เอื้อต่อการจัดการหลักสูตรที่หลากหลาย รวมทั้ง เทียบโอนรายวิชาและหน่วยกิตสำหรับรายวิชาศึกษาทั่วไป การติดตามและประเมินผลการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป และการประเมินการจัดการหมวดวิชาศึกษาทั่วไป การประเมินและติดตามผลคุณภาพของผู้เรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิชาศึกษาทั่วไป รายงานการประเมินผลต่อมหาวิทยาลัยทุกสิ้นภาคการศึกษาและปีการศึกษา รวมถึงให้มีการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปแบบบูรณาการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ว่า ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษา (Education Transformation) คือ กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาหมวดวิชาศึกษาทั่วไปเดิมสู่กระบวนทัศน์ใหม่ กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการเรียนรู้แบบใหม่ และเน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Experiential learning) กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาอาจารย์ให้พร้อมสำหรับการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ กรอบคุณลักษณะ

บัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และมีทักษะในศตวรรษที่ 21 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Transformation) คือ ยกระดับขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะที่ตอบสนองต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีทักษะยุคดิจิทัล ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไปให้เป็นที่น่าทำงาน (Best Place to Work) และการบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือ กลยุทธ์ที่ 1 การวางระบบการบริหารจัดการด้วยหลัก ธรรมาภิบาลและสร้างสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไปให้เป็นที่น่าทำงาน กลยุทธ์ที่ 2 การสร้างความผูกพันกับบุคลากรอย่างเป็นระบบ กลยุทธ์ที่ 3 การจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร เพื่อเป็นองค์กรที่มีสถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร และเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป, 2558: 1)

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการขององค์กรต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกเป็น หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกเป็นด้านความรู้ และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**วิธีดำเนินการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ เอกสารประกอบการบรรยาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องและการวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรของสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยดำเนินการคัดเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ สังกัดกลุ่มงานบริหาร จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลและตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและใช้การคำนวณด้วยดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ได้ค่า 1.00

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

**ผลการวิจัย**

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร กรณีศึกษา สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า หลักนิติธรรม มีการปฏิบัติงานตามหลัก TOR (Terms of Reference : TOR) โดยมีการกำหนด ขอบเขต อำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน โดยไม่ก้าวก่ายในส่วนงานของผู้อื่น หลักคุณธรรม ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง จะต้องมีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำอยู่ ไม่ทุจริตต่อผลงานตนเอง หลักความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานทุกงานเปิดเผยเป็นไปตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลภายนอกหรือนักศึกษาที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ หลักความมีส่วนร่วม การทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมขอความคิดเห็นจากบุคลากรท่านอื่นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมกันวางแผนงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่คุ้มค่าทั้งเรื่องงบประมาณ เวลาที่ใช้ไป และตรงตามเป้าหมายขององค์กร หลักความรับผิดชอบ หากการทำงานเกิดการทำงานที่ผิดพลาด ต้องยอมรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานของตนเอง รวมถึงนำข้อผิดพลาดนั้น มาปรับปรุง พิจารณางานในส่วนที่ทำผิดนั้นใหม่ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และหลักความคุ้มค่า การบริหารจัดการงานของตนเองในแต่ละครั้ง จึงคิดว่า ได้ผลงานที่คุ้มค่า เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ไปตรงตามเวลาที่กำหนด มีการวางแผนใช้งบประมาณให้เหมาะสมกับงานที่ทำ รวมถึงตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมตามหลัก ธรรมาภิบาลของบุคลากร พบว่า 1) ควรมีการจัดกิจกรรม จัดอบรม จัดสัมมนา การพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลให้ครอบคลุม 6 หลัก ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักความมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ และ 6. หลักความคุ้มค่า ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ 2) ควรมีการกำหนดโครงสร้างตาม TOR (Terms of Reference : TOR) โดยแบ่งขอบเขตงานตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนไว้เป็นอย่างดี จึงทำให้ในส่วนของการทำงาน ทุกคนจะตระหนักในหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับงานของคนอื่น ทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ 3) ในการปฏิบัติงานที่ต้องระดมสมอง ควรเน้นหลักการมีส่วนร่วมโดยให้อิสระแก่

บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความคิดเห็นอย่างไม่ปิดกั้น เพื่อให้เกิดกระบวนการทางการคิด วิเคราะห์ หาสาเหตุ ตลอดจนเกิดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ 4) ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเข้าใจในเทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อต่อยอด เพิ่มพูนศักยภาพของตนเอง ตลอดจนนำมาปรับใช้ในการทำงาน และ 5) ควรมีการติดตามผลประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่มีคุณภาพ คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับเป้าหมาย งบประมาณ และระยะเวลาที่ใช้ไปที่องค์กรวางไว้

**อภิปรายผลการวิจัย**

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร กรณีศึกษา สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า หลักนิติธรรม มีการปฏิบัติงานตามหลัก TOR (Terms of Reference : TOR) โดยมีการกำหนด ขอบเขต อำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน โดยไม่ก้าวก่ายในส่วนงานของผู้อื่น หลักคุณธรรม ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง จะต้องมีความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำอยู่ ไม่ทุจริตต่อผลงานตนเอง หลักความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานทุกงานเปิดเผยเป็นไปตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลภายนอกหรือนักศึกษาที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ หลักความมีส่วนร่วม การทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมขอความคิดเห็นจากบุคลากรท่านอื่นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมกันวางแผนงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่คุ้มค่าทั้งเรื่องงบประมาณ เวลาที่ใช้ไป และตรงตามเป้าหมายขององค์กร หลักความรับผิดชอบ หากการทำงานเกิดการทำงานที่ผิดพลาด ต้องยอมรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานของตนเอง รวมถึงนำข้อผิดพลาดนั้น มาปรับปรุง พิจารณางานในส่วนที่ทำผิดนั้นใหม่ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และหลักความคุ้มค่า การบริหารจัดการงานของตนเองในแต่ละครั้ง จึงคิดว่า ได้ผลงานที่คุ้มค่า เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ไปตรงตามเวลาที่กำหนด มีการวางแผนใช้งบประมาณให้เหมาะสมกับงานที่ทำ รวมถึงตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของฐาปนา กัลปพฤกษ์ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า หลักนิติธรรม ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน หลักคุณธรรม มีการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หลักความโปร่งใส มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องและรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเอื้อต่อ การตรวจสอบจากบุคคลอื่นภายนอก หลักความมีส่วนร่วม สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม หลักความรับผิดชอบ ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรมีความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน และหลักความคุ้มค่า มีการปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้แก่บุคลากรทุกระดับ

2. แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า 1) ควรมีการจัดกิจกรรม จัดอบรม จัดสัมมนา การพัฒนา

ทักษะความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลให้ครอบคลุม 6 หลัก ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักความมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ และ 6. หลักความคุ้มค่า ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ 2) ควรมีการกำหนดโครงสร้างตาม TOR (Terms of Reference : TOR) โดยแบ่งขอบเขตงานตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนไว้เป็นอย่างดี จึงทำให้ในส่วนของการทำงาน ทุกคนจะตระหนักในหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับงานของคนอื่น ทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ 3) ในการปฏิบัติงานที่ต้องระดมสมอง ควรเน้นหลักการมีส่วนร่วมโดยให้อิสระแก่บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความคิดเห็นอย่างไม่ปิดกั้น เพื่อให้เกิดกระบวนการทางการคิด วิเคราะห์ หาสาเหตุ ตลอดจนเกิดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ 4) ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเข้าใจในเทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อต่อยอด เพิ่มพูนศักยภาพของตนเอง ตลอดจนนำมาปรับใช้ในการทำงาน และ 5) ควรมีการติดตามผล ประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่มีคุณภาพ คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับเป้าหมาย งบประมาณ และระยะเวลาที่ใช้ไปที่องค์กรวางไว้สอดคล้องกับ วิชิต บุญสนอง (2554) กับ ดุจดาว จิตใส (2554) ที่ระบุแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ โดยการส่งเสริมการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย การส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของสังคม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของ ชุมชนและสังคมที่แท้จริง ควรมีการส่งเสริมให้มีการนำวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เผยแพร่ให้บุคลากรและประชาชนในท้องถิ่นได้ทราบ เพื่อให้รับรู้ถึง แนวคิดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่จะปฏิบัติในอนาคตสำหรับองค์กรและท้องถิ่น ว่าตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรและชุมชนเพียงใด ตลอดจนการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรมให้กับท้องถิ่นในการตระหนักภัยของการคอร์รัปชั่น ในส่วนของการบริหารภายในองค์กร ควรมีการวางแผนจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพและธำรงรักษาบุคลากร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นธรรม การรักษาระเบียบวินัย ทั้งนี้เป็นไปตามแนวความคิดของ Herzberg ทฤษฎีองค์ประกอบสองปัจจัย (The Two – Factor Theory ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา และองค์กรไม่สามารถที่จะขาดปัจจัยค้ำจุนได้ เพราะถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้แล้ว พนักงานอาจมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบหรือต่อองค์การ (Herzberg, Bernard & Snyderman, 1959; Teck Hong & Amna, 2011: 76)

**ข้อเสนอแนะ**

**1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1.1 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของงานที่ไม่เร่งรัดหรือจำเป็นมาก ควรเพิ่มระยะเวลาในการส่งงาน เพื่อลดความกดดันในการทำงาน

1.2 ด้านแรงจูงใจ ควรสร้างแรงจูงใจในการจัดสวัสดิการ เช่น คำชมจากผู้บริหารและเพื่อร่วมงาน เพิ่มค่าตอบแทนที่สมดุลต่อการทำงาน หรือมีรางวัลสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานออกมาตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่สุด

1.3 ด้านทักษะผู้ปฏิบัติงาน ควรเพิ่มการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้หรือหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่หลากหลายรูปแบบ

**2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

2.1 ควรศึกษาสภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่ขององค์กร รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร เพื่อนำไปต่อยอดงานวิจัยในการศึกษาครั้งต่อไป

**เอกสารอ้างอิง**

ดุจดาว จิตใส. (2554). **การใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสังกัดเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 5**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ฐาปนา กัลปพฤกษ์. (2554). **การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.** รายงานการวิจัยสหกิจศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนเก่น.

วิชิต บุญสนอง. (2554). **แนวทางการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**.วิทยาลัยราชพฤกษ์.

สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป. (2558). **รายงานประจำปี 2558 สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2563). **คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2563.** กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาระบบบริหาร.

Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Willey & Sons.

Teck Hong, T & Amna, W. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money. **Asian Academy of Management Journal**. 16(1), 73-94.

# ภาพตัวแทนผู้ป่วยโรคไตวายในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม
# Representations of Kidney Failure Patients via WWW.PANTIP.COM

ซิน เซีย
Xin Xie
ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Department of Thai Language, Faculty of Humanities, Kasetsart University
Corresponding email: xiexin29@outlook.com

**บทคัดย่อ**

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวายในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม โดยใช้ทฤษฎีภาพตัวแทน (Representation) ของ Stuart Hall (1997) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวายที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์พันทิปดอทคอมประกอบด้วย 1.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ 2.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่เหน็ดเหนื่อยและท้อใจกับการรักษา 3.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่มีลักษณะผิดปกติจากบุคคลทั่วไป 4. ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ได้รับโอกาสในชีวิตน้อยกว่าบุคคลทั่วไป และ 5.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นภาระของครอบครัว ภาพตัวแทนเหล่านี้ซึ่งปรากฏเฉพาะภาพตัวแทนด้านลบได้สะท้อนมุมมองที่คนนอกมีต่อผู้ป่วยซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกำลังใจของผู้ป่วยในการรักษาตัว ขณะเดียวกันยังมีบทบาทประกอบสร้างความกลัวแก่ประชาชน ซึ่งอาจมีผลประการหนึ่งทำให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพของตนเองมากขึ้นโดยการหาทางป้องกันโรคนี้มิให้เกิดแก่ตนเอง

**คำสำคัญ** : ภาพตัวแทนผู้ป่วย, โรคไตวาย, พันทิปดอทคอม

**ABSTRACT**

This article aims to analyze the representations of kidney failure patients on www.pantip.com by applying Stuart Hall's Representation theory as a framework. The study reveals 5 main representations of kidney failure patients as 1.) those who need special care 2.) those who are tired of and discouraged from the treatment 3.) those who have abnormality in comparison to normal people 4.) those who gain less opportunity than normal people and 5.) those who are the burden of their families. These representations, which were totally presented in negative aspects, were shedding light upon non-patients' or society's attitude towards the patients. They may affect the patients' courage in their medication and non-patients' more attention to their health issue.

**Keywords:** Representations of Patients, Kidney Failure Disease, WWW.PANTIP.COM

## บทนำ

ไตเป็นอวัยวะที่สำคัญของร่างกาย มีขนาดเท่ากำปั้น รูปร่างคล้ายถั่วแดง อยู่บริเวณบั้นเอวทั้ง 2 ข้างของมนุษย์ การที่ไตทำงานเป็นปกติถือเป็นเรื่องสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านโรค

ไตอย่าง ธัญญารัตน์ ธีรพรเลิศรัฐ (2553) กล่าวถึงหน้าที่ที่สำคัญของไตไว้ว่า “ไตมีหน้าที่กำจัดของเสีย ดูดซึมและเก็บสารที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย รักษาสมดุลน้ำ เกลือแร่และกรดด่างของร่างกาย ควบคุมความดันโลหิตและสร้างฮอร์โมน” นอกจากนี้สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย (2563 ก) ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานผิดปรกติของไตไว้ว่า เมื่อไตทำงานผิดปกติหรือคนป่วยเป็นโรคไตก็จะส่งผลให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น ร่างกายบวม ปัสสาวะขุ่น เป็นฟอง หรือเป็นเลือด เป็นต้น ผู้ป่วยจะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ซีด และอ่อนเพลีย อาการเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตปกติได้ ปัจจุบันมีคนไทยป่วยเป็นโรคไตเป็นจำนวนมาก สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย (2563 ข) เปิดเผยข้อมูลเมื่อปลายเดือนสิงหาคม 2563 ว่าความชุกของผู้ป่วยที่ได้รับการบำบัดทดแทนไตด้วยวิธีฟอกเลือด ล้างไตทางช่องท้อง และปลูกถ่ายไตในปี 2560 มีจำนวนรวมเป็น 114,271 คน เพิ่มจำนวนเป็น 128,987 คนในปี 2561 และเพิ่มเป็น 151,343 คนในปี 2562 ผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับวิธีการรักษาเหล่านี้ซึ่งมีแนวโน้มมากขึ้นเป็นทุก ๆ ปีมักป่วยหนักและเป็นผู้ป่วยโรคไตวายระยะสุดท้าย ส่งผลให้รัฐบาลและหน่วยงานด้านสาธารณสุขต้องทุ่มเททรัพยากรบุคคลและงบประมาณเป็นจำนวนมากในการดูแลรักษา ดังมีการเปิดเผยข้อมูลจากสมาคมโรคไตแห่งประเทศไทยว่า ในปี 2562 มีบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำงานเต็มเวลาในการบำบัดทดแทนไตทั้งสิ้น 4,072 คนและมีเครื่องไตเทียมที่ใช้ในการดูแลผู้ป่วยทั้งสิ้น 8,804 เครื่อง นอกจากนี้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ (2563: 12) ยังกล่าวถึงการเตรียมงบประมาณประจำปี 2564 สำหรับค่าบริการผู้ป่วยไตวายเรื้อรังเป็นจำนวนเงินมากกว่า 9,700 ล้านบาท

นอกจากจะมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาผู้ป่วยโรคไตวายโดยตรงแล้ว ยังมีสมาชิกในครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วย บุคคลกลุ่มหลังนี้ซึ่งได้รับรู้เรื่องราวหรือต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ย่อมเกิดความคิดหรืออารมณ์ความรู้สึกบางประการต่อผู้ป่วย และได้ใช้พื้นที่ส่วนบุคคลหรือพื้นที่สาธารณะในการแสดงความคิดหรืออารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวออกมา สำหรับพื้นที่สาธารณะยอดนิยมแห่งหนึ่งที่บุคคลกลุ่มนี้ได้มาสื่อสารกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น คือ เว็บไซต์พันทิปดอทคอม เว็บไซต์แห่งนี้ซึ่งเปิดให้บริการมานานแล้วประมาณ 23 ปีเป็นเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมสูงมาก ทราบได้จากการรายงานสถิติผู้ใช้งานเว็บไซต์แห่งนี้ของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563) เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2563 ระบุว่า มีผู้ใช้งานเว็บไซต์พันทิปดอทคอมประมาณ 4 ล้านคน เว็บไซต์แห่งนี้มิเพียงแต่ได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วไปเท่านั้น ยังได้รับการยอมรับในวงวิชาการอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากนักวิชาการไทยจำนวนมากที่นำข้อมูลจากเว็บไซต์ดังกล่าวมาศึกษาวิจัยตั้งแต่ทศวรรษ 2540 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน อาทิ ชัชวดี ศรลัมพ์ (2544) ศิริพร ปัญญาเมธีกุล (2548) ศุภชัย ต๊ะวิชัย (2557) ศิระวัสฐ์ กาวิละนันท์ (2562) ธนพล เอกพจน์ วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา และปานปั้น ปลั่งเจริญศรี (2563)

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ป่วยโรคไตวายในเว็บไซต์พันทิปดอทคอมได้พบตัวอย่างที่น่าสนใจดังเช่น (1) “*พ่อแฟนเป็นผู้ป่วยโรคไตวายระยะสุดท้ายนอนติดเตียง อยากรู้ว่าเค้าใช้แพมเพิสกันวันละกี่อันคะ พี่สาวแฟนเค้าเป็นคนดูแล เขาใช้วันละ 8 อัน เราว่า<u>ใช้เปลืองเกินกว่าเหตุ</u> เพราะเราเป็นคนซื้อให้เองเลยอยากถามว่าปกติเค้าใช้แพมเพิสเปลี่ยนให้ผู้ป่วยวันละกี่อันคะ*” (สมาชิกหมายเลข 1288220: 2562) ตัวอย่างข้างต้นสื่อความคิดและความรู้สึกบางประการของผู้เขียน ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านมองภาพของผู้ป่วยโรคไตว่า (1) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นภาระของครอบครัว สังเกตได้จากการยกตัวอย่างผู้ป่วยโรคไตวายที่นอนติดเตียง ซึ่งต้องใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผู้ป่วยคือ ผ้าอ้อมของผู้ใหญ่ มากเป็นพิเศษ เป็นสาเหตุทำให้ครอบครัวต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาก สังเกตได้จากการใช้คำขยายว่า “เปลือง” ซึ่งหมายถึง ใช้หมดสิ้นไปเกินควรและเกินกว่าใช่เหตุ (ราชบัณฑิตยสถาน: 2554) และการใช้คำขยายคำศัพท์ดังกล่าวอีกชั้นหนึ่งว่า “เกินกว่าเหตุ” มาเน้นย้ำค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียมากเกินความจำเป็น ซึ่งอาจทำให้ต้องมีภาระทางการเงินของครอบครัวที่เพิ่มสูงขึ้น

ด้วยความน่าสนใจข้างต้นของข้อมูลนำไปสู่การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นภาพตัวแทนของผู้ป่วยเพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อของงานวิจัยนี้ที่ต้องการศึกษาภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวาย ผลการ

ทบทวนวรรณกรรมพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาภาพตัวแทนผู้ป่วยโรคต่าง ๆ โดยตรง พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากที่สุดคือบทความวิจัยเรื่อง “โชคดีที่เป็นมะเร็ง: การศึกษาเรื่องเล่าและบทบาทหน้าที่ของบันทึกผู้ป่วยโรคมะเร็ง” ของอรสุธี ชัยทองศรี (2554) งานวิจัยนี้ศึกษาประเด็นลักษณะของเรื่องเล่าและบทบาทหน้าที่ของเรื่องเล่า โดยเก็บข้อมูลจากบันทึกประสบการณ์ส่วนบุคคลที่มีลักษณะเป็นเรื่องเล่าของผู้ป่วยโรคมะเร็ง ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบอัตลักษณ์ของผู้ป่วยโรคมะเร็งดังนี้ 1.) ผู้ป่วยโรคมะเร็งเป็นคนกล้าหาญเข้มแข็ง 2.) ผู้ป่วยโรคมะเร็งเป็นมนุษย์ที่ยังคงศักดิ์ศรีในตัวเอง 3.) ผู้ป่วยโรคมะเร็งเป็นผู้ที่ก้าวผ่านความยากลำบากเพื่อพัฒนาตนเองไปสู่ทางที่ดีขึ้น อัตลักษณ์เหล่านี้เป็นอัตลักษณ์เชิงบวกทั้งสิ้น เพราะเป็นบันทึกจากผู้ป่วยโดยตรง ซึ่งต้องการใช้วาทกรรมนี้ตอบโต้ภาพตัวแทนอันอ่อนด้อยที่วาทกรรมกระแสหลักสร้างให้ผู้ป่วยโรคมะเร็งมีภาพลักษณ์เชิงลบ และใช้อัตลักษณ์นี้เป็นกลไกทำให้ผู้ป่วยได้มองเห็นตนเองในมุมใหม่ ซึ่งส่งผลให้สามารถยอมรับอาการเจ็บป่วยที่กำลังประสบได้มากขึ้น งานวิจัยชิ้นนี้ถือเป็นการศึกษาจากข้อมูลที่ผู้ป่วยมองตนเอง ต่างจากงานวิจัยที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาซึ่งเป็นการนำเสนอจากมุมมองของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลใกล้ชิดกับผู้ป่วยโดยตรงที่มองผู้ป่วยโรคไต ซึ่งทำให้ผู้วิจัยตั้งเป็นคำถามวิจัยว่า ผู้ป่วยโรคไตวายได้รับการประกอบสร้างภาพตัวแทนใดบ้างผ่านสื่อสาธารณะยอดนิยมของไทยอย่างเว็บไซต์พันทิปดอทคอม

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อวิเคราะห์ภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวายที่ปรากฏในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม

**วิธีดำเนินการวิจัย**

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประการแรก ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกระทู้และความคิดเห็นในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม (www.pantip.com) เมื่อปลายเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 โดยใช้คำค้นว่า “โรคไตวาย” ในช่องค้นหา และเลือกค้นหาจากทุกห้อง สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกค้นด้วยคำว่า “โรคไตวาย” แต่มิได้เลือกใช้คำว่า “ผู้ป่วยโรคไตวาย” โดยตรง เนื่องจากข้อมูลหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการใช้โครงสร้าง “(คำเรียกขาน) + ป่วยเป็นโรคไตวาย” “(คำเรียกขาน) + เป็นโรคไตวาย” หรือ “คนโรคไตวาย” เป็นต้น และมักไม่ปรากฏคำว่า “ผู้ป่วยโรคไตวาย” โดยตรง จึงใช้คำที่มักปรากฏในหลายบริบทอย่างคำว่า “โรคไตวาย” แทนคำอื่น ๆ

ประการต่อมา จัดเรียงข้อมูลที่ค้นพบตามเวลาและความเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กระทู้และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคไตวายมากที่สุด จากนั้นจึงเลือกข้อมูลจำนวน 40 กระทู้ ตัวอย่างกระทู้และความคิดเห็นที่เก็บเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เผยแพร่ในช่วงปี พ.ศ. 2563-2564 อันมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย

ประการสุดท้าย ตัดข้อมูลที่สื่อสารอย่างชัดเจนว่าผู้ที่นำเสนอเรื่องเป็นผู้ป่วยโรคไตวายมานำเสนอข้อมูลเอง เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการศึกษาด้วยทฤษฎีภาพตัวแทนซึ่งเป็นการศึกษาภาพของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากมุมมองของบุคคลอื่น

ทั้งนี้ในการคัดสรรตัวบทดังกล่าวมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะคงถ้อยคำและเนื้อหาเดิมทุกประการ แต่จะปรับอักขรวิธีในการเขียนให้สอดคล้องกับแนวทางของราชบัณฑิตยสถาน ในการอ้างอิงตัวบทที่ใช้ในการวิจัยจะอ้างอิงชื่อล็อกอินหรือหมายเลขสมาชิกของผู้ตั้งกระทู้หรือตอบกระทู้พร้อมปีพุทธศักราชที่เผยแพร่

**กรอบแนวคิดทฤษฎี**

ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ภาพตัวแทน (Representation) นักวิชาการคนสำคัญระดับโลกที่นำเสนอทฤษฎีนี้คือ สจ๊วต ฮอลล์ (Hall, 1997 : 16-19) ซึ่งกล่าวถึงภาพตัวแทนว่า เป็นผลผลิตของมโนทัศน์

(concept) ในสมองของเรา ซึ่งสื่อสารมโนทัศน์ดังกล่าวออกมาผ่านภาษา การนำเสนอภาพตัวแทนจากมโนทัศน์ในสมองเกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ 1.) เราเก็บสะสมชุดมโนทัศน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ บุคคล และเหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ (things) ไว้ในใจ เพื่อทำความเข้าใจกับความหมายต่าง ๆ ในโลก ความหมายดังกล่าวจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับระบบมโนทัศน์และภาพที่อยู่ในความคิด 2.) เราสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์กับระบบสัญญะ (sign) คือวัจนภาษาหรืออวัจนภาษา จึงจะสามารถถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนมโนทัศน์ใด ๆ ก็ตามกับผู้อื่นได้ ความสัมพันธ์ระหว่าง things, concept และ sign มีบทบาทสำคัญต่อการผลิตมโนทัศน์ด้วยภาษา โดยกระบวนการที่เชื่อมองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้เข้าด้วยกัน คือ กระบวนการสร้างภาพตัวแทน ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจะมุ่งศึกษาภาพตัวแทนในสมองของคนไทยที่สื่อออกผ่านภาษาหรือกลวิธีทางภาษาเป็นอย่างไร

ในการศึกษาภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวาย ผู้วิจัยจะศึกษาเพิ่มเติมว่าภาพตัวแทนดังกล่าวนำเสนอด้วยกลวิธีทางภาษา (Linguistic Strategies) ใดบ้าง การศึกษากลวิธีทางภาษามีความสำคัญ เพราะผู้ส่งสารมักใช้กลวิธีดังกล่าวซึ่งมีอยู่อย่างหลากหลายให้ตรงตามเจตนาของตนในการประกอบสร้างวาทกรรม (จันทิมา อังคพณิชกิจ, 2561: 177-222)

**สรุปผลการงานวิจัย**

ข้อมูลทางภาษาในเว็บไซต์พันทิปดอทคอมได้นำเสนอภาพตัวแทนผู้ป่วยโรคไตวายจำนวน 5 ภาพหลัก ได้แก่ 1.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ 2.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่เหน็ดเหนื่อยและท้อใจกับการรักษา 3.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่มีลักษณะผิดปกติจากบุคคลทั่วไป 4.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ได้รับโอกาสในชีวิตน้อยกว่าบุคคลทั่วไป และ 5.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นภาระของครอบครัว ภาพตัวแทนดังกล่าวมีรายละเอียดต่อไปนี้

**1.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ** ภาพตัวแทนนี้สังเคราะห์ขึ้นจากบริบทของการจัดอาหารให้ผู้ป่วยรับประทานและบริบทของการรักษาทางการแพทย์ ซึ่งต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ดังนี้

**1.1) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษในบริบทชีวิตประจำวัน**

ภาพตัวแทนนี้สังเคราะห์ขึ้นจากการที่ผู้ป่วยโรคไตวายต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องอาหารการกินและเรื่องการดูแลในบริบทชีวิตประจำวัน ดังปรากฏในตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (2) “*ทุกอย่างที่ผ่านโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูป<u>เป็นอันตรายหมด</u> โอกาส<u>เสี่ยง</u>ต่อโรคไต ภาวะไตวาย<u>สูงมาก</u> ยกเว้นน้ำเปล่า*” (สมาชิกหมายเลข5911755: 2564) ตัวอย่างนี้มีการใช้กลวิธี*การใช้คำกริยา* โดยใช้คำว่า “เป็นอันตราย” ซึ่งหมายถึง เป็นเหตุที่อาจทำให้ถึงแก่ความตายหรือพินาศ คำว่า “เสี่ยง” ซึ่งหมายถึง มีโอกาสที่จะได้รับความทุกข์หรืออันตราย และ*การขยายความ* ด้วยคำว่า “หมด” หรือ “ทั้งหมด” ซึ่งหมายถึง รวมทุกอย่างไม่มีอะไรเหลือ และ “สูงมาก” ซึ่งหมายถึง เหนือระดับปรกติขึ้นไปอย่างยิ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) เพื่อสื่อและเน้นย้ำว่าอาหารแปรรูปทุกชนิดที่ผลิตจากโรงงานอุตสาหกรรมล้วนเป็นอันตรายต่อผู้ป่วยโรคไตวาย อาจทำให้ผู้ป่วยมีอาการแย่ลงจากปรกติเป็นอย่างมาก และอาจถึงแก่ความตายได้ จึงนำไปสู่การที่ต้องระมัดระวังเรื่องการจัดอาหารการกินให้แก่ผู้ป่วยโรคนี้

ตัวอย่าง (3) “*<u>โรคเรื้อรัง เช่น โรคไตวาย</u> โรคมะเร็งระยะสุดท้าย อัมพาต เส้นเลือดในสมองแตก <u>มันเทียบไม่ได้เลยกับแค่เลี้ยงเด็ก</u> ซึ่งคุณก็เลี้ยงแบบผ่าน ๆ ด้วยไม่ได้เลี้ยงจริงจัง*” (natshigo: 2564)

ตัวอย่างข้างต้นมีการใช้กลวิธีทางภาษาดังนี้ กลวิธีแรก คือ *การอ้างถึงแบบกลุ่มเดียวกัน* โดยใช้การเรียบเรียงโรคและอาการเรื้อรังต่าง ๆ ได้แก่ โรคไตวาย โรคมะเร็งระยะสุดท้าย อาการอัมพาต และโรคเส้นเลือดในสมองแตกเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสื่อว่าโรคและอาการเหล่านี้มีความสัมพันธ์บางประการ นั่นคือเป็นโรคและอาการที่รุนแรง เป็นยืดเยื้อยาวนาน และเป็นอันตรายสูงแก่ชีวิต เพื่อสื่อความคิดที่ว่าผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงต่อเนื่องยาวนานและมีความเสี่ยงสูงต่อชีวิต ซึ่งจะส่งผลต่อวิธีการดูแลตามมา ส่วนกลวิธีต่อมาคือ *การใช้สหบท* ในที่นี้มีการกล่าวถึงการเลี้ยงเด็กหรือการดูแลเด็ก เพื่อใช้เป็นคู่เปรียบกับการดูแลผู้ป่วยโรคไตวาย ด้วยการเลี้ยงดูเด็กต้องอาศัยความพิถีพิถันเป็นอย่างมาก แต่การดูแลผู้ป่วยโรคไตวายนั้นมีความยุ่งยากหรือต้องอาศัยความพิถีพิถันสูงกว่า จนเรื่องการเลี้ยงเด็กไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ยิ่งแสดงให้เห็นว่าการดูแลผู้ป่วยโรคไตวายเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจเป็นอย่างมาก ไม่สามารถทำแต่เพียงผ่าน ๆ ได้

**1.2) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษในบริบทของการรักษา** ภาพตัวแทนนี้สังเคราะห์ขึ้นจากการที่ผู้ป่วยโรคไตวายต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้านการรักษาพยาบาลจากบุคคลใกล้ชิดและแพทย์แผนปัจจุบันอย่างพิถีพิถันและสม่ำเสมอ

ตัวอย่าง (4) “*คุณไม่รู้เลยเหรอคะว่า คนเป็นไตวายหมอห้ามกินสมุนไพรทุกชนิด*” (สมาชิกหมายเลข 3427205: 2563) ตัวอย่างนี้ใช้กลวิธีทางภาษา คือ *การใช้คำถามเชิงวาทศิลป์* ดังว่า “คุณไม่รู้เลยหรือคะ” ซึ่งเป็นคำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ แต่ต้องการให้ผู้อ่านฉุกคิดได้ว่ายาสมุนไพรเป็นของต้องห้ามสำหรับผู้ป่วยโรคไตวาย ญาติหรือบุคคลใกล้ชิดจึงไม่ควรนำยาสมุนไพรมาใช้รักษาผู้ป่วยโรคนี้ นอกจากนี้ยังมีการใช้อีกกลวิธีหนึ่งคือ*การใช้สหบท* กล่าวคือ มีการแทรกมุมมองของแพทย์ดังว่า “คนเป็นไตวายหมอห้ามกินสมุนไพรทุกชนิด” มุมมองดังกล่าวเป็นตัวบทอีกตัวบทหนึ่งที่ผลิตขึ้นมาก่อนจากผู้เชี่ยวชาญในการรักษาโรค จึงมีความน่าเชื่อถือและถูกใช้เพื่อห้ามการทำกิจกรรมบางประการ จากกลวิธีทางภาษาข้างต้นทำให้เห็นว่า ผู้ป่วยโรคไตวายต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษในเรื่องการดูแลรักษาโรค เพราะไม่สามารถใช้แนวทางอื่นใดนอกเหนือจากการรักษาด้วยวิธีการของแพทย์แผนปัจจุบัน

**2.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่เหน็ดเหนื่อยและท้อใจในการรักษา** ภาพตัวแทนนี้พบเพียงหนึ่งตัวอย่าง คือตัวอย่าง (5) “*แกก็ยอมฟอกไตทางช่องท้องมาประมาณ 2 ปีกว่าล่ะครับ...ผมก็ล้างช่องท้องให้แกปกติจนมาถึงวันที่ 4-5 ... คือแกคุยกะผมว่าแกเหนื่อยมากแล้ว ไม่อยากทรมานอีกแล้ว*” (สมาชิกหมายเลข 6384963: 2564) ตัวอย่างนี้ใช้กลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ในการนำเสนอดังนี้ กลวิธีแรก คือ *การใช้คำกริยา* “ยอม” ซึ่งหมายถึง อาการที่แสดงให้ทราบว่าไม่ต้องการขัด “เหนื่อย” ซึ่งหมายถึง การอ่อนแรงลง และ “ทรมาน” ซึ่งหมายถึง ทำให้ลำบาก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) และ*การขยายความ* ด้วยคำว่า “มากแล้ว” สื่อให้เห็นว่าผู้ป่วยโรคไตวายยินยอมเข้ารับการรักษาด้วยวิถีของแพทย์แผนปัจจุบัน แต่ในการรักษานั้นผู้ป่วยมีความทุกข์และความลำบากทางกายเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการรักษา ส่วนกลวิธีต่อมา คือ *การใช้มูลบท* ดังว่า “ไม่อยากทรมานอีกแล้ว” ซึ่งสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าการรักษาโรคในครั้งที่ผ่าน ๆ มาทำให้ผู้ป่วยโรคไตวายมีความทุกข์และความยากลำบากทางกายเป็นอย่างมาก จนเกิดความท้อใจในการรักษา กระทั่งไม่ต้องการรักษาโรคนี้อีกต่อไป เนื่องจากไม่ต้องการเผชิญกับความทุกข์ทรมานดังที่ประสบมาทุกครั้งในกระบวนการรักษาโรคนี้

**3.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่มีความผิดปกติทางด้านร่างกาย** ภาพตัวแทนนี้สังเคราะห์ขึ้นมาจากตัวอย่างต่าง ๆ ซึ่งสื่อให้เห็นว่าผู้ป่วยโรคไตวายมีความผิดปรกติเกี่ยวกับสมองและร่างกายดังนี้

ตัวอย่าง (6) "*พ่อของเพื่อนเราไปโรงพยาบาลเพราะเป็นโรคไต เพื่อนเราก็ไปเยี่ยม แล้วหมอก็เพิ่มเลือดให้ แต่คนละกรุ๊ปกัน แล้วไม่กี่วันต่อจากนั้น อยู่ ๆ พ่อของเพื่อนเรา อยู่ ๆ ก็พูดเรื่องแปลก ๆ ใส่นางทั้ง ๆ ที่มันไม่ได้เกิดขึ้นจริง...โรคไตวาย ทำให้การกรองของเสียไม่ค่อยดี เลือดที่เลี้ยงสมองอาจมีของเสีย ทำให้สมองผิดปกติ*" (สมาชิกหายเลข 6296827: 2564) ตัวอย่างข้างต้นนำเสนอด้วยกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ได้แก่ กลวิธีแรก คือ *การใช้เรื่องเล่า* ตัวอย่างนี้เล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับเวลา แม้จะไม่มีการระบุลำดับเวลาที่ชัดเจน แต่ก็สามารถทราบลำดับของเหตุการณ์ในเรื่องเล่านี้ที่มีความต่อเนื่องของเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเริ่มต้นจากพ่อของเพื่อนไปรักษาโรคไตที่โรงพยาบาล เพื่อนไปเยี่ยมพ่อของตนเอง แพทย์ถ่ายเลือดให้พ่อของเพื่อนแต่เป็นเลือดคนละกรุ๊ป ไม่กี่วันหลังจากนั้นพ่อของเพื่อนก็พูดเรื่องแปลก ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นจริง การเล่าเรื่องเช่นนี้สื่อความให้เข้าใจว่าผู้ป่วยโรคไตวายมีโอกาสเกิดความผิดปรกติขึ้นในสมอง ส่วนกลวิธีต่อมาคือ *การใช้ประโยคสัมพันธ์กันแบบเหตุ-ผล* ตัวอย่างนี้ได้แสดงความสัมพันธ์กันแบบเหตุ-ผลจำนวน 2 ชุดดังนี้ ชุดที่ 1 เหตุ คือ โรคไตวายทำให้ไตกรองของเสียได้ไม่มีประสิทธิภาพ ผล คือ เลือดต่างกรุ๊ปที่พ่อของเพื่อนรับมาอาจมีของเสียปะปน จากนั้นจึงนำไปสู่เหตุ-ผลชุดที่ 2 ดังนี้ เหตุ คือ เลือดที่มีของเสียปะปนถูกสูบฉีดไปเลี้ยงสมอง ผล คือ สมองทำงานผิดปรกติ พ่อของเพื่อนจึงเล่าเรื่องแปลก ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นจริงขึ้นมาให้เพื่อนได้รับรู้

ตัวอย่าง (7) "*คุณยายเป็นโรคไตแล้วทานยาความดัน มีผลข้างเคียง คือ เท้าบวมมากๆ*" (สมาชิกหมายเลข 4906439: 2563) ตัวอย่างข้างต้นนำเสนอด้วยกลวิธี *ประโยคสัมพันธ์กันแบบเหตุ-ผล* โดยมีเหตุและผลดังนี้ เหตุ คือ การรับประทานยาลดความดันโลหิตซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาโรคไตวาย ผล คือ เกิดผลข้างเคียง ทำให้เท้าของผู้สูงอายุรายนี้บวม นอกจากนี้ยังมีการใช้กลวิธี *การขยายความ* ด้วยคำว่า "มาก" เพื่อสื่อระดับความรุนแรงของอาการเท้าบวมให้ผู้อ่านเห็นภาพของร่างกายผู้ป่วยโรคไตวายที่ผิดปรกติไป

ตัวอย่าง (8) "*แกป่วยเป็นโรคเส้นเลือดตีบทำให้ซีกขวาไม่ค่อยมีแรงมาเป็นเวลา 10 ปีล่ะครับ แกก็เป็นความดัน เบาหวาน ไขมัน จนมาเจอโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย.....แกกระดูกหักข้างที่อ่อนแรงด้วย และเพลียจากการที่ฟอกไตด้วย...*" (สมาชิกหมายเลข 6384963: 2564) ตัวอย่างข้างต้นนำเสนอด้วยกลวิธีที่สำคัญ คือ *การใช้ประโยคสัมพันธ์กันแบบเหตุ-ผล* ซึ่งกล่าวเหตุและผลดังนี้ เหตุ คือ การฟอกไตของผู้ป่วยโรคไตวายโดยเฉพาะผู้ป่วยโรคนี้ในระยะสุดท้าย ผล คือ ร่างกายมีสภาพอ่อนแรงตามมา ทำให้ผู้ป่วยมีกำลังไม่เท่ากับบุคคลปรกติ

**4.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นผู้ที่ได้รับโอกาสในชีวิตน้อยกว่าบุคคลทั่วไป** ภาพตัวแทนนี้พบในตัวอย่าง (9) "*8 โรคต่อไปนี้ คือโรคต้องห้ามตามที่ ก.พ. [ระบุ]... 1. วัณโรคในระยะแพร่กระจายเชื้อ 2. โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม 3. โรคติดยาเสพติดให้โทษ 4. โรคพิษสุราเรื้อรัง 5. โรคไตวายเรื้อรัง 6. โรคสมองเสื่อม 7. โรคทางจิตเวชในระยะที่ปรากฏอาการเด่นชัดหรือรุนแรงและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ 8. โรคติดต่อร้ายแรงหรือโรคเรื้อรังที่ปรากฏอาการเด่นชัดหรือรุนแรงและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามที่ ก.พ.กำหนด*" (Unlabum: 2564) ตัวอย่างนี้นำเสนอด้วยกลวิธีทางภาษาที่

สำคัญ คือ *การอ้างถึงแบบกลุ่มเดียวกัน* ซึ่งมีการจัดโรคไตวายเรื้อรังเป็น 1 ใน 8 โรคที่ห้ามผู้ป่วยโรคนี้สมัครเข้ารับราชการตามกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานราชการอย่างสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนด ส่งผลให้ผู้ป่วยโรคไตวายที่มีอาการของโรคนี้ในระยะเรื้อรังถูกตัดโอกาสสำคัญในชีวิตไป และทำให้มีโอกาสในชีวิตน้อยกว่าบุคคลทั่วไป

**5.) ผู้ป่วยโรคไตวายเป็นภาระของครอบครัว** ภาพตัวแทนนี้สังเคราะห์ขึ้นมาจากการนำเสนอเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้ป่วยโรคไตวายที่ครอบครัวของผู้ป่วยต้องจ่าย ดังปรากฏในตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง (10) "*ช่วงนี้ลูก ๆ รับมาดูแลที่บ้าน จึง<u>อยากรับบริจาค</u>เครื่องผลิตออกซิเจน เครื่องพ่นยา เครื่องดูดเสมหะ เตียงคนไข้ด่วน ไม่ทราบมีท่านใดอยากบริจาคได้บ้างคะ ยินดีเพราะอยากช่วยพระพ่อ*" (สมาชิกหมายเลข 603637: 2563) ตัวอย่างนี้นำเสนอด้วยกลวิธีทางภาษาที่สำคัญ คือ *การใช้คำกริยา* ในที่นี้มีคำกริยาที่สำคัญคือ "อยากรับบริจาค" ซึ่งสื่อถึงความต้องการการเสียสละจากบุคคลอื่นที่มีกำลังทรัพย์ เพื่อนำอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดูแลผู้ป่วยโรคไตวายไปใช้ในการดูแลรักษาบิดาซึ่งป่วยเป็นโรคนี้ ตัวอย่างนี้ชี้ให้เห็นว่า ครอบครัวคือผู้ที่รับภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคไตวาย หรือรับภาระในการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการรักษาผู้ป่วย เมื่อครอบครัวไม่มีกำลังทรัพย์เพียงพอ จึงจำเป็นต้องขอรับบริจาคจากสาธารณชนที่มีกำลังทรัพย์จะสามารถช่วยเหลือได้

ตัวอย่าง (11) "*คนที่ไปฟอกไตคือคนที่เป็นโรคไตวายหรือเปล่าคะ ถ้าซื้อประกันโรคร้ายแรงจะคุ้มครองค่าใช้จ่ายส่วนนี้มั้ยคะ .....แล้วพอดีเห็นว่า<u>คนที่ต้องไปฟอกไตจะมีค่าใช้จ่ายเยอะและจ่ายประจำ</u>*" (สมาชิกหมายเลข 5711652: 2563) ผู้เขียนได้นำเสนอด้วยกลวิธีทางภาษาที่สำคัญ คือ *การเหมารวม* ซึ่งมีการให้ข้อมูลในเชิงเหมารวมว่าผู้ป่วยโรคไตวายที่ต้องไปฟอกไตต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากและเป็นประจำ ภาระในส่วนนี้จึงตกเป็นของผู้ป่วยเองหรือของครอบครัวของผู้ป่วยที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ จึงนับว่าเป็นภาระของครอบครัวได้

**อภิปรายผล**

สำหรับทิศทางการนำเสนอภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวายที่งานวิจัยนี้ค้นพบซึ่งมีแต่ด้านลบมีลักษณะตรงข้ามกับผลการวิจัยของอรสุธี ชัยทองศรี (2554) ซึ่งนำเสนอบทความวิจัยเรื่อง "โชคดีที่เป็นมะเร็ง: การศึกษาเรื่องเล่าและบทบาทหน้าที่ของบันทึกผู้ป่วยโรคมะเร็ง" ซึ่งผลการวิจัยพบแต่ภาพลักษณ์ด้านบวกของผู้ป่วยโรคมะเร็งทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานวิจัยของอรสุธี ชัยทองศรี ใช้ข้อมูลในการวิจัยจากบันทึกประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ป่วยโรคมะเร็งเอง เมื่อผู้ป่วยโรคมะเร็งต้องการตอบโต้วาทกรรมกระแสหลักที่สร้างภาพตัวแทนอันอ่อนด้อยให้กับกลุ่มตน จึงต้องสร้างภาพลักษณ์ด้านบวกให้แก่ตนเองเพื่อตอบโต้วาทกรรมดังกล่าว และเพื่อใช้เป็นสื่อสร้างกำลังใจให้แก่ตนเองและผู้ป่วยโรคเดียวกันให้ยังมีกำลังใจในการรักษาและใช้ชีวิตต่อไป แต่ถึงกระนั้นการนำเสนอภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคมะเร็งกับผู้ป่วยโรคไตวายก็ยังมีจุดร่วมเดียวกัน นั่นคือหากเป็นมุมมองจากคนนอกที่ไม่ใช่ผู้ป่วยแล้ว ภาพตัวแทนของผู้ป่วยทั้งสองโรคนี้ล้วนได้รับการนำเสนอออกมาในทิศทางเดียวกันนั่นคือภาพตัวแทนด้านลบ มุมมองเช่นนี้มีผลต่อกำลังใจในการรักษาตัวของผู้ป่วยไม่น้อย เพราะมิเช่นนั้นจะไม่เกิดการโต้กลับของผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ต้องลุกขึ้นมานำเสนอภาพลักษณ์ด้านบวกของตนเองต่อสาธารณชนดังที่อรสุธี ชัยทองศรีค้นพบ และมุมมองนี้อาจส่งผลให้ผู้อ่านเกิดทัศนคติเชิงลบต่อผู้ป่วยโรคไต ดังนั้นจึงควรมีการให้ความรู้ในแง่ที่ว่า บุคคลภายนอกควรระมัดระวังการใช้ภาษาของตนเมื่อต้อง

สื่อสารหรือแสดงความคิดเห็นในพื้นที่สาธารณะ เพื่อเป็นการปกป้องความรู้สึกของผู้ป่วย มิให้เกิดการท้อใจในการรักษา และทำให้บุคคลทั่วไปยังสามารถเป็นกำลังใจให้ผู้ป่วยได้ และรู้จักตระหนักถึงการรักษาสุขภาพของตนเอง เพื่อหลีกเลี่ยงการเป็นโรคนี้ในอนาคต

จากการศึกษาภาพตัวแทนของผู้ป่วยโรคไตวายข้างต้น ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ผลิตตัวบทได้ผลิตซ้ำวาทกรรมเกี่ยวกับผู้ป่วยโรคไตวายในด้านลบหลายด้าน เช่น ด้านอาหารการกิน ด้านการรักษาพยาบาล และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา และมักเรียบเรียงเรื่องราวเกี่ยวกับผู้ป่วยโรคนี้ร่วมกับโรคอื่น ๆ อาทิ โรคเบาหวานและโรคมะเร็ง ซึ่งล้วนแต่เป็นโรคที่มีอาการรุนแรงและเป็นเหตุให้ถึงแก่ชีวิตทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังพบการนำเสนอเรื่องโรคไตวายในบริบทที่สื่อถึงความตายบ่อยครั้ง ดังปรากฏการใช้คำต่อไปนี้ร่วมในการสื่อสารเรื่องโรคไตวาย เช่น “เสียชีวิต” “จะอยู่ได้อีกนานไหม” หรือ “จะรอดชีวิตได้ไหม” เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นประกอบสร้าง “วาทกรรมแห่งความกลัว” ประการหนึ่ง วาทกรรมนี้อาจมีผลทั้งในเชิงลบและเชิงบวก กล่าวคือ กรณีที่อาจมีผลในเชิงลบสามารถทำให้ผู้ป่วยโรคไตวายหมดกำลังใจในการรักษาตัวได้ ส่วนกรณีที่มีอาจมีผลในเชิงบวกอาจถือเป็นการกระตุ้นให้ผู้อ่านที่ยังไม่เป็นโรคนี้พยายามหาทางป้องกันตนเองมิให้เกิดโรคดังกล่าว เพื่อจะได้ไม่ต้องทุกข์ทรมานและมีปลายทางเช่นเดียวกับผู้ป่วยโรคนี้ก็เป็นได้

**ข้อเสนอแนะ**

1) ควรศึกษาเพิ่มเติมตามกรอบมิติทั้งสามของแฟร์คลัฟ ได้แก่ ตัวบท (text) วิถีปฏิบัติทางวาทกรรม (discourse practice) และวิถีปฏิบัติทางสังคมวัฒนธรรม (socio-cultural practice) เพื่อทำให้เห็นถึงวิธีการผลิต การกระจาย และการตีความตัวบท รวมถึงปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการประกอบสร้างตัวบท

2) ควรศึกษาข้อมูลที่ผู้ป่วยโรคไตวายผลิตขึ้นมาเอง ภาพดังกล่าวของผู้ป่วยโรคไตวายจะออกมาเช่นไร ต่างกับภาพในมุมมองของผู้อื่นอย่างไร และเพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

3) ควรศึกษาเรื่องสัตว์เลี้ยงที่เจ็บป่วยในทางมนุษยศาสตร์ด้วยทฤษฎีภาพตัวแทนหรือทฤษฎีอื่น ๆ น่าจะให้ผลการวิจัยที่น่าสนใจไม่น้อยที่ทำให้เห็นมุมมองของมนุษย์ที่มีต่อสัตว์เลี้ยงเหล่านี้ซึ่งได้กลายมาเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของครอบครัวคนไทยในปัจจุบันแล้ว

**กิตติกรรมประกาศ**

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาภาษากับความหลากหลายทางความคิดในสังคมไทย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ดิเรก หงษ์ทอง อาจารย์ผู้สอนรายวิชาที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำที่มีประโยชน์

**เอกสารอ้างอิง**

จันทิมา อังคพณิชกิจ. (2561). **การวิเคราะห์ข้อความ. ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขปรับปรุง**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวดี ศรลัมพ์. (2544). การใช้ภาษาใน “ห้องสนทนา”. **วารสารศิลปศาสตร์**, 1 (1), 77-92.

ธนพล เอกพจน์, วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา และ ปานปั้น ปลั่งเจริญศรี. (2563). [ไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 คือ ศัตรู] : การศึกษาอุปลักษณ์เชิงมโนทัศน์ของคนไทย ตามแนวภาษาศาสตร์ปริชาน. **วารสารภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม**, 9 (1), 1-37.

ธัญญารัตน์ ธีรพรเลิศรัฐ. (2553). การดูแลรักษาไต. **มูลนิธิโรคไตแห่งประเทศไทย**, 24 (48), 36-38.

ธีระ บุษบกแก้ว, และ ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2563). ภาพตัวแทนผู้สูงอายุที่สื่อผ่านกลวิธีทาง

ภาษาในหนังสือพิมพ์รายวันไทย. **วารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 42 (2), 88-114.

นครินทร์ สำเภาพล, และ ศิริพร ภักดีผาสุข. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับภาพตัวแทนบุคคลพ้นโทษในวาทกรรมสนับสนุนบุคคลพ้นโทษในหนังสือพิมพ์รายวันไทย. **วรรณวิทัศน์**, 20 (1), 37-86.

ราชบัณฑิตสถาน. (2554). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔**. สืบค้นจาก https://dictionary.orst.go.th

วิภาดา รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2564). “เราจะผ่านวิกฤตไปด้วยกัน”: การโน้มน้าวใจในปริจเฉทการแถลงข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19).**วรรณวิทัศน์**, 21 (1), 62-104.

ศิระวัสฐ์ กาวิละนันท์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับภาพตัวแทนทัวร์จีนในเว็บไวต์พันทิป: การศึกษาตามแนววาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์. **วารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 41 (2), 23-44.

ศิริพร ปัญญาเมธีกุล. (2548). ภาษาในห้องสนทนาทางอินเทอร์เน็ต. **วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์**, 27 (1), 63-71.

ศุภชัย ต๊ะวิชัย. (2557). มโนทัศน์พื้นที่ในภาษาไทย : กรณีศึกษาคำว่า “หลัง” ที่ปรากฏในเว็บไซต์พันทิปดอทคอม. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎ์ธานี**, 6 (1), 131-148.

สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย. (2563 ก). **ความรู้เรื่องโรคไตเรื้อรัง**. สืบค้นจาก https://www.nephrothai.org. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2564.

สมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย. (2563 ข). **ข้อมูลการบำบดทดแทนไตในประเทศไทย พ.ศ. 2559-2562**. สืบค้นจากhttps://www.nephrothai.org สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2564.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2563**). คู่มือบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2564**. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิสชิ่ง.

อรสุธี ชัยทองศรี. (2554). โชคดีที่เป็นมะเร็ง:การศึกษาเรื่องเล่าและบทบาทหน้าที่ของบันทึกผู้ป่วยโรคมะเร็ง. **วรรณวิทัศน์**, 11, 108-135.

Hall, S. (2540). **Representation: Cultural Representations and Signifying Practice**. London: SAGE.

# การสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

# Recruitment of Convenience Store Employees in the Northeastern Region of CP All Public Company Limited

สุพิชชา อุ่มมี
Supitcha Aommee
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Khon Kaen University
E-mail: supitchaao@kkumail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและกระบวนการสรรหาของการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ พบว่า สถานการณ์โควิด – 19 ส่งผลให้บริษัทมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนวิธีการสรรหา โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหา เพื่อเป็นการรักษาระยะห่างตามมาตรการของรัฐ จึงมีปัญหาเรื่องระบบอินเทอร์เน็ต การสื่อสาร

2. กระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ พบว่า บริษัทมีกระบวนการสรรหาบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์การ โดยมีการกำหนดข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานและด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้วิธีการสรรหาปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์เป็น Social Media Recruiting การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ผ่าน Social Media เป็นการสรรหาผ่าน Facebook, LinkedIn, Line Jobs เป็นต้น

**คำสำคัญ:** การสรรหา; ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ; บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

**Abstract**

The purpose of this research was to study the problem and recruitment process of convenience store employees in the Northeastern region of CP All Public Company Limited.

It was qualitative research. Data were collected by interviewing 4 key informants using the instrument, an structured interview form, and analyzed by content analysis method. The results of the research found that:

1. Problems in recruiting convenience store employees were found that the COVID-19 situation has resulted in the company's policy to change the recruiting method by bringing technology to use in recruiting in order to maintain the distance according to the measures of the state. Therefore, there is a problem with the internet and communication system.

2. In the process of recruiting convenience store employees, it was found that the company had a recruiting process in line with its vision, organization mission, and general information about the job determined, the characteristics of the person who is suitable for the job, and the description of the position. The COVID-19 situation has resulted in the recruiting method having changed to online as social media recruiting through Facebook, LinkedIn, Line Jobs, etc.

**Keywords:** Recruitment; Northeastern Region; CP All Public Company Limited

**บทนำ**

ในสถานการณ์ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของสถานการณ์บ้านเมือง ภาวะเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบันให้มีความทันสมัยและสามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในการเข้าทำงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนในการสรรหาคัดเลือกให้ผ่านตามเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิในการเข้ามาทำงาน โดยนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2561 อ้างถึงใน ศยามินทร์ จันทะคัต, 2564: 38) ระบุว่ากระบวนการสรรหาและการคัดเลือกผู้สมัครต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกให้ชัดเจน และดำเนินการคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุไว้ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะตรงกับลักษณะงานซึ่งรูปแบบการสรรหาในปัจจุบันและอนาคตยังคงมี 2 รูปแบบ คือ การสรรหาภายในหน่วยงานและการสรรหาภายนอกหน่วยงานแต่ในอนาคตควรให้ความสำคัญกับการสรรหาภายนอกแบบเชิงรุกด้วยการเข้าไปหาในพื้นที่การศึกษา (รูปแบบแมวมอง) หรือการจ้างซ้ำ สำหรับบุคลากรเดิมที่มีความรู้ความสามารถแม้ว่าจะลาออกหรือเกษียณอายุ

สำหรับพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นถือเป็นแหล่งกำลังแรงงานสำคัญของประเทศ เนื่องจากมีประชากรมากถึง 1 ใน 3 ของประเทศ โดยประชากร 9.3 ล้านคนอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งทำงานในภาคเกษตรกรรม นอกจากนี้แรงงานจำนวนมากยังกระจายไปทำงานใน หัวเมืองหลักต่าง ๆ ของประเทศ ดังนั้นแรงงาน

จึงมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย จากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้แรงงานจำนวนมากถูกเลิกจ้างและย้ายกลับถิ่นภูมิลำเนา แต่ความสามารถของภาคเกษตรกรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการดูดซับแรงงานลดลงเมื่อเทียบกับในอดีต เนื่องจากรูปแบบการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเปลี่ยนไปจากเดิมที่เกษตรกรหรือครอบครัวเป็นเจ้าของที่ดินกลายเป็นผู้เช่าหรือรับจ้างทำการเกษตรและส่วนใหญ่ยังเป็นเพียงผู้ผลิตต้นน้ำ (สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นที่รู้จักกันดีในชื่อเดิมคือ บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Retailing) ในลักษณะร้านสะดวกซื้อ จัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และการให้บริการต่างๆ มีต้นกำเนิดจากสหรัฐอเมริกา ซึ่งเครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ซื้อสิทธิประกอบกิจการ (License) ภายใต้ชื่อเครื่องหมายการค้า “7-Eleven” เปิดสาขาแรกในเมืองไทยเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2532 ปัจจุบันมีร้านสาขากระจายทุกภูมิภาคทั่วไทยจำนวน 34,147 สาขา (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551: 6 )

เนื่องจากร้านค้าปลีกมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องครอบคลุมพื้นที่ 76 จังหวัด กลไกในการบริหารกำลังคนจึงเป็นความท้าทายที่สำคัญขององค์กร และเนื่องจากซีพี ออลล์ เป็นธุรกิจบริการที่คนเป็นกลไกสำคัญ ดังนั้นระบบบริหารบุคคลจึงออกแบบให้เชื่อมโยงและสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร โดยมุ่งให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอยู่เสมอ และมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551: 6)

ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรนั้นบริษัทซีพี ออลล์ ใช้กลยุทธ์การ สรรหาบุคลากรเชิงรุก ซึ่งกำหนดจากแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระดับบริษัท ถ่ายทอดเป็นแผนอัตรากำลังคนระบุใน HR Plan โดยมีเป้าหมายในการสรรหาพนักงานให้เพียงพอ ทันเวลาในทุกพื้นที่ โดยใช้กลยุทธ์ที่เรียกว่า “ใช้ทุกช่องทาง ทุกโอกาส ทุกสถานการณ์ในการสรรหาบุคลากรอย่างมีจรรยาบรรณ” โดยสมาชิกในทีมงานทรัพยากรบุคคลด้วยร่วมกันเสนอแนวคิดในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดวิธีการที่แตกต่างกันเป็นโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการช่วยเหลือเพื่อนหางาน ศูนย์ให้ข้อมูลสมัครงาน 24 ชั่วโมง โครงการคนขนคน เครือข่าย อบต./ผู้นำชุมชน ฯลฯ ในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรนั้น ทีมงานทรัพยากรบุคคลแยกได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานให้ร้านสาขาสามารถดำเนินการเองได้ เพื่อให้ทันต่อความต้องการ โดยกำหนดการตรวจสอบคุณสมบัติและแนวทางในการสัมภาษณ์อย่างชัดเจน (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551: 6)

บทความวิจัยนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนากระบวนการในการสรรหาพนักงานร้านสะดวก เพื่อตอบสนองตามความต้องการขององค์กรในอนาคตต่อไป

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษากระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

**ระเบียบวิธีการวิจัย**

**1. ผู้ให้ข้อมูล**

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ 1) มีความสมัครใจและยินยอมให้ข้อมูล 2) เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการสรรหาและปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 3 ปี 3) สังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคล 4) เป็นผู้ดูแล บริหารจัดการด้านการสรรหาบุคลากรตามพื้นที่ที่รับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 คน

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยในการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม สำหรับไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนั้น มีแบบสัมภาษณ์ 1 ชุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ

2. ท่านคิดว่าสถานการณ์ปัจจุบันมีผลกระทบต่อกระบวนการสรรหามากน้อยเพียงใด

3. ท่านดำเนินการจัดการปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้ออย่างไร

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

1. ท่านคิดว่าการสรรหาแบบใดสะดวกต่อการสรรหาในขณะนี้

2. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดคุณลักษณะ คุณสมบัติของพนักงานร้านสะดวกซื้อไว้อย่างไร

3. มีปัจจัยใดบ้างที่หน่วยงานนำมาประกอบการสรรหาในการรับเข้าทำงาน

4. แนวทางการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อควรเป็นแนวทางใด และหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนวิธีการสรรหาอย่างไรบ้าง

นอกจากนี้ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบคุณภาพโดยใช้การคำนวณโดยดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) ซึ่งจะให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณาและประเมินว่าคำถามแต่ละข้อมีความชัดเจนและสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ และเมื่อนำข้อคำถามทุกข้อมารวมกันแล้วครอบคลุมทุกองค์ประกอบของแนวคิดนั้นหรือไม่ วิธีการให้คะแนนในช่วง 1-4 โดย

1 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

2 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการเล็กน้อยควรปรับปรุงอย่างมาก

3 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามค่อนข้างสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการควรปรับปรุงเล็กน้อย

4 คะแนน หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

โดยดัชนีความตรงตามเนื้อหามีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 ซึ่ง 0 หมายถึง เครื่องมือไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการและ 1 เครื่องมือสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพควรมีค่า CVI ไม่ต่ำกว่า 0.08 (จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, 2558; นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2565) ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยได้ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI) 1.00

**3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ศึกษาจากเอกสาร กฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ ผลงานวิจัย และบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา

3.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ถึงบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อกำหนดวัน เวลาสำหรับการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ทางหน่วยงานในการนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบ และก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่าจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการ ทั้งนี้ข้อมูลจะเป็นการสรุปบรรยายในภาพรวมเท่านั้น

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามคำถามจากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

4.2 นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

4.3 ผู้วิจัยทำการบรรยายถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดในรายงานการวิจัยใช้ถ้อยคำที่ละเอียด โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ขั้นตอนการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปเรียบเรียงเป็นข้อมูลเชิงบรรยายเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบแบบแผน

**ผลการวิจัย**

1. สภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า วิธีการสรรหาบุคลากรมีหลากหลาย ตั้งแต่ช่องทางการประกาศรับสมัครงานไปจนถึงสื่อสำหรับประกาศรับสมัครงานตามยุคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยช่องทางการสรรหาประกอบด้วย ช่องทางการสรรหาจากแหล่งประกาศผ่านสื่อออนไลน์ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ช่องทางการสรรหาปิดประกาศรับสมัครงานภายในบริษัท เป็นการสรรหาจากแหล่งภายในองค์การที่มีความรู้ ความสามารถ โดยการประกาศรับสมัคร ซึ่งจะเป็นนโยบายการส่งเสริมคนภายในองค์การ เป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้คนภายในองค์การ ช่องทางการสรรหาประกาศรับสมัครงานในหนังสือพิมพ์ ช่องทางการสรรหาประกาศสื่อออนไลน์ ช่องทางวิธีส่งผู้สรรหาเดินทางไปรับสมัคร คือ ส่งนักสรรหามาทำการสอบสัมภาษณ์หรือทดสอบนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยในช่วงที่นักศึกษากำลังจะจบการศึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลอธิบายถึงปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อไว้ว่า *“อุปสรรคในการสรรหา พนักงานร้านสะดวกซื้อเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการการสรรหา จากการรับสมัครแบบเดินทางมาสมัครตามหน้าร้านเป็นการออนไลน์มากขึ้นมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารผู้สมัครไม่ทราบถึงภาระงาน ระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตและเสี่ยงการโดนปฏิเสธการเข้าทำงาน”* (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564) นอกจากนี้ยังระบุเพิ่มเติมว่า *“การแข่งขันในด้านตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้คนสามารถเลือกงานได้ พนักงานที่มาสมัครขาดความเข้าใจยังไม่ทราบถึงสวัสดิการที่จะได้รับ จากประสบการณ์ของผู้ที่ได้รับเงินวันต่อวัน ซึ่งในส่วนนี้ทำให้มีการลาออกอยู่เรื่อยๆ”* (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ตุลาคม 2564)

2. กระบวนการการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการคัดเลือกพนักงานร้านสะดวกซื้อ เพื่อมาปฏิบัติในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีการออกนอกพื้นที่เพื่อไปรับสมัครตามสาขาที่เปิดใหม่ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ระบุวัน เวลา ที่ชัดเจน และยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนที่อยู่ใกล้กับร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้บริษัทมีการออกนโยบายปรับเปลี่ยนวิธีการรับสมัครจากเดิมที่เป็นการออกนอกพื้นที่พบปะผู้รับสมัคร เป็นการรับสมัครผ่านระบบออนไลน์ เพื่อปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ ทั้งนี้บริษัทได้มีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติ ในการพิจารณาคัดเลือกในการรับเข้าทำงาน โดยบริษัทได้กำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้ 1. ชาย / หญิง 2. รักงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี 3. รักความสะอาด มีความละเอียด รอบครอบ 4. มีวิสัยทัศน์ที่ดีต่องานบริการ 5. สามารถทำงานเป็นกะได้ 6.วุฒิ ม.3 ขึ้นไปปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหาหรือระบบการจัดการรับสมัครงาน ด้วยการนำซอฟต์แวร์เข้ามามีส่วนในการปรับปรุงกระบวนการสรรหา โดยใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์และทำงาน และด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้วิธีการสรรหาปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์เป็น Social Media Recruiting การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ผ่าน Social Media เป็นการสรรหาผ่าน Facebook, LinkedIn, Line Jobs เป็นต้น

**อภิปรายผลการวิจัย**

1. สภาพปัญหาในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ คือ สถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลให้บริษัทมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนวิธีการสรรหา โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหา เพื่อเป็นการรักษาระยะห่างตามมาตรการของรัฐ โดยชฎานุช สิทธิถาวร (2560) ระบุว่าการสรรหาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เป็นการสรรหาพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ หลายองค์กรโพสต์เปิดงานในเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลตำแหน่งงาน เป็นช่องทางที่ใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการโฆษณาแบบดั้งเดิม และโฆษณาได้อย่างอย่างรวดเร็ว มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วในปริมาณที่มากขึ้น รูปแบบการสรรหาผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้รับความนิยมจากผู้หางาน อย่างไรก็ตามเนื่องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน บริษัทมักจะมีอุปสรรคในเรื่องระบบอินเทอร์เน็ต การสื่อสาร ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการดำเนินการจัดการปัญหาจะต้องมีการวางแผนการสรรหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการสรรหาคัดเลือกที่ก่อให้เกิดความล่าช้า เป็นการลดขั้นตอนการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศยามินทร์ จันทะคัต (2564) ที่ผลการศึกษา พบว่า อุปสรรคของการสรรหาและคัดเลือกบุคคล คือ การใช้สื่อและช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลไม่ทั่วถึงและครอบคลุม

2. กระบวนการการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวน สรรหาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยปรับเปลี่ยนการสรรหาเป็นการสรรหาในรูปแบบแบบออนไลน์ เพื่อเป็นปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ

ในการสรรหาพนักงานร้านสะดวกซื้อ ทางบริษัทได้มีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติ ในการพิจารณาคัดเลือกในการรับเข้าทำงาน โดยบริษัทได้กำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้ 1. ชาย / หญิง 2. รักงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี 3. รักความสะอาด มีความระเอียด รอบครอบ 4. มีวิสัยทัศน์ทีดีต่องานบริการ 5. สามารถทำงานเป็นกะได้ 6.วุฒิ ม.3 ขึ้นไป สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2559) ที่ระบุว่า การสรรหาและเลือกสรรกำลังคนคุณภาพหรือ “คนที่ใช่” นอกจากต้องคำนึงและประเมิน ความสามารถและผลการปฏิบัติงานใน “ปัจจุบัน” แล้ว “ศักยภาพ” โดยมีการกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการปฏิบัติงาน และกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงศักยภาพ ควรถูกกำหนดให้เป็นความสามารถของบุคคลและความตั้งใจและสมัครใจในการเรียนรู้จากประสบการณ์และในการนำความรู้และทักษะที่มีไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ใหม่ที่มีระดับความท้าทายที่สูงขึ้น

ทั้งนี้บริษัทมีกระบวนการสรรหาบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์การ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน คือคำอธิบายลักษณะงาน ที่จำเป็นต้องเขียนไว้ เพื่ออธิบายเนื้องานว่าต้องการบุคคลลักษณะไหนทำงาน มีความรู้ ทักษะด้านไหน กิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน ประกอบด้วยภารกิจที่เกี่ยวกับงาน เป็นข้อมูลรายละเอียดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานกระบวนการในการปฏิบัติภารกิจของงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบเพื่อใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ กิจสุวัฒน์ หงส์เจริญ (2555 อ้างถึงใน ฉัตรวีณา เอื้อแท้, 2559: 15) ที่กล่าวว่า “การสรรหา” หมายถึง กระบวนการกำหนดคุณสมบัติ กระบวนการค้นหาและจูงใจบุคคลทีมีความสามารถมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่าง โดยการสรรหาบุคคลจะพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และศักยภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง ซึ่งการสรรหาจะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และวิธีการที่จะดึงดูดคนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายขององค์การมากที่สุด

2. กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง คุณสมบัติทางสติปัญญา เช่น อายุ ระดับการศึกษา ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความรู้ในการวิเคราะห์สถิติ คุณสมบัติด้านทักษะ คือ ความชำนาญในงานที่เกิดประโยชน์ต่องาน มีความรอบรู้ในงาน เป็นต้น คุณสมบัติทางกายภาพ เช่น การตัดสินใจ การให้บริการ การสื่อสารที่ดี บุคลิกภาพ เป็นต้น โดยบริษัทกำหนด 5 Principles : วัฒนธรรมที่พนักงานทุกคนต้องมี (Must) A – C – I – O – T ซึ่งได้แก่ A (Achievement Orientation) - รักงาน : มีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย C (Customer Service Orientation) - รักลูกค้า : ให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด I (Integrity) - รักคุณธรรม : มีพฤติกรรมสุจริต ซื่อสัตย์โปร่งใส O (Organizational Commitment) - รักองค์กร : จงรักภักดีต่อองค์กร T (Teamwork and Cooperation) - รักทีมงาน : ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาคุณลักษณะของบุคคล จึงใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญและเป็นที่นิยมใช้ในการเลือกสรรบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนเนื่องจากใน

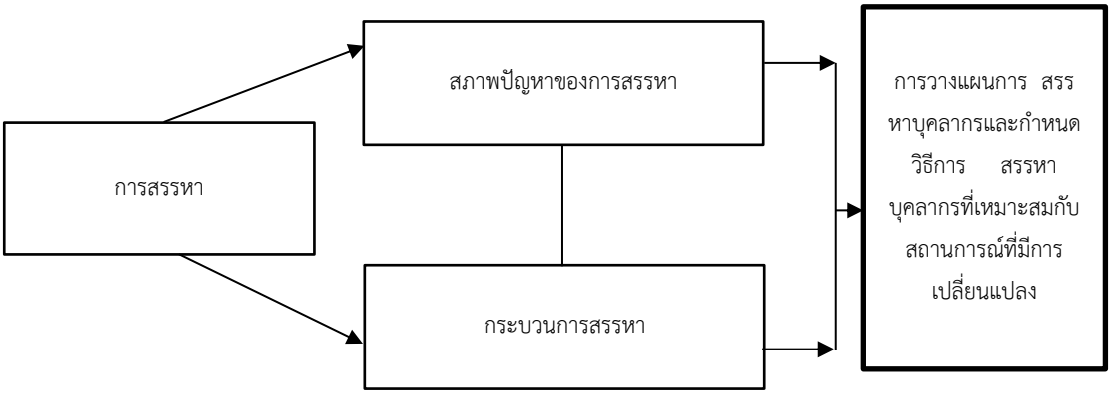
กระบวนการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างงานและผู้สมัครงานจะมีโอกาสได้พบปะและพูดคุยกันและการสัมภาษณ์ยังเป็นช่องทางให้ผู้จ้างงานสามารถสืบค้นได้ด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เช่น ทักษะการพูดและการฟัง เป็นต้น นอกจากนี้การสัมภาษณ์ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่องค์กรการสามารถใช้เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้จ้างงานและผู้สมัครงาน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์การได้โดยการสัมภาษณ์ที่ดีจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานหรือบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์จะเข้าสู่องค์กรได้รู้จักเกิดความเข้าใจรวมทั้งเกิดความประทับใจต่อองค์กรโดยทางหน่วยงานใช้การสัมภาษณ์แบบออนไลน์

3. กำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาตามตำแหน่งงาน เช่น บางกรณีอาจจะกำหนดไว้ คือ การศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม สมรรถภาพทางร่างกาย ความรับผิดชอบ การสื่อสาร บางกรณีอาจกำหนดเพียงความรู้ ความสามารถขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ตนัย เสรีไพศาล (2558) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจเข้าทำงานกับบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ผู้สมัครงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี สถานภาพโสด/อยู่ด้วยกันหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี ไม่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีประสบการณ์ทำงานและสมัครงานที่อาคาร ซีพี ทาวเวอร์ 1 ผู้สมัครงานมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมและด้านภาพลักษณ์สถาบันองค์การ

ปัจจุบันบริษัทมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสรรหาหรือระบบการจัดการรับสมัครงาน ด้วยการนำซอฟต์แวร์เข้ามามีส่วนในการปรับปรุงกระบวนการสรรหา โดยใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์และทำงาน และด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้วิธีการสรรหาปรับเปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์เป็น Social Media Recruiting ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลา (พัชราภา โพธิ์อ่อง, 2561)

**องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย**

ผลจากการวิจัยนำไปสู่การได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาของการสรรหาและกระบวนการสรรหาพนักงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ ในการนำข้อมูลไปวางแผนการสรรหาบุคลากรและกำหนดวิธีการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หรือในกรณีที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในขั้นตอนของการสรรหาซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีการสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสำหรับการสรรหาแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและรองรับในยุคดิจิทัลให้มีความแตกต่างจากการสรรหาแบบเดิมที่มุ่งเน้นค้นหาบุคลากรจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นการให้ความสำคัญกับการสรรหาแบบออนไลน์และเป็นการสรรหาแบบเชิงรุกมากขึ้น สรุปดังแผนภาพที่ 1




แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

**ข้อเสนอแนะ**

**1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1.1 ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต หน่วยงานควรสนับสนุนการติดตั้งระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรต่อการใช้งาน

1.2 ด้านขั้นตอนการสรรหาบุคลากร เมื่อมีการประกาศผลผู้ผ่านการคัดเลือก หน่วยงานควรจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้ผ่านการคัดเลือกไว้ เพื่อป้องกันการถูกปฏิเสธ และลดระยะเวลาในการเริ่มกระบวนการสรรหาใหม่และประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร

1.3 ด้านบทบาทของผู้สรรหา ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานและรายละเอียดของงานเพิ่มเติม ศึกษาวิธีการใหม่และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสรรหาเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามที่หน่วยงานกำหนด

**2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

2.1 ควรศึกษาการจัดการปัญหาการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อภายใต้สถานการณ์โควิด-19

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร

2.3 ควรทำการวิจัยแบบผสมผสานวิธีเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การสรรหาในอนาคต

**เอกสารอ้างอิง**

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. **วารสารบัณฑิตศึกษา**. 12 (58), 13-24.

ชฎานุช สิทธิถาวร.(2560). **การศึกษาช่องทางการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร : กรณีศึกษาธุรกิจคอนแท็คเซ็นเตอร์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา**. วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา.

ตนัย เสรีไพศาล. (2558). **ภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจเข้าทำงานกับบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)**. ม.ป.ท.

ฉัตรวีณา เอื้อแท้. (2559). **เปรียบเทียบแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเชิงรุกระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2565). **ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พัชราภา โพธิ์อ่อง. (2560). **เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคคลในองค์กรธุรกิจค้าปลีก**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศยามินทร์ จันทะคัต. (2564). กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของแผนกบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชคนมงคลอีสานวิทยาเขตขอนแก่น. **วารสารบริหารการศึกษา มมร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด**. 1 (2), 32-40.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2559). **คู่มือการสรรหาและคัดเลือกข้าราชการเพื่อเข้าสู่ระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง**. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2564 จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/toolkit

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2551). **กรณีศึกษา BEST PRACTICES TQC Winner 2006**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). **การสร้างงานและพัฒนาทักษะแรงงานในบริบทภาคอีสาน.** สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2565 จาก https://www.pier.or.th/forums/2020/14/

# การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด

# Developing the service efficiency of the company's employees Chairman of Electricity Co., Ltd.

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์[1], อนุรักษ์ นวพรไพศาล[2], นิรันดา นวพร [3]
Ntapat Worapongpat, Ajcharaphan Chantamala Niranda, Nawaporn
[1] ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการบริหารการศึกษา
[2 3]สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยียานยนต์มหาชัย
[1] Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship, Tourism and Educational Administration
[2, 3] Modern Business Management Department of Business Administration, Faculty of Technology, Maha chai Institute of Automotive Technology

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการของบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด (2) เพื่อ ศึกษาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด (3) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด โดยประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริโภคของบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งไม่สามารถรู้ จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิด ตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเท่าเทียมกัน ด้าน ความเชื่อถือได้ ด้านความเต็มใจ และภาพลักษณ์ด้านบริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความถูกต้อง ภาพลักษณ์ด้านองค์กร

**คำสำคัญ** : การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การให้บริการ

**Abstract**

The purpose of this research study is (1) to study the selection of the Company's services. Chairman of Electricity Co., Ltd. (2) to study and improve the efficiency of employees' service that affects the company's service selection. Chairman of Electricity Co., Ltd. (3) to study the image that affects the selection of the Company's services. Chairman of Electricity Co., Ltd. The population in this research study was Company consumer groups Chairman of Electricity Co., Ltd., who can not know the exact number of the population The researcher therefore used Yamane's open sample size table (1973) to determine the sample group for the study. By opening the sample size table, it will open a table of error values. The tolerance was 0.05, or represent a 5% error at the 95% confidence level. As a result of opening the Yamane sample size table (1973), a sample size of 400 people was obtained and the sample size was not randomized. will be with a convenient random method The results of the hypothesis testing revealed that service efficiency in terms of parity, reliability, willingness and service image affect the choice of service Accuracy service performance corporate image

**Keywords:** development, service, efficiency.

**บทนำ**

บริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด เปิดทำธุรกิจมามากกว่า 10 ปี โดยเป็นธุรกิจประเภทให้บริการในด้านอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีขนาดใหญ่ มีสินค้ามากมาย และยังมีการขายผ่านออนไลน์ด้วย การทำธุรกิจในปัจจุบันกับตอนที่เริ่มเปิดร้านใหม่ ๆ เมื่อ 10 ปี ปัจจุบัน วิทยาการด้านการให้บริการของห้างร้านต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับ เศรษฐกิจ ณ ปัจจุบัน ทางบริษัทจึงมีแนวความคิดเน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก การให้บริการลูกค้าเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ลูกค้าที่มาติดต่อซื้อสินค้าก็จะได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สิ่งหนึ่งอันเป็น ผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือ สนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็น หน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

การบริการการขายถือเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์ที่จะต้องผสมผสานทั้งความรู้ และความสามารถที่ได้จากเอกสาร ตำรา ทักษะ และประการณ์เฉพาะตัวของผู้ขายประกอบกับการ ขายเป็นอาชีพที่มีความสำคัญหลายประการคือ

1. ความสำคัญของการขายต่อบุคคล การขายเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่บุคคลทั่วไป เช่น การหาแหล่งจำหน่ายที่สะดวก การบริหารการขนส่งสินค้า การให้บริการแก่ ลูกค้า การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เป็นต้น

2. ความสำคัญของการขายองค์กร การขายที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ให้แก่ตัวสินค้า และองค์กร เพื่อให้ผู้ซื้อมีความเชื่อมั่นในตราสินค้า และ องค์กรทำให้การขายนั้นสามารถจะประสบความสำเร็จได้ดีขึ้น

3. ความสำคัญของการขายต่อสังคม การขายเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของ ประชาชน เพราะทุกองค์กรนั้นต้องพยายามสร้างจุดขายของตนเอง และต้องพัฒนาสินค้าให้ดีขึ้น เป็น การตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีเพิ่มมากขึ้น เช่น ทางด้านเทคโนโลยี ประโยชน์การใช้ งาน เป็นต้น

4. ความสำคัญของการขายต่อเศรษฐกิจของประเทศ การขายเป็นการสร้างอาชีพให้กับ บุคคลหลายระดับในกระบวนการขาย ซึ่งทำให้ประชาชนมีรายได้จากการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ซึ่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจระดับประเทศ

5. ความสำคัญของการขายต่อการสร้างอรรถประโยชน์ การขายก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ ทางด้านต่าง ๆ คือ อรรถประโยชน์ด้านเวลา อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ และอรรถประโยชน์ในการ เป็นเจ้าของ ซึ่งพนักงานขายเป็นผู้ตอบสนองความต้องการโดยการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ผู้ซื้อ

6. ความสำคัญของการขายต่อการเพิ่มอุปสงค์ การขายที่ประสบความสำเร็จนั้น จะช่วยให้ ผู้ซื้อมีความต้องการซื้ออย่างต่อเนื่องทำให้จำนวนการผลิตในแต่ละครั้งเพิ่มขึ้น เป็นการลดต้นทุนการ ผลิตต่อหน่วยได้เป็นอย่างมาก

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด

3. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด

**ขอบเขตงานวิจัย**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งใจที่จะศึกษากลุ่มผู้บริโภคของบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด ที่มาใช้บริการที่บริษัทเนื่องจากเป็นผู้บริโภคที่ทำงานเกี่ยวกับด้านนี้ใช้งานหรืออุปกรณ์เกี่ยวกับด้านนี้ หรือกำลังศึกษาเกี่ยวกับด้านนี้โดยตรง ซึ่งจะทำให้ได้ผลที่สามารถนำไปใช้เกี่ยวกับผู้บริโภคด้าน นี้ได้โดยตรง ทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่มาใช้บริการของบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด ที่แน่นอน จึงใช้ วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยที่ทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความ เชื่อมั่นที่

95% และจากการเปิดตาราง พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้น อยู่ที่ 400 ตัวอย่าง

**ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งใจที่จะศึกษากลุ่มผู้บริโภคของบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด ที่มาใช้บริการที่บริษัทเนื่องจากเป็นผู้บริโภคที่ทำงานเกี่ยวกับด้านนี้ ใช้งานหรืออุปกรณ์เกี่ยวกับด้านนี้ หรือกำลังศึกษาเกี่ยวกับด้านนี้โดยตรง ซึ่งจะทำให้ได้ผลที่สามารถนำไปใช้เกี่ยวกับผู้บริโภคด้านนี้ได้โดยตรง

**ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา**

1.ตัวแปรต้น ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Independent Variable) คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านความถูกต้อง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเต็มใจ และภาพลักษณ์องค์กร ด้าน องค์กร ด้านพนักงาน ด้านบริการ

2. ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Dependent Variable) คือ การเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ด้านการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด และด้านลักษณะทางกายภาพ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่ลูกค้าเลือกใช้ ไม่เลือกใช้บริการบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และรักษามาตรฐานของบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด ต่อไปในภายภาคหน้า

2. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีเกี่ยวกับการบริการของพนักงานบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในภายภาคหน้า

3. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในภายภาคหน้า

**การทบทวนวรรณกรรม**

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัด โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

**แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ**

วิทยา ด่านธารงกูล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้ าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุนแรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดี

ต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

ระพี แก้วเจริญ และฑิตยา สุวรรณชฎ (2510) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึง คำว่า ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และ ประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมี กำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มี ประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด เกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงาน ของตน อย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจาก ความขยัน หมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อ องค์กรงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ไว้ หลายท่าน ดังนี้ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือ ผลิต ภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของ ประสิทธิภาพการผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของ เครื่องจักร หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริม ระบบแรงงาน สมพันธ์การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใด ๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือ เครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการ นั้น ๆ แต่ หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถ ประสบความสำเร็จได้ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญ ที่สุด การปรับปรุง ระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้น เป็น

สิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบาย ทางด้านการเพิ่ม ประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งใน ภาครัฐและเอกชน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการ ผลิตและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น เครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงภาวการณ์ผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการอีกทั้งเป็น ตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ ปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพ สูงขึ้นช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มี คุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดี ต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ**

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เท่าเทียม กันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้าง ความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ ต่อผู้รับ บริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจาก อารมณ์หรือไม่มีความชอบใจ

มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ได้ให้ความหมายว่า การได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ดังนี้ คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นขั้นตอนการให้บริการที่ส่งมอบคุณภาพ การให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ ซึ่งจะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ด้านความซับซ้อนและความหลากหลายในด้านความซับซ้อนนั้นต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงาน ในกระบวนการ ส่วนในด้านของความหลากหลายจะต้องพิจารณาถึงความอิสระและความยืดหยุ่น

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทั้งในการผลิตและการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีความ คิดเห็นที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเสมอ ภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจ สามารถตอบสนองและ แก้ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ การดำเนินการบริการจัดการของผู้ให้บริการ ซึ่ง สถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง ที่จอดรถในการมาใช้บริการ และต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้

4. ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ภาพลักษณ์หรือสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตได้ง่าย ทาง กายภาพและเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย กุลธน ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการ ดังต่อไปนี้ 1. การให้บริการที่สอดคล้องกับ

ความต้องการของส่วนใหญ่ 2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ 3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค 4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก กระบวนการให้บริการ การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่ จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง, 2545 : 1-7)

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์**

วิรัช ลภิรัตนกุล (2540, 80) ได้สรุปความหมายของภาพลักษณ์ไว้ดังนี้ ภาพลักษณ์ “Image” ในด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ภาพลักษณ์ในใจ (Mental Picture) ของคนเรา อาจจะเป็นภาพที่มี ต่อไม่มีสิ่งมีชีวิต หรือสิ่งที่มีชีวิต เช่นภาพที่มีต่อสถาบัน (Institution) บุคคล (Person) องค์กร (Organization) เป็นต้นซึ่งภาพเหล่านั้นอาจจะเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้นสร้างขึ้นมาให้เราเห็น หรืออาจจะเป็นสิ่ง ที่เรานึกคิดขึ้นเองจากจิตใจเราก็ได้

Philip Lesty (1997) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีชื่อเสียงอีกผู้หนึ่งได้ให้ความเห็น เกี่ยวกับคำว่าภาพลักษณ์ว่า หมายถึง ความประทับใจของคนหนึ่งที่มีต่ออีกคนหนึ่ง หรือเป็นความ ประทับใจ ที่มีต่อองค์กร หรือสถาบันต่าง ๆ และความประทับใจนั้นจะมีผลกระทบต่อคนๆนั้น

เคลาด์ โรบินสัน และวอลเตอร์ บาร์โลว์ (Walter Barlow & Claude Robinson, n.d. อ้าง ถึงใน วิรัช ลภิรัตนกุล, 2540) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคำว่า ภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่ เกิดขึ้นในจิตใจของคนๆหนึ่ง ที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกนึกคิดต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือองค์กร สถาบันต่าง ๆ ซึ่งภาพในใจ ของบุคคลดังกล่าวนั้นอาจได้มาจาก 2 สิ่งคือ ประสบการณ์ตรง (Direct Experience) และประสบการณ์ ทางอ้อม (Indirect Experience) ของคนๆนั้นเอง

วิรัช ลภิรัตนกุล (2540 : 81) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ (Image) มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มาก เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นงานที่มีส่วน เสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กร ให้มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อความรู้สึกนึกคิดของ 9 ประชาชนทั่วไป และเพื่อผลแห่งชื่อเสียง ความเชื่อความศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือ สถาบันนั้น

Massion นักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ (Communication Arts) และการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ภาพลักษณ์ของผู้คนส่วนใหญ่มองจะมองว่าเป็นภาพที่หลอกลวงและภาพลวงตา แต่แท้ที่จริงแล้ว ภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่ทั้งภาพที่หลอกลวงและภาพลวงตา

Kotlet (2000, p.533) ปรมาจารย์ด้านการตลาดอธิบายถึงคำว่า ภาพลักษณ์ (Image) ว่า เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ก็แล้วแต่นั้นจะมีความกันกับภาพลักษณ์นั้นอย่างสูง

Jefkins (1993, p.21-22) นักประชาสัมพันธ์ชาวอังกฤษ ได้อธิบายภาพลักษณ์ขององค์กร ธุรกิจไว้ ว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทหรือภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจ (Corporate Image) คือ ภาพของ องค์กรใด องค์กรหนึ่ง ซึ่งจะรวมทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จักและเข้าใจ หรือเคยได้มี ประสบการณ์ใน การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ส่วนหนึ่งกระทำได้โดยอาศัยการนำเสนออัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) ให้สู่สายตาประชาชนได้ง่าย เช่น เครื่องแบบ สัญลักษณ์ ต่าง ๆ

Anderson & Rubin (1986) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับ องค์กรทั้งหมด โดยองค์กรก็เปรียบเสมือนคน ซึ่งก็ย่อมจะมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันไป ในแต่ละองค์กร

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ศิริพร กุฎีรัตน์. (2544 : 91) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1” พบว่าวัตถุประสงค์ของ การวิจัย เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินงานในการให้บริการของศูนย์ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการ และมี การทำสอบสมมติฐานถึงปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของศูนย์โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริหารงาน ของศูนย์ 15 คน และสมาชิกศูนย์ 15 ศูนย์ จำนวน 824 คน

สมหญิง เปียมฤทัย (2556) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ ทางด้านการบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นตราด สาขาเมืองตราด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 300 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งได้ค่า ความเชื่อมั่น เท่ากับ 85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t- test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว F-test (One Way ANOVA) ผลการวิจัย 1) ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการได้แก่ พนกงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพ

แวดลอมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้าน สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัว ในการติดต่อ ด้าน การประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้าน สรรพสามิตทันตามความ ต้องการ และด้าน ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ 2) การ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร เป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับ การศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขา เมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง (2553) ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัด ตรัง และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริหารวิชาการของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา วิจัย นักศึกษาที่กา ลงศึกษาอยู่ ระดับ ชั้นปริญญาตรี ปริญญาโท และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ วิชาการที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง ในการศึกษาได้ กำ หนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรังจากผล การศึกษาวิจัยในภาพรวม พบว่าประสิทธิภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับ สูง พิจารณาระดับ ประสิทธิภาพการบริการวิชาการในแต่ละด้าน จะพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ สูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับ ปานกลาง

พรชัย พงษ์ดี (2555) ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาล นครนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการและเพื่อ ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา โดยใช้ แบบสอบถาม จำนวน 82 ชุด เก็บขอ้มูลจาก 82 ชุมชนในเขตเทศบาลโดยไม่มีการแบ่งแยกกลุ่มผู้มารับบริการเครื่องมือที่ ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ 23 ปัญหาและนำข้อมูลที่ได้ จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติเพื่อแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า งานบำรุงรักษาทางส่วนการโยธาสำนักการช่างเทศบาลนครนครราชสีมา มี ระบบและขั้นตอนการขอใช้บริการที่สะดวกรวดเร็วความรู้ ความ สามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการสูง บุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน มีการแจ้งระยะเวลาในการบำรุงรักษาทางแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อน เข้าดำ เนินการและคุณภาพทางที่ได้รับการซ่อมแซม แล้วอยู่ในเกณฑ์ดี

นันทพร อารมณ์ชื่น (2558) การศึกษาการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิ

ประกันสังคม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ และ ภาพลักษณ์องค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้ สิทธิประกันสังคมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท MOCAP จำนวน 250 คน โดยใช้ สถิติในการศึกษาครั้งนี้คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis ; MRA) เพื่อเป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวแปร จากผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ภาพลักษณ์ องค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96และการเลือกใช้บริการ สถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีผลต่อ การเลือกใช้บริการสถานพยาบาลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**วิธีดำเนินการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษา ตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่จริง โดยผู้วิจัยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เพื่อดำเนินการศึกษา สิ่งที่เกิดขึ้นจริงตามธรรมชาติของการกระทำดังกล่าว ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัย ตัดขวาง (Cross sectional Study) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดย ได้เลือกใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริโภคของบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวน ประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อ กำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่า ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเอามา วิเคราะห์สถิติ เพื่อการตอบข้อสมมติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษานี้ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิง สำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดผู้วิจัยมี ตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเต็มใจ

ภาพลักษณ์ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านบริการ และการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านลักษณะทาง กายภาพ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

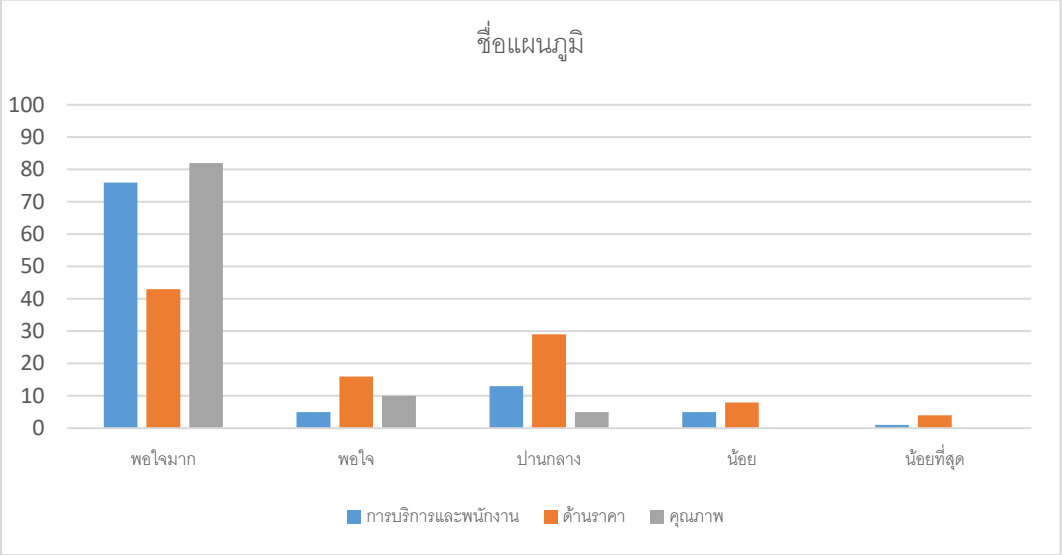
ส่วนที่ 3 ข้อคำถามแบบปลายเปิดที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ทำให้ท่านเลือกใช้ บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด มีจำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ มาจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบสะดวก และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบแบบ t-test

**ผลการวิจัย**

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านการให้บริการของพนักงาน และ ด้านความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการ โดยการรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของลูกค้า โดยตาราง ก.1 โดยผลสรุปว่าลุกค้ามีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ในบริการของพนักงานนั้น

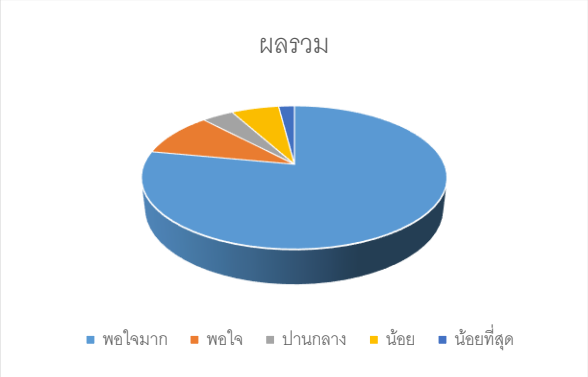



2. ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเต็ม ใจ และภาพลักษณ์ด้านบริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความถูกต้อง ภาพลักษณ์ด้านองค์กร และภาพลักษณ์ ด้านพนักงานไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด

3. ผลการวิเคราะห์การศึกษาภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประธานการไฟฟ้า จำกัดนั้น จากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการผลปรากฏว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และการให้บริการต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก คิดเป็นแผนภูมิได้ตามแผนภูมิ ก.2 ออกมาเป็นเปอเซ็น ร้อยละ 78 %




**อภิปรายผล**

1. ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1 ด้านการให้บริการ โดยผู้บริโภคบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ส่วนใหญ่ ให้ระดับความสำคัญมากที่สุดในข้อ

พนักงานให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัชฌกร (2547:58-60) กล่าวไว้ว่า แนวคิดในการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ ทำอย่างเท่าเทียมกัน: คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการ ที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นวาเราให้แก่คนเดียว แต่ทำความไม่พอใจ ให้แก่คนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก Parasuraman, Zeitham and Berry (1985:158-159) กล่าวไว้ว่า คุณภาพในสายตา ผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวัง ต่อผู้บริการคือ การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคนซึ่งสอดคล้องกับ

1.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยผู้บริโภคบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ในข้อร้านมีนโยบายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับ Domne & Lusch (2008) และ Hasty & Reardon (1997) อธิบายว่าการออกแบบตกแต่ง ภายใน คือ การจัดวางแผนผังภายในร้าน การโชว์ จัดเรียงสินค้า รวมไปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ภายใน บริษัทเช่น แสง สี เสียง เป็นต้นศุลีพร รุ่ง สาคร (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการบริษัทค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึง พอใจในการใช้บริการบริษัทค้าปลีกแบบดั้งเดิม ได้แก่ การจัดเรียงสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ การติดป้ายราคา ความสะอาดของบริษัท และบรรยากาศร้านที่ดี

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด โดยภาพ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเท่าเทียมมีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริโภคบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ส่วนใหญ่ให้ระดับประสิทธิภาในข้อ พนักงานให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับพงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า

หลัก ของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้าง ความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ ต่อผู้รับ บริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจาก อารมณ์หรือไม่มีความชอบ สอดคล้องกับ มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ได้ให้ความหมายว่า การได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตและการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีความคิดเห็นที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจ สามารถตอบสนองและ แก้ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถ สร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริโภคบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ส่วนใหญ่ ให้ระดับประสิทธิภาพกับพนักงานบริการได้อย่าง สม่ำเสมอมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมาย รวมถึง ผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้ มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับ วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547:149) ให้ ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของ การให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์และทันสมัย ในการบริการ

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเต็มใจได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริโภคบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ส่วนใหญ่ ให้ระดับประสิทธิภาพกับพนักงานมีอารมณ์ที่มั่นคงมาก ที่สุดซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัชณุกร (2547-58-60) เป็นแนวคิดในการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำ ทุกสิ่งทุกอยางในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้น ด้วยดีสอดคล้องกับสมิต สัชณกร (2547:58-60) เป็นแนวคิดในการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อ องค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการ

บริการที่ดีอันเป็นที่ ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ ทำด้วยความเต็มใจ อารมณ์ที่มั่นคง การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักใน งานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอยางในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการ กระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี

3. ผลการศึกษาภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่สุด

3.1 ภาพลักษณ์ด้านด้านการให้บริการได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริโภคบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด ส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญกับผู้ใช้บริการได้รับบริการจัดส่งด้วยความ รวดเร็วที่สุดซึ่งสอดคล้องกับฉัตราพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ ให้บริการ ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้น มี คุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับ พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550 : 10)คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนอง ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกอยาก กลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี

**ข้อเสนอแนะ**

1. ผู้บริหารควรที่จะให้ความสำคัญกับ ด้านการให้บริการของพนักงาน และ ด้านลักษณะทางกายภาพอย่างเท่าเทียมกัน

2. ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเต็มใจ และภาพลักษณ์ด้านบริการเพราะมีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด

3. ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านภาพลักษณ์ด้านองค์กร และภาพลักษณ์ด้านพนักงานไม่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด

**เอกสารอ้างอิง**

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชัน.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชัน.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : แซทโฟร์ พรินติง. 68. ธรรมศาลา

จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์, บธ.ม. (การจัดการบริการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

นุชวรรณ ทองบ่อ. (2544). **One Stop Service.** กรุงเทพฯ : สามัคคีการพิมพ์.

ภควัน ธรรมพ้นภัย. (2545). **การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ), กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

ภัทรา พงษ์การุณ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.** ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการบริการ), กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์. สส.ม. (สังคมสงเคราะห์) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยา รัตนอาภรณ์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาเขาชัยสน,** ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ศิริพร กุฎีรัตน์. (2544). **ประสิทธิภาพการให้บริการในศูนย์เยาวชนของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษา เฉพาะ – กรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1**. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การพัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). **การจัดการจากมุมมองนักบริหาร.** กรุงเทพฯ : จี พี ไซเบอร์พรินท์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2543). **การสร้างบริการสร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชัน.

สมิต สัชฌกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร สาคร สุข.

# เวทนานุปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานสูตรในพุทธปรัชญาเถรวาท

# Vetananupassana according to the Satipatthana Sutra in Buddhist philosophy Theravada

[1]พระมหาวิศักดิ์ ชาตสุโภ (เชยชมศรี) และ [2]พระณัฐวุฒิ พันทะลี
Phra Maha Wisak Chatsupho (Cheychomsri) and Phra Natthawut Phanthali
[1]นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิจัยพุทธศาสตร์และปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
[2]นักวิชาการอิสระ
Author for Correspondence: Email: pantalee200134go@gmail.com

**บทคัดย่อ**

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสดงให้เห็นถึงเวทนานุปัสสนา คือ การมีสติเข้าไประลึกรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยมีสติเป็นประธานหรือการตั้งสติเข้าไปพิจารณาสิ่งทั้งหลายให้รู้เห็นเท่าทันตามความเป็นจริงของสิ่งนั้น ๆ ไม่ถูกครอบงำด้วยความยินดียินร้ายตามอำนาจของกิเลส โดยการตั้งสติกำหนดพิจารณาเวทนา คือ ความรู้สึกเป็นสุขเป็นทุกข์หรือเฉย ๆ เมื่อคราวได้เห็นรูป ได้ยินเสียง ได้ดมกลิ่น ได้ลิ้มรส ได้ถูกต้องสัมผัส และด้วยการได้นึกถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เคยสัมผัสมาแล้วทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย โดยพิจารณาให้เห็นเป็นแต่เพียงความรู้สึกไม่ใช่สิ่งที่เที่ยงแท้ยั่งยืนไม่ใช่ตัวตนของเรา

**คำสำคัญ** : เวทนานุปัสสนา, สติปัฏฐาน, พุทธปรัชญาเถรวาท

**Abstract**

This academic article aims to focus on showing the feeling of mindfulness, which is the awareness of things that happen to oneself. with the presiding mindfulness or conscious consideration of things to be aware of the reality of things, not being overwhelmed by the elation of the power of defilements By setting mindfulness and contemplation, the feeling is the feeling of happiness, suffering or indifference when seeing form, hearing, smelling, tasting, touching. and by thinking of things that have been touched before through the five senses, namely eyes, ears,

nose, tongue, and body, considering them to be just feelings, not things that are permanent, not our self.

**Keywords** : Vetananupassana, Satipatthana, Buddhist philosophy theravada

**บทนำ**

ปัจจุบันนี้ ผู้คนขาดสติในการดำเนินชีวิตและขาดการศึกษาหลักธรรมที่จะนำมาพัฒนาในการใช้ชีวิตให้เกิดความสงบสุข จึงเป็นเหตุนำมาซึ่งความทุกข์ ยิ่งในยุคนี้ด้วยแล้ว มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและความเจริญทางวัตถุมากขึ้น จึงหลงยึดติดกับวัตถุเหล่านั้น ยึดมั่นในรูป เสียง กลิ่น รส อารมณ์ที่พึงถูกต้องด้วยกาย อารมณ์ที่เกิดทางใจ เพราะเหตุนี้ปัญหาชีวิตจึงเกิดขึ้น ไม่ว่าผู้คนในอดีตหรือในปัจจุบันก็ตกเป็นทาสของกามคุณทั้ง 5 คือ รูป เสียง กลิ่น รส และสิ่งที่กายสัมผัส จะเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้ผู้คนเห็นแก่ตัวมากขึ้น ชอบความสะดวกสบาย ที่เป็นวัตถุภายนอก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พอกพูนไปด้วยกิเลสตัณหาที่เกิดขึ้นภายในใจด้วยอำนาจอวิชชา คือ ความไม่รู้แจ้งในกองทุกข์ที่เข้าครอบงำเต็มไปด้วยความเห็นผิด เป็นเหตุนำมาซึ่งปัญหาชีวิต คือ ความทุกข์กายทุกข์ใจ ต่อให้มีทางออกอย่างไรก็ตาม ก็ไม่สามารถจะหาทางออกได้ และผู้คนยังขาดสติสัมปชัญญะพิจารณาสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเองจนไม่สามารถปล่อยวางความรู้สึกที่เป็นกรรมชั่วได้

พุทธศาสนานั้นตั้งอยู่บนหลักกรรม กล่าวคือ การพึ่งกระทำของตนเอง ด้วยการพัฒนาตนตามหลักของไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ทางพุทธปรัชญา ซึ่งมีความสอดคล้องที่ชัดเจนว่าการพัฒนาทางจิตนั้นต้องควบคู่กับการพัฒนาชีวิตที่ถูกต้องตามหลักพุทธศาสนาจะเกิดขึ้นได้นั้น ก็ต้องอาศัยการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน ซึ่งจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติ ก็เพื่อชำระจิตของผู้ปฏิบัติให้บริสุทธิ์หมดจด โดยเห็นว่าวิธีเจริญกัมมัฏฐานเป็นการปฏิบัติธรรม เพื่อพัฒนาจิตของมนุษย์ให้บรรลุถึงนิพพานได้ (พระเจริญ วฑฒโน, 2564 : 369)

คำสอนทางศาสนาพุทธเป็นไปเพื่อประโยชน์แก่คนหมู่มาก เป็นคำสอนที่เกี่ยวกับชีวิตและการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับโลกภายใต้หลักของความจริง หรือกฎธรรมชาติ คือ กฎแห่งเหตุและผลในการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ คือ ทางสายกลางและการปฏิบัติตามคำสอนด้วยการฝึกฝนตนเอง เพื่อการพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาสติตามหลักสติปัฏฐานสูตร เป็นวิธีการพัฒนาที่ปรากฏในพระสุตตันปิฎกและพระอภิธรรมปิฎกที่อาศัยการตั้งอยู่บนฐานของร่างกายและจิตใจอยู่ 4 อย่าง คือ การตั้งสติที่ปรากฏอยู่บนร่างกาย ตลอดจนอาการของร่างกาย การตั้งสติอยู่บนความรู้สึกของร่างกายและจิตใจ การตั้งสติอยู่บนความคิดต่าง ๆ ที่เกิดในจิตใจ และสุดท้ายการตั้งสติอยู่บนความคิดที่จิตปรุงแต่งขึ้นมา ซึ่ง หลักการนี้ควรจะนำมาใช้ในการปฏิบัติติสำหรับคนทั่วไปในสังคม

พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสเทศนาหลักธรรมต่าง ๆ เอาไว้มากมายโดยมีจุดหมายสูงสุด คือ นิพพาน หรือไม่มีทุกข์ในชีวิตปัจจุบัน และในพระไตรปิฎกซึ่งเป็นคัมภีร์หลักในการศึกษาและปฏิบัติได้มีพระสูตรหนึ่งที่ตรัสแก่ชาวแคว้นกุรุชนบท คือ มหาสติปัฏฐานสูตร ดังข้อความว่า ดูก่อนภิกษุทั้งหลายหนทางนี้ เป็นหนทางไปอันเอก เพื่อความหมดจดวิเศษของสัตว์ทั้งหลาย เพื่อความก้าวล่วงซึ่งความโศกและความมร่ำไร เพื่ออัสดงดับไปแห่งทุกข์และโทมนัส เพื่อบรรลุญายธรรม เพื่อกระทำพระนิพพานให้แจ้ง หนทางนี้ คือ สติปัฏฐาน 4 ประการ ประกอบไปด้วย 1. กายานุปัสสนาสติปัฏฐาน พิจารณาเห็นกายในกายเนือง ๆ 2. เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน พิจารณาเห็นเวทนาในเวทนาเนือง ๆ 3.จิตตานุปัสสนาสติปัฏฐาน พิจารณาเห็นจิตในจิตเนือง ๆ 4. ธัมมานุปัสสนาสติปัฏฐาน คือ พิจารณาเห็นธรรมในธรรมเนือง ๆ นับว่าสติปัฏฐาน 4 เป็นหลักธรรมที่ตั้งแห่งสติเป็นข้อปฏิบัติมีสติกำหนดพิจารณาสิ่งทั้งหลายให้รู้เห็นเท่าทันตามความเป็นจริงและความเป็นไปทั้งหลาย โดยรู้เท่าทันตามสภาวะของกิเลสไม่ให้ถูกครอบงำด้วยความยินดียินร้าย (พระจำลอง สุภาจาโร, 2559 : 18)

เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน คือ การกำหนดรู้เวทนาที่ต้องอาศัยความเพียร และกำลังใจของผู้ปฏิบัติที่เข้มแข็งเป็นอันมาก เพราะสภาวะของเวทนานั้น โดยส่วนมากผู้ปฏิบัติวิปัสสนาทั้งใหม่และเก่า ไม่สามารถตามรู้เท่าทันอาการของเวทนา ความซื่อตรงกับการปฏิบัติจะอ่อนกำลังลง มองว่าเวทนาเป็นตัวปัญหาที่เข้ามารบกวนจิตใจอยู่ตลอดเวลาที่กำหนดรู้ ที่เป็นไปในอิริยาบทน้อยใหญ่ ความเป็นศัตรูเกิดขึ้นกับทุกขเวทนา สุขเวทนาเกิดขึ้นความพอใจยินดีแล่นเข้ามาเป็นเจ้าของมิตรสหายที่เข้าใจกันดี แต่อยู่ได้ไม่นานก็จากไป เพราะเกิดดับเนือง ๆ ส่วนอุเบกขานั้นก็ไม่แสดงตัวออกมาชัดเจนในขณะกำหนดรู้ ถ้าไม่เท่าทันก็มองไม่ออก กลายเป็นไม่ใส่ใจปล่อยไปเฉย ๆ ทำให้ขาดการกำหนดรู้เท่าทันปัจจุบันขณะที่เกิดขึ้น ธรรมวินัยนี้หรือในพระศาสนานี้ เสวยสุขเวทนา ย่อมรู้ชัดว่าเสวยสุขเวทนาอยู่ เมื่อเสวยทุกขเวทนา ย่อมรู้ชัดว่าเสวยทุกขเวทนาอยู่ เมื่อเสวยอุเบกขาเวทนา ย่อมรู้ชัดว่าเสวยอุเบกขาเวทนาอยู่ และนี้ก็เป็นการรู้เท่าทันอาการที่เกิดขึ้นต่อตนเอง

ในพระพุทธศาสนามีการจัดความเจ็บปวดว่าเป็นความทุกข์อย่างหนึ่งเพราะเป็นสภาวะที่ทนได้ยากและเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนแม้แต่พระพุทธเจ้าก็เคยประสบกับความเจ็บปวดทางกาย ดังนั้น การกำหนดรู้ความทุกข์หรือปัญหาของชีวิตเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะพระพุทธศาสนาเป็นศาสนาที่อุบัติขึ้นมาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ชาวโลก ซึ่งการกำหนดรู้ความเจ็บปวดทั้งทางกายและทางใจที่เป็นความทุกข์ของชีวิตมนุษย์ทุกคน เพื่อให้ดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขท่ามกลางความทุกข์ที่เกิดขึ้น ฉะนั้น ในทางพระพุทธศาสนาไม่เพียงให้ความสำคัญกับการกำหนดรู้ทุกขเวทนาที่เผชิญความเจ็บปวด เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขในชีวิตประจำวันเท่านั้น แต่ยังมองไปถึงผลกระทบต่อการบรรลุธรรมหรือการไม่บรรลุธรรมอีกด้วย กล่าวคือ หากมีการกำหนดรู้ทุกขเวทนา คือ ความเจ็บปวดที่ดีสภาพจิตย่อมปลอดโปร่งทำให้ง่ายต่อการพัฒนาคุณธรรมขั้นสูงขึ้นไปได้ ถึงแม้ว่าบางกรณีอาจจะไม่สามารถบรรเทาความปวดลงได้แต่ก็สามารถนำความปวดนั้นมาเป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติธรรมได้ เช่นการกำหนดเวทนาตามหลักสติปัฏฐานสูตร เป็นต้น ดังนั้นการกำหนดรู้ทุกขเวทนา คือ ความเจ็บปวดเพื่อปรับสภาพจิตของเราทุกคนให้พ้นจากความทุกข์ทรมานให้เป็นจิตที่ผ่องใสโดยใช้การควบคุมของ

สติ ความไม่ประมาทในชีวิตและความไม่ยึดมั่นถือมั่น ตกอยู่ในอำนาจไตรลักษณ์ตามหลักเวทนานุปัสนาสติปัฏฐาน (ผจงศิริ อุดมสินกุล, 2563 : 157)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้า เวทนานุปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานสูตรในพุทธปรัชญาเถรวาทว่ามีความเป็นมาและมีความสำคัญอย่างไร รวมถึงมีผลต่อการดำเนินชีวิตในสังคมยุคปัจจุบันมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้รับคำตอบ การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นการตอบโจทย์ในประเด็นที่สงสัยได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องตามหลักธรรมในเวทนานุปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานสูตร

**ความหมายของเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน**

เวนทาเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่มีอยู่จริงที่อาศัยอยู่ในร่างกายของคนเราทุกคนที่ยังไม่ตาย ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐานไว้ดังนี้

พระสุทธิธรรมรังสีคัมภีรเมธาจารย์ (ลี ธมฺมธโร, 2558) ได้อธิบายคำที่ว่า “เวทนา” นั้น ได้แก่ ความเสวยอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากอาการกระทำของตัว ที่เรียกว่า “กรรม”

สมทรง เอี่ยมจิตร์ (2562 : 141) ได้อธิบายถึง เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน คือ การพิจารณาเวทนา เมื่อเกิดความรู้สึกเป็นสุขให้รู้ชัดว่ากำลังมีความรู้สึกเป็นสุข เมื่อเกิดความรู้สึกทุกข์ก็ให้รู้ชัดว่ากำลังมีความรู้สึกเป็นทุกข์ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่สุขไม่ทุกข์ก็ให้รู้ชัดว่าไม่สุขไม่ทุกข์

พระครูภาวนากิจสุนทร (ฉัตรชัย อธิจิตฺโต, 2562) เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน คือ การพิจารณาเวทนาในเวทนาภายในเนือง ๆ อยู่ พิจารณาเห็นเวทนาภายนอกเนือง ๆ อยู่ พิจารณาเห็นเวทนาในเวทนาทั้งภายในและภายนอก เนือง ๆ มีความเพียร มีสติสัมปชัญญะ มีสติกำจัดอภิชฌาและโทมนัสความเสียใจได้ในโลก

พระมหาสมพงษ์ ฐิตจิตโตและคณะ (2562) ได้อธิบายถึง เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน หมายถึง การมีสติไม่ลืมว่าเวทนา ทั้งสุข ทุกข์ อุเบกขา มีและไม่มีอามิส ล้วนเป็นนามธรรมอย่างหนึ่งไม่มองกายด้วยความเป็นคน สัตว์ เรา เขา แต่มองแยกเป็นแค่นามธรรมที่อาศัยเหตุปัจจัยมากมายเกิดขึ้นเป็นวงจรปฏิจจสมุปบาทก็จะเห็นความเกิดดับ และเห็นว่าเวทนาล้วนไม่เที่ยงเป็นทุกข์และเป็นอนัตตาเวทนา

พระครูภาวนาวราลังการ (สมศักดิ์ โสรโท, 2563) ได้อธิบายถึง เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความเสวยอารมณ์ที่ปรากฏในขณะปฏิบัติทั้งทางกายและจิตใจ เช่น ความรู้สึกสุขสบายหรือทุกข์ที่ปรากฏขึ้นในทางร่างกาย ความรู้สึกเป็นสุขใจ ดีใจ ปลาบปลื้มฯ หรือทุกข์ทางใจ อึดอัด ขัดเคือง ไม่พอใจ ไม่สบายใจ

สรุป จากการสังเคราะห์ความหมายของเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐานของนักวิชาการหลายท่าน เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน คือ อาการความรู้สึกที่เป็น ทุกข์ สุข เฉย ๆ ที่ปรากฏในขณะ ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

**ประเภทของเวทนาเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน**

พระพุทธองค์ทรงจำแนกเวทนาไว้ตามลักษณะที่รู้สึกอารมณ์ 3 ประการ คือ ความสุข ทุกข์ หรือวางเฉย เวทนาทั้ง 3 ประการนี้ จะปรากฏแก่ผู้ปฏิบัติธรรม อาจประกอบร่วมกับอามิส คือ กามคุณ 5 ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส และสัมผัส ซึ่งเป็นเวทนาทางโลก หรืออาจไม่มีอามิสประกอบซึ่งเป็นเวทนาที่สุขุม ดังนั้น ในเวทนานุปัสสนา พระพุทธองค์ตรัสเวทนาไว้ 9 ประการประกอบด้วยสุขเวทนา ทุกขเวทนา อุเบกขาเวทนา สามิสสุข นิรามิสสุข สามิสทุกข์ นิรามิสทุกข์ สามิสอุเบกขา และนิรามิสอุเบกขา ได้แก่ การพิจารณาตามดูรู้ทัน เวทนา คือ ความสุข ความทุกข์ ทั้งชนิดที่เป็นสามิส เช่น สุขเจืออามิส สุขที่เกิดจากกามคุณ และนิรามิส ไม่ต้องอาศัยกามคุณเป็นเครื่องล่อ คือ สุขจากสมาธิ สุขจากความปลอดกิเลส เพื่อเห็นตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และความเสื่อมไปของเวทนา แล้วละวางความยึดติดถือมั่นด้วยกิเลสในเวทนาของตนและผู้อื่นมีสติรู้ว่าเวทนามีอยู่เพื่อให้หมายรู้ไปตามความเป็นจริงมิใช่เพื่อให้ยึดติดถือมั่นไว้ เมื่อพิจารณาเห็นตามความเป็นจริงเช่นนี้ตัณหาและความเห็นผิดย่อมจางคลายไป ปลอดโปร่งด้วยความไม่ยึดติดถือมั่นสิ่งใด ๆ ในโลก สำหรับเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐานนี้ท่านวางแนวทางการปฏิบัติไว้ 2 ประการ คือ 1) มีสติพิจารณาความสุข ความทุกข์ ในชีวิตประจำวันทั่วไป อันเกิดขึ้นและดับไปเป็นธรรมดา 2) มีสติพิจารณาความสุขสงบประณีตจากสมาธิอันเกิดขึ้นและดับไปเป็นธรรมดา

เวทนานี้เมื่อจำแนกออกไปแล้วมี 3 ประเภท คือ สุขเวทนา 1 ทุกข์เวทนา 1 อุเบกขาเวทนา 1 ซึ่งถ้าหากมีความชัดเจนกว่าอาการพอง - ยุบ ควรตั้งใจกำหนด จนกระทั่งเวทนาหรือความเสวยอารมณ์นั้น ๆ จะเสื่อมไปหายไป ถ้ามีอารมณ์อื่นที่ชัดเจนมากกว่านี้อีก ก็ให้ย้ายไปกำหนดอารมณ์นั้นทันที ควรกำหนดทีละอารมณ์ ไม่ควรกำหนดหลายอย่างพร้อมกัน เพราะจะทำให้เกิดความสับสน จนก่อให้เกิดความเครียดมากขึ้น ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลดีแก่นักปฏิบัติใหม่ ในมหาสติปัฏฐานสูตรบาลี (พระไตรปิฎก, 2534) พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสว่า

สุขํ วา เวทนํ เวทยมาโน สุขํ เวทนํ เวทยามีติ ปชานาติ.
ภิกษุกำหนดรู้เวทนาที่เป็นสุขอยู่ ในขณะที่ตนกำลังเสวยเวทนาที่เป็นสุข
ทุกฺขํ วา เวทนํ เวทยมาโน ทุกฺขํ เวทนํ เวทยามีติ ปชานาติ.
ภิกษุกำหนดรู้เวทนาที่เป็นทุกข์อยู่ ในขณะที่ตนกำลังเสวยเวทนาที่เป็นทุกข์
อทุกฺขม สุขํ เวทนํ เวทยมาโน อทุกฺขมสุขํ เวทนํ เวทยามีติ ปชานาติ.
ภิกษุกำหนดรู้เวทนาที่วางเฉยอยู่ ในขณะที่ตนกำลังเสวยเวทนาที่วางเฉย

พระสุทธิธรรมรังสีคัมภีรเมธาจารย์ (ลี ธมฺมธโร, 2558) ได้อธิบายว่าประเภทของเวทนานั้น มี 3 อย่างคือ

1) เวทนาภายใน

เวทนาภายใน นั้นถ้าจำแนกตามความรู้สึกที่เป็นอยู่มี 3 อย่างคือ 1. สุขเวทนา ความสบายปลอดโปร่ง ในจิตใจของตน 2. ทุกข์เวทนา ความทุกข์ ความเศร้าโศก ความหงุดหงิด ดวงจิตเหี่ยวแห้งไม่เบิกบาน 3. อุเปกขาเวทนา ใจเป็นกลางวางเฉยอยู่ในระหว่างสุข ในระหว่างทุกข์ ที่ยังไม่เกิดขึ้นเวทนาทั้ง 3 อย่างนี้เรียก เวทนาภายใน

2) เวทนาภายนอก

ส่วนเวทนาภายนอก นั้นก็มี 3 อย่างเหมือนกัน คือ 1. โสมนัสสเวทนา ความยินดีปรีดาร่าเริงอยู่ในอารมณ์ภายนอก เป็นต้นว่า รูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ ธัมมารมณ์ ที่เกิดจากอายตนะทั้ง 6 เป็นต้น เมื่อใจได้ถูกต้องดูดดื่มยินดีอยู่ในอารมณ์อันนั้น เรียกว่าโสมนัสสเวทนา 2. โทมนัสสเวทนา ความคับแค้นน้อยใจได้เกิดขึ้นจากอาการที่ได้ประจวบกับอารมณ์ภายนอก เป็นต้นว่า รูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ เป็นอาทิ เมื่อปรากฏแก่ตา หู จมูก ลิ้น เป็นต้นแล้ว สิ่งทั้งหลายเหล่านั้น ถ้าเป็นที่ไม่พอใจของตน เป็นสิ่งที่ไม่น่าปรารถนา จึงได้เกิดโทมนัสสเวทนาประการหนึ่ง 3. อุเปกขาเวทนา คือ รูป เสียง กลิ่น รส เป็นอาทิทั้งหลายเหล่านั้น ได้ผ่านมากระทบถูกต้องอายตนะภายใน ก็มิได้ยินดียินร้าย ใจเป็นกลางวางเฉยอยู่ เรียกว่าอุเปกขาเวทนา
ที่เรียกว่าเวทนาภายนอก เพราะเหตุว่า เนื่องด้วยการเกิดจากอายตนะภายนอก

3) เวทนาในเวทนา

เวทนาในเวทนา คือ การหมายเอาส่วนใดส่วนหนึ่งของเวทนาทั้งหลายที่กล่าวมานั้น คือ ไม่ต้องเลือก เป็นต้นว่ามีสุขปรากฏแก่ตนเมื่อไร ให้จิตพิจารณาอยู่ในเวทนาอันนั้น เช่นว่า มีสุขก็ให้ตั้งสติกำหนดระลึกอยู่ในที่นั้น ประคองสุขอันนั้นให้อยู่ในตน ประคองตนให้อยู่ในสุข อย่าให้คลาดเคลื่อนเปลี่ยนแปลงไปเป็นอื่น และอย่าให้ความปรารถนาใดๆ เกิดขึ้นในขณะจิตอันนั้น แล้วค่อยใช้อาตาปี ความเพียรเพ่งพิจารณาดูความจริงของเขา สัมปชัญญะความรู้ดี ให้คอยสังเกตจิตใจให้รู้ตัวอยู่กับที่ อย่าให้กระแสของสมุทัยเกิดขึ้น

ถ้าสมุทัยที่จะเกิดขึ้นในครั้งแรกนั้น เกิดจากความไม่รู้สึกตัวดี แล้วก็มีจิตหวั่นไหว ลักษณะที่ไหวตัวนั่นแหละเรียกว่าตัววิภวตัณหา เมื่อไหวแรงขึ้นมีกระแสจิตเกิดขึ้นแล่นส่ายออกไป กระแสที่ส่ายอยู่นั้นเป็นตัวภวตัณหา เมื่อเจอะสิ่งใดอันเป็นส่วนอายตนะภายนอกแล้วเข้ายึดเอา นั่นเรียกว่าตัว“กามตัณหา”ฉะนั้น จึงให้ประคองจิตของตนอยู่ในอารมณ์หนึ่ง เรียกว่า “สุขเวทนา” อย่าเอาอารมณ์อื่นเข้าปะปน ให้ตั้งสติสัมปชัญญะไว้ประจำตน แล้วให้เพียรเพ่งพิจารณาให้ดู จนรู้ความจริงของเวทนานั้น ๆ ที่เรียกว่า “อาตาปี”

เมื่อทำได้เช่นนี้จึงจะเรียกว่า เป็นผู้เจริญในเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐานข้อนี้ โดยมากคนเราเมื่อมีเวทนาอันใดเกิดขึ้นแล้ว มักทำความปรารถนาต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น สุขเวทนาได้เกิดขึ้นแก่ตนแล้ว ก็อยากให้สุขนั้นเป็นอยู่คงที่ หรืออยากให้เจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป เลยกลายเป็นเหตุให้ทุกข์เกิดขึ้นที่เรียกว่า “สมุทัย” เลยได้รับผลตรงข้ามกับความต้องการของตน บางทีก็มีทุกข์เวทนาเกิดขึ้น ก็ไม่ต้องการ ดิ้นรนหาความสุขต่อไปเลยกลายเป็นเพิ่มทุกข์ บางขณะใจก็เฉย ๆ ไม่สุขไม่ทุกข์ ไม่ยินดียินร้าย เป็นกลางวางเฉยอยู่เช่นนั้น แล้วก็อยากให้เป็นอยู่เช่นนั้นเป็นนิจ บางทีก็เห็นว่าตนไม่ฉลาด เป็นเหตุให้เกิดความปรารถนาขึ้นอีกได้ แล้วก็ดิ้นรนขวนขวายอยากให้ดียิ่งขึ้นไปกว่าตนที่เป็นอยู่นั้น

เมื่อเป็นเช่นนี้จะเรียกว่าผู้ตั้งอยู่ในสติปัฏฐานไม่ได้ ถึงแม้มีสติระลึกได้อยู่ว่าสุขหรือทุกข์ หรืออุเปกขาก็ตามแต่ก็ไม่พ้นไปจากความเป็นเช่นนั้น นี่ก็ส่อให้เห็นว่าขาดคุณธรรม 3 อย่างที่ทะนุบำรุงช่วยสนับสนุนสติอันนั้น ให้เป็นองค์มรรคขึ้น คือ ให้มีสัมปชัญญะ ความรู้ดีประจำใจไว้เป็นเบื้องต้นนี้หนึ่ง แล้วใช้สติแล่นติดต่ออารมณ์กับจิต

อย่าให้จิตเคลื่อนคลาดจากอารมณ์ทั้งนั้น อย่าให้อารมณ์นั้นคลาดเคลื่อนจากจิต ตั้งสติกับอารมณ์นั้น ประคองจิตไว้ในอารมณ์เดียวให้แน่วแน่อยู่

ส่วนอารมณ์นี้เป็นหน้าที่ของอาตาปี คือ ความเพียรเพ่งพิจารณาตามอาการของเวทนาทั้งหลาย ที่เป็นภายในและภายนอก สุข ทุกข์ อุเปกขา อาการใดอาการหนึ่ง เช่น ทุกข์เกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร เป็นหน้าที่ของความเพียรเพ่งพิจารณาดูจนกว่าจะรู้จริงนี้หนึ่ง จะเป็นเวทนานอกก็ตาม ในก็ตาม เป็นหน้าที่ของอาตาปี เวทนาทั้งหลายเหล่านั้นปรากฏอยู่ในที่แห่งใด จำจะต้องใช้ความเพียรเพ่งพิจารณาแผดเผาเร่าร้อนอยู่ในที่นั้น คือ 1. เพียรเพ่งพิจารณา 2. ให้ดูความเกิดขึ้นแห่งเวทนาอันมีอยู่ในปัจจุบัน ไม่ต้องสาวไปในที่อื่น ทำความเห็นว่าจะเกิดมาจากเหตุอะไรก็ตาม ให้กำหนดจดจ้องดูอยู่แต่ปัจจุบัน 3. ให้พิจารณาความเสื่อมไปของเวทนานั้น 4. ให้เพ่งดูความดับของเวทนานั้น 5. ทำความรู้ไว้ว่าเวทนานี้มีแต่ความเกิดและความดับ ความทำลายถ่ายเทกันไปด้วยประการต่าง ๆ หาเป็นแก่นสารไม่ เมื่อใครทำได้ด้วยอาการเช่นนี้ จึงเรียกว่าเป็นผู้ตั้งอยู่ในเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน ย่อมเป็นองค์มรรคสมังคีอยู่ในที่นั้น ถ้าจะย่นให้เป็นองค์มรรค ต้องย่นอย่างนี้ คือ สัมปชัญญะ ความรู้ดีคอยประคองจิตอยู่ ทำความรู้ตัวอยู่ ไม่ปล่อยจิตของตนให้แล่นไปสู่อกุศล ทำจิตของตนให้เป็นปรกติอยู่ นี้เรียกว่า “ศีล” มีสติ คอยประสานจิตกับอารมณ์ไม่ให้คลาดเคลื่อนไปสู่อารมณ์อื่น นี้เรียกว่า “สมาธิ” อาตาปี คือ ความเพียรเพ่งพิจารณาในอารมณ์นั้น ๆ ให้รู้แจ้ง เห็นจริง รู้ได้ทั้งความเกิดความดับนี้เรียกว่า “ปัญญา” คุณธรรม 3 ประการนี้ ต้องให้มีให้เกิดขึ้นพร้อมเพรียงกัน ในขณะจิตอันใดอันหนึ่ง จึงเรียกว่า มรรคสมังคี แล้วมรรคเหล่านั้นทำงานตามหน้าที่แห่งตน ก็จะรู้แจ้งเห็นจริง โดยไม่ต้องละโน่นทำนี่ ละนี่ทำโน่น ละนอกทำใน ละในทำนอก เมื่ออาศัยคุณธรรม 3 ประการนี้ พร้อมแล้วจะไปทำในอารมณ์ใดก็ตาม อดีต อนาคต ปัจจุบัน สุข ทุกข์ อุเปกขา อาการใดก็แล้วแต่ เมื่อสมบูรณ์ด้วยคุณธรรมแล้ว ย่อมแล่นเข้าไปถึงกันหมด จึงได้เปรียบไว้ในเบื้องต้นว่า จิตเปรียบเหมือนเหล็กเพลาจักร สัมปชัญญะเปรียบเหมือนมู่เล่หมุนตัวอยู่ประจำที่ของตน สติเหมือนสายพานคอยประสานอารมณ์กับจิต มิให้คลาดเคลื่อนเปลี่ยนแปลง อาตาปีเหมือนเลื่อยจักรชักไปคอยมาตัดรอนอารมณ์นั้น ๆ ให้กระจายออกเป็นส่วน ๆ นี้เรียกว่า ภควา ผู้มีปัญญารู้เห็นตามความเป็นจริงเช่นนั้น จึงเรียกได้ว่าเป็นผู้สมบูรณ์ด้วยการทำสติปัฏฐานในข้อนี้

**ขั้นตอนการปฏิบัติเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐานตามแนวพุทธศาสนา**

การกำหนดเวทนารู้เวทนานี้นักปฏิบัติต้องมีความอดทนค่อนข้างมาก เพราะถ้ามีความอดทนน้อยคอยเปลี่ยนอิริยาบถอยู่บ่อย ๆ จะทำให้เสียสมาธิมากถ้าทนไม่ไหวจริง ๆ ก็ควรกำหนดเวลาในการนั่งให้น้อยลงและค่อย ๆ เพิ่มไปทีละ 3-5-10 นาที เมื่อครบตามเวลาที่ตั้งใจไว้แล้วก็ให้เปลี่ยนอิริยาบถไปเดินจงกรม เมื่อเดินจงกรมครบตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ก็กลับมานั่ง พยายามเดินนั่งสลับกันไม่ควรจะเดินหรือนั่งอย่างเดียว เพราะจะทำให้อิริยาบถหรืออินทรีย์ 5 ไม่สม่ำเสมอกัน ถ้าเป็นไปได้ควรเดินและนั่งให้เท่า ๆ กันไปตั้งแต่เริ่มต้น การตามกำหนดรู้เวทนานี้นับเนื่องในเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน จะวางใจอย่างไรในเมื่อต้องเผชิญหน้ากับทุกขเวทนา นักปฏิบัติต้องวางใจให้

เป็นกลาง อย่าไปอยากให้หาย อย่าไปอยากเอาชนะ อย่าไปอยากรู้ว่ามันจะดับหรือไม่ดับอย่างไร ให้ทำหน้าที่เพียงแค่การเฝ้าดูอย่างมีสติเท่านั้น

**การกำหนดเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน**

พระพรหมคุณาภรณ์, (ประยุทธ์ ปยุตฺโต, 2543 : 385) ได้อธิบายว่า ขันธ์ 5 ประกอบด้วยรูปนาม ล้วนเป็นที่ตั้งแห่งกองทุกข์ กล่าวคือ สิ่งทั้งปวงไม่เที่ยงเป็นทุกข์ ไม่ใช่ตัวตน ส่วนเวทนา คือ ความรู้สึกสุขกายสุขใจ ทุกข์กายทุกข์ใจหรือเฉย ๆ ไม่สุขไม่ทุกข์ทางกายหรือทางใจ ซึ่งเวทนานี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้ของชีวิตและสับเปลี่ยนกันตลอดเวลา มี 3 ลักษณะ กล่าวคือเมื่ออารมณ์เป็นสิ่งที่น่าพอใจ เช่น รูป อันเป็นที่น่าพอใจกระทบกับตา ผัสสะเกิดเวทนาที่เกิดย่อมเป็นความรู้สึกสุขใจ เรียกว่าสุขเวทนาตรงกันข้ามถ้าอารมณ์ คือ รูป รส กลิ่น เสียง สิ่งที่ต้องกายเป็นสิ่งที่ไม่น่าพอใจก็จะทำให้รู้สึกไม่สบายตา ลิ้น จมูก หู กาย เป็นความทุกข์กาย เรียกว่า ทุกขเวทนา ส่วนเวทนาอีกลักษณะหนึ่งคือไม่สุขไม่ทุกข์ แต่เป็นความรู้สึกเฉย ๆ ทั้งทางกายและทางใจ เรียกว่า อทุกขมสุขเวทนา หรืออุเบกขาเวทนา ซึ่งเวทนานี้จำแนกได้โดยละเอียดถึง 108 ชนิด แต่ที่เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจนก็เพียงเวทนา 3 หรือเวทนา 5 ซึ่งแยกเป็นสุขกาย สุขใจ ทุกข์กายทุกข์ใจ และอุเบกขา คือ ไม่สุขไม่ทุกข์

การกำหนดรู้เวทนาตามหลักเวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน หมายถึง การเจริญสติปัฏฐาน 4 มี กาย เวทนา จิต ธรรม เมื่อย่อลงแล้วเหลือนามกับรูป คือ การกำหนดรู้ตามสภาวธรรมที่เกิดขึ้น กาย จัดเป็น “รูป” ส่วน เวทนา จิต ธรรม จัดเป็น “นาม” ที่มีความเกิดขึ้น ตั้งอยู่ และดับไป ดังนั้น การกำหนด สุข ทุกข์ อุเบกขาที่เกิดคือการรู้รูปนามที่เกิดขึ้นทางกายและทางใจ เช่น เมื่อมีสุขเวทนาเกิดขึ้นก็กำหนดรู้เท่าทันต่อสุขเวทนาที่เกิดขึ้นว่า สุขหนอ ๆ เมื่อมีทุกข์เวทนาเกิดขึ้นก็มีสติรู้เท่าทันต่อทุกข์เวทนาว่า ทุกข์หนอ ๆ หรือเมื่ออุเบกขาเวทนาเกิดขึ้น ก็มีสติรู้เท่าทันต่ออุเบกขาเวทนาที่เกิดขึ้นว่า เฉยหนอ ๆ ส่วนการกำหนดรู้ทุกขเวทนามีวิธีการปฏิบัติต่อทุกขเวทนาอยู่ 3 ประการ คือ

1) สู้แบบเผชิญหน้า คือ จดจ่อที่อาการปวด จี้ลงไปในสถานที่ซึ่งปวดมากที่สุด เหมือนการสู้แบบเผชิญหน้าไม่ยอมถอย วิธีนี้แม้จะค่อนข้างเหน็ดเหนื่อย เพราะต้องใช้พลังจิตจดจ่อมาก แต่ก็มีประโยชน์ในการหยั่งเห็นลักษณะพิเศษของทุกขเวทนาได้เร็ว

2) สู้แบบกองโจร คือ กำหนดทุกขเวทนาบ้าง เปลี่ยนไปกำหนดอารมณ์อื่นบ้าง เหมือนการสู้รบแบบกองโจรในกรณีที่ข้าศึกเข้มแข็งกว่า วิธีนี้ใช้ในขณะที่ทุกขเวทนารุนแรง ยากจะกำหนดได้ จึงเปลี่ยนไปกำหนดอารมณ์อื่น เช่น สภาวะพองยุบ เมื่อมีสมาธิมากขึ้นก็กลับไปกำหนดทุกขเวทนาเป็นครั้งคราว เปรียบดังคนเดินทางกลางแดดที่เหน็ดเหนื่อยได้เข้าไปพักใต้ร่มไม้ชั่วคราว

3) สู้แบบถอยทัพ คือ สักแต่ตามรู้ทุกขเวทนา ไม่ต้องกำหนดจดจ่อโดยคำบริกรรมเข้ากำกับ เหมือนคนว่ายน้ำที่เกาะท่อนไม้ลอยไปตามกระแสน้ำโดยไม่ใช้กำลังว่ายน้ำ เมื่อทนต่อทุกขเวทนาไม่ได้ก็พึงผลัดเปลี่ยนอิริยาบถลุกขึ้นเดินจงกรม เพื่อให้สมาธิมีกำลังมากขึ้น และสามารถต่อสู้กับทุกขเวทนาได้ในโอกาสต่อไป

**บทสรุป**

เวทนานุปัสสนาเป็นหนึ่งในธรรมตามแนวสติปัฏฐาน 4 โดยการตั้งสติตามดูรู้ทันเวทนา คือ เมื่อเกิดความรู้สึกสุขก็ดี ทุกข์ก็ดี เฉย ๆ ก็ดี ก็ให้รู้ชัดตามที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ซึ่งเวทนาประกอบด้วยอารมณ์ คือ 1.สุขเวทนา หมายถึง ความรู้สึกสุขสบายทางกายก็ตามทางใจก็ตาม 2.ทุกข์เวทนา หมายถึง ความรู้สึกทุกข์ไม่สบายทางกายก็ตามทางใจก็ตาม คือ เป็นทุกข์ตามธรรมชาติที่ย่อมเกิดขึ้นกับผู้มีชีวิต ไม่มีข้อยกเว้น ดังเช่น หิว กระหาย ปวดปัสสาวะอุจจาระ ปวดฟัน ปวดท้อง กระทบกับเย็น ร้อน อ่อน แข็ง เป็นต้น 3.อุเบกขาเทนา หมายถึง ความรู้สึกเฉย ๆ จะสุขก็ไม่ใช่ ทุกข์ก็ไม่ใช่ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อุเบกขาเวทนา ซึ่งเวทนานุปัสสนาเป็นหลักธรรมที่ตั้งแห่งสติเป็นข้อปฏิบัติให้มีสติกำหนดพิจารณาสิ่งทั้งหลายให้รู้เห็นเท่าทันตามความเป็นจริงของสิ่งทั้งหลาย โดยรู้เท่าทันตามสภาวะของกิเลสไม่ให้ถูกครอบงำด้วยความยินดียินร้ายเป็นหนทางเพื่อความหมดจดบริสุทธ์ เพื่อความก้าวล่วงซึ่งความโศกและความทุกข์ทั้งปวง

**เอกสารอ้างอิง**

ผจงศิริ อุดมสินกุล. (2563). พุทธบูรณาการการกำหนดรู้เวทนาเพื่อบรรเทาความเจ็บปวดของผู้ป่วยโรคมะเร็ง. **วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์.** 15(3). หน้า 157.

พระครูภาวนากิจสุนทร (ฉัตรชัย อธิจิตฺโต). (2562). ศึกษารูปแบบและกระบวนการสอนวิปัสสนากัมมัฏฐานในจังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์.** 6(3).

พระครูภาวนาวราลังการ (สมศักดิ์ โสรโท). (2563). **การตามกำหนดรู้เวทนา (เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน).** [ออนไลน์] สืบค้นจาก https://www.watbhaddanta.com. เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564.

พระจำลอง สุภาจาโร. (2559). ธัมมานุปัสสนาตามแนวสติปัฏฐานสูตรในพุทธปรัชญาเถรวาท : ศึกษาเชิงวิเคราะห์. **วารสารพุทธมัคค์,** 1(1). หน้า 18.

พระเจริญ วฑฒโน. (2564). ศึกษาการปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐานตามแนวทางของศูนย์วิปัสสนามูลนิธิโพธิวัณณา. **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์.** 6(1) หน้า 369.

พระญาณโปนิกเถระ. (2534). **มหาสติปัฏฐานสูตร : แนวคิดและการอธิบาย.** [ออนไลน์] สืบค้นจาก http://abhidhamonline.org/thesis/202htm. เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564. หน้า 1.

พระไตรปิฎก. (2534). **มหาสติปัฏฐานสูตร.** [ออนไลน์] สืบค้นจาก https://84000.org/tipitaka/attha/v.php?B=10&A=6257&Z=6764. เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2565.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตฺโต). (2553). **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์.** พิมพ์ครั้งที่ 15, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด), หน้า 385.

พระมหาสมพงษ์ ฐิตจิตโตและคณะ. (2562). การประยุกต์ใช้หลักสติปัฏฐาน 4 ในการบริหารองค์กร. **วารสารวนัมฎองแหรกพุทธศาสตรปริทรรศน์.** 6(2).

พระสุทธิธรรมรังสีคัมภีรเมธาจารย์ (ลี ธมฺมธโร). (2558). **ธรรมปฏิบัติ : สติปัฏฐาน 4 (ตอน 2) เวทนานุปัสสนาสติปัฏฐาน.** [ออนไลน์] สืบค้นจาก https://mgronline.com/dhamma/detail/. เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2564.

สมทรง เอี่ยมจิตร์. (2562). การศึกษาวิเคราะห์การสอนวิปัสสนากรรมฐานของพระครูภาวนาวิสุทธาภรณ์. **วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ.** 6(2). หน้า 141.

# บทแนะนำวัฒนธรรมศึกษา: การครอบงำทางอุดมการณ์

# An Introduction to Cultural Studies: Ideology Domination

พัฒน์ วัฒนสินธุ์
ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
Pat Watanasin
Department of English, Faculty of Humanities, Naresuan University
Corresponding Author, Email : patwatanasin@gmail.com

**บทคัดย่อ**

นักวิชาการจากหลากหลายสาขาได้สนใจที่จะศึกษาวัฒนธรรมตามแนวทางวัฒนธรรมศึกษา วัฒนธรรมศึกษามีความเป็นสหวิชาชีพ ดังนั้นนักวิชาการที่สนใจที่จะเข้าใจความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมของกลุ่มคนชายขอบ จึงสามารถหยิบยืมวิธีการศึกษาตามแนวทางวัฒนธรรมศึกษาใช้ได้ ถึงแม้ว่า สาขาวิชานี้ถือว่าเป็นการวิพากษ์ตาม แนวคิดมาร์กซิสต์ใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องความเท่าเทียมกันในสังคม บทความวิชาการนี้ กล่าวถึงแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญที่สุดเรื่องหนึ่งคือ การครอบงำทางอุดมการณ์ เนื่องจากว่า สังคมมักจะประกอบด้วยอุดมการณ์ที่หลากหลายและขัดแย้งกัน และผู้คนก็มักที่จะได้รับอิทธิพลจากอุดมการณ์ของคนที่เป็นใหญ่

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรมศึกษา; การครอบงำทางอุดมการณ์; ทฤษฎีวิพากษ์

**Abstract**

Cultural Studies has piqued the interest of academics from several fields. It's interdisciplinary in nature. Cultural Studies is frequently endorsed as a model by those who are interested in understanding the thoughts, attitudes, and behaviors of marginalized communities. Cultural Studies is a neo-Marxist critique based on the concept of equity. This article emphasizes on the most important concept of Cultural Studies; Ideology Domination. Owing to the fact that there are multiple and competing ideologies in a society, people are, thus, influenced by dominant ideology of privileged groups.

**Keywords:** Cultural Studies; Ideology Domination; Critical Theory

## Introduction

Critical Theory serves as a stepping stone for Cultural Studies. It exposes unjust practices that create or maintain a power imbalance. The ultimate goal is to change the world. In like manner, Cultural Studies is a theoretical perspective on equality, seeking to challenge the techniques by which privileged groups maintain their power in society. The primary goal is to bring a critical perspective to bear on a society's dominant structures and how those structures affect the political and material lives of members of a culture, particularly those who are marginalized. In short, Barker & Jane (2016) defined Cultural Studies as an interdisciplinary or post-disciplinary field of enquiry that explores the production and inculcation of maps of meaning. They went on to say that it is a discursive formation, or regulated way of speaking, concerning with issues of power in the signifying practices of human formations.

## Ideology

"Culture" in Cultural Studies is defined politically as the texts and practices of everyday life (Storey, 2015). It indicates that culture is both language and practice in use (Schwandt, 2015). Cultural Studies aim to unmask the techniques by which privileged groups maintain their positions of power and control ideologies. The concept of ideology is central to cultural studies. Graeme Turner (2003, as cited in Storey, 2015) called it the most important conceptual category in Cultural Studies. James Carey (1996, as cited in Storey, 2015) has even suggested that Cultural Studies could be described just as easily and perhaps more accurately as ideological studies. To be specific, Hall defines ideology as a set of ideas that organize a group's or society's understandings of reality. He also refers to ideology as a code of meanings that shapes how a group of people sees and acts in the world (Hall, 2001). In short, ideology is the ideas, values, beliefs, and understandings that are common to member of a social group and guide the practices and customs of the society.

In Cultural Studies, **Ideological domination** is the set of meanings, values, and concrete practices that has the greatest power and the adherence of the greatest number of people at a given moment in the life of the culture (Wood, 2004). Moreover, Wood (2004) discussed that the dominant ideology of a culture is the one with the most power in the culture's life. The dominant

ideology maintains its power through the support of social institutions such as the media. These institutions work individually and in concert to legitimize the dominant ideology while suppressing, marginalizing, or silencing competing ideologies. Culture, in general, and dominant ideologies in particular, are not fixed but are in constant flux.

Hall (2001) refers to the ongoing battle for ideological control as a "theatre of struggle" or "theatre of conflict." An especially noteworthy facet of Cultural Studies is the assumption that no single cause determines ideological domination. Hall and others in this intellectual tradition believe that there are numerous and interlinked causes of any cultural ideology or practice. They use the term "over-determination" to indicate that aspects of social life, including ideological domination, are determined by multiple causes rather than any single cause. To respond to dominant ideologies, Cultural Studies has identified three different ways individuals may respond to communication that reflects and attempts to perpetuate the dominant ideology (Hall, 2001). First, we may consume communications and their ideological underpinnings without question. This response is one in which we embrace a perspective of reality that favors the privileged and is conveyed through cultural tools. Our endorsement of prevailing ideology is a second response. Opposing the dominant ideology is a third option. Cultural Studies believes that humans have significant control over efforts to convince them to accept dominant beliefs. They also believe that if individuals are knowledgeable about how media and other cultural institutions strive to preserve and normalize particular world views that serve the interests of only a few groups, they will be more likely to exercise critical control over them. We should improve people's ability to recognize and respond critically to dominant beliefs and the mechanisms that keep them in power.

In sum, we may accept practices and their ideologies. This attitude supports the privileged. Unconditional acceptance of prevailing ideology in cultural institutions and behaviors is another approach. Third, we oppose the prevalent ideology.

Hall (as cited in Griffin, Ledbetter & Sparks, 2015) observed that the mass media maintain the dominance of those already in positions of power. Most of us are unaware of our ideologies and the tremendous impact they can have on our lives. He thought that it was a mistake to treat

communication as a separate academic discipline. Academic isolation tends to separate messages from the culture they inhabit. Therefore, he referred to his work as Cultural Studies rather than Media Studies. Since one of Hall's stated aims was to unmask the power imbalances within society, he said that Cultural Studies is valid if it deconstructs the current structure of a media research establishment that fails to deal with ideology. Hall wanted to liberate people from an unknowing acquiescence to the dominant ideology. Obviously, Critical theory and Cultural Studies are close. However, Hall places less emphasis on rationality and more emphasis on resistance. As far as he was concerned, Cultural Studies is established by its ability to raise our consciousness of the media's role in preserving the status quo. He was suspicious of any cultural analysis that ignores power relations. That's because he believed that the purpose of theory and research is to empower people who live on the margins of society or who have little say in the direction of their lives. To put it another way, he was wary of any cultural analysis that didn't pay attention to power relationships. That's because he thought that theory and research are meant to help people who live on the fringes of society.

**Criticisms**

West & Turner (2021) postulated that despite some glowing endorsements, the logical consistency of the theory has been challenged. This criticism relates to the audiences. That is to say,, to what extent can audiences be counter-hegemonic? Mike Budd, Robert Entman, & Clay Steinman (1990, as cited in West & Turner, 2021) warned that some cultural theorists overestimate the ability of oppressed and marginalized population to escape the culture.

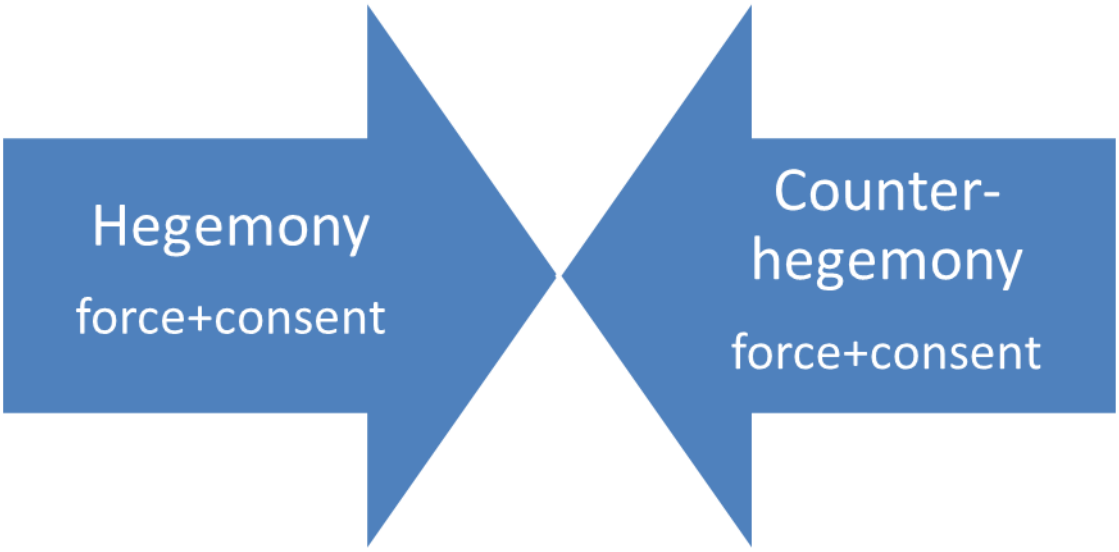
Wood (2004) noted that academics in Cultural Studies are often ridiculed for using obscure language that makes it difficult for most people to understand ideas. What is more, Cultural Studies is excessively broad in scope. Elin Diamond (1996 as cited in Wood, 2004) claimed that Cultural Studies ranges from early study of working-class culture and popular traditions through work on subcultures and media studies to work on racism, hegemony and feminism. Most importantly, Cultural Studies is too ideological. That is, the value-laden nature of cultural studies charges critics to compromises the search for truth.

Even though there are some criticisms, Cultural Studies is one of the critical theories that provide new understanding of people and produce reform of society. It seeks to produce change in oppressive or otherwise undesirable practices and structures in society (Wood, 2004).

**Conclusion**

West and Turner (2021) highlighted that Cultural Studies is a theoretical perspective that focuses on how culture is influenced by powerful and dominant groups. Cultural Studies is essentially concerned with how elite groups such as the media exercise their power over subordinate groups. The theory is rooted in fundamental claims about culture and power; culture pervades and invades all facets of human behavior and people are part of a hierarchical structure of power. The concept of Ideological domination is central to Cultural Studies. Hall believes that in any culture, there are competing ideologies, or ways of understanding reality. The dominant ideology maintains it domination by virtue of the support of social institutions. These institutions function both individually and interaction with one another to legitimize the prevailing ideology and to suppress, marginalize, or silence competing ideologies (Wood, 2004). Gramsci defines the influence, power, or dominance of one social group over another as **"Hegemony"** (West and Turner, 2021). For Gramsci, hegemony implies a situation where a historical bloc of ruling-class factions exercises social authority and leadership over the subordinate classes through a combination of **force** and, more importantly, **consent** (Barker, 2004). In short, Hegemony is the subtle sway of society's haves over its have-nots (Griffin, Ledbetter & Sparks, 2015). In other words, hegemony is the domination of one group over another, usually weaker group, whereas, counter-hegemony is when people use hegemonic behaviors to challenge the domination in their lives. At times, they will use the same resources and practices of hegemonic domination. As illustrated in the figure below:

Figure 1: Ideological Domination




All in all, in Cultural Studies, emphasis has been placed on looking at how powerful groups in society maintain their own interests and try to spread their beliefs to less powerful groups. As a result, theorists in Cultural Studies are interested in how a culture is made, reproduced, and changed through conflicts between different ideologies. Without the doubt, the concept of hegemony is an impactful feature of Cultural Studies. Finally, it has become clear that we should increase our ability to identify and respond critically to prevailing ideologies and the means by which their domination is sustained.

**References**

Barker, C. (2004). **The Sage Dictionary of Cultural Studies.** London: Sage.

Barker, C. & Jane, E.A. (2016). **Cultural Studies: Theory and Practice. (5th ed.).** Los Angeles: Sage.

Griffin, E., Ledbetter, A. & Sparks, G. (2015**). A First Look at Communication Theory (9th ed.).** New York: McGrawHill.

Hall, E.D. (2001**). Literary and Cultural Theory: From Basic Principles to Advanced Applications.** New York: Houghton Mifflin.

Schwandt, T.A. (2015*).* **The Sage Dictionary of Qualitative Inquiry. (4th ed.).** Los Angeles: Sage.

Storey, J. (2015*).* **Cultural Theory and Popular Culture: An Introduction (7th ed.).** Oxon: Routledge.

West, R.L. & Turner, L.H. (2021*).* **Introducing Communication Theory: Analysis and Application (7th ed.).** New York: McGrawHill.

Wood, J.T. (2004*).* **Communication Theories in Action: An Introduction (3rd ed.).** Belmont: Thomson/Thomson Learning.

# หลักเกณฑ์และคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ
# วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน มีนโยบายในการส่งเสริมเผยแพร่ผลงานวิชาการ และงานวิจัยที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ และเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการ โดยครอบคลุมวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การศึกษา ภาษา วรรณกรรม กำหนดการตีพิมพ์ ปีละ 3 ฉบับ ออกราย 4 เดือน (เล่มที่ 1 มกราคม –เมษายน/ เล่มที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม/ และเล่มที่ 3 กันยายน – ธันวาคม) โดยรูปแบบผลงานที่วารสารจะรับพิจารณา มี 5 ประเภท คือ บทความวิจัย บทความทางวิชาการ บทความปริทรรศน์ บทความพิเศษ และบทความปกิณกะ เพื่อให้วารสารมีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล และนำไปอ้างอิงได้ ผลงานที่ส่งมาตีพิมพ์ จะต้องมีสาระ งานทบทวนความรู้เดิมและเสนอความรู้ใหม่ที่ทันสมัยรวมทั้งข้อคิดเห็นที่เกิดประโยชน์ต่อผู้อ่าน ผลงานไม่เคยถูกนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อน และไม่ได้อยู่ในระหว่างการพิจารณาลงวารสารใดๆ การเตรียมต้นฉบับที่จะมาลงตีพิมพ์ ควรปฏิบัติตามคำแนะนำดังนี้

**สถานที่ติดต่อและการสมัครสมาชิก**

สำนักงานวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จังหวัดขอนแก่น
เลขที่ 9/37 หมู่ที่ 12 ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
E-mail: chakkree.sri@mbu.ac.th
บรรณาธิการ ดร.จักรี ศรีจารุเมธีญาณ โทรศัพท์ 080 – 7506846

**ส่วนที่ 1 ประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร**

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

**1.1 บทความพิเศษ** บทความทางวิชาการพิเศษ ที่เสนอเนื้อหาความรู้วิชาการอย่างเข้มข้น และผ่านการอ่านและพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้นๆ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักวิชาการในวงการวิชาการ/วิชาชีพ

**1.2 บทความทางวิชาการ** ที่เสนอเนื้อหาความรู้วิชาการ มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษาหรือประชาชนทั่วไป

**1.3 บทความวิจัย (Research Article)** ได้แก่ รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน

**1.4 บทความปริทรรศน์ (Review Article)** เป็นบทความที่รวบรวมความรู้จากตำรา หนังสือ และวารสารใหม่ หรือจากผลงานและประสบการณ์ของผู้นิพนธ์มาเรียบเรียงขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจารณ์ เปรียบเทียบกัน

**1.5 ปกิณกะ (Miscellany)** ได้แก่ บทความทบทวนความรู้ เรื่องแปล ย่อความจากวารสารต่างประเทศ การแสดงความคิดเห็น วิจารณ์ แนะนำเครื่องมือใหม่ ตำรา หรือหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ หรือข่าวการประชุมทั้งระดับชาติ และระดับนานาชาติ

**การส่งบทความ**

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน ต้องผ่านระบบลงทะเบียนออนไลน์ https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jhsmbuisc และรอการตรวจสอบจากกองบรรณาธิการ

**การตรวจสอบบทความและพิสูจน์อักษร**

ผู้นิพนธ์ควรตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของบทความที่วารสารกำหนด ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องแน่นอน พร้อมทั้งพิสูจน์อักษรก่อนที่จะส่งบทความนี้ให้กับบรรณาธิการ การเตรียมบทความให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสารจะทำให้การพิจารณาตีพิมพ์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และทางกองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาบทความจนกว่าจะได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสาร

**การเตรียมบทความ**

บทความต้องเป็นตัวพิมพ์ดีด โดยใช้ชุดแบบอักษร (font) ชนิดไทยสารบรรณ (TH Sarabun PSK) ขนาดอักษร 16 จัดกั้นหลังตรง และมีระยะห่างระหว่างบรรทัดหนึ่งช่อง (double spacing) ตลอดเอกสาร พิมพ์หน้าเดียวลงบนกระดาษ (A 4) พิมพ์ให้ห่างจากขอบกระดาษ **ด้านซ้าย และด้านขวา ขนาด 3.81 ซม. ด้านบน ขนาด 4.5 ซม. และด้านล่าง**

**ขนาด 4.01 ซม.** พร้อมใส่หมายเลขหน้ากำกับทางมุมขวาบนทุกหน้า บทความไม่ควรยาวเกิน 15 หน้ากระดาษพิมพ์ (A 4) โดยนับรวมภาพประกอบและตาราง

**การพิจารณาและคัดเลือกบทความ**

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ โดยการพิจารณาบทความจะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อหรือข้อมูลของผู้เขียนบทความ และผู้เขียนบทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ (Double - blind peer review)

**ส่วนที่ 2 บทคัดย่อ (Abstract)**

บทคัดย่อควรมีความยาวไม่เกิน 350 คำ โดยแยกต่างหากจากเนื้อเรื่อง บทความวิจัย/วิชาการ ต้องมีบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งบทคัดย่อควรเขียนให้ได้ใจความทั้งหมดของเรื่อง ไม่ต้องอ้างอิงเอกสาร รูปภาพ หรือตาราง และ **ให้มีเพียง 3 ส่วนเท่านั้น คือ**

**1) วัตถุประสงค์** ควรกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษา

**2) ผลการวิจัยพบว่า** ควรประกอบด้วยผลที่ได้รับจากการค้นคว้า ศึกษา และผลของค่าสถิติ (ในกรณีมีการวิเคราะห์)

**3) คำสำคัญ** ควรมีคำสำคัญไม่เกิน 3 คำ ที่ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษาและจะปรากฏอยู่ในส่วนท้ายของบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และคั่นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค (Semicolon) (;)

**ส่วนที่ 3 เนื้อเรื่อง ควรประกอบด้วย**

**3.1 การเตรียมต้นฉบับสำหรับการเขียนบทความวิจัย ประกอบด้วย**

**3.1.1 บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (Review) ข้อมูลจากรายงานวิจัย ความรู้ และหลักฐานต่างๆ จากหนังสือหรือวารสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และกล่าวถึงเหตุผลหรือความสำคัญของปัญหาในการศึกษาครั้งนี้

**3.1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)** เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการวิจัย รวมถึงรวบรวมหลักการ วิธีการ โดยมีรายละเอียดว่า

จะต้องศึกษาอะไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิจัยได้อย่างชัดเจน

**3.1.3 วิธีดำเนินการวิจัย (Methods)** เป็นการกำหนด วิธีการ กิจกรรม รายละเอียดของการวิจัย การศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

**3.1.4 สรุปผลการวิจัย (Results)** เป็นการแสดงผลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ในข้อ3.1.2ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่องและแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิ ตามความเหมาะสม

**3.1.5 อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)** เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ของผู้นิพนธ์ นำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของผู้อื่น เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้งข้อดี ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

**3.1.6 ข้อเสนอแนะ (Suggestion)** การแนะแนวการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

**3.1.7 กิตติกรรมประกาศ(ถ้ามี) (Acknowledgement)** เป็นส่วนที่กล่าวขอบคุณต่อองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการวิจัย รวมทั้งแหล่งที่มาของเงินทุนวิจัย และหมายเลขของทุนวิจัย

**3.1.8 เอกสารอ้างอิง (References)** ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหาตามหลักเกณฑ์ APA (American Psychological Association) เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ ( ) แทรกในเนื้อหา ซึ่งมีรูปแบบการเขียนอ้างอิงที่นิยมแพร่หลายโดยมีกฎเกณฑ์การอ้างอิงที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้มีความชัดเจนในการลงรายการงานเขียนต่างๆ ที่ง่ายต่อการศึกษาและการปฏิบัติ

**3.2 การเตรียมต้นฉบับสำหรับการเขียนบทความวิชาการ ประกอบด้วย**

**3.2.1 บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (review) ข้อมูลจากรายงานวิจัย ความรู้ และหลักฐานต่างๆ จากหนังสือหรือวารสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และกล่าวถึงเหตุผลหรือความสำคัญของปัญหาในการศึกษาครั้ง

**3.2.2 เนื้อหา (Content)** เรื่องราวที่ผู้เขียนต้องการจะให้ผู้อ่านได้รับทราบ เนื้อหาที่ดีต้องมีรายละเอียดที่ชัดเจนและน่าสนใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมรรถภาพทางความคิดของผู้เขียนเป็นสำคัญ

**3.2.3 สรุป (Summarizing)** เป็นวิธีการเขียนบทความที่ผู้เขียนจะต้องเขียนให้เหลือเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญ เป็นการกลั่นกรอง การรวบรวมหรือการลดข้อความให้เหลือส่วนที่สำคัญเท่านั้น

**3.2.4 เอกสารอ้างอิง (References)** ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหาตามหลักเกณฑ์ของสมาคมจิตวิทยาอเมริกา APA 6th edition (American Psychological Association) ซึ่งมีรูปแบบการเขียนอ้างอิงที่นิยมแพร่หลาย โดยมีกฎเกณฑ์การอ้างอิงที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้มีความชัดเจนในการลงรายการงานเขียนต่างๆ ที่เป็นรูปแบบเดียวกัน

**3.3 การเตรียมต้นฉบับสำหรับการเขียนบทวิจารณ์หนังสือ ประกอบด้วย**

**3.3.1 ชื่อเรื่องของหนังสือ (Title)** ให้ระบุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

**3.3.2 ชื่อผู้เขียนหนังสือ (Author)** ให้ระบุชื่อเต็มทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษพร้อมระบุสถาบัน หรือหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด

**3.3.3 ชื่อผู้วิจารณ์(Name of Reviews)**ให้ระบุชื่อเต็มทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ พร้อมระบุสถาบัน หรือหน่วยงานของที่ผู้วิจารณ์สังกัด

**3.3.4 เนื้อหาการวิจารณ์ (Reviews Content)** ในการเขียนเกี่ยวกับหนังสือวิจารณ์ เนื้อเรื่องจะเป็นส่วนแสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอเรื่องราวจุดเด่น จุดบกพร่องของเรื่อง โดยทำการวิจารณ์หรือวิพากษ์อย่างมีหลักเกณฑ์และเหตุผลตามหลักวิชาการ

**3.3.5 สรุป (Summarizing)** เป็นวิธีการเขียนสรุปความคิดเห็นทั้งหมดที่วิจารณ์รวมถึงให้ข้อคิดหรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่าน

**3.3.6 เอกสารอ้างอิง (References)** ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหาตามหลักเกณฑ์ APA (American Psychological Association) ซึ่งมีรูปแบบการเขียนอ้างอิงที่นิยมแพร่หลาย โดยมีกฎเกณฑ์การอ้างอิงที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้มีความชัดเจนในการลงรายการงานเขียนต่างๆ ที่เป็นรูปแบบเดียวกัน

**การเขียนเอกสารอ้างอิง**

**1. รายงานการวิจัย**

ชื่อผู้เขียน (ในกรณีภาษาไทย ใช้ชื่อและนามสกุล และในกรณีภาษาอังกฤษ ใช้นามสกุลและชื่อ). ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อย่อของวารสาร. เล่มที่พิมพ์ ฉบับที่พิมพ์: เลขหน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของเรื่อง. ในกรณีที่มีผู้เขียนมากกว่า 6 คน ให้ใส่รายชื่อผู้เขียนคนแรก แล้วตามด้วยคำว่า “และคณะ” หรือ “et al.”

**2. หนังสือ**

ชื่อผู้เขียน (ในกรณีภาษาไทย ใช้ชื่อและนามสกุล และในกรณีภาษาอังกฤษ ใช้นามสกุลและชื่อ). ปีที่พิมพ์. ชื่อหนังสือ. สำนักพิมพ์. เมืองที่พิมพ์ : เลขหน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของเรื่อง.

**3. รายงานการประชุมและสัมมนา**

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม. วัน เดือน ปีที่จัด : สถานที่จัด : สำนักพิมพ์ หรือผู้จัดพิมพ์. เลขหน้า.

**4. วิทยานิพนธ์/ ดุษฎีนิพนธ์/ สารนิพนธ์**

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ระดับวิทยานิพนธ์ : ชื่อสถาบันการศึกษา.

**5. บทความในหนังสือพิมพ์**

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อหนังสือพิมพ์. เล่มที่พิมพ์ ฉบับที่พิมพ์: เลขหน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของเรื่อง.

**6. สัมภาษณ์**

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์. วัน เดือน ปีที่สัมภาษณ์. ตำแหน่ง (ถ้ามี).

**7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์**

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อเว็บไซต์. วัน เดือน ปีที่สืบค้น. ได้มาจาก ชื่อ website.

**ส่วนที่ 4 ภาพประกอบ (Figure) และส่วนตาราง (Table)**

ภาพประกอบและตารางควรมีเท่าที่จำเป็น โดยพิมพ์หน้าละ 1 ภาพ หรือ 1 ตาราง สำหรับคำบรรยายภาพและตารางให้พิมพ์เหนือภาพหรือตาราง ส่วนคำอธิบายเพิ่มเติมให้ใส่ใต้ภาพหรือตาราง

## ตัวอย่างรูปแบบการเขียนบทความวิจัย

| การตั้งค่าหน้ากระดาษ A 4 | |
|---|---|
| **ระยะขอบ** | |
| ด้านบน 4.5 ซม. | ด้านล่าง 4.01 ซม. |
| ด้านซ้าย 3.81 ซม. | ด้านขวา 3.81 ซม. |

**ชื่อเรื่อง ภาษาไทย..... (TH SarabunPSK 18 pt. หนา).....**
**ภาษาอังกฤษ..... (TH SarabunPSK 18 pt. หนา).....**

ชื่อผู้นิพนธ์ ภาษาไทย ..... [1]
ชื่อผู้นิพนธ์ ภาษาอังกฤษ .....[2]
E-mail:.....
(TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ)

**บทคัดย่อภาษาไทย** (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)

.....
.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....
.....

**คำสำคัญ: (หัวข้อ TH SarabunPSK ขนาด 16 Pt.หนา).** (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 16 Pt. ปกติ)

**Abstract** (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)

.....
.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....
.....

**Keyword: (หัวข้อ TH SarabunPSKขนาด 16 Pt.หนา).** (เนื้อหา TH SarabunPSK ขนาด 16 Pt. ปกติ)

**บทนำ (Introduction) (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)**

.....

.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....

**วัตถุประสงค์ (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)**

.....

.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....

.....

**วิธีการศึกษา (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)**

.....

.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....

.....

**ผลการศึกษา (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)**

.....

.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....

.....

**สรุปและอภิปรายผล (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)**

.....

.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....

.....

**เอกสารอ้างอิง (References) (TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. หนา)**

.....

.....(เนื้อเรื่อง TH SarabunPSK ขนาด 16 pt. ปกติ).....

.....

***ใช้รูปแบบการอ้างอิงตามคู่มือการพิมพ์ของสมาคมจิตวิทยาอเมริกา (APA 6th edition)***

**ตัวอย่าง เช่น**

งามพิศ ศรีบัว. (2542). **ผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจากการปลูกยาสูบของเกษตรกรอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (เน้นมนุษยศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ. (2562). วัฒนธรรมทางการศึกษาในโลกยุคใหม่. **วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.** ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม). หน้า 401-407.

วิเชียร มีบุญ. (2541). **พิธีกรรมจับปลาบึกในลุ่มน้ำโขง บ้านหาดใคร้ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (เน้นมนุษยศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อังคินันท์ อินทร์กำแหง และคณะ. (2549). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและดัชนีวัดภาวะวิกฤตชีวิตสตรีไทยสมรส วัยกลางคนที่ทางานนอกบ้านในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์,** 12 (1), 561-589.