

ISSN 2985-1998 (Online)

IN
SC.

วารสาร

นวัตศาสตร์สหวิทยาการ

Journal of Innovative Interdisciplinary Science

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2
พฤษภาคม – สิงหาคม
2569



<https://ms.nsrui.ac.th>



056-219100 ต่อ 2400



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



ชมรม นวัตกรรมแห่งสหวิทยาการ

Innovate of Interdisciplinary Sciences Club



วารสาร นวัตกรรมสหวิทยาการ

Journal of Innovative Interdisciplinary Sciences

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการของอาจารย์ นักศึกษา ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์กับสถาบันการศึกษาอื่นหรือองค์กรอื่นใดที่มีวัตถุประสงค์คล้ายกัน

ชื่อวารสาร

ภาษาไทย : นวัตกรรมสหวิทยาการ

ภาษาอังกฤษ : Journal of Innovative Interdisciplinary Sciences

Website : <https://ms.nsr.u.ac.th>

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร. ลักษมี งามมีศรี

กองบรรณาธิการภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.มานิตย์	สิงห์ทองชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐธีรนนท์	รอดชื่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดุลเดช	ถาวรชาติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิริกาญจน์	ทวีพิธานนท์
อาจารย์ ดร.ไกรวิชญ์	ดีเอม
อาจารย์เจนจิรา	เงินจันทร์
อาจารย์มัลลิกา	ภูมะธน

กองบรรณาธิการภายนอก

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์	จันทะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. ปาจารย์	ผลประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา	สิงห์ทองชัย	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

ดร.รุจิกาญจน์ สานนท์

ดร.อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี

ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์

ดร.ฐานรินทร์ หาญเกียรติวงศ์

เสียงใต้

Mrs.Xuan Ning

Mr.Xin Liu

Mr.Soulxay Inthasone

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สมาคมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเกริก

โรงเรียนนานาชาติจีน (ประเทศไทย)

National University of Laos in Lao PDR

ฝ่ายประสานงานและดำเนินการ

นายหิรัญ ศรีพิณฑุสร

นายภานุวัตร แดงนวลจันทร์

นางกัลยา จูท่า

นางสาววาสนา อาจสารกิจ

เจ้าของ

ชมรม นวัตกรรมแห่งสหวิทยาการ

(Innovative of Interdisciplinary Sciences Club)

ตัวย่อ น.ศ.ว. ย่อภาษาอังกฤษ I.N.Sc.

ตั้งอยู่ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เลขที่ ๓๘๙ หมู่ที่ ๙ ถนนสวรรค์วิถี

ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

กำหนดออก

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

ประเภทบทความที่รับตีพิมพ์

1) บทความวิชาการ (Academic Article)

2) บทความวิจัย (Research Article)

3) บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

กระบวนการพิจารณาบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) และบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 2 ท่าน จาก 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาหรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ โดยการพิจารณาบทความจะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อหรือข้อมูลของผู้นิพนธ์บทความ และผู้นิพนธ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ (Double – Blind Peer Review) เปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ภาษาที่รับตีพิมพ์

เปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ข้อมูลลิขสิทธิ์ต่าง ๆ

เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายลิขสิทธิ์ ผู้นิพนธ์ทุกท่านต้องลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มใบมอบลิขสิทธิ์บทความให้แก่วารสารฯ พร้อมกับบทความต้นฉบับที่ได้แก้ไขครั้งสุดท้าย นอกจากนี้ ผู้นิพนธ์ทุกท่านต้องยืนยันว่าบทความต้นฉบับที่ส่งมาตีพิมพ์นั้น ได้ส่งมาตีพิมพ์เฉพาะในวารสารนวัตศาสตร์สหวิทยาการ (Journal of Innovative Interdisciplinary Sciences) เพียงแห่งเดียวเท่านั้น หากมีการใช้ภาพหรือตารางหรือเนื้อหาอื่นๆ ของผู้นิพนธ์อื่นที่ปรากฏในสิ่งตีพิมพ์อื่นมาแล้ว ผู้นิพนธ์ต้องขออนุญาตเจ้าของลิขสิทธิ์ก่อน พร้อมทั้งแสดงหนังสือที่ได้รับการยินยอมต่อบรรณาธิการ ก่อนที่บทความจะได้รับการตีพิมพ์ หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเบื้องต้น ทางวารสารจะถอดบทความของท่านออกโดยไม่มีข้อยกเว้นใด ๆ ทั้งสิ้น



บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาศาสตร์สหวิทยาการ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเวทีนำเสนอผลงานวิชาการที่ผ่านกระบวนการพิจารณาคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ตามมาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Centre: TCI) พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างนักวิจัย คณาจารย์ นักศึกษา และผู้ปฏิบัติงานจากหลากหลายสาขา เพื่อนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศ

วารสารฉบับนี้ตีพิมพ์บทความจำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วยบทความวิชาการ 1 เรื่อง และบทความวิจัย 5 เรื่อง ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านกฎหมาย การบริหารภาครัฐ การบริหารธุรกิจ การตลาด การเงิน การประเมินผลการวิจัย และการศึกษา โดยสะท้อนองค์ความรู้ด้านการบริหารองค์กร การพัฒนาระบบตรวจสอบภายใน การพัฒนาคุณภาพการบริการและการตลาด การประเมินผลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย ตลอดจนการบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ในสถาบันอุดมศึกษา บทความที่ตีพิมพ์ในฉบับนี้สะท้อนบทบาทของการวิจัยเชิงสหวิทยาการในการสร้างองค์ความรู้ อธิบายปรากฏการณ์ เสนอแนวทางการพัฒนา และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ อันนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้เขียนบทความ ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันรักษามาตรฐานคุณภาพของวารสาร ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเป็นแรงสนับสนุนสำคัญที่ทำให้วารสารสามารถพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า การต่อยอดงานวิจัย และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทั้งในภาควิชาการและภาคปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี งามมีศรี

บรรณาธิการ

สารบัญ

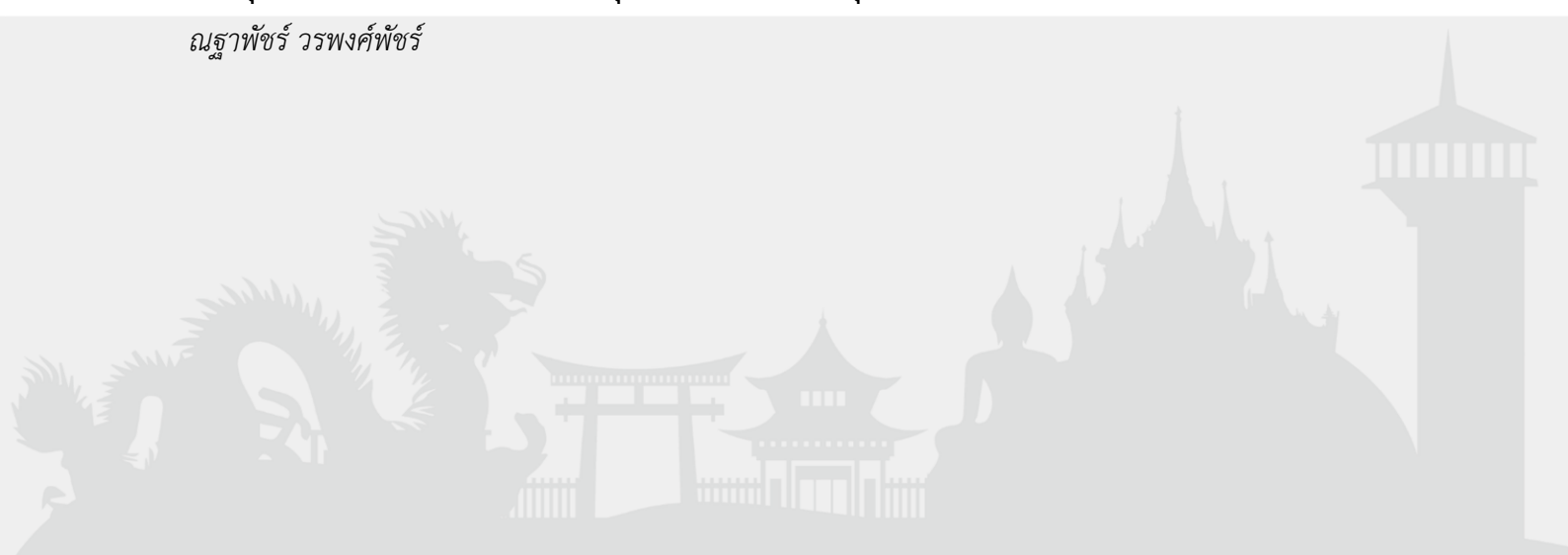
หน้า

บทความวิชาการ

การใช้อำนาจทางปกครองของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: ปัญหาการบริหารงานบุคคล ภฤศญา ปิยนุสรณ์	1
--	---

บทความวิจัย

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์ โชติมา บุญยัง และณัฐชัย นิมนวล	15
การศึกษาอิทธิพลทางการสื่อสารการตลาดและคุณภาพการบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ สุชาติ แสงซอน และ ปราณีย์ เอี่ยมลออภักดี	26
การติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ได้รับทุนจาก สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประทานพร คุ่มแก้ว	42
ปัจจัยด้านความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาด (7C) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย นพคุณ เชิดธีระกุล และ อริสรา เสยานนท์	55
อิทธิพลของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ต่อการบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ของบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร	68



การใช้อำนาจทางปกครองของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: ปัญหาการบริหารงานบุคคล
Administrative Authority of Autonomous Universities: Personal Administration
Issue and Legal Challenger

ภฤตญา ปิยนุสรณ์
Phrutsaya Piyanusorn

Received: July 9, 2026
Revised: July 25, 2026
Accepted: July 27, 2026

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Department of Logistics Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University
Corresponding Author E-mail : phrutsayap@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ ขอบเขต ข้อจำกัด และกลไกการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจทางปกครองของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในประเทศไทย โดยเลือกใช้กรอบในการ วิเคราะห์ผ่านแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ทฤษฎีสัญญาจ้างทางปกครอง เพื่อผสานร่วมกับหลักการสำคัญของกฎหมายปกครอง และบรรทัดฐานจากแนวคำพิพากษาของศาลปกครองที่ เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจบริหารงานบุคคลและการดำเนินการทางวินัย เพื่อชี้ให้เห็นถึงขอบเขตและข้อจำกัด ของความเป็นอิสระในการบริหารจัดการองค์กรของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า แม้มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะมีดุลพินิจในการบริหารจัดการองค์กร แต่ การใช้อำนาจในนิติการบริหารงานบุคคลมักเกิดข้อขัดแย้งเชิงหลักการระหว่างความเป็นอิสระของสถาบันและ การคุ้มครองสิทธิของบุคลากร การใช้อำนาจดังกล่าวจึงยังคงต้องอยู่ภายใต้หลักการสำคัญของกฎหมาย ปกครอง ได้แก่ หลักความชอบด้วยกฎหมาย หลักความได้สัดส่วน และหลักความเป็นธรรมทางปกครอง โดยมี ศาลปกครองทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักนิติรัฐและคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบ บทความนี้จะเสนอแนะให้มีการพัฒนากลไกการตรวจสอบภายในและปรับปรุงหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคล ให้มีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อสร้างดุลยภาพระหว่างความเป็นอิสระในการบริหารองค์กรและการคุ้มครองสิทธิ ของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ; อำนาจทางปกครอง; การบริหารงานบุคคล; ศาลปกครอง

ประเภทบทความ: บทความวิชาการ

Abstract

This academic article aims to examine the nature, scope, limitations, and oversight mechanisms concerning the exercise of administrative power by autonomous universities in Thailand. The analytical framework synthesizes New Public Management (NPM) and the theory of administrative employment contracts with core principles of administrative law and relevant Administrative Court precedents particularly those governing personnel management and disciplinary actions. Through this lens, the study highlights the boundary and restrictions imposed on organizational autonomy in public autonomous universities.

The findings are as follows: while autonomous universities enjoy institutional discretion, their personnel administration frequently creates a tension between institutional autonomy and the protection of personnel rights. Consequently, the exercise of such administrative power must strictly comply with key administrative law principles: the principle of legality, the principle of proportionality, and the principle of administrative due process. Furthermore, the Administrative Court plays a vital oversight role in ensuring that power is exercised in accordance with the rule of law and in safeguarding the rights of affected individuals. Ultimately, this article recommends strengthening internal oversight mechanisms and refining personnel management regulations to establish clear standards, thereby creating a meaningful balance between organizational autonomy and the protection of personnel rights.

Keyword: Autonomous Public Universities; Administrative Power; Personnel Administration;
The Administrative Court

Type of Article: Academic Article

บทนำ

การศึกษาเป็นการบริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรมที่รัฐไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมดก็ได้ โดยรัฐอาจกระจายอำนาจในการดำเนินบริการสาธารณะทางด้านการศึกษาบางระดับหรือบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการแทนรัฐหรือเสริมรัฐ หรือรัฐอาจให้เอกชนเข้ามาดำเนินการบริการสาธารณะทางด้านการศึกษาบางส่วนแทนรัฐหรือเสริมรัฐก็ได้ ขึ้นอยู่กับระบบการเมืองและนโยบายของแต่ละรัฐ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2560:19)

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทยได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็น **มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ** อย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงนี้ถือเป็นมิติ

สำคัญของการปฏิรูประบบอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความคล่องตัว เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินการหลัก ทั้งด้านการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมความเป็นอิสระของสถาบันในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์กร อย่างไรก็ตาม แม้มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะได้รับความเป็นอิสระในการบริหารงานมากขึ้น แต่โดยสภาพโครงสร้างและสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายมหาวิทยาลัยเหล่านี้ยังคงมีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางปกครอง การออกระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งใด ๆ ของมหาวิทยาลัย จึงย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อสิทธิและหน้าที่ของบุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

แม้การใช้อำนาจปกครองจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัย ทว่าในทางปฏิบัติกลับปรากฏว่า การใช้อำนาจสั่งการและการใช้ดุลพินิจภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติการบริหารงานบุคคลและการดำเนินการทางวินัย มักก่อให้เกิดข้อพิพาททางกฎหมายและข้อขัดแย้งเชิงหลักการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ปัญหาเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน คือการที่สภามหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารได้นำหลักความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมาเป็นฐานรองรับการออกข้อบังคับ หรือคำสั่งทางปกครองที่มีลักษณะกระทบกระเทือนต่อสิทธิและสถานภาพของบุคลากร บรรทัดฐานทางกฎหมายที่สะท้อนสภาพปัญหาดังกล่าวได้อย่างเด่นชัด เช่น กรณีการตราหลักเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างของพนักงานมหาวิทยาลัยให้มีผลย้อนหลัง หรือการกำหนดเงื่อนไขการเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรมโดยปราศจากการเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกระทบสิทธิได้โต้แย้งแสดงพยานหลักฐาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องในการปฏิบัติตามหลักกระบวนการทางปกครองอันเป็นธรรม ความขัดแย้งในทางปฏิบัติข้างต้นชี้ให้เห็นถึงช่องว่างทางวิชาการระหว่างหลักการทางกฎหมายมหาชนในระบบสัญญาจ้างทางปกครอง และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและความเป็นอิสระทางบริหาร กับสภาพความเป็นจริงที่เกณฑ์จำกัดขอบเขตการใช้ดุลพินิจเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคลากรยังขาดความชัดเจนและเอกภาพ ส่งผลให้ระบบคุณธรรมภายในองค์กรเกิดความสับสนคลอน และนำไปสู่การฟ้องร้องคดีต่อศาลปกครองเป็นจำนวนมาก

ด้วยเหตุนี้ การใช้ดุลพินิจในการบริหารจัดการองค์กรของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายมหาชนและหลักนิติรัฐ เพื่อสร้างดุลยภาพอันเหมาะสมระหว่างความเป็นอิสระในการบริหารจัดการองค์กรและการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคลากร ทั้งนี้ แนวคำพิพากษาของศาลปกครองถือเป็นกลไกสำคัญในการวางบรรทัดฐานและควบคุมขอบเขตการใช้ดุลพินิจของฝ่ายบริหาร ให้เป็นไปตามหลักความชอบด้วยกฎหมาย หลักความได้สัดส่วน และหลักกระบวนการทางปกครองที่เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิและเยียวยาผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายตามที่รัฐธรรมนูญรองรับไว้

บทความวิชาการฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาการใช้อำนาจทางปกครองของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยวิเคราะห์สถานะทางกฎหมาย ขอบเขตการใช้ดุลพินิจในการบริหารงานบุคคล ตลอดจนกลไกการควบคุมตรวจสอบโดยศาลปกครอง เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การใช้อำนาจที่สอดคล้องกับหลักกฎหมายปกครอง อันจะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษาให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และชอบด้วยกฎหมายอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ

กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการบัญญัติให้เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการนั้น จากการสำรวจฐานข้อมูลกฎหมายอุดมศึกษาของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในปัจจุบันมีกฎหมายดังกล่าวรวมทั้งสิ้น 27 ฉบับ ดังต่อไปนี้ (สำนักงาน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2567)

- (1) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533
- (2) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2535
- (3) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2540
- (4) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พ.ศ. 2540
- (5) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2541
- (6) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พ.ศ. 2541
- (7) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2550
- (8) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2550
- (9) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550
- (10) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2551
- (11) พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551
- (12) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2551
- (13) พระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2551
- (14) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553
- (15) พระราชบัญญัติสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา พ.ศ. 2555 (เพิ่มเติม)
- (16) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2558
- (17) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558
- (18) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2558
- (19) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2558 (เพิ่มเติม)
- (20) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559
- (21) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 (เพิ่มเติม)
- (22) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 (เพิ่มเติม)
- (23) พระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2560 (เดิมอ้างอิงเป็น ม.จุฬาภรณ์ 2559 ซึ่งมีการตรา พ.ร.บ. ปรับปรุงแก้ไขเป็นราชวิทยาลัย)
- (24) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2560
- (25) พระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา พ.ศ. 2561 (เพิ่มเติม)

(26) พระราชบัญญัติสถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย พ.ศ. 2561 (เพิ่มเติม)

(27) พระราชบัญญัติสถาบันวิทยสิริเมธี พ.ศ. 2561 (เพิ่มเติม)

กฎหมายทั้ง 27 ฉบับนี้ แม้จะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดเชิงพื้นที่และวัตถุประสงค์เฉพาะตัว แต่ในภาพรวมมีโครงสร้างเชิงอัตลักษณ์ที่คล้ายคลึงกันอย่างมาก โดยมุ่งจัดวางรูปแบบองค์กรภายในให้อำนาจสูงสุดอยู่ที่ สภามหาวิทยาลัย และฝ่ายบริหารควบคุมโดย อธิการบดี อย่างไรก็ตามสาระสำคัญของกฎหมายเหล่านี้ถูกนำมาใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์การใช้อำนาจทางปกครอง เนื่องจากเป็นกฎหมายแม่บทที่โอนถ่ายอำนาจจรรุ้มหาชนไปให้องค์กรปกครองตนเอง การพิจารณาความชอบของการกระทำทางปกครองในมหาวิทยาลัยจึงต้องดูขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. แต่ละฉบับเป็นสำคัญ

2. กฎหมายปกครองกับการศึกษา

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2560) อธิบายว่า กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายมหาชนที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจทางปกครองของรัฐตั้งแต่การจัดองค์กรของรัฐทางปกครองและบุคลากรของรัฐทางปกครอง การกำหนดให้องค์กรของรัฐทางปกครองหรือบุคลากรของรัฐทางปกครองมีอำนาจควบคุมการใช้สิทธิเสรีภาพของปัจเจกชนมิให้ขัดแย้งกับประโยชน์สาธารณะหรือกระทบกระเทือนเข้าไปในแดนของการใช้สิทธิและเสรีภาพของปัจเจกรายอื่นเพื่อให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข จนถึงการควบคุมการใช้อำนาจทางปกครองขององค์กรของรัฐทางปกครองและบุคลากรทางปกครองให้เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย

โดยการศึกษาเป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญประเภทหนึ่งที่รัฐมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ จึงได้มีการนำไปบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญรับรองสิทธิบุคคลในการรับการศึกษา กำหนดหน้าที่ของรัฐในการจัดการศึกษาอบรมโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาได้ ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องอนุรักษ์การให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญโดยการตรากฎหมายที่เกี่ยวกับการศึกษาขึ้นมา ซึ่งแยกได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้ กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา

(1) กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดองค์กรทางการศึกษา

(2) กฎหมายที่เกี่ยวกับบุคลากรทางการศึกษา

3. การประยุกต์ทฤษฎีกฎหมายปกครองและดุลพินิจทางปกครองในบริบทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

การปกครองภายใต้หลักนิติรัฐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะใช้อำนาจและดุลพินิจทางปกครองได้ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องใช้อยู่ในกรอบและวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตามเมื่อนำหลักความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองและทฤษฎีการควบคุมอำนาจทางปกครองมาประยุกต์วิเคราะห์ร่วมกับพฤติการณ์การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในปัจจุบัน สามารถสรุปประเด็นเชิงวิพากษ์ผ่าน 3 หลักการสำคัญได้ดังนี้

3.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง

หลักการนี้กำหนดว่าการกระทำ การออกข้อบังคับ หรือเกณฑ์ใดๆ ของฝ่ายปกครองต้องมิฐานอำนาจตามกฎหมายรองรับและไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายที่ลำดับชั้นสูงกว่า เมื่อนำมาพิจารณาประกอบ

กับสภาพปัญหามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่าฝ่ายบริหารและสภามหาวิทยาลัยมักตีความ *หลักความเป็นอิสระ* กว้างขวางจนเกินขอบเขต โดยเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าสภามหาวิทยาลัยมีอำนาจเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในการตราข้อบังคับหรือเกณฑ์ใดๆ ก็ได้ ในทางกฎหมายมหาชนการออกข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสภามหาวิทยาลัยไม่อาจกระทำขึ้นโดยปราศจากฐานอำนาจ แต่จำเป็นต้องมีพระราชบัญญัติจัดตั้งมหาวิทยาลัยแห่งนั้นๆ บัญญัติให้อำนาจรองรับไว้โดยชัดแจ้ง และที่สำคัญที่สุด ข้อบังคับภายในเหล่านั้นจะตราขึ้นให้ขัดหรือแย้งต่อเกณฑ์มาตรฐานกลางที่กำหนดโดยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) หรือแนวทางกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มิได้เด็ดขาด มิเช่นนั้นย่อมส่งผลให้ข้อบังคับหรือเกณฑ์ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ที่ไร้ฐานอำนาจรองรับ และตกเป็นข้อบังคับที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากขัดต่อหลักความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองทันที

3.2 หลักความได้สัดส่วน

หลักการนี้ควบคุมไม่ให้ฝ่ายปกครองใช้ดุลพินิจตามอำเภอใจ โดยมาตรการที่ฝ่ายปกครองเลือกใช้ต้องมีความเหมาะสม จำเป็น และส่งผลกระทบต่อสิทธิของบุคลากรน้อยที่สุด เท่าที่จำเป็นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อพิจารณาประกอบกับสภาพปัญหามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่าข้อพิพาทจำนวนมากเกิดจากการที่มหาวิทยาลัยใช้มาตรการทางวินัยขั้นรุนแรง หรือการสั่งไม่ต่อสัญญาจ้างพนักงานโดยอ้างผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ในเชิงวิพากษ์ การใช้ดุลพินิจสั่งไม่ต่อสัญญาหรือลงโทษดังกล่าวย่อมต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่ก่อภาระอันเกินสมควรแก่เหตุเมื่อเทียบกับประโยชน์สาธารณะที่มหาวิทยาลัยจะได้รับ หากพนักงานมหาวิทยาลัยกระทำความผิดเพียงเล็กน้อย หรือผลการประเมินมีข้อบกพร่องในระดับที่สามารถปรับปรุงพัฒนาได้ การเลือกใช้มาตรการสูงสุดอย่างการเลิกจ้าง ย่อมเป็นการกระทำที่เกินกว่าเหตุ ขัดต่อหลักความได้สัดส่วน และถือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบในทางกฎหมายปกครอง

3.3 หลักกระบวนการทางปกครองที่เป็นธรรม

หลักการนี้กำหนดให้กระบวนการพิจารณาทางปกครองต้องมีความโปร่งใส ปราศจากส่วนได้เสียหรืออคติ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกระทบสิทธิได้โต้แย้งแสดงพยานหลักฐาน เมื่อนำมาพิจารณาประกอบกับสภาพปัญหามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มักพบปัญหาในขั้นการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ฝ่ายบริหารดำเนินกระบวนการภายในอย่างรวบรัดและไม่เปิดเผย โดยไม่เปิดโอกาสให้พนักงานผู้เดือดร้อนได้รับทราบข้อเท็จจริง สารสำคัญของข้อหา หรือเกณฑ์การประเมินที่แท้จริง ในทางกฎหมายมหาชน ก่อนที่มหาวิทยาลัยจะมีคำสั่งทางปกครองที่เป็นโทษและกระทบต่อสถานภาพอย่างร้ายแรง เช่น คำสั่งลงโทษทางวินัย คำสั่งไล่ออก หรือการสั่งไม่ต่อสัญญาจ้าง ฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ตามกฎหมายที่

จะต้องแจ้งข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ เปิดโอกาสให้พนักงานผู้นั้นได้ชี้แจงเหตุผล และนำพยานหลักฐานเข้าโต้แย้งหักล้างก่อนเสมอ การละเลยขั้นตอนการรับฟังคู่กรณีถือเป็นความบกพร่องในสาระสำคัญของกระบวนการพิจารณาทางปกครอง ซึ่งส่งผลให้คำสั่งทางปกครองนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย

4. มิติสัญญาจ้างทางปกครอง แรงงานสัมพันธ์มหาชน และการคุ้มครองเสรีภาพทางวิชาการ

เมื่อนิติสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและบุคลากรเปลี่ยนผ่านจากระบบคุณธรรมราชการเข้าสู่ระบบสัญญา ซึ่งศาลปกครองสูงสุดได้วางแนวบรรทัดฐานไว้อย่างชัดเจนว่ามีลักษณะเป็น สัญญาจ้างทางปกครอง ฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยจึงมักอ้างลักษณะพิเศษของสัญญาจ้างทางปกครองที่ให้เอกสิทธิ์แก่หน่วยงานของรัฐในการกำหนดเงื่อนไขหรือแก้ไขสัญญาฝ่ายเดียวเพื่อประโยชน์สาธารณะ มาเป็นฐานรองรับการบังคับใช้เกณฑ์การจ้างงานอย่างเข้มงวดและเด็ดขาด

จากการวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ในมิตินี้ การที่มหาวิทยาลัยใช้อำนาจควบคุมและบังคับตามสัญญาจ้างทางปกครองในลักษณะเคร่งครัดจนเกินสมควร (เช่น การทำสัญญาจ้างระยะสั้นแบบปีต่อปี การเปลี่ยนเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง หรือการเลิกจ้างโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรและความเป็นธรรม) จนส่งผลกระทบและบั่นทอนความมั่นคงในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยนั้น ในทางกฎหมายมหาชนไม่ได้เป็นเพียงแค่การทำลายระบบแรงงานสัมพันธ์มหาชนที่ดีภายในองค์กรเท่านั้น

หากแต่พฤติกรรมดังกล่าวยังถือเป็นการลดทอนและแทรกแซงเสรีภาพทางวิชาการ ของบุคลากรทางอ้อมอย่างร้ายแรง เนื่องจากการขาดความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน ย่อมสร้างภาวะจำยอมที่บีบบังคับให้บุคลากรทางวิชาการไม่อาจแสดงความคิดเห็นหรือสร้างสรรค์ผลงานวิชาการได้อย่างเป็นอิสระ ซึ่งขัดต่อเจตนารมณ์พื้นฐานของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังคมประชาธิปไตย

5. แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการควบคุมการใช้อำนาจและดุลพินิจทางปกครอง

หลักการสำคัญของหลักนิติรัฐ คือ การที่รัฐจะแทรกแซงในสิทธิและเสรีภาพของปัจเจกชนจะพึงทำได้ต่อเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้กระทำเช่นนั้น และมีหลักการคุ้มครองความมั่นคงแน่นอนแห่งนิติฐานะ ตามหลักที่ว่า ไม่มีความผิด และไม่มีความผิดโดยไม่มีกฎหมาย และ ห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลังในทางที่เป็นผลร้ายหรือไม่เป็นคุณแก่บุคคล (ตะห่าน เกียรติศิริโรจน์, 2566) หัวใจสำคัญของระบอบการปกครองภายใต้ หลักนิติรัฐ คือการที่ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานของรัฐจะสามารถใช้อำนาจและดุลพินิจทางปกครอง ได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจรองรับไว้โดยชัดแจ้ง และจะต้องใช้อำนาจในกรอบและวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการออกคำสั่งทางปกครอง หรือมาตรการทางปกครองที่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพ สิทธิ หรือเสรีภาพของบุคคล ด้วยเหตุนี้ การควบคุมการใช้อำนาจและดุลพินิจของฝ่ายปกครองจึงต้องยึดโยงอยู่กับหลักกฎหมายปกครองที่สำคัญ 3 ประการ โดยนำมาวิเคราะห์และประยุกต์เชิงวิพากษ์เข้ากับสภาพปัญหาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ดังนี้

5.1 หลักความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง

การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่มีการใช้อำนาจต้องผูกโยงอยู่กับตัวบทกฎหมายอันนำไปสู่หลักการสำคัญอย่าง หลักความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง (Principle of Legality of

Administration) ที่เรียกร้องให้การใช้อำนาจทางปกครองเพื่อดำเนินภารกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ ของฝ่ายปกครองต้องสอดคล้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย (พรสันต์ เลี้ยงบุญเลิศชัย, 2567) หลักการนี้ถือเป็นหลักการพื้นฐานที่กำหนดว่า การกระทำ กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใดๆ ของฝ่ายปกครองไม่อาจกระทำขึ้นโดยปราศจากฐานอำนาจตามกฎหมายรองรับ และเนื้อหาของกฎหมายหรือคำสั่งเหล่านั้นจะต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายที่มีลำดับศักดิ์สูงกว่า ในบริบทของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หลักการนี้ย่อมเป็นกรอบพิจารณาสำคัญว่า หลักความเป็นอิสระในการบริหารงาน มิใช่เอกสิทธิ์ในการใช้อำนาจตามอำเภอใจ การออกข้อบังคับหรือเกณฑ์การบริหารงานบุคคลใดๆ ของสภามหาวิทยาลัย จึงต้องมีพระราชบัญญัติจัดตั้งมหาวิทยาลัยแห่งนั้นๆ บัญญัติให้อำนาจรองรับไว้โดยชัดแจ้ง และที่สำคัญที่สุด จะต้องไม่ตราเกณฑ์ขึ้นขัดหรือแย้งต่อเกณฑ์มาตรฐานกลางที่กำหนดโดยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) หรือแนวทางกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

5.2 หลักความได้สัดส่วน

หลักความได้สัดส่วนมีบทบาทสำคัญในระบบกฎหมายปกครองสมัยใหม่ที่ยึดโยงอยู่กับหลักนิติธรรมและทฤษฎีว่าด้วย สัญญาประชาคม (Social contract) อย่างแนบแน่นซึ่งมองว่ารัฐมีหน้าที่ในการดำเนินการทางปกครองเพื่อสนองต่อประโยชน์สาธารณะ ประชาชน จึงอนุญาตให้รัฐใช้อำนาจมหาชนเข้าจำกัดสิทธิเสรีภาพของตนเองได้ในบางกรณีสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ของคนส่วนรวมด้านต่างๆ เช่น ความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงสาธารณะ การสาธารณสุข ฯลฯ หลักนิติธรรมนั้นได้เข้าไปควบคุมกำกับการใช้อำนาจทางปกครองมิให้กระทบสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามอำเภอใจอย่างไร้เหตุผลจากฝ่ายปกครอง (พรสันต์ เลี้ยงบุญเลิศชัย, 2567) หลักการนี้เป็นกลไกสำคัญในการควบคุมตรวจสอบไม่ให้ฝ่ายปกครองใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ โดยมาตรการหรือคำสั่งที่ฝ่ายปกครองเลือกใช้ต้องมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของกฎหมาย เป็นมาตรการที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น และต้องมีการ ประเมินชั่งน้ำหนักเพื่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างประโยชน์สาธารณะที่สังคมจะได้รับ กับความเดือดร้อนเสียหายที่เอกชนหรือบุคลากรต้องแบกรับ เมื่อนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้กับสภาพปัญหาการบริหารงานบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าการใช้ดุลพินิจของฝ่ายบริหารในการส่งลงโทษทางวินัยขั้นรุนแรง หรือมาตรการไม่ต่อสัญญาจ้างพนักงาน อันเนื่องมาจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน จำต้องคำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบด้าน มาตรการดังกล่าวย่อมต้องไม่ก่อให้เกิดภาระอันเกินสมควรแก่เหตุแก่ตัวบุคลากรเมื่อเทียบกับประโยชน์ของการจัดทำบริการสาธารณะทางอุดมศึกษา หากเป็นความบกพร่องในระดับที่สามารถปรับปรุงเยียวยาได้ การเลือกใช้ดุลพินิจสั่งเลิกจ้างทันทีย่อมเป็นการกระทำที่เกินกว่าเหตุและขัดต่อหลักความได้สัดส่วนอย่างแจ้งชัด

5.3 หลักการกระทำทางปกครอง

การกระทำทางปกครองเป็นการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมทางปกครองนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองต้องมีเครื่องมือ ที่จะใช้เพื่อให้วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานทางปกครองบรรลุผลลงได้

(วรเจตน์ ภาคีรัตน์, 2567) หลักการนี้เข้ามาควบคุมวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง โดยบังคับให้ฝ่ายปกครองต้องดำเนินการระบวรพิจารณาด้วยความโปร่งใส ปราศจากอคติหรือส่วนได้เสีย และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากคำสั่งทางปกครองได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งมีสิทธิชี้แจงแสดงเหตุผล หรือนำพยานหลักฐานเข้าโต้แย้งหักล้างก่อนที่จะมีการออกคำสั่งทางปกครองบังคับใช้ จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปรูปร่างวิพากษ์เข้ากับข้อพิพาทในมหาวิทยาลัยได้ว่า ก่อนที่สถาบันอุดมศึกษาจะมีคำสั่งทางปกครองที่เป็นโทษและส่งผลร้ายแรงต่อสถานภาพทางอาชีพของบุคลากร เช่น คำสั่งลงโทษทางวินัย หรือการสั่งไม่ต่อสัญญาจ้าง ฝ่ายบริหารมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยรายดังกล่าว ได้รับทราบข้อเท็จจริง ได้ชี้แจงแสดงเหตุผล และแสดงพยานหลักฐานโต้แย้งก่อนการออกคำสั่งเสมอ การละเลยขั้นตอนการรับฟังคู่กรณีโดยอ้างความรวดเร็วในการบริหารงานภายใน ย่อมส่งผลให้กระบวนการพิจารณาทางปกครองนั้นบกพร่องในสาระสำคัญ และทำให้คำสั่งทางปกครองนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย

6. แนวคิดด้วยสถานะทางกฎหมายและความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

หลักความเป็นอิสระในการดำเนินกิจการ หมายถึงความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการภายในมหาวิทยาลัย โดยปราศจากการควบคุมหรือแทรกแซงจากอิทธิพลภายนอก ทั้งในด้านวิชาการ บริหารงาน มาตรฐาน การจัดการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะมหาวิทยาลัยมีภารกิจต้องตอบสนองความต้องการของสังคมในรูปแบบต่างๆ ทั้งผลิตบัณฑิต วิจัย ให้บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การให้มหาวิทยาลัยมีความอิสระในการดำเนินกิจการทำให้ไม่ถูกครอบงำหรือแทรกแซงจากภายนอกที่จะควบคุมมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นแหล่งอุดมความรู้ได้ (ปกรณ์ มงคลประสิทธิ์, 2560) การปฏิรูประบบอุดมศึกษาโดยการปรับเปลี่ยนสถานะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไปสู่การเป็น *มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ* มีรากฐานมาจากแนวคิด *การจัดการภาครัฐแนวใหม่* ซึ่งมุ่งเน้นความเป็นอิสระ ความคล่องตัว และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร โดยลดการควบคุมที่เคร่งครัดจากระบบราชการส่วนกลาง อย่างไรก็ตาม ในทางกฎหมายมหาชน *ความเป็นอิสระ* ดังกล่าวหาใช่เอกสิทธิ์เด็ดขาดที่ตัดขาดจากความเป็นรัฐ เนื่องจากการกิจการที่มหาวิทยาลัยจัดทำยังคงมีสภาพเป็น *บริการสาธารณะ* ด้านการศึกษาขั้นสูง และโดยสถานะทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบัน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐยังคงมีสถานะเป็น หน่วยงานทางปกครอง ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542

ดังนั้น บรรดาข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่งภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในมิติการบริหารงานบุคคล เช่น การลงโทษทางวินัย การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้าง หรือการแต่งตั้งและถอดถอนจากตำแหน่งทางวิชาการ จึงมีลักษณะและเนื้อแท้เป็น *การกระทำทางปกครอง* ที่เกิดขึ้นระหว่างสถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้ใช้อำนาจอธิปไตย กับบุคลากรภายในสถาบัน การใช้อำนาจบริหารงานบุคคลดังกล่าวจึงยังคงต้องอยู่ภายใต้บังคับของหลักกฎหมายปกครอง และต้องได้รับการควบคุมตรวจสอบโดยศาลปกครอง

7. แนวคิดสัญญาทางปกครอง แรงงานสัมพันธ์มหาชน และการลิตรอนเสรีภาพทางวิชาการ

มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองฯ บัญญัติคํานิยามของคำว่า สัญญาทางปกครอง หมายถึง สัญญาหรือคู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐและมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทานสัญญาที่จัดให้ทำบริการสาธารณะหรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2563) สัญญาจ้างแรงงานก่อเกิดขึ้นมาจากแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ด้วยความต้องการทางด้านแรงงานเข้าสู่โรงงานจำนวนมาก จึงมีการจ้างแรงงานขยายวงกว้างออกไปมากมาย เพื่อให้มีการจ้างแรงงานอย่างเป็นธรรม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีกฎหมายเข้ามารองรับต่อการจ้างแรงงาน (อำพร เหล่าพิทักษ์วรกุล, 2558)

สัญญาทางปกครองโดยสภาพหรือที่เกิดจากการตีความของศาล นอกจากสัญญาภาครัฐที่เป็นสัญญาทางปกครองตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ในปัจจุบัน ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยโดยใช้หลักเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกับ สัญญาทางปกครองตามกฎหมายฝรั่งเศส โดยวินิจฉัยว่าสัญญาที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้เป็นสัญญาทางปกครองโดยสภาพ ได้แก่ สัญญาที่หน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐตกลงให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรง หรือเป็นสัญญา ที่มีข้อกำหนดในสัญญาซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แสดงถึงเอกสิทธิ์ของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้อำนาจทางปกครองหรือการดำเนินการกิจการทางปกครองหรือบริการสาธารณะบรรลุผล ดังนั้น การที่สัญญาใดจะเป็นสัญญาทางปกครองโดยสภาพหรือไม่นั้นต้องเข้าหลักเกณฑ์ 2 ประการ คือประการแรก ได้แก่ คู่สัญญา คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นคู่สัญญาฝ่ายรัฐ กล่าวคือ เป็นหน่วยงานทางปกครองหรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ เช่นเดียวกับสัญญาทางปกครองตามที่กฎหมายกำหนด ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และประการที่สองได้แก่ "วัตถุประสงค์ของสัญญา" หรือ "เนื้อหาหรือ ข้อกำหนดของสัญญา" อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของสัญญา ว่าเป็น "สัญญาที่ให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเข้าดำเนินการหรือเข้าร่วมดำเนินการบริการสาธารณะโดยตรง" หรือไม่ เช่น สัญญาที่สถาบันราชภัฏสวนดุสิตที่จ้าง ผู้ฟ้องคดีเป็นลูกจ้างชั่วคราวในตำแหน่งหัวหน้าศูนย์การศึกษานอกสถาบันฯ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันฯ สัญญาจ้างดังกล่าวจึงเป็นสัญญาทางปกครอง ดังนั้น การที่อธิการบดีสถาบันราชภัฏฯ มีคำสั่งให้ผู้ฟ้องคดีออกจากงานจึงเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองที่อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่545/2546 (ป.)) (ฤทัย หงส์สิริ, 2558)

การปฏิรูประบบอุดมศึกษาโดยการปรับเปลี่ยนสถานะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีรากฐานมาจากแนวคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นความเป็นอิสระ ความคล่องตัว และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร โดยลดการควบคุมที่เคร่งครัดจากระบบราชการ

ส่วนกลาง อย่างไรก็ตาม ในทางกฎหมายมหาชน ความเป็นอิสระ ดังกล่าว หาใช่เอกสิทธิ์เด็ดขาดที่ตัดขาดจากความเป็นรัฐ เนื่องจากการกีดกันมหาวิทยาลัยจัดทำยังคงมีสภาพเป็น *บริการสาธารณะ* ด้านการศึกษาชั้นสูง และโดยสถานะทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบัน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐยังคงมีสถานะเป็นหน่วยงานทางปกครอง ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ดังนั้น เมื่อบุคลากรเปลี่ยนสภาพจากข้าราชการไปสู่สถานะพนักงานมหาวิทยาลัย นิติสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคลากรจึงเปลี่ยนเข้าสู่ระบบสัญญา ซึ่งในทางกฎหมายมหาชนจัดเป็น *สัญญาจ้างทางปกครอง* ตามแนวบรรทัดฐานของศาลปกครองสูงสุด อันมีลักษณะพิเศษคือฝ่ายปกครอง (มหาวิทยาลัย) มีอำนาจเหนือคู่สัญญาอีกฝ่าย (พนักงาน) ในการกำหนดหรือแก้ไขเงื่อนไขทางฝ่ายเดียวเพื่อประโยชน์สาธารณะได้มากกว่าสัญญาทางแพ่งทั่วไป อย่างไรก็ตาม ข้อวิเคราะห์เชิงทฤษฎีชี้ให้เห็นว่า อำนาจเหนือสัญญาดังกล่าวย่อมต้องถูกถ่วงดุลด้วยแนวคิดแรงงานสัมพันธ์มหาชนและการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน การที่มหาวิทยาลัยใช้อำนาจตามกฎหมายหรือใช้อำนาจควบคุมตามสัญญาจ้างทางปกครองในลักษณะที่เคร่งครัดและไม่ยืดหยุ่นจนเกินสมควร เช่น การทำสัญญาจ้างระยะสั้นแบบปีต่อปี หรือการสั่งไม่ต่อสัญญาจ้างโดยปราศจากหลักธรรมาภิบาล นอกจากจะส่งผลเสียต่อระบบแรงงานสัมพันธ์มหาชนภายในองค์กรแล้ว ในเชิงวิพากษ์ยังถือเป็นการรบกวนและแทรกแซงเสรีภาพทางวิชาการ ของบุคลากรทางอ้อมอย่างร้ายแรง เนื่องจากการขาดความมั่นคงในสถานภาพการจ้างงาน ย่อมสร้างสภาวะความหวาดหวั่นและจำยอมที่บีบบังคับให้บุคลากรทางวิชาการไม่กล้าที่จะสร้างสรรค์ แสดงออก หรือวิพากษ์วิจารณ์ประเด็นทางสังคมและวิชาการได้อย่างเป็นอิสระ

บทสรุป

จากการศึกษาการใช้อำนาจทางปกครองของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในมิติการบริหารงานบุคคล สามารถสรุปประเด็นเชิงทฤษฎีและข้อค้นพบทางกฎหมายในภาพรวมได้ดังนี้

1. ดุลยภาพระหว่างความเป็นอิสระของสถาบันกับหลักความชอบด้วยกฎหมาย

แม้สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐจะได้รับยกเว้นจากระบบราชการดั้งเดิมเพื่อความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทว่าในทางกฎหมายมหาชน ภารกิจหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการศึกษายังคงเป็นฐานรองรับให้มหาวิทยาลัยมีสถานะเป็นหน่วยงานทางปกครอง ส่งผลให้การดำเนินงานและการใช้ดุลพินิจใดๆ ย่อมจำต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายปกครองและหลักนิติรัฐอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เสรีภาพทางบริหารจึงมิใช่เอกสิทธิ์เด็ดขาด แต่ต้องผูกพันตนต่อหลักความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองเพื่อป้องกันการใช้อำนาจโดยมิชอบ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2567)

2. ปัญหาและผลกระทบของการใช้อำนาจในนิติการบริหารงานบุคคล

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ข้อพิพาททางกฎหมายมักก่อตัวขึ้นจากการขยายขอบเขตการใช้อำนาจฝ่ายเดียวเหนือบุคลากรใน 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) การกำหนดเกณฑ์ประเมินผลในสัญญาจ้างทางปกครอง (2) การใช้อำนาจสั่งลงโทษทางวินัย และ (3) กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งหรือถอดถอนจากตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งการใช้อำนาจเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในอาชีพและเสรีภาพทางวิชาการ ด้วยเหตุนี้ ฝ่ายบริหารและสภามหาวิทยาลัยจึงจำต้องจำกัดดุลพินิจของตนให้อยู่ภายใต้หลักความได้สัดส่วนและหลักกระบวนการทางปกครองที่เป็นธรรมอย่างเคร่งครัด เพื่อมิให้การบริหารจัดการภายในกลายสภาพเป็นการใช้อำนาจตามอำเภอใจ

3. ศาลปกครองกับกลไกสุดท้ายในการจัดวางบรรทัดฐาน

ในมิติของการควบคุมตรวจสอบ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า กลไกภายในของมหาวิทยาลัยมักประสบข้อจำกัดด้านความเป็นอิสระและการสร้างความเชื่อมั่นในการเยียวยาขั้นต้น ส่งผลให้กระบวนการพิจารณาคดีของศาลปกครองกลายเป็นกลไกสุดท้ายที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง ทั้งนี้ แนวคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุดมิได้ทำหน้าที่เพียงระงับข้อพิพาทเป็นรายคดี ทว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งในการจัดวางบรรทัดฐานทางกฎหมายปกครอง เพื่อขัดเกลาและวางกรอบการใช้ดุลพินิจของสภามหาวิทยาลัย ตลอดจนคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคลากรมิให้ถูกริบรอนภายใต้เงื่อนไขความเป็นอิสระของสถาบันอุดมศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบและผลการวิเคราะห์บรรทัดฐานกฎหมายปกครองในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการจำกัดขอบเขตการใช้ดุลพินิจตามอำเภอใจ และการขาดมาตรฐานกลางทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิบุคลากร ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อค้นพบเชิงประจักษ์ดังกล่าว แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวปฏิบัติ

1.1 การจัดทำมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อควบคุมดุลพินิจทางปกครอง

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐควรร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) และคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) ในการยกร่าง ระเบียบกลางว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้อำนาจบริหารงานบุคคล เพื่อลดสถานะการใช้ดุลพินิจตามอำเภอใจ ของฝ่ายบริหาร โดยระเบียบกลางนี้ต้องกำหนดกรอบกติกาพื้นฐานที่ทุกมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานที่ชัดเจนและแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การจัดให้มีกระบวนการพิจารณาที่

เป็นธรรม โดยเปิดโอกาสให้ชี้แจงโต้แย้ง และการระบุเหตุผลข้อเท็จจริงพร้อมข้อกฎหมายอย่างชัดเจนในคำสั่งปกครองที่ไม่ต่อสัญญาจ้างหรือส่งลงโทษทางวินัย ทั้งนี้ เพื่อมิให้หลักความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยถูกนำมาใช้เป็นฐานในการใช้อำนาจโดยมิชอบ

1.2 การแปลงบรรทัดฐานคำพิพากษาศาลปกครองสู่ข้อบังคับภายในองค์กร

ฝ่ายบริหารและสภามหาวิทยาลัยควรปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ขัดต่อหลักนิติรัฐ แล้วนำบรรทัดฐานทางปกครองที่ศาลปกครองสูงสุดได้วางไว้เกี่ยวกับขอบเขตการใช้ดุลพินิจ มาบัญญัติและประมวลผลเป็นข้อบังคับหรือคู่มือวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองภายในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น การนำหลักกฎหมายปกครองเรื่อง *หลักความคาดหมายอันชอบธรรม* (มากำหนดเป็นข้อห้ามมิให้แก้ไขปรับปรุงเกณฑ์การประเมินผลงานย้อนหลังในทางที่เป็นโทษแก่บุคลากร และการนำ *หลักความได้สัดส่วน* มากำหนดโครงสร้างรางวัลโทษทางวินัยให้ชัดเจน เพื่อมิให้ผู้บริหารใช้ดุลพินิจกำหนดโทษที่รุนแรงเกินกว่าเหตุอันควร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบและการสังเคราะห์คำพิพากษาเฉพาะคดีไม่ต่อสัญญาจ้าง

ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมโดยเจาะลึกไปที่การรวบรวมและวิเคราะห์บรรทัดฐานคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด เฉพาะกรณี การไม่ต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยเนื่องจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน ในลักษณะเชิงเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยกลุ่มเน้นการวิจัยกับมหาวิทยาลัยกลุ่มอื่น ๆ เพื่อสังเคราะห์ หลักเกณฑ์ในการควบคุมดุลพินิจ ของศาลปกครอง และนำมาพัฒนาเป็นคู่มือแนวปฏิบัติราชการที่ดี สำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยต่อไป

2.2 การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานและระดับการตรวจสอบดุลพินิจ

ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์แนวคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด จำแนกตามประเภทคดีบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐโดยเฉพาะ เช่น คดีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพพนักงาน หรือคดีการพิจารณาแต่งตั้งตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อถอดรหัส มาตรฐานความเข้มข้นในการตรวจสอบดุลพินิจของศาลปกครองอย่างละเอียด อันจะนำไปสู่การพัฒนาตัวแบบการควบคุมตรวจสอบที่มีความจำเพาะเจาะจง และสามารถอุดช่องว่างระหว่างหลักความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยกับการคุ้มครองสิทธิของบุคลากรได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2560). *กฎหมายปกครองเกี่ยวกับการศึกษา*. สำนักพิมพ์วิญญูชน

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2563). *สัญญาของทางราชการ:กฎหมายเปรียบเทียบ*. สำนักพิมพ์วิญญูชน

- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2567). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 35). สำนักพิมพ์วิญญูชน
- ทะหง่าน เกียรติศิริโรจน์. (2566). *คัมภีร์คดีปกครอง สรุปย่อหลักกฎหมายปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับภาคสนาม)*. สำนักพิมพ์วิญญูชน
- ปกรณ์ มงคลประสิทธิ์. (2560). *การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนวมินทราชินีกำกับของกรุงเทพมหานคร*. เอกสารการอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูงรุ่นที่ 12 สภาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.
- พรสันต์ เลี้ยงบุญเลิศชัย. (2567). *หลักพื้นฐานทางกฎหมายปกครอง : ข้อความคิดว่าด้วยรัฐ ฝ่ายปกครอง และอำนาจทางปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์วิญญูชน
- ฤทัย หงส์สิริ. (2558). *ศาลปกครองกับคดีพิพาทเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย*. สถาบันคลังสมองของชาติ
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2567). *คำสอนว่าด้วยรัฐและหลักกฎหมายมหาชน*. สำนักพิมพ์อ่านกฎหมาย
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2567). *รายงานสรุปข้อมูลสถานภาพสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ*. กองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- อำพร เหล่าพิทักษ์วรกุล. (2558). *ปัญหาเขตอำนาจศาลในสัญญาจ้างบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. หลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

**ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์**
**Problems and Development Guidelines for Internal Audit of
Subdistrict Administrative Organizations in Nakhon Sawan Province**

โชติมา บุญยัง¹ และณัฐชัย นิมนวล²
Chotima Bunyang¹ and Nattachai Nimnuan²

Received: April 27, 2025

Revised: June 5, 2025

Accepted: June 6, 2025

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์¹
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์²
Student, Master of Political Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Sawan Rajabhat University¹
Assistant Professor Dr., Lecturer, Political Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Sawan Rajabhat University²
E-mail: chotima.b@nsru.ac.th¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ และ 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการตรวจสอบภายใน (ระดับปฏิบัติการ – ข้าราชการ) ในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 15 อำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ รวมทั้งสิ้น 15 คน คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการจัดประชุมสนทนา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้ 1) วัฒนธรรมองค์กร ที่ไม่สนับสนุนการตรวจสอบและมีระบบอุปถัมภ์ 2) บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญและจำนวนไม่เพียงพอ 3) ระบบงาน ไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ขาดข้อมูลที่น่าเชื่อถือและการติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ 4) นโยบายและกฎหมาย ล้าสมัยและขาดการบังคับใช้อย่างเหมาะสม 5) การสนับสนุนจากผู้บริหาร มีข้อจำกัดและการแทรกแซงการทำงานของผู้ตรวจสอบ 6) ความเป็นอิสระ ถูกกระทบจากโครงสร้างองค์กรและการเมืองในพื้นที่ และแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายใน มีดังนี้ 1) ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยส่งเสริมทัศนคติที่ดี ลดการต่อต้านของพนักงาน และปรับปรุงระบบอุปถัมภ์ให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล 2) ด้านบุคลากร พัฒนาทักษะเฉพาะทางผ่านการฝึกอบรมและเพิ่มจำนวนบุคลากร 3) ด้านระบบงาน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูล และเสริมกลไกติดตามผล 4) ด้านนโยบายและกฎหมาย ควรปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย พร้อมกลไกกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการตรวจสอบและส่งเสริมวัฒนธรรมที่สนับสนุนการตรวจสอบ 6) ด้านความเป็นอิสระ ควรปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อความเป็นอิสระ เปิดโอกาสให้เข้าถึงข้อมูล และกำหนดกระบวนการแต่งตั้งบุคลากรให้โปร่งใส

คำสำคัญ: การพัฒนา; การตรวจสอบภายใน; องค์การบริหารส่วนตำบล

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract

This research article aims to 1) study the problems of internal auditing in sub-district administrative organizations in Nakhon Sawan Province and 2) find ways to develop internal auditing in sub-district administrative organizations in Nakhon Sawan Province. This study used qualitative research methods. The main informants in this study were civil servants who performed internal auditing duties (operational level - expert level) in sub-district administrative organizations in all 15 districts of Nakhon Sawan Province, totaling 15 persons. The informants were selected by purposive selection, in-depth interviews and focus group discussions. The data were analyzed inductively.

Findings are as follows: the problems of internal auditing in sub-district administrative organizations in Nakhon Sawan Province are as follows: 1) Organizational culture that does not support auditing and has a patronage system. 2) Personnel lack expertise and are insufficient in number. 3) Work systems have no clear guidelines, lack reliable data, and effective monitoring. 4) Policies and laws are outdated and lack proper enforcement. 5) Executive support has limitations and interference in the work of auditors. 6) Independence is affected by organizational structure and local politics. The guidelines for internal auditing development are as follows: 1) Organizational culture by promoting positive attitudes, reducing resistance, and improving the patronage system to be consistent with good governance. 2) Personnel Develop specialized skills through training and increasing the number of personnel. 3) Work systems Set clear work standards, improve data collection systems, and strengthen monitoring mechanisms. 4) Policies and laws should update laws to be up-to-date with effective governance mechanisms. 5) Executive support should create understanding about the importance of auditing and promote a culture that supports auditing. 6) Independence should adjust the organizational structure to support independence, provide access to information, and set a transparent personnel appointment process.

Keywords: Development; Internal Audit; Subdistrict Administrative Organization

Type of Article: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการตรวจสอบภายใน โดยได้มีการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นในแต่ละหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเน้นความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อให้บุคลากรในทุกระดับงานสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อลดข้อบกพร่องที่อาจตรวจพบจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้กำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานน้อมนำหลักธรรมาภิบาล หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance: CG) มาใช้ในการบริหารงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ส่งเสริมประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน สร้างความเป็นธรรม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและผู้บริหาร (สุนา สติเลิศประสิทธิ์, 2551: 24)

การตรวจสอบภายในจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การบริหารงานภายในองค์กรมีความมั่นคง โดยเฉพาะในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการประชาชนในระดับตำบล การตรวจสอบภายในมีบทบาทในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของ อบต. เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางที่กำหนด ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถป้องกันการทุจริต รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน (กรมการปกครอง, 2567: 8)

จังหวัดนครสวรรค์จะมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ ITA (Integrity and Transparency Assessment - การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส) อยู่ในระดับดีเยี่ยมมาอย่างต่อเนื่อง เช่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ร้อยละ 99.93 ปี 2566 ร้อยละ 98.60 และปี 2565 ร้อยละ 99.70 (สำนักงาน ป.ป.ช., 2567: ออนไลน์) แต่อย่างไรก็ตาม การประเมิน ITA เป็นการวัดในภาพรวมระดับจังหวัด ไม่ได้สะท้อนถึงระดับประสิทธิภาพหรือปัญหาเชิงลึกของการตรวจสอบภายในในแต่ละ อบต. โดยตรง ซึ่งอาจยังมีความแตกต่างด้านศักยภาพ กระบวนการทำงาน และความพร้อมของบุคลากรในพื้นที่ต่าง ๆ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์, 2567: ออนไลน์)

ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 10 อันดับแรกในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีผลประเมิน ITA สูงสุดระบุว่า ส่วนใหญ่มีการใช้วิธีการตรวจสอบภายในแบบเฉพาะเจาะจง (specific audit) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เน้นตรวจสอบประเด็นสำคัญหรือประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง โดยอาจอ้างอิงจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียน วิธีการนี้แม้จะช่วยแก้ไขปัญหามาได้ตรงจุด แต่ก็อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดหรือความไม่สมบูรณ์ของระบบการตรวจสอบภายในเชิงระบบ ที่ควรครอบคลุมและต่อเนื่องมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ ปัญหาและแนวทางการพัฒนา การดำเนินงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล สร้างความโปร่งใสตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และส่งเสริมการบริหารงานในระดับท้องถิ่นให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ผลการศึกษาช่วยให้ทราบ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตรวจสอบภายใน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กร
2. ช่วยให้ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำ แนวทางการพัฒนา ที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ในการ เสริมสร้างประสิทธิภาพของระบบตรวจสอบภายใน ให้สามารถตรวจสอบ ควบคุม และติดตามการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

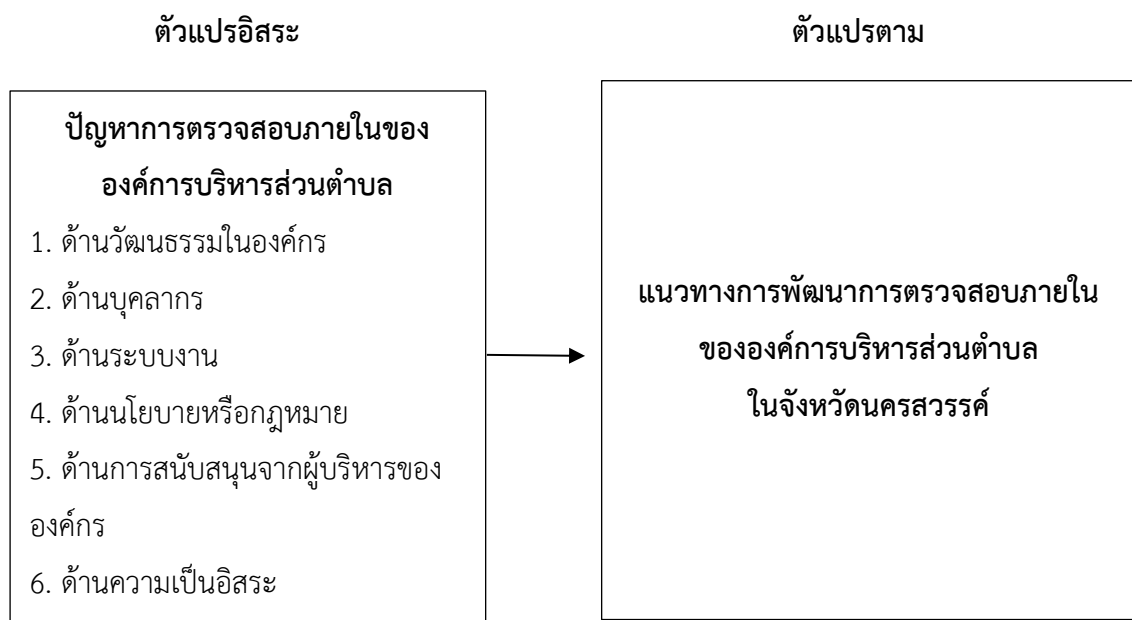
การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

กรมบัญชีกลาง (2545: 35) ได้กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการที่มุ่งสู่แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นการบริหารงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด โดยให้ความสำคัญกับการวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน ความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการตอบแทนผลการดำเนินงาน

จากแนวนโยบายดังกล่าว การตรวจสอบภายในจึงต้องปรับบทบาทจากเดิมที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบความถูกต้องของการใช้จ่ายเงิน ไปสู่การเป็น เครื่องมือสำคัญในการติดตาม ประเมินผล และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านการตรวจสอบภายในยังคงเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านวัฒนธรรมองค์กร การขาดวัฒนธรรมที่สนับสนุนการตรวจสอบภายในอย่างแท้จริง เช่น ความไม่เข้าใจบทบาทหรือความไม่ไว้วางใจผู้ตรวจสอบ 2) ด้านบุคลากร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพที่ไม่ต่อเนื่อง 3) ด้านระบบงาน ระบบและขั้นตอนการทำงานที่ล้าสมัย ขาดความคล่องตัว หรือไม่ตอบสนองต่อการกิจใหม่ 4) ด้านนโยบายและกฎหมาย ขัดแย้งทางกฎหมายหรือระเบียบที่ไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ขาดการให้ความสำคัญหรือการผลักดันจากผู้บริหารระดับสูง ทำให้การตรวจสอบภายในไม่มีพลังในการขับเคลื่อน และ 6) ด้านความเป็นอิสระ – ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ เนื่องจากโครงสร้างการบังคับบัญชาที่แทรกแซง หรือมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในองค์กรภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีประเด็นปัญหาหลายด้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน โดย โศจิรัตน์ แก้วเนิน (2558) ศึกษาในจังหวัดนนทบุรี พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดความชัดเจนในระบบงาน และไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ส่งผลให้การดำเนินงานตรวจสอบภายในไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในทำนองเดียวกัน อรพรรณ แสงศิระเวทย์ (2561) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงานตรวจสอบภายในในหน่วยงานของรัฐคือความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรและผู้นำในองค์กร กานต์ เสกขุนทด (2560) ศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ชี้ให้เห็นว่าโครงสร้างขององค์กรมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานตรวจสอบ โดยเฉพาะการส่งเสริมความเป็นอิสระของหน่วยตรวจสอบ และการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบให้ชัดเจน ขณะที่ ธิญมล ลาตบาศรี (2558) ศึกษาในอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบปัญหาในระดับปฏิบัติการ เช่น การขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือและระบบสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ ตลอดจนการที่ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับงานตรวจสอบภายใน จากบทสรุปของงานวิจัยทั้งหมด สามารถเห็นได้ว่าการตรวจสอบภายในในองค์กรภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงประสบกับปัญหาหลักในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ระบบงาน โครงสร้างองค์กร รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-information)

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารองค์การข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการตรวจสอบภายใน (ระดับปฏิบัติการ – ข้าราชการ) ทั้งหมด 15 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอหนองบัว อำเภอลาดยาว อำเภอแม่वंก อำเภอแม่เป็น อำเภอไพศาลี อำเภอพยุหะคีรี อำเภอบรรพตพิสัย อำเภอท่าตะโก อำเภอตาคลี อำเภอตากฟ้า อำเภอชุมแสง อำเภอชุมตาบง อำเภอโกรกพระ และอำเภอเก้าเลี้ยว อำเภอละ 1 อบต. จำนวน 15 คน โดยมีการคัดเลือกจากผู้ที่เคยปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในอย่างน้อย 2 ปีขึ้นไป เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

และผู้วิจัยได้จัดการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussions) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยก่อนการจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้วิจัยได้นำประเด็นที่จะใช้ในการจัดประชุมเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของประเด็นต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านนโยบายหรือกฎหมาย ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร และด้านความเป็นอิสระ เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแล้วจึงนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ในการจัดประชุมสนทนากลุ่มครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือก ผู้เข้าร่วมประชุมแบบเจาะจงโดยคัดเลือกเฉพาะผู้บริหารองค์การข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการตรวจสอบภายใน (ระดับปฏิบัติการ – ข้าราชการ) ทั้งหมด 15 คน เนื่องจากให้ได้รับแนวทางการ

พัฒนาการตรวจสอบภายใน ในประเด็นต่างๆ ตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ รวมทั้งสามารถให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการตรวจสอบภายในได้เป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน รวมถึงแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) อธิบายความ และแปลความตามนัยยะที่ผู้ให้ข้อมูล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์

1.1 ปัญหาด้านวัฒนธรรมในองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่สนับสนุนการตรวจสอบภายในเป็นอุปสรรคสำคัญต่อประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการต่อต้านจากบุคลากรระบบอุปถัมภ์ และความสัมพันธ์ส่วนตัวที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน รวมถึงการขาดความเข้าใจในบทบาทของการตรวจสอบภายใน

1.2 ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบการตรวจสอบภายในขาดความเชี่ยวชาญด้านระบบงานและทักษะเฉพาะทาง นอกจากนี้ จำนวนบุคลากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินงาน

1.3 ปัญหาด้านระบบงาน พบว่า ระบบการตรวจสอบภายในยังขาดแนวทางและมาตรฐานที่ชัดเจน อีกทั้งข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบอาจไม่ครบถ้วนหรือไม่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังขาดกระบวนการติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

1.4 ปัญหาด้านนโยบายหรือกฎหมาย พบว่า กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการตรวจสอบภายในอาจล้าสมัยหรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งการบังคับใช้นโยบายอาจไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านอำนาจของหน่วยตรวจสอบภายในและการขาดการกำกับดูแลทำให้การดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่องและไม่เกิดผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1.5 ปัญหาด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร พบว่า ผู้บริหารอาจขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบภายใน และบางครั้งอาจมีการแทรกแซงหรือขัดขวางการทำงานของผู้ตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังอาจขาดความร่วมมือในการปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจสอบ

1.6 ปัญหาด้านความเป็นอิสระ พบว่า การตรวจสอบภายในอาจไม่ได้รับความเป็นอิสระอย่างแท้จริงเนื่องจากมีการแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและการเมืองในพื้นที่ อีกทั้งโครงสร้างองค์กรอาจไม่เอื้อต่อความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นอาจถูกจำกัด และการแต่งตั้งบุคลากรอาจขาดความโปร่งใส

2. แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์

2.1 ด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีแนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่สนับสนุนการตรวจสอบภายในเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินงาน แนวทางการพัฒนาควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการตรวจสอบ ลดการต่อต้านหรือไม่ให้ความร่วมมือจากบุคลากร รวมถึงปรับปรุงระบบอุปถัมภ์และความสัมพันธ์ส่วนตัวให้อยู่ในกรอบที่เหมาะสม นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของการตรวจสอบภายในให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ด้านบุคลากร มีแนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและทักษะเฉพาะทางในการตรวจสอบภายใน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แนวทางการพัฒนาควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้และทักษะของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ รวมถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อภารกิจ

2.3 ด้านระบบงาน มีแนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ระบบงานที่ไม่มีแนวทางและมาตรฐานที่ชัดเจนส่งผลให้การตรวจสอบภายในขาดความเป็นระบบ ข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบอาจไม่ครบถ้วนหรือไม่น่าเชื่อถือ อีกทั้งการติดตามผลการตรวจสอบยังไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาควรมุ่งเน้นไปที่การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน การพัฒนาระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลที่มีคุณภาพ ตลอดจนการปรับปรุงกลไกการติดตามผลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 ด้านนโยบายหรือกฎหมาย มีแนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า กฎหมายและระเบียบที่ล้าสมัย หรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ การบังคับใช้นโยบายและกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงข้อจำกัดด้านอำนาจของหน่วยตรวจสอบภายใน และการขาดการกำกับดูแลที่เหมาะสม แนวทางการพัฒนาควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย ตลอดจนเพิ่มกลไกการกำกับดูแลและการประเมินผลด้านนโยบายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร มีแนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบภายในจากผู้บริหารเป็นปัจจัยที่ทำให้กระบวนการตรวจสอบขาดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การแทรกแซงหรือขัดขวางการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน และการไม่ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจสอบ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข แนวทางการพัฒนาควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหารถึงความสำคัญของการตรวจสอบภายใน และการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 ด้านความเป็นอิสระ มีแนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ความเป็นอิสระของหน่วยตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความโปร่งใสขององค์กร อย่างไรก็ตาม การแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและการเมืองในพื้นที่ การขาดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนความเป็นอิสระ และการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการตรวจสอบ นอกจากนี้ การแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรที่ไม่โปร่งใสเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นอิสระของหน่วยตรวจสอบภายใน แนวทางการพัฒนาจึงควรมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อความเป็นอิสระ การเปิดโอกาสให้

หน่วยตรวจสอบสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างเต็มที่ และการกำหนดกระบวนการแต่งตั้งบุคลากรที่โปร่งใส

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

จากการศึกษา พบว่าการดำเนินงานตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลยังเผชิญกับปัญหาในหลายด้าน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบและการพัฒนาองค์กร โดยปัญหาสำคัญประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ยังไม่ส่งเสริมการตรวจสอบภายในอย่างแท้จริง เกิดความขัดแย้ง การต่อต้าน และระบบอุปถัมภ์ที่ลดทอนความเป็นอิสระ ด้านบุคลากรพบว่าขาดแคลนผู้ตรวจสอบที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ อีกทั้งจำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอ ด้านระบบงานยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน ขาดข้อมูลที่เชื่อถือได้และขาดกระบวนการติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ในด้านนโยบายและกฎหมาย พบว่ากฎหมายบางประการล้าสมัย ขาดความยืดหยุ่น และมีข้อจำกัดด้านอำนาจของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารยังไม่เพียงพอ บางกรณีมีการแทรกแซงหรือขาดความตระหนักในบทบาทของหน่วยตรวจสอบ และด้านความเป็นอิสระยังคงเป็นประเด็นที่น่ากังวล ทั้งจากโครงสร้างองค์กร การเมืองท้องถิ่น และกระบวนการแต่งตั้งบุคลากร

ข้อค้นพบเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น โสจิรัตน์ แก้วเนิน (2558) พบว่า องค์กรขาดความชัดเจนในระบบงาน และผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับหน่วยตรวจสอบภายใน อรพรรณ แสงศิระเวช (2561) ชี้ว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารและทักษะของผู้ตรวจสอบมีผลต่อคุณภาพงานตรวจสอบ กานต์ เสกขุนทด (2560) ย้ำถึงความสำคัญของความเป็นอิสระ กระบวนการตรวจสอบ และสิ่งแวดล้อมในองค์กร ขณะที่ธัญมกลาตบาศรี (2558) ได้กล่าวถึงการขาดแคลนบุคลากรและการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ เป็นอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จากปัญหาและข้อค้นพบดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น

2. แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

จากการศึกษา พบว่าแนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินการอย่างรอบด้าน โดยในด้านวัฒนธรรมองค์กรควรส่งเสริมทัศนคติที่ดี ลดการต่อต้าน และปรับปรุงระบบอุปถัมภ์ให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ด้านบุคลากรควรเน้นการพัฒนาทักษะเฉพาะทางผ่านการฝึกอบรม และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ ด้านระบบงานควรกำหนดแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานที่ชัดเจน จัดระบบข้อมูลที่มีคุณภาพ และเสริมกลไกติดตามผลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านนโยบายและกฎหมาย ควรปรับปรุงให้ทันสมัย เพิ่มกลไกกำกับดูแลและประเมินผลให้รัดกุม ส่วนด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของการตรวจสอบภายใน และส่งเสริมวัฒนธรรมที่เปิดรับการตรวจสอบ ขณะที่ด้านความเป็นอิสระควรปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อความเป็นอิสระของหน่วยตรวจสอบ เปิดโอกาส

ให้เข้าถึงข้อมูล และกำหนดกระบวนการแต่งตั้งที่โปร่งใส แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ กานต์ เสกขุนทด (2560) ซึ่งเสนอให้พัฒนาความอิสระ ระบบตรวจสอบ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ตลอดจนงานของธัญกมล ลาตบาศรี (2558) ที่เน้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากร และไศจรินทร์ แก้วเนิน (2558) ที่เสนอให้เพิ่มจำนวนบุคลากร พัฒนาแนวทางการทำงานให้เป็นระบบ และส่งเสริมบทบาทของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างจริงจัง ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในควรมีบทบาทในการประเมินความเสี่ยง ควบคุม และกำกับดูแล โดยมุ่งลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือความเสี่ยงจากการทุจริต และเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งนี้ ไม่ควรรับผิดชอบโดยตรงในด้านการจัดทำหรือบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นบทบาทของฝ่ายบริหาร แต่ควรใช้ดุลยพินิจในการตรวจสอบเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจนำไปสู่ความเสียหายต่อองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ COSO และหลักธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและตรวจสอบได้

1.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในควรพิจารณาตามภารกิจ ขนาด และประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยังคงต้องอยู่ภายใต้โครงสร้างที่สังกัดปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่ระบุในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2545 ทั้งนี้ กฎหมายที่ใช้อ้างอิง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บางส่วนล้าสมัยและควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย เช่น การไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการตรวจสอบ, การประเมินความเสี่ยงเชิงระบบ, หรือการมีความเป็นอิสระทางวิชาชีพอย่างแท้จริง ส่งผลให้หน่วยตรวจสอบภายในมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และขาดกลไกกำกับดูแลที่ทันสมัยและยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ เพื่อสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการบริหารยุคใหม่ โดยควรมีการกำหนดบทบาทของหน่วยตรวจสอบภายในให้มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง เช่น ปลัดไม่สามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกำกับดูแลหน่วยตรวจสอบภายในได้ เพื่อป้องกันการแทรกแซงหรือผลประโยชน์ทับซ้อน

1.3 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีทัศนคติที่ดีและให้ความสำคัญกับงานตรวจสอบภายใน ในฐานะเครื่องมือสำคัญในการบริหาร โดยควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขอบเขตและบทบาทของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบทั้งในเชิงนโยบายและปฏิบัติ รวมถึงสร้างขวัญกำลังใจ และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างอิสระ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ที่สนใจทำการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 ควรศึกษาวิจัยสาเหตุปัญหาต่างๆ ในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อหายุทธศาสตร์กลยุทธ์ แนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในด้านการตรวจสอบภายในตาม แนวทางการพัฒนาประชาธิปไตยให้เกิดจากฐานรากของชุมชน

2.3 ควรศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมที่ช่วยสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนเข้มแข็ง

เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง. (2545). *แนวการปฏิบัติระบบการควบคุมภายในภาครัฐราชการ*. กรุงเทพฯ : กรมฯ

กานต์ เสกขุนทด. (2560). แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบภายใน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารราชชนก*, 1(3), 53-62.

ธัญมล ลาตบาศรี. (2558). การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต*. เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2567 จาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2015/G6-05.pdf>

โคจิรัตน์ แก้วเนิน. (2558). *แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุนา สิทธิเลิศประสิทธิ์. (2551). ผู้ตรวจสอบภายในกับการให้บริการคำปรึกษา. *การจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 5(2), 85-93.

อรพรรณ แสงศิระเวทย์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้ตรวจสอบภายใน. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การศึกษาอิทธิพลทางการสื่อสารการตลาดและคุณภาพการบริการที่มีผลต่อ
การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่
A Study on the Influence of Marketing Communication and Service Quality
on the Decision to Purchase BAAC savings lottery certificates of
Customers in Phrae Province

สุชาติ แสงซอน¹ และ ปราณี เอี่ยมละออภักดี²
Suchart Sangsorn¹ and Pranee Earmlaorpakdee²

Received: September 5,2025
Revised: September 11,2025
Accepted: September 13,2025

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย¹
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย²
Master of Business Administration Student, School of Business,
University of the Thai Chamber of Commerce¹
Assistant Professor, Ph.D., Independent Study Advisor, School of Business,
University of the Thai Chamber of Commerce²
Corresponding Author E-mail: liftsatic@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ จำนวน 381 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-40,000 บาท มีอาชีพอิสระ ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. มาแล้วมากกว่า 5 ปี และฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. มาแล้ว มากกว่า 5 ครั้ง โดยพบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดด้านการโฆษณา ด้านการตลาดทางตรง และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การสื่อสารการตลาด, คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจซื้อ, สลากออมทรัพย์, ธ.ก.ส.

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract

This research article aims to examine the factors influencing customers' purchase decisions regarding the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) Savings Lottery in Phrae Province. This quantitative research employed a questionnaire as the data collection instrument. The sample consisted of 381 consumers who had previously purchased BAAC Savings Lottery products in Phrae Province. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

Findings are as follows: Most respondents were female, married, self-employed, held a bachelor's degree, and earned an average monthly income of 25,001–40,000 baht. Most had been BAAC customers for more than five years and had purchased BAAC Savings Lottery products more than five times. In addition, marketing communication factors, particularly advertising and direct marketing, as well as the service quality dimension of responsiveness to customers, significantly influenced customers' purchase decisions regarding the BAAC Savings Lottery in Phrae Province at the 0.05 significance level.

Keywords: Marketing Communication; Service Quality; Purchase Decision; Savings Lottery; Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

Article Type: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สลากออมทรัพย์ ถือเป็นเงินฝากประเภทหนึ่ง เมื่อมาดูด้านเงินฝากของคนไทยย้อนหลังจากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าเดือน ก.พ. ปี 2567 คนไทยมียอดเงินฝากรวมในสถาบันการเงินภายในประเทศสูงถึง 16,053,586 ล้านบาท จากจำนวนบัญชีทั้งหมด 129,724,194 บัญชีภาพรวมเงินฝากคนไทย 10 ปี เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดเมื่อพิจารณาสถิติในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ ณ สิ้นปี 2557 จนถึง ก.พ. ปี 2567 เงินฝากคนไทยในภาพรวมทั้งประเทศมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนบัญชีและยอดรวมเงินฝากโดยในเดือน ก.พ. ปี 2567 มียอดเงินฝากรวมทะลุ 16 ล้านล้านบาทจากจำนวนบัญชีทั้งหมด 129.7 ล้านบัญชีซึ่งหากเปรียบเทียบช่วงเริ่มเกิดวิกฤตโควิด-19 (ณ สิ้นปี 2562) กับเดือน ก.พ. ปี 2567 จะพบว่ามียอดรวมเงินฝากเพิ่มขึ้น 2,781,577 ล้านบาท (เพิ่มขึ้น 21.0 %) ขณะที่จำนวนบัญชีเงินฝากทุกประเภทเพิ่มขึ้นถึง 28,088,659 บัญชี (เพิ่มขึ้น 27.6 %) (เพ็ญพิชชา สกลวิทยานนท์, 2567)



ภาพที่ 1 ผลการดำเนินงานด้านเงินฝากสลากออมทรัพย์(ออมทรัพย์ทวีสินและเพิ่มทรัพย์) ปี2564-2567
ที่มา : ระบบ BMIS ธ.ก.ส

สลากออมทรัพย์ธ.ก.ส. ถึงแม้จะเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยส่งเสริมการออมแบบมีวินัย พร้อมลุ้นรางวัลสำหรับผู้ที่ต้องการออมเงินที่มีความเสี่ยงต่ำและปลอดภัย โดยมีให้เลือกหลายประเภท แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่พบในเขต ธ.ก.ส. จังหวัดแพร่ คือ ผลการดำเนินงานด้านเงินฝากสลากออมทรัพย์ของสาขาในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดแพร่ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดและยอดเงินฝากด้านสลากออมทรัพย์ ยังมีแนวโน้มที่ลดลง การตัดสินใจซื้อสลากของลูกค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น สื่อสารการตลาด หรือคุณภาพการบริการ ซึ่ง การสื่อสารการตลาด หรือ คุณภาพบริการ ในแต่ละรูปแบบ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการสื่อสารการตลาดและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เพื่อหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เพื่อวางกลยุทธ์ต่อไป และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของเงินฝากด้านสลากออมทรัพย์ของสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดแพร่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เพื่อวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพื่อเพิ่มยอดเงินฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.ให้สูงขึ้น
2. เป็นแนวคิดสำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถองค์ความรู้ และผลการวิจัยไปปรับใช้ เพื่อพัฒนาด้านการสื่อสารการตลาด และคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารการตลาด

แนวคิดของการสื่อสารการตลาด Kotler & Keller (2003) ได้กล่าวว่า การสื่อสารการตลาด เป็นกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสื่อสารและส่งเสริมสินค้าและบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายในหลายๆรูปแบบ เช่น การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง การประชาสัมพันธ์และการใช้พนักงานขาย เพื่อทำให้เกิดการสื่อสารที่ชัดเจนต่อผู้บริโภค โดยการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการรับรู้

1. การโฆษณา (Advertising) สิ่งที่ทำให้ผู้พบเห็นหรือสัมผัสรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของสินค้าในระยะยาว และยังเป็นวิธีที่ทำให้การเสนอขายสินค้าและบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และแพร่หลาย แต่การโฆษณาอาจจะเป็นการสื่อสารที่มีค่าใช้จ่ายสูง และไม่เจาะจงกลุ่มผู้รับสาร เพื่อกระตุ้นยอดขาย สร้างการรับรู้สินค้าและบริการ เชิญชวนให้เกิดความต้องการซื้อ โฆษณาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของธุรกิจ (นิชาภา ศรีคุณารักษ์, 2565, น. 7)

2. การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นหน้าที่ของนักการตลาดที่จะคอยดูแลการประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่คิดโฆษณาให้มีความสอดคล้องหลากหลายมุมมองและแก้ปัญหาการรับรู้ที่ผิดของผู้บริโภค ให้ข้อมูล และทำความเข้าใจแก่ผู้บริโภค การเข้าถึงตัวสินค้าและบริการได้ง่ายและน่าเชื่อถือ จะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ดี เช่นการกล่าวถึงประวัติที่มาของสินค้าและบริการ การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้บริโภคและ ผู้ใช้บริการ ความเข้าใจ และความรู้สึกที่ดีกับร้านค้า การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารที่อยากแจ้งข่าวและส่งเสริมการตลาดให้ผู้บริโภคได้รับรู้ (นิชาภา ศรีคุณารักษ์, 2565, น. 10)

3. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นการตลาดของทางบริษัทที่พยายามเสนอสินค้าและบริการให้กับ ผู้บริโภค หรือตัวแทนจำหน่าย ทั้งที่ผ่านสื่อและไม่ผ่านสื่อ โดยหวังกระตุ้นการบริโภคของผู้บริโภคให้มีมากกว่าเดิม หรือการกระจายสินค้าไปเป็นวงกว้าง การส่งเสริมการขายนั้นเพื่อโน้มน้าวให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อ และทำให้ผู้บริโภคต้องการการซื้อซ้ำในระยะเวลาอันสั้น เพราะทำด้วยวิธีการจูงใจ (นิชาภา ศรีคุณารักษ์, 2565, น. 11)

4. การขายด้วยบุคคล (Personal Selling) เป็นการขายด้วยการใช้บุคคลในองค์กรหรือร้านค้าทำการเสนอขายให้แก่ผู้บริโภค ผู้ที่คาดว่าจะเปลี่ยนเป็นผู้บริโภคในอนาคตได้ หรือผู้ที่กำลังค้นหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ ในระหว่างที่ทำการเสนอขาย ผู้เสนอขายจะต้องมีไหวพริบในการสังเกตพฤติกรรมคู่สนทนาเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (นิชาภา ศรีคุณารักษ์, 2565, น. 13)

5. การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการนำเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงถึงผู้บริโภค แต่ละรายผ่านช่องทางต่างๆ โดยมุ่งหวังให้ผู้บริโภคตอบสนองกลับทันที (OpenAI, 2025)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกำเนิดขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml & Berry ในปี 1985 ซึ่งคุณภาพการบริการตามที่ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ได้กล่าวไว้เกิดจากการเปรียบเทียบผล

ที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ทั้งนี้ Parasuraman, Zeitham & Berry (1985) ได้นำเสนอการวัดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มใจเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า
3. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า จากการที่พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะสมรรถนะของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ
4. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ให้บริการและการรับฟังความต้องการของลูกค้า
5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ

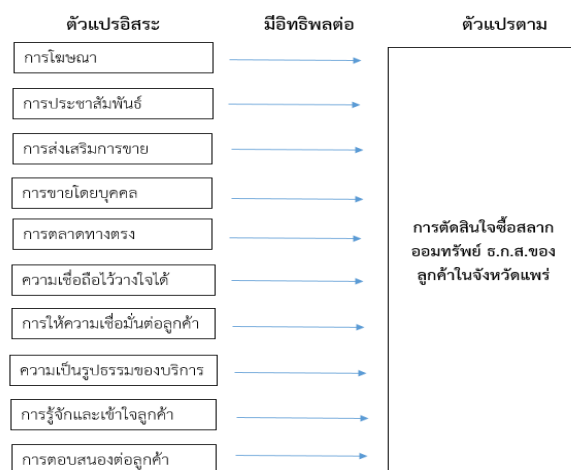
แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ

Kotler (2000) ได้แบ่งกระบวนการตัดสินใจซื้อออกเป็น 5 ขั้นตอน ในทุก ๆ ครั้งที่เกิดการซื้อสินค้า นั้น ผู้บริโภคจะต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อทั้ง 5 ขั้นตอนก่อน แต่กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าในบางขั้นตอนนั้นอาจจะไม่เกิดขึ้น หากสินค้านั้น ๆ เป็นสินค้าที่ผู้บริโภคได้ซื้อเป็นประจำหรือซ้ำ ๆ เป็นกิจวัตร

1. การตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) จุดเริ่มต้นของการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ การตระหนักถึงปัญหาเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสถานะที่เป็นอยู่จริงกับสถานะที่ตนเองปรารถนา ซึ่งอาจเกิดจากสินค้านั้นไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ได้ ความต้องการสามารถเกิดขึ้นได้จากสิ่งที่มากระตุ้นภายใน และเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอก
2. การเสาะหาข้อมูล (Information Search) เมื่อเกิดการตระหนักถึงปัญหาแล้วนั้น ผู้บริโภคจะเริ่มค้นหาข้อมูลของสินค้าและบริการ โดยการแสวงหาข้อมูลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ทาง คือการแสวงหาข้อมูลจากภายใน ซึ่งเป็นข้อมูลจากความทรงจำหรือประสบการณ์ที่มีมาก่อน และการแสวงหาข้อมูลจากภายนอก เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคมีรายละเอียดไม่เพียงพอทำให้มีการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น ๆ
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) หลังจากที่ได้รับข้อมูลมาแล้วนั้น ผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบสินค้าในแต่ละตราสินค้าจากคุณสมบัติที่พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยคัดเลือกเฉพาะข้อดีของสินค้าที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด
4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ผู้บริโภคมักจะตัดสินใจซื้อสินค้าที่ชื่นชอบมากที่สุด โดยมี 2 ปัจจัยที่สามารถเข้ามาแทรกแซงระหว่างการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้ ปัจจัยแรก คือ ทศนคติของคนรอบข้างที่เข้ามามีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยที่สอง คือ สถานการณ์ที่ไม่คาดคิด
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-purchase Behavior) หลังจากตัดสินใจซื้อสินค้านั้นมาใช้แล้ว ผู้บริโภคอาจเกิดพฤติกรรมหลังการใช้ที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสินค้านั้น ๆ ได้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ

ความคาดหวังในสินค้าตรงกับการใช้งานของผู้บริโภค ซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีและมีโอกาสที่จะซื้อสินค้าในครั้งต่อไป โอกาสที่สินค้าจะประสบความสำเร็จในตลาดก็จะมีมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1-5 ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการโฆษณา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการขายโดยบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการตลาดทางตรง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 6-10 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 6 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 7 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 8 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 9 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

สมมติฐานที่ 10 การตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยมีแนวทางจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดรูปแบบของวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.ในจังหวัดแพร่ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. โดยอาศัยคำถามคัดกรอง (Screening Question) ในการทำแบบสอบถาม คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของ W.G. Cochran (1997) โดยกำหนดจากสูตรไม่ทราบขนาดจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% สามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ 384.16 ชุด แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่จะได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม จึงได้แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยการใช้การแบบสอบถาม แบบกระดาษ (Paper - Based Survey) ขอความร่วมมือแต่ละสาขาของ ธ.ก.ส.ในจังหวัดแพร่ทั้ง 9 สาขา จำนวน 400 ชุดตามคุณสมบัติที่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ซึ่งเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่เคยซื้อสลากออมทรัพย์ ของธนาคาร ธ.ก.ส.

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนลูกค้าที่เคยซื้อสลากออมทรัพย์ ของธนาคาร ธ.ก.ส.ในจังหวัดแพร่ ดังนั้น จึงใช้วิธีการแบบไม่สามารถทราบถึงจำนวนประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ โควต้า (Quota Sampling) โดยแจกแบบสอบถามเป็นแบบกระดาษ(Paper) ขอความร่วมมือแต่ละสาขาของ ธ.ก.ส.ในจังหวัดแพร่ทั้ง 9 สาขา จำนวน 400 ชุดตามคุณสมบัติที่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ซึ่งเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่เคยซื้อสลากออมทรัพย์ ของธนาคาร ธ.ก.ส. ดังนี้ สาขา แพร่ ลอง สอง และสูงเม่น สาขาละ 45 ชุด สาขา วังชิ้น เด่นชัย ร้องเข็ม หนองม่วงไข่และทุ่งน้าว สาขาละ 44 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่เคยซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ในเขตจังหวัดแพร่ โดยใช้สถิติพื้นฐาน โดยการอธิบายค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยการอธิบายการแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ผลทางสถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 95%

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในแต่ละปัจจัย (Reliability Test) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Coefficient alpha) มากกว่า 0.7 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ยอมรับได้โดยแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ประกอบด้วย ด้านการโฆษณา 0.880 ด้านการประชาสัมพันธ์ 0.715 ด้านส่งเสริมการขาย 0.776 ด้านการขายโดยบุคคล 0.722 ด้านการตลาดทางตรง 0.762 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 0.896 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 0.934 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 0.761 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า 0.724 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 0.766 และส่วนสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ 0.829

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 381 ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาเป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 39.60

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 27.60 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10

ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.70

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.30

ด้านระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นลูกค้า ธ.ก.ส.มาแล้วมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมา เป็นลูกค้า ธ.ก.ส.มาแล้วมากกว่า 3 ปี - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.10

ด้านจำนวนครั้งของการฝากสลากออมทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. มาแล้ว มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.มาแล้ว 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.40

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีตัวแปรอิสระด้านการสื่อสารการตลาด

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการขายโดยบุคคล และด้านการตลาดทางตรง โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสารการตลาด ภาพรวม

ด้านการสื่อสารการตลาด ภาพรวม	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
ด้านการโฆษณา	381	1.00	5.00	4.38	.715	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์	381	1.00	5.00	4.23	.761	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการขาย	381	1.00	5.00	4.56	.583	มากที่สุด
ด้านการขายโดยบุคคล	381	1.00	5.00	4.62	.499	มากที่สุด
ด้านการตลาดทางตรง	381	1.00	5.00	4.10	.746	มาก
ค่าความคิดเห็น(รวม)				4.38	.501	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.501 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการขายโดยบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ด้านการโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านการตลาดทางตรงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 4.10 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการขายโดยบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการตลาดทางตรงอยู่ในระดับมาก

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีตัวแปรอิสระด้านคุณภาพการบริการ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวม

ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวม	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	381	2.20	5.00	4.6651	.47124	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	381	2.00	5.00	4.6677	.49877	มากที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	381	2.00	5.00	4.4913	.60285	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	381	2.00	5.00	4.6677	.49792	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	381	2.00	5.00	4.6331	.52099	มากที่สุด
ค่าความคิดเห็น(รวม)				4.6250	.44875	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6250 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44875 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6677 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6651 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6331 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.4913 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีตัวแปรอิสระด้านการตัดสินใจซื้อ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การซื้อเพื่อกระจายการลงทุน การซื้อเนื่องจากมีความเสี่ยงน้อย และการซื้อเนื่องจากเป็นการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนโดยไม่เสียภาษี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการตัดสินใจซื้อ

ด้านการตัดสินใจซื้อ	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
ท่านตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.เพื่อเป็นการกระจายการลงทุน	381	1.00	5.00	4.4698	.82542	มากที่สุด
ท่านคิดว่าการซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.มีความเสี่ยงน้อย	381	2.00	5.00	4.7008	.60674	มากที่สุด
การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.เพราะเป็นการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนโดยไม่เสียภาษี	381	1.00	5.00	4.5302	.82542	มากที่สุด
ค่าความคิดเห็น(รวม)				4.5669	.64886	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5669 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64886 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. มีความเสี่ยงน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7008 รองลงมาคือ การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เนื่องจากการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนโดยไม่เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5302 และการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เพื่อกระจายการลงทุน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.4698 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ได้แก่ ด้านการโฆษณาและด้านการตลาดทางตรง รวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อความคิดเห็นต่อการโฆษณาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เพิ่มขึ้น 0.100 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่

เมื่อความคิดเห็นต่อการตลาดทางตรงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เพิ่มขึ้น 0.149 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่

เมื่อความคิดเห็นต่อการตอบสนองต่อลูกค้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. เพิ่มขึ้น 0.223 หน่วย เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอื่นคงที่

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตลาดทางตรงและด้านการโฆษณา ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการโฆษณา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดด้านการโฆษณา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจากการโฆษณา การสื่อสารต่อสาธารณชน ช่วยสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้เกิดแรงดึงดูดให้สนใจสินค้าและบริการ การโฆษณาทำได้หลากหลายช่องทาง เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และวิเทศชนในจังหวัดแพร่ ตามความต้องการที่นักการตลาดเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐจิรา โพธิ์เอียง (2564)

จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลส่วนประสมการตลาดออนไลน์ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การโฆษณา มีผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ไชยลา (2563) จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ด้านการโฆษณา ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก ปัจจุบันผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างอิสระ เช่น การรีวิวสินค้า คำวิจารณ์หรือการเปรียบเทียบจากผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อน แม้การประชาสัมพันธ์จะช่วยในการสร้างการรับรู้และภาพลักษณ์ของแบรนด์ แต่ก็ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เพราะผู้บริโภคให้ความสำคัญกับข้อมูลจริง ความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือจากแหล่งอื่นและประสบการณ์ส่วนตัวมากกว่า ซึ่งขัดแย้งกับ งานวิจัยของ พลอยขวัญ สามัคคีมิตร , ณัฐพันธ์ บัววรารณ , สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ษา ได้ และ ฐิติกานต์ สัจจะบุตร (2562) จากการวิจัยเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดของผู้ให้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร พบว่า การประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ และขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐจิรา โพร้เอียง (2564) จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลส่วนประสมการตลาดออนไลน์ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ไชยลา (2563) จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก ผู้บริโภคในจังหวัดแพร่ให้ความสำคัญกับ แรนด์ การรีวิว ประสบการณ์จริงและประโยชน์ที่จะได้รับจากการซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. มากกว่าของแถม ส่วนลดหรือโปรโมชั่น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ไชยลา (2563) จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ด้านการส่งเสริมการขายไม่ส่งผลต่อ การตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการขายโดยบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการขายโดยบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก สลากออมทรัพย์เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือและเงื่อนไขชัดเจน ออกโดยสถาบันการเงินที่ได้รับการรับรอง ผู้บริโภคซื้อเพราะเชื่อมั่นในความปลอดภัย ผลตอบแทน มากกว่าคำแนะนำจากพนักงานขาย พนักงานมีบทบาทเพียงให้ข้อมูลขั้นตอนหรือเงื่อนไข ไม่ได้เป็นตัวแปรหลักที่เปลี่ยนใจผู้ซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของณัฐจิรา โพธิ์เอี้ยง (2564) จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลส่วนประสมการตลาดออนไลน์ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การขายโดยบุคคลไม่มีผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ไชยลา (2563) จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ด้านการขายโดยบุคคล ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน และงานวิจัยของ พลอยขวัญ สามัคคีมิตร , ณัฐพันธ์ บัววรารณ , สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ และ ฐิติกานต์ สัจจะบุตร (2562) จากการวิจัยเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดของผู้ให้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอดเคาท์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร พบว่า การขายโดยบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการตลาดทางตรง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการตลาดทางตรง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก เป็นการเจาะจงไปยังกลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือกไว้ ใช้วิธีการส่งข้อมูล การให้รายละเอียดข้อมูลและทำให้ผู้รับข้อมูลเกิดความสะดวกมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อที่รวดเร็ว สำหรับลูกค้า ธ.ก.ส. การแจ้งรายละเอียดสิทธิพิเศษของผลิตภัณฑ์ผ่านการตลาดทางตรงในรูปแบบ การเดินตลาดเพื่อพบปะลูกค้าโดยตรง รวมถึงการแจ้งรายละเอียดสิทธิพิเศษของผลิตภัณฑ์ผ่านการตลาดทางตรงในรูปแบบ ต่างๆ เช่น Lineกลุ่มลูกค้า ธ.ก.ส.ในจังหวัดแพร่, Facebook ธ.ก.ส.สาขาต่างๆในจังหวัดแพร่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐจิรา โพธิ์เอี้ยง (2564) จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลส่วนประสมการตลาดออนไลน์ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การตลาดทางตรง มีผลต่อการตัดสินใจออมผ่านสลากออมสินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยขวัญ สามัคคีมิตร , ณัฐพันธ์ บัววรารณ , สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ และ ฐิติกานต์ สัจจะบุตร (2562) จากการวิจัยเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดของผู้ให้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอดเคาท์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร พบว่า การตลาดทางตรง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก สลากออมทรัพย์เป็นสินค้าทางการเงินของสถาบันการเงินที่เชื่อถือได้อยู่แล้ว ผู้ซื้อรับรู้โดยอัตโนมัติว่าสลากออมทรัพย์ออกโดยสถาบันการเงินที่มีการกำกับโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ความน่าเชื่อถือจึงเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ผู้บริโภครับรู้ไปแล้ว ไม่ได้เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสสิทธิ์ และ ศุภนารี พิรส (2567) จากการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า การเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก สลากออมทรัพย์มีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีการรับประกันโดยรัฐ ออกโดยสถาบันการเงินที่ที่ได้รับการกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ลูกค้ามีความมั่นใจโดยอัตโนมัติว่าเงินต้นไม่หาย ได้รับดอกเบี้ยและสิทธิ์ลุ้นรางวัลตามเงื่อนไข ลูกค้าจึงไม่ได้ใช้เป็นปัจจัยชี้ขาดในการตัดสินใจซื้อ แต่กลับพิจารณาปัจจัยด้านผลตอบแทนเงื่อนไขและความคุ้มค่ามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสสิทธิ์ และ ศุภนารี พิรส (2567) จากการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก สลากออมทรัพย์เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่จับต้องไม่ได้โดยธรรมชาติ สิ่งที่มีผู้บริโภคซื้อคือ สิทธิ์ในการลุ้นรางวัลและดอกเบี้ย ดังนั้นความเป็นรูปธรรม เช่น อาคาร สาขา หรือเอกสาร ไม่ใช่ตัวแปรที่ผู้ซื้อใช้ในการตัดสินใจ นอกจากนี้พฤติกรรมผู้ซื้อในปัจจุบันเน้นความสะดวกและผลตอบแทนมากกว่า โดย ผู้ซื้อจำนวนมากซื้อสลากออมทรัพย์ผ่าน Mobile Banking หรือช่องทางดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสสิทธิ์ และ ศุภนารี พิรส (2567) จากการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก สลากออมทรัพย์เป็นผลิตภัณฑ์

มาตรฐาน ที่กำหนดเงื่อนไขการซื้อขาย เช่น ราคาต่อหน่วย ระยะเวลาฝาก อัตราดอกเบี้ยและสิทธิ์ลุ้นรางวัล เหมือนกันสำหรับผู้ซื้อทุกคน ธนาคารไม่ได้ปรับเปลี่ยนตามความต้องการเฉพาะบุคคล ผู้ซื้อให้ความสำคัญกับความคุ้มค่ามากกว่า เช่น อัตราดอกเบี้ย โอกาสถูกรางวัลและเงื่อนไขการถอนเงิน การที่ธนาคารรู้จักลูกค้าเชิงพฤติกรรมไม่ได้เปลี่ยนเงื่อนไขเหล่านี้ ผู้บริโภคจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารจะรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ลัดดา อินตะใจ, อรุณี นุสสิทธิ์ และ ศุภนารี พิศ (2567) จากการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ เนื่องจาก ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มอกเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า สำหรับลูกค้า ธ.ก.ส. การตอบสนองต่อลูกค้าที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ พนักงานมีการแนะนำรายละเอียดการให้บริการ โปรโมชันต่างๆได้อย่างละเอียด รองลงมาคือ พนักงานมีความสนใจกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิณี สุชีวรรณ และภัทรนันท์ สุรชาติ (2565) จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาที่อัสสัมชัญสาขาส่งขาม จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการจะตระหนักถึงความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญในการใช้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรออกแบบการโฆษณาให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และเน้นจุดเด่นที่แตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อดึงดูดความสนใจและกระตุ้นอารมณ์ผู้บริโภคให้ตัดสินใจซื้อทันที กลยุทธ์การโฆษณาควรครอบคลุมทั้งการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การวางตำแหน่งให้สลากมีภาพจำเฉพาะ การเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม
2. ควรให้ความสำคัญกับการตลาดทางตรง การตลาดทางตรงที่มีประสิทธิภาพควรสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน มีข้อเสนอพิเศษ ช่องทางตอบกลับทันที และสามารถวัดผลได้
3. ควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อลูกค้า การตอบสนองที่ดีช่วยสร้างความเชื่อมั่นและประสบการณ์บริการที่น่าพึงพอใจ พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว สุภาพ เป็นมิตร และใส่ใจในปัญหาของลูกค้า
4. ควรผสมผสานกลยุทธ์ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ โดยใช้การโฆษณา การตลาดทางตรงและคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าให้เชื่อมโยงกัน
5. เนื่องจากงานวิจัยมีข้อจำกัด จากการใช้แหล่งอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีบริบทต่างกัน จึงมีข้อเสนอแนะให้ทำการวิจัยวิจัยต่อยอดในปัจจัยอื่น เช่น กลุ่มวัย ช่องทาง การออกแบบรางวัล เป็นต้น

6. การวิจัยซ้ำในเรื่องนี้เป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยต้องมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ของลูกค้าในจังหวัดแพร่ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นิษามา ศรีคุณารักษ์. (2565). การสื่อสารการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทะเล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- หนึ่งฤทัย ไชยลา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พลอยขวัญ สามัคคีมิตร, ณัฐพันธ์ บัววรารณ, สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ และฐิติกานต์ สัจจะบุตร. (2562). การสื่อสารการตลาดผ่านไลน์ออฟฟิเชียลแอดแคชของธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เพ็ญพิชชา สกลวิทยานนท์. (2567). เปิดสถิติล่าสุด คนไทยมีเงินฝากในบัญชีเท่าไร. <https://www.blockdit/post/662b0b2483f778f823308246>
- ลัดดา อินตะใจ, อรุณนุสิทธิ์ และศุภณารี พิรส. (2567). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตภาคเหนือตอนล่าง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
- สาวิณี สุขีวรรณ และภัทรนันท์ สุระชาติ. (2565). คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาที่อปลัฟลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Cochran, W. G. (1977/1997). *Sampling techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*. Englewood Cliffs, Prentice Hall International.
- Kotler, P., & Keller (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River, Prentice Hall International.

การติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ได้รับทุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Monitoring and Evaluation of Research Utilization Funded by
Research and Development Institute of Nakhon Sawan Rajabhat University

ประทานพร คุ่มแก้ว
Pratanphon Khumkaew

Received: October 17,2025
Revised: November 18,2025
Accepted: December 13,2025

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Research and Development Institute, Nakhon Sawan Rajabhat University
Corresponding Author E-mail: pratanphon.k@nsru.ac.th
งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยงานประจำสัปดาห์ (Routine to Research)
จากกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2563 โดยมุ่งวิเคราะห์รูปแบบการใช้ประโยชน์ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ เชิงวิชาการ เชิงชุมชน/สังคม เชิงพาณิชย์ และเชิงนโยบาย เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรทุนวิจัยใหม่ที่เน้นผลกระทบ โดยระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเอกสารเชิงประเมิน โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากระบบฐานข้อมูลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีโครงการที่แล้วเสร็จและปิดทุนได้จำนวน 92 โครงการ จากทั้งหมด 99 โครงการ

ผลการวิจัย พบว่า มิติการใช้ประโยชน์เชิงวิชาการมีสัดส่วนสูงที่สุด (ร้อยละ 89) รองลงมาคือเชิงชุมชน/สังคม (ร้อยละ 8) เชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 3) และยังไม่ปรากฏมิติการใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการกำหนดยุทธศาสตร์การสนับสนุนงานวิจัยที่มีกรอบการสร้างผลลัพธ์ และผลกระทบชัดเจนในมิติเชิงพาณิชย์และเชิงนโยบาย และสอดคล้องกับเป้าหมายการเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

คำสำคัญ : การติดตาม; ประเมินผล; การใช้ประโยชน์; งานวิจัย

ประเภทบทความ : บทความวิจัย

Abstract

This research article aimed to monitor and evaluate the utilization of research funded by the Research and Development Institute of Nakhon Sawan Rajabhat University during the fiscal years 2018–2020. The research aimed to analyze utilization patterns across four dimensions: academic, community/societal, commercial, and policy. The findings will serve as empirical data for determining new research funding allocation criteria that emphasize impact (Impact-Oriented Research Funding). The research methodology was documentary evaluation research, using secondary data from the university's research database. Out of 99 projects, 92 were completed and closed for funding.

Findings are as follows: Academic utilization accounted for the highest proportion (89%), followed by community/societal (8%), commercial (3%), and policy utilization. The findings highlight the urgent need to establish a strategy to support research with a clear impact pathway across both commercial and policy dimensions, aligning with Nakhon Sawan Rajabhat University's goal of becoming an innovative university.

Keywords : Monitoring; Evaluation; Utilization; Research

Type of Article: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจด้านการวิจัยเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมีบทบาทสำคัญในการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) และนโยบายด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (ววน.) ของประเทศได้เน้นความสำคัญของการใช้ประโยชน์งานวิจัยในเชิงพาณิชย์และเชิงนโยบาย เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและการสร้างนวัตกรรมเชิงสังคม

อย่างไรก็ตาม ภายใต้บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ยังไม่ปรากฏข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนสถานะการใช้ประโยชน์งานวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะความเชื่อมโยงระหว่างผลผลิตงานวิจัย (Outputs) และผลกระทบเชิงสังคม/เศรษฐกิจ (Outcomes/Impacts) การศึกษารุ่นนี้จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการพัฒนากลไกการติดตามประเมินผลการวิจัยและการสะท้อนให้เห็นว่ามิติเชิงพาณิชย์และนโยบายยังเป็นช่องว่างที่ต้องเร่งแก้ไข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อติดตามและประเมินผลงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563
2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบและศักยภาพการใช้ประโยชน์งานวิจัยใน 4 มิติ ได้แก่ เชิงวิชาการ เชิงชุมชน/สังคม เชิงพาณิชย์ และเชิงนโยบาย เพื่อนำไปสู่การกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรทุนวิจัยใหม่ของมหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์เกี่ยวกับรูปแบบการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดนโยบายแบบฐานข้อมูล (Data-based Policy) และนโยบายสนับสนุนงานวิจัยแบบมุ่งผลกระทบ (Impact-Based Policy) เพื่อใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรทุนวิจัยให้ตอบโจทย์เชิงพาณิชย์และเชิงนโยบายมากขึ้น เพื่อการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม
2. ช่วยให้มหาวิทยาลัยดำเนินการดำเนินงานวิจัยได้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2564 ซึ่งเน้นให้สถาบันอุดมศึกษาต้องติดตามและนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ให้เป็นรูปธรรม
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาตนเองในมิติการใช้ประโยชน์จากผลงานวิจัยและนวัตกรรม
4. ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ ทำหน้าที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ช่วยให้ผู้บริหารสามารถทบทวนและตรวจสอบความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุนงานวิจัย นอกจากนี้ข้อมูลยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือหลักในการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรทุนวิจัยใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายการสร้างผลกระทบสูงสุดต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการผสมผสานแนวคิดงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เข้ากับกรอบแนวคิดเชิงตรรกะสำหรับการประเมินผล (Logic Model) เพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงการบริหารจัดการที่สามารถประเมินผลการลงทุนและปรับปรุงทิศทางการจัดสรรทุนวิจัยให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาการ (Academic Utilization) และพันธกิจการพัฒนาท้องถิ่น (Community Utilization) ของมหาวิทยาลัยต่อไป การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ แนวคิด R2R กรอบแนวคิดเชิงตรรกะและการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการประเมินผลงานวิจัย

1. แนวคิดการเปลี่ยนงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R) เป็นแนวคิดหลักที่เป็น

รากฐานของระเบียบวิธีวิจัยและเป็นจุดเริ่มต้นของโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุน R2R คือการเปลี่ยนงานประจำที่ซ้ำซากให้กลายเป็นคำถามวิจัย เพื่อแสวงหาคำตอบและนำไปสู่การพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงานหรือการปฏิบัติงาน (วิจารณ์ พานิช, 2551) ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา R2R จึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้ใช้ความรู้และข้อมูลจากงานประจำมาสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพ และสามารถนำผลลัพธ์ไปแก้ปัญหาในเชิงองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการทำวิจัยสถาบัน เช่น ทศนคติ ความรู้และทักษะ รวมถึงการสนับสนุนจากสถาบัน (อิทธิพร ขำประเสริฐ, 2563)

2. กรอบแนวคิดเชิงตรรกะและการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย (Logic Model and Research Utilization) เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานมีความเป็นระบบและสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมกับผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างชัดเจน งานวิจัยนี้จึงใช้กรอบแนวคิดเชิงตรรกะ (Logic Model) ในการประเมินผลโดยกรอบดังกล่าวทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการแสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal relationship) ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ งบประมาณหรือทุนวิจัยที่จัดสรรกับผลผลิต (Outputs) ได้แก่ จำนวนโครงการวิจัยที่แล้วเสร็จ ผลลัพธ์ (Outcomes) ได้แก่ มิติของการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย และผลกระทบ (Impacts) ต่อการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2561) ได้วิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา : คุณค่าและแนวทางการส่งเสริมเพื่อการพัฒนาและการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน การจัดทำข้อเสนอของนโยบายและแผนการใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และนำมาสร้างหรือต่อยอดความรู้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งควรมีแนวทาง ดังนี้ การสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของงานวิจัย การพัฒนางานวิจัยให้มีคุณภาพที่เชื่อถือได้ การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงงานวิจัยที่มีคุณภาพ การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และพัฒนางานวิจัย และการสร้างวัฒนธรรมการวิจัย แนวทางดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรได้ตระหนักและมีกิจกรรมที่จะใช้ประโยชน์จากงานวิจัยได้มากขึ้น

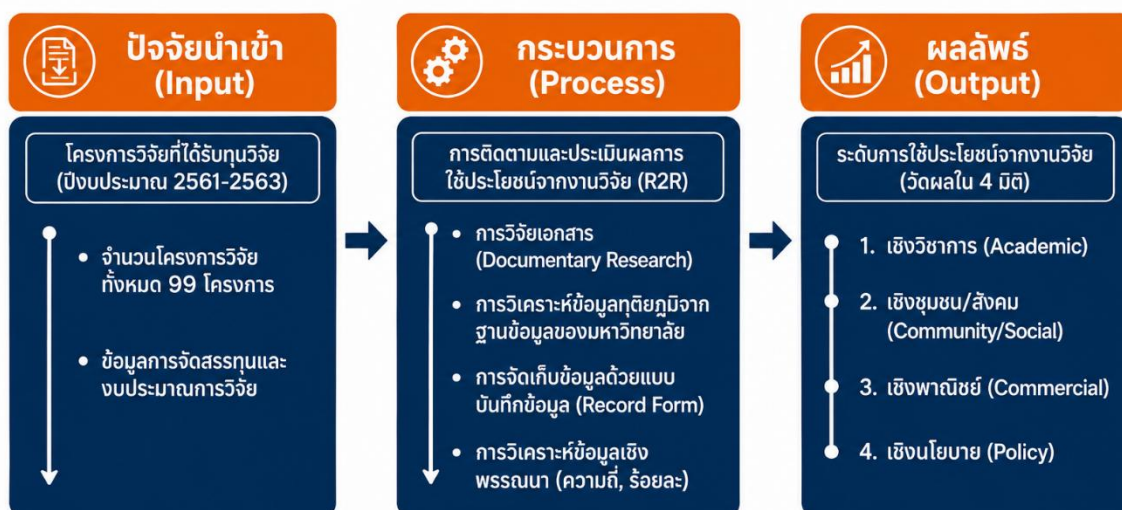
นันท์พร ปานะรัตน์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2562) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 38 คน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 4 แห่ง พบว่า (1) ประสิทธิภาพของการบริหารประกอบด้วย (1.1) ปัจจัยนำออก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ (1.2) ผลลัพธ์ คือ บัณฑิตนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและบริการวิชาการ (2) เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผล คือ (2.1) ปัจจัยนำเข้า คือ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ทรัพยากรอื่น ๆ (2.2) วิธีการจัดการ คือ การบริหารองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน (3) การจัดลำดับและวิเคราะห์เหตุผลของความสำเร็จ พบว่า (3.1) เงื่อนไขสำคัญที่สุด คือ (3.1.1) นโยบาย เป็นเป้าหมายของมหาวิทยาลัยที่ต้องทำ (3.1.2) ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ต้องตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง (3.1.3) ผู้บริหาร ต้องมีวิสัยทัศน์ สามารถ

ผลักดันการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพได้ มีการถ่ายทอดนโยบาย และสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร (3.1.4) พื้นที่เป้าหมายรับผิดชอบ การกำหนดพื้นที่เป้าหมายเพื่อให้บริการวิชาการใน แต่ละพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ภาคภูมิ ทิพคุณ (2562) ได้วิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยโดยหน่วยงานภาครัฐของไทย ผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3,529 แห่ง มีแบบสอบถามที่ใช้ได้จำนวน 932 ชุด ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยโดยหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ (1) ระดับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาคมวิจัย (2) ความพยายามของนักวิจัย/หน่วยงานวิจัยในการเผยแพร่ผลงานวิจัย (3) ความต้องการใช้งานวิจัย นอกจากนี้ยังพบว่าควรมีการสร้างกลไกเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานวิจัยกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อทำให้เกิดการผลักดันผลงานวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงนโยบายทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่นมากขึ้น

อิทธิพร ขำประเสริฐ (2563) ได้วิจัยสถาบันเรื่องความท้าทายของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ พบว่า การวิจัยสถาบันมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบงานและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำวิจัย องค์กร และผู้ใช้บริการ โดยมีปัจจัย 2 ประการที่ส่งผลต่อการทำวิจัยสถาบัน คือ (1) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ทักษะ ความรู้และทักษะ การจัดสรรเวลาในการทำวิจัย (2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนจากสถาบัน การสร้างแรงจูงใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย (Research Design) เป็นการวิจัยเอกสารเชิงประเมิน (Documentary Evaluation Research) โดยมีพื้นฐานจาก Logic Model (ตรรกะแบบจำลอง) เพื่อติดตามความเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบระหว่างการจัดสรรทุน (Input) และผลลัพธ์ (Outcome) คือการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2563 นอกจากนี้ งานวิจัยยังใช้แนวคิด "งานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)" เป็นกรอบในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้ผลการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและกำหนดนโยบายการบริหารจัดการทุนวิจัยภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) โดยประชากร ได้แก่ โครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ถึง พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 99 โครงการ และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โครงการวิจัยที่สามารถดำเนินการวิจัยแล้วเสร็จและปิดทุนได้ตามกำหนดเวลา จำนวน 92 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 93 ของประชากรทั้งหมด) ซึ่งปฏิบัติตามแนวทางการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะโครงการที่ส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบบันทึกข้อมูล (Record Form) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยแบบบันทึกข้อมูลครอบคลุมการรวบรวมหลักฐานและข้อมูลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยใน 4 มิติหลัก ตามนิยามของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้แก่ การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ การใช้ประโยชน์เชิงชุมชน/สังคม การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และการใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่รวบรวมจากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

1. ฐานข้อมูลระบบข้อมูลสารสนเทศวิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (National Research and Innovation Information System: NRIIS)
2. ระบบบริหารจัดการงานวิจัยของหน่วยงาน (Department Research Management System: DRMS)
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (Nakhon Sawan Rajabhat University Management Information System: NSRU MIS)

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) แบ่งข้อมูลดำเนินการ 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์สัดส่วนการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ
2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการตีความและจัดหมวดหมู่หลักฐานการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ปรากฏในรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์และเอกสารแนบอื่น ๆ

เพื่อยืนยันความสอดคล้องกับมิติการใช้ประโยชน์ 4 มิติหลักของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ซึ่งเป็น การตอบคำถามเชิงประเมินและนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนวัตกรรมการบริหารจัดการการวิจัยของมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ได้รับทุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 โดยมีทุนวิจัยประเภทเงินงบประมาณ ทั้งหมดจำนวน 53 โครงการ ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนโครงการมากที่สุด จำนวน 46 โครงการ รองลงมา ได้แก่ ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 7 โครงการ ส่วนทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า ปี พ.ศ. 2561 มีทุนพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยมากที่สุด จำนวน 12 โครงการ ต่อมาปี พ.ศ. 2562 ทุนมุ่งเป้าเพื่อการเผยแพร่ระดับชาตินานาชาติมากที่สุด จำนวน 10 โครงการ และปี พ.ศ. 2563 ทุนมุ่งเป้าเพื่อการเผยแพร่ระดับชาตินานาชาติมากที่สุด จำนวน 11 โครงการ ดังนั้น จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 99 โครงการ และมีกลุ่มตัวอย่างโครงการที่สามารถปิดทุนได้ตามกำหนดเวลา จำนวน 92 โครงการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนโครงการที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ปีงบประมาณ พ.ศ.	ทุนวิจัยประเภท เงินงบประมาณ (จำนวน โครงการ)	ทุนวิจัยจากเงินรายได้ : ทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (จำนวนโครงการ)		
		ทุนมุ่งเป้าเพื่อการ เผยแพร่ ระดับชาติและ นานาชาติ	ทุนพัฒนางาน ประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R2R)	ทุนวิจัยภาครัฐร่วมเอกชน เชิงพาณิชย์/ทุนวิจัยเพื่อ ต่อยอดองค์ความรู้สู่การ ใช้ประโยชน์
2561	46	9	12	1
2562	7	10	1	2
2563	0	11	0	0
รวม	53		46	
ประชากร			99	
กลุ่มตัวอย่าง			92	

ตารางที่ 2 แสดงโครงการวิจัยที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือปิดทุนได้

สาเหตุของการไม่แล้วเสร็จ	จำนวนโครงการ	นัยยะต่อการบริหารจัดการ
1. การคืนทุนวิจัยเนื่องจากนักวิจัยลาออก	1 โครงการ	ความเสี่ยงด้านบุคลากร : เป็นเหตุการณ์ที่ควบคุมได้ยาก (Non-Controllable Risk)
2. การไม่สามารถส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์และเผยแพร่งานวิจัยได้ทันตามกำหนดเวลา	2 โครงการ	ความเสี่ยงด้านความสมบูรณ์ของโครงการ : ชี้ถึงความจำเป็นในการกำกับดูแลระยะเวลาการดำเนินงานและการส่งมอบเอกสารขั้นสุดท้ายอย่างเข้มงวด
3. การไม่สามารถเผยแพร่งานวิจัยได้ทันตามกำหนดเวลา	4 โครงการ	ความเสี่ยงด้านผลผลิต : ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายในการบริหารจัดการเวลาสำหรับการเผยแพร่ (Publication Management)

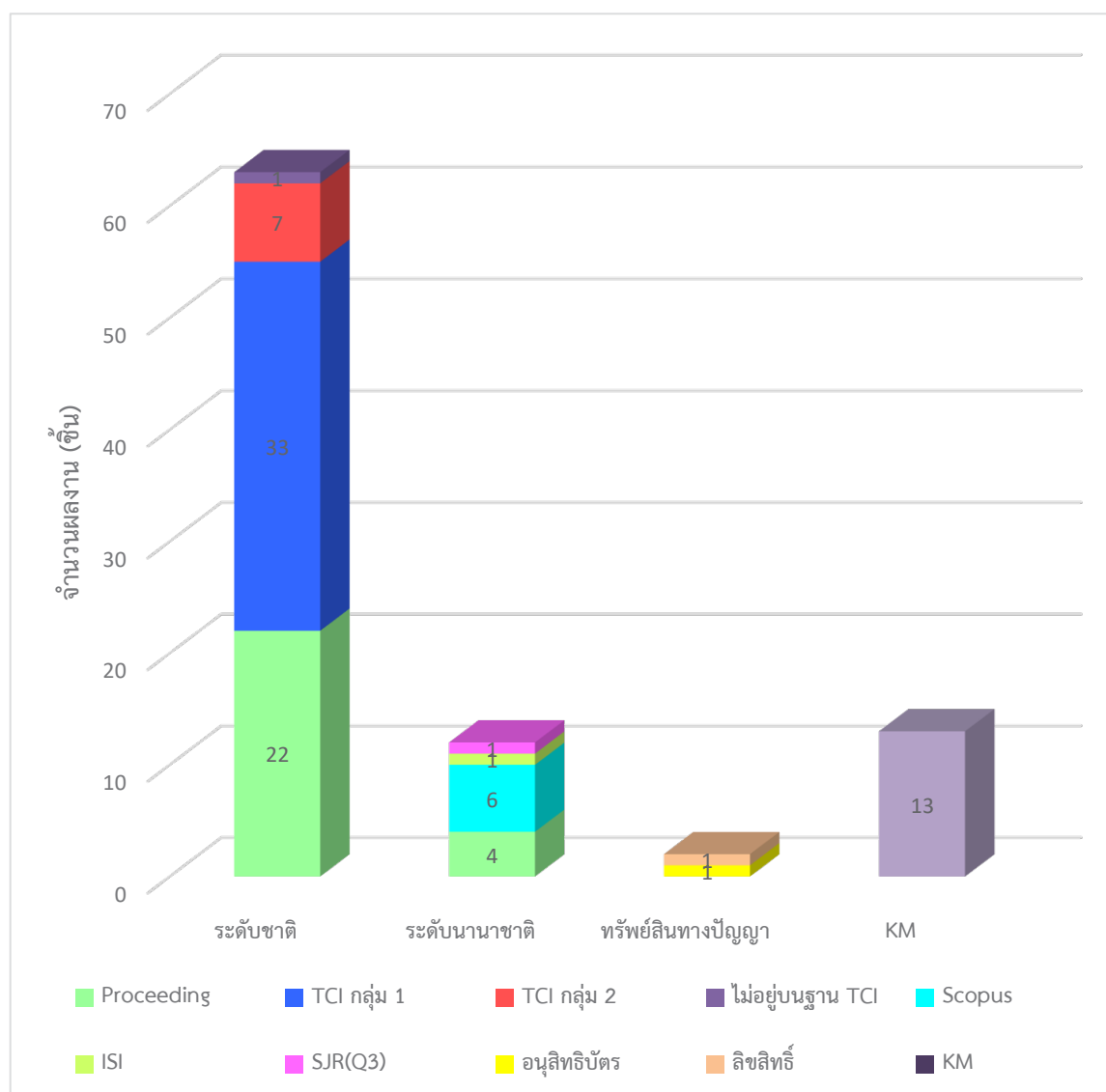
จากตารางที่ 2 แสดงโครงการวิจัยที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือปิดทุนได้จากพบว่า มีโครงการวิจัยที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือปิดทุนได้จำนวน 7 โครงการ (คิดเป็นร้อยละ 7) แสดงดังตารางที่ 2 ซึ่งถือเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุงการบริหารจัดการ ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่มหาวิทยาลัยต้องกำหนดมาตรการ เชิงป้องกันที่รัดกุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงกลไก การติดตามการดำเนินงานด้านการเผยแพร่และการส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อลดความเสี่ยงของการ ไม่สำเร็จของโครงการและเพิ่มอัตราความสำเร็จของโครงการในงบประมาณถัดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดสรรทุนในอนาคต

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผลงานวิจัยที่สามารถปิดทุนวิจัยตามกำหนดเวลาและมีการนำไปใช้ประโยชน์ใน 4 มิติ

การนำไปใช้ประโยชน์	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
เชิงวิชาการ	90	89
เชิงนโยบาย	0	0
เชิงชุมชน/สังคม	8	8
เชิงพาณิชย์	3	3
รวม	101	100

หมายเหตุ : โครงการที่สามารถปิดทุนได้ตามกำหนดเวลาบางโครงการเป็นโครงการชุดที่มีการนำไปใช้ประโยชน์มากกว่า 1 แนวทาง จึงทำให้มีการนำไปใช้ประโยชน์จำนวน 101 รายการ ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินพบว่าการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในมิติต่าง ๆ รวม 101 รายการ ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 92 โครงการ เนื่องจากบางโครงการเป็นโครงการชุดที่มีการนำไปใช้ประโยชน์มากกว่า 1 มิติ โดยมีข้อค้นพบที่สำคัญ ดังนี้ มิติการใช้ประโยชน์เชิงวิชาการสูงสุด (ร้อยละ 89) รองลงมาคือ เชิงชุมชน/สังคม (ร้อยละ 8) เชิงพาณิชย์ (ร้อยละ 3) และไม่พบการใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย จากข้อมูลนี้พบว่าการกระจุกตัวของการใช้ประโยชน์ในมิติเชิงวิชาการมีจำนวนสูงอย่างชัดเจน และการไม่พบการใช้ประโยชน์เชิงนโยบายสะท้อนให้เห็นถึง "คำเตือนเชิงกลยุทธ์" ต่อทิศทางการจัดสรรทุนวิจัยของมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2 แสดงรายละเอียดการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

จากภาพที่ 2 พบว่า มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการมากที่สุด จำนวน 90 โครงการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การเผยแพร่ผลงานในระดับชาติ รวมจำนวน 63 ผลงาน แบ่งออกเป็น
 - 1.1 การนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการ จำนวน 22 ผลงาน
 - 1.2 การตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ จำนวน 41 ผลงาน โดยวารสารวิชาการดังกล่าวประกอบด้วย วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล Thai Journal Citation Index (TCI) จำนวน 40 ผลงาน แบ่งเป็น
 - 1.2.1 วารสารกลุ่มที่ 1 จำนวน 33 ผลงาน
 - 1.2.2 วารสารกลุ่มที่ 2 จำนวน 7 ผลงาน
 - 1.2.3 วารสารที่ไม่ได้อยู่ในฐานข้อมูล TCI จำนวน 1 ผลงาน
2. การเผยแพร่ผลงานในระดับนานาชาติ จำนวน 12 ผลงาน แบ่งออกเป็น
 - 2.1 การนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการ จำนวน 4 ผลงาน
 - 2.2 การตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ จำนวน 8 ผลงาน ประกอบด้วย
 - 2.2.1 วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus จำนวน 6 ผลงาน
 - 2.2.2 วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล ISI Web of Science จำนวน 1 ผลงาน
 - 2.2.3 วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล SJR Quartile 3 (Q3) จำนวน 1 ผลงาน
3. การจดทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 2 ผลงาน แบ่งเป็น
 - 3.1 การยื่นขออนุสิทธิบัตร จำนวน 1 ผลงาน
 - 3.2 การจดทะเบียนลิขสิทธิ์ จำนวน 1 ผลงาน
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลงานวิจัย (Knowledge Management: KM) ภายใต้ทุนงานวิจัยสู่งานประจำ (Routine to Research: R2R) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 13 ผลงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนทุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2563 มีการกระจุกตัวในมิติเชิงวิชาการในระดับสูงถึงร้อยละ 89 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดสรรทุนเดิมที่มุ่งเน้นการตอบสนองเกณฑ์การประกันคุณภาพและการตีพิมพ์ผลงานวิจัย

อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์นี้ได้นำไปสู่คำถามเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญตามมาตรฐานการประเมินผลกระทบงานวิจัยในปัจจุบันว่า "การเผยแพร่ผลงานวิจัยเชิงวิชาการในระดับสูงนี้ ได้นำไปสู่การสร้างผลกระทบในมิติอื่น ๆ หรือไม่" จากข้อค้นพบ พบว่า ยังไม่ปรากฏการใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย ขณะที่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 3 เท่านั้น ย่อมสะท้อนว่างานวิจัยส่วนใหญ่มีความเสี่ยงที่จะ "ขึ้นห้าง" และยังขาดกลไกการ

แปลงผล (Impact Pathway) ที่ชัดเจนจากฐานความรู้ไปสู่การประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านทรัพย์สินทางปัญญาที่พบเพียง อนุสิทธิบัตร 1 รายการ และลิขสิทธิ์ 1 รายการ ยืนยันว่างานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนส่วนใหญ่มี ระดับความพร้อมทางเทคโนโลยี (Technology Readiness Level: TRL) ที่ยังอยู่ในระยะต้น (Low TRL) และขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่พร้อมสำหรับการถ่ายทอดเชิงพาณิชย์ การขาดการมุ่งเน้นการจดทรัพย์สินทางปัญญานี้จึงถือเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการคุ้มครองผลประโยชน์และสิทธิอันเกิดจากผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

ด้วยบริบทการเปลี่ยนแปลงของประเทศที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏในการเป็น "มหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น" และการเปลี่ยนผ่านสู่ "มหาวิทยาลัยนวัตกรรม (Innovation University)" ดังที่ นันทพัชร ปานะรัตน์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2562) ได้กล่าวถึง ดังนั้น การจัดสรรทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์อย่างเร่งด่วน โดยต้องกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลกระทบ (Impact KPIs) ที่ชัดเจนในมิติเชิงพาณิชย์และนโยบาย เพื่อให้การสนับสนุนทุนวิจัยมีความคุ้มค่าสูงสุดและสามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

จากข้อค้นพบที่ชี้ให้เห็นถึงการกระจุกตัวของการใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ (ร้อยละ 89) และการขาดแคลนการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และนโยบาย จึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติเพื่อยกระดับการบริหารจัดการทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับพันธกิจในการเป็น "มหาวิทยาลัยนวัตกรรม" ดังนี้

1. การปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรทุนและการบริหารความเสี่ยง (Revised Funding Criteria and Risk Management) มหาวิทยาลัยควรดำเนินการทบทวนและกำหนดหลักเกณฑ์การสนับสนุนทุนวิจัยใหม่ โดยให้น้ำหนักเพิ่มขึ้นในมิติการใช้ประโยชน์เชิงชุมชน/สังคมและเชิงพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญ

1.1 ข้อกำหนดด้านแผนการสร้างผลกระทบ (Impact Pathway Requirement) การพิจารณาอนุมัติโครงการวิจัย ต้องกำหนดให้ผู้วิจัยระบุแผนการสร้างผลกระทบ (Impact Pathway) และตัวชี้วัดการเปลี่ยนแปลง (Key Performance Indicators: KPIs) ที่เป็นรูปธรรมในมิติที่ไม่ใช่เชิงวิชาการ ตั้งแต่ขั้นตอนการเสนอโครงการ

1.2 มาตรการลดความเสี่ยง (Risk Mitigation) จากการวิเคราะห์โครงการที่ไม่แล้วเสร็จ (7 โครงการ)

มหาวิทยาลัยควรเพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลระยะเวลาการดำเนินงานและการเผยแพร่ผลงาน เพื่อลดความเสี่ยงของการไม่สำเร็จของโครงการ

2. การสร้างกลไกการเชื่อมโยงเพื่อการถ่ายทอดเทคโนโลยี (Bridging Mechanism for Technology Transfer) ควรมีการจัดตั้ง หน่วยงานส่งเสริมการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์และสังคม หรือปรับบทบาทของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เป็น "ตัวกลาง (Intermediary)" ในการถ่ายทอดเทคโนโลยีอย่างจริงจัง

2.1 การค้นหาและจับคู่เทคโนโลยี (Technology Scouting and Matching) หน่วยงานนี้ควรทำหน้าที่ในการค้นหางานวิจัยที่มีระดับความพร้อมทางเทคโนโลยี (TRL) ที่เหมาะสม และดำเนินการจับคู่ (Matching) งานวิจัยกับผู้ใช้ประโยชน์ภายนอก (ชุมชน, ภาคเอกชน, ภาครัฐ) เพื่อสนับสนุนการต่อยอดผลงานวิจัยไปสู่การใช้งานและสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ

2.2 การบริหารจัดการทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Management) ควรมีกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนการจดทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์หรือสิทธิอันเกิดจากผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

3. การส่งเสริมงานวิจัยเชิงนโยบาย (Promoting Policy-Oriented Research) ควรมีการจัดสรรทุนในลักษณะโจทย์วิจัยเชิงกลยุทธ์ (Strategic Research Grant) หรือวิจัยเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (Evidence-Based Policy Research) ที่มุ่งเน้นการตอบโจทย์ประเด็นสำคัญของท้องถิ่นหรือการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย (Internal Policy) เพื่อสร้างโอกาสในการใช้ประโยชน์เชิงนโยบายโดยตรง และสร้างบทบาทของมหาวิทยาลัยในการเป็น "คลังสมองของท้องถิ่น"

เอกสารอ้างอิง

เก็จนก เอื้องวงศ์. (2560). กลยุทธ์การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยเพื่อพัฒนาสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.

วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ., 10(2), 190-207.

เก็จนก เอื้องวงศ์. (2561). การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา: คุณค่าและแนวทางการส่งเสริมเพื่อการพัฒนาและการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน. *วารสาร Edu Journal (BSRU)*.

นันทพัชร ปานะรัตน์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2562). ประสิทธิภาพของการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 10(2), 101-110.

ฝ่ายประเมินผลการวิจัยของประเทศ กองประเมินผลและจัดการความรู้การวิจัย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.

(2562). การใช้ประโยชน์งานวิจัยในความหมายของ วช. คืออะไร. สืบค้นจาก

https://i4biz.nrct.go.th/ewt_news.php?nid=34

ภาคภูมิ ทิพคุณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยโดยหน่วยงานภาครัฐของไทย. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 11(21), 1-15.

วิจารณ์ พานิช. (2551). *R2R: Routine to Research สยบงานจำเจด้วยการวิจัยสู่โลกใหม่ของงานประจำ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

- ศศิธร ศักดิ์เทวินทร์. (2551). *สถานะองค์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเด็กเมื่อเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม: วิธีวิทยาการสังเคราะห์งานวิจัยอภิมานเชิงคุณภาพ*. [ดุชนิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล, และ สมยศ อวเกียรติ. (2559). *ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 10(23).
- สุภาพร แสงจำปา. (2556). *การติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยของอาจารย์ในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี].
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *สาระสำคัญ พระราชบัญญัติส่งเสริมการใช้ประโยชน์งานวิจัยและนวัตกรรม*. <https://www.nxpo.or.th/>
- อิทธิพร ขำประเสริฐ. (2563). *ความท้าทายของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ*. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 7(2), (ตุลาคม - ธันวาคม 2563)

ปัจจัยด้านความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาด (7C) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ
ลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

Trust Factors and Marketing Mix (7C) Influencing Customer Loyalty in Loan Services:
A Case Study of BAAC Phaya Mengrai Branch, Chiang Rai Province

นพคุณ เชิดธีระกุล¹ และ อริสรา เสยานนท์²

Noppakhun Choedthirakun¹ and Arisara Seyanont²

Received: September 7, 2025

Revised: September 10, 2025

Accepted: September 13, 2025

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย²

Master of Business Administration students, Faculty of Business Administration,

University of the Thai Chamber of Commerce¹

Asst. Prof. Dr., Independent Study Advisor, Faculty of Business Administration,

University of the Thai Chamber of Commerce²

Corresponding Author E-mail: noppakhun.juk@gmail.com¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย (2) ศึกษาระดับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยความไว้วางใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) และความจงรักภักดี และ (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความจงรักภักดีของลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 367 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51-60 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 6 ปี เหตุผลในการใช้บริการ คือ ความไว้วางใจในชื่อเสียงของธนาคารและความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ส่วนปัญหาหลักคือระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อนาน ระดับความไว้วางใจ ปัจจัย 7C และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความจงรักภักดีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความไว้วางใจพบว่า ความสามารถของธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย 7C พบว่า ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพิ่มคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ และลดระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อรักษาลูกค้าอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความจงรักภักดี, ความไว้วางใจ, สินเชื่อ, ส่วนประสมทางการตลาด (7C)

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract

This research article aims to examine the personal characteristics, loan service usage behavior, levels of trust, the customer-oriented marketing mix (7C), and customer loyalty, as well as to analyze the factors associated with the loyalty of customers using loan services at the Phaya Mengrai Branch of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC). The sample consisted of 367 loan service customers. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, an independent-samples t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

Findings are as follows : most respondents were male, aged 51–60 years, married, had an educational level below a bachelor's degree, earned no more than 15,000 baht per month, and had used loan services for more than six years. The main reasons for using the services were trust in the bank's reputation and satisfaction with previous service experiences, whereas the primary problem was the lengthy loan approval process. Overall, trust, the 7C marketing mix, and customer loyalty were rated at the highest level. Customer loyalty did not differ significantly according to personal characteristics. Regarding trust, the bank's competence was positively associated with customer loyalty at the 0.05 level of statistical significance. Regarding the 7C marketing mix, customer success in meeting customers' needs significantly predicted customer loyalty at the 0.05 level. The findings can be applied as guidelines for improving service quality, enhancing customer-perceived value, and reducing loan approval time to maintain a sustainable customer base.

Keywords : Customer Loyalty, Trust, Loan Services, Marketing Mix (7C)

Type of Article: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สินเชื่อเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนการลงทุนและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในภาคเกษตรกรรมของประเทศไทยที่มีเกษตรกรเป็นสัดส่วนใหญ่ การเข้าถึงสินเชื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, n.d.; ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2567) ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (2567) ระบุว่าสินเชื่อครัวเรือนมีมูลค่ามากที่สุด สะท้อนการพึ่งพาเงินทุนของครัวเรือน ขณะที่รายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566) ชี้ว่าเกษตรกรในจังหวัดเชียงรายมีค่าใช้จ่ายต่อรายได้สูงเกือบเต็มร้อยละ แสดงถึงข้อจำกัดทางการเงินที่ต้องอาศัยสินเชื่อเพื่อดำรงชีพและการผลิต อย่างไรก็ตาม บริบทการแข่งขันด้านสินเชื่อเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

โดยมีผู้ให้บริการสินเชื่อดิจิทัลและธนาคารไร้สาขา (Virtual Banks) เข้ามาแข่งขันมากขึ้น (ทริสเรทติ้ง, 2567) ทำให้ธนาคารดั้งเดิม รวมถึง ธ.ก.ส. ต้องปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า โดยเฉพาะในพื้นที่อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ที่มีลูกค้าเกษตรกรกว่า 8,000 ราย ซึ่งแม้จะสะท้อนความไว้วางใจในธนาคาร แต่ก็เผชิญแรงกดดันจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นความสะดวก ความรวดเร็ว และการบริการเฉพาะบุคคล

ในด้านการตลาดบริการ งานวิจัยยืนยันว่าความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า (Morgan & Hunt, 1994; Zeithaml et al., 1996) ทั้งในมิติการใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และความไม่อ่อนไหวต่อราคา ซึ่งมีความสำคัญในชุมชนเกษตรกรรม อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษา บทบาทของความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาด (7C) ต่อความจงรักภักดีในบริบทสินเชื่อเกษตรกรรมระดับพื้นที่เฉพาะ ยังมีข้อจำกัด การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ช่วยยกระดับกลยุทธ์การบริการและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างยั่งยืน เป็นแนวทางในการสร้างการเติบโตด้านสินเชื่อของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาพญาเม็งราย
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยความไว้วางใจ (Trust) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) และความจงรักภักดีของลูกค้า ในการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เข้าใจบทบาทของปัจจัยความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ
2. เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) ที่ช่วยสร้างความไว้วางใจและรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับกลุ่มลูกค้าเกษตรกร
3. เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับการวิจัยเชิงต่อยอดด้านการตลาดและบริการ และการเงินหรือสินเชื่อสำหรับเกษตรกร

4. เพื่อสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับผู้ให้บริการทางการเงินอื่น ๆ ในตลาด

5. เพื่อสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับชุมชน โดยการส่งเสริมความมั่นคงทางการเงินของเกษตรกร และเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C)

ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (Customer-based Marketing Mix: 7C) เป็นการปรับเปลี่ยนจากมุมมองผู้ให้บริการ (Seller-oriented: 4Ps) ไปสู่มุมมองผู้ให้บริการ (Customer-oriented) โดยมุ่งเน้นการออกแบบและส่งมอบคุณค่าที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง Kotler และ Keller (2009) อธิบายว่าการทำความเข้าใจลูกค้าในทุกมิติเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์การตลาดยุคใหม่ โดย 7C ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value) (2) ต้นทุนหรือราคา (Cost to Customer) (3) ความสะดวก (Convenience) (4) ความสบาย (Comfort) (5) การติดต่อสื่อสาร (Communication) (6) การดูแลเอาใจใส่ (Caring) และ (7) ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Complete) งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการ 7C อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มความพึงพอใจและนำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้าในธุรกิจบริการได้อย่างชัดเจน

ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบหลักของการตลาดความสัมพันธ์ (Relationship Marketing) และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Morgan & Hunt, 1994) โดยมี 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) (2) ความซื่อสัตย์ (Integrity) (3) ความสามารถ (Competence) และ (4) ความเอาใจใส่ (Benevolence) – การให้ความสำคัญกับประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าผลกำไรขององค์กร ซึ่ง Chaudhuri และ Holbrook (2001) พบว่าความไว้วางใจในแบรนด์มีผลโดยตรงต่อความจงรักภักดีทั้งในเชิงพฤติกรรมและทัศนคติ ขณะที่ Sirdeshmukh et al. (2002) ระบุว่าความไว้วางใจและการรับรู้คุณค่ามีบทบาทร่วมกันในการสร้างความภักดี

ความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

ความจงรักภักดีของลูกค้าเป็นตัวบ่งชี้ความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้าและองค์กร ครอบคลุมทั้งมิติทางพฤติกรรม เช่น การใช้บริการซ้ำหรือคงอยู่กับแบรนด์ และมิติทางทัศนคติ เช่น ความผูกพันและความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดจากความพึงพอใจหรือความไว้วางใจ (Oliver, 1999; Dick & Basu, 1994) Zeithaml et al. (1996) แบ่งความจงรักภักดีออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ การใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และความไม่อ่อนไหวต่อราคา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการลดต้นทุนการรักษาลูกค้า สร้างโอกาสในการขายต่อเนื่อง และเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยด้าน ความไว้วางใจ พบผลสอดคล้องกันว่ามื่ออิทธิพลต่อความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น มุกดา อัยวรรณ และชาตยา นิลพลับ (2564) ศึกษาผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าความไว้วางใจในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศ เช่น Garbarino และ Johnson (1999) ที่รายงานว่า ความไว้วางใจมีบทบาทมากขึ้นเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กรมีความใกล้ชิดสูง ขณะเดียวกัน Delgado-Ballester และ Munuera-Alemán (2001) ก็ยืนยันว่าความไว้วางใจในแบรนด์ส่งผลต่อการสร้างความภักดีทั้งเชิงพฤติกรรมและทัศนคติ

ด้าน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) งานวิจัยของ ณัฐพงศ์ พงศ์สุวรรณ (2564) ที่ศึกษาลูกค้าเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัย 7C อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ ความสะดวก การสื่อสาร และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีทั้งด้านการใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และความไม่อ่อนไหวต่อราคา งานวิจัยของชนากานต์ ใจแก้วแดง (2567) เกี่ยวกับบริการโฮมเซอร์วิส ยังยืนยันว่าความคุ้มค่าและคุณค่าที่ลูกค้าได้รับเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ ขณะที่ อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว (2566) ชี้ว่าการสื่อสารและความไว้วางใจร่วมกับ 7C เป็นตัวทำนายสำคัญของการเลือกใช้บริการและสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว

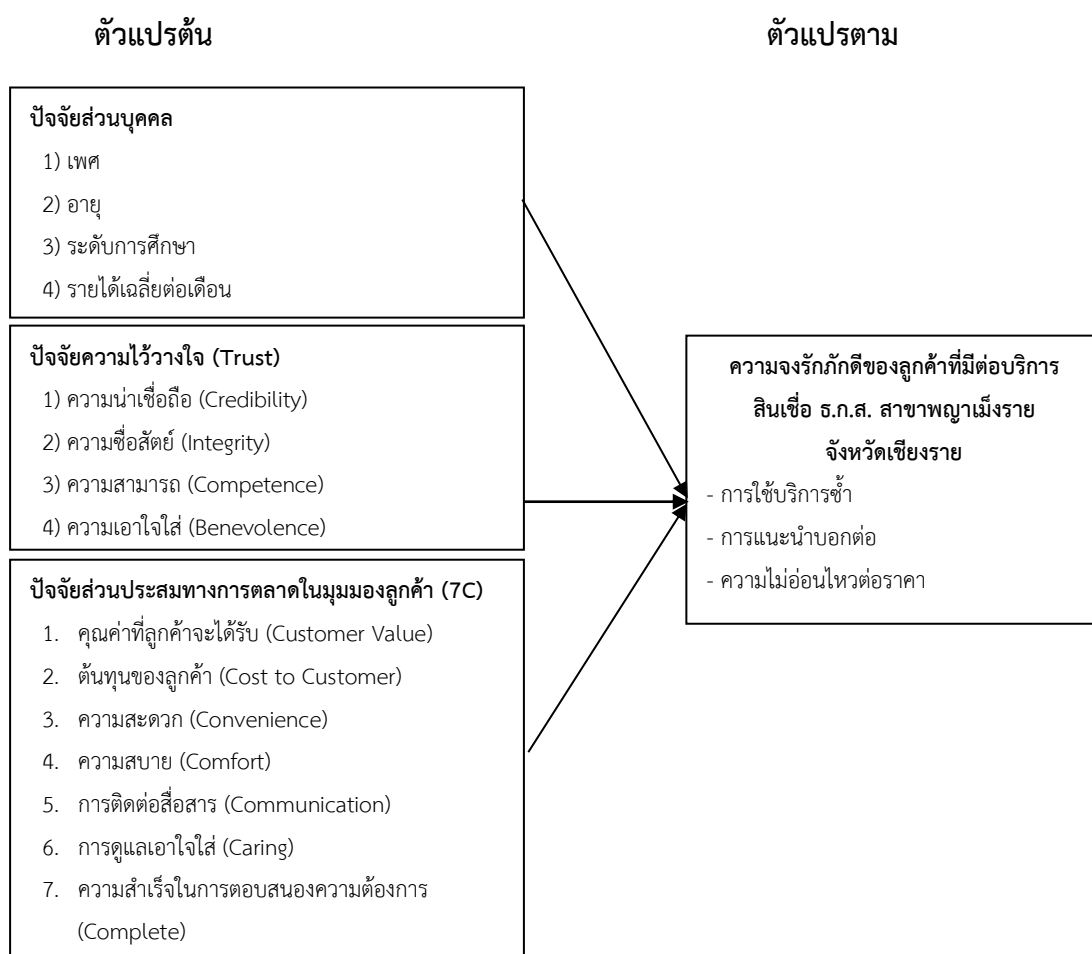
โดยสรุป งานวิจัยที่กล่าวมาทั้งในและต่างประเทศชี้ให้เห็นว่า ความไว้วางใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า การรวบรวมทฤษฎีและผลการศึกษาที่สอดคล้องกันเหล่านี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรทั้งสองในบริบทของสินเชื่อเกษตรกรรม โดยเฉพาะพื้นที่ที่เกษตรกรมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจชุมชน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อการบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความไว้วางใจ (Trust) มีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) มีความสัมพันธ์กับระดับความจงรักภักดีของลูกค้าสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาระดับความไว้วางใจ (Trust) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ประชากรเป้าหมาย คือ เกษตรกรที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 8,120 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567) กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) อ้างอิงตารางของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 367 คน

เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยความไว้วางใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า และความจงรักภักดีของลูกค้า โดยปัจจัยความไว้วางใจวัดจาก 4 องค์ประกอบ คือ ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ความสามารถ และความเอาใจใส่ ขณะที่ปัจจัย 7C ครอบคลุมคุณค่า ต้นทุน ความสะดวก ความสบาย การสื่อสาร การดูแลเอาใจใส่ และความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ส่วนความจงรักภักดีวัดใน 3 มิติ คือ การใช้บริการซ้ำ การแนะนำ

บอกต่อ และความไม่อ่อนไหวต่อราคา แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษาหลักงานวิจัย และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha) โดยปัจจัยความไว้วางใจ (0.914) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (0.929) และความจงรักภักดี (0.932) มีค่ามากกว่า 0.70 ในทุกองค์ประกอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลดำเนินการภาคสนาม ณ สาขาพยาบาลเมืองรายและในกิจกรรมพบปะกลุ่มเกษตรกร ช่วงเดือนมิถุนายน 2568 โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความยินยอมก่อนตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: Enter method) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความไว้วางใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้าต่อความจงรักภักดี และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent Samples t-test และ One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51-60 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อกิน 6 ปี และใช้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปี เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการคือ ความไว้วางใจในชื่อเสียงของธนาคาร และความพึงพอใจจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ขณะที่ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อที่นาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ (ตารางที่ 1) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้คะแนนสูงสุดกับด้านความเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือเท่ากัน รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ และความสามารถ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการดูแลและการตอบสนองความต้องการอย่างจริงจังของธนาคารเป็นพิเศษ

สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) ผลการศึกษา (ตารางที่ 1) แสดงให้เห็นว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ระดับมากที่สุด) คือ “คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ” และ “ความสบาย” รองลงมาคือ “การติดต่อสื่อสาร” “การดูแลเอาใจใส่” และ “ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ” ส่วน “ต้นทุนของลูกค้า” และ “ความสะดวก” ก็อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน สะท้อนว่าลูกค้าให้ความสำคัญทั้งด้านคุณค่าที่ได้รับจากบริการ ความสะดวกสบายในการเข้าถึง และการสื่อสารที่ครบถ้วนชัดเจนควบคู่กับการบริการที่เอาใจใส่ ขณะที่ความจงรักภักดีของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ การตั้งใจใช้บริการซ้ำ รองลงมาคือ ความไม่อ่อนไหวต่อราคา และ การแนะนำบอกต่อบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีแนวโน้มกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง และพร้อมแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ ดังผลการศึกษาในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความไว้วางใจ (Trust) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) และความจงรักภักดีต่อบริการสินเชื่อ ธ.ก.ส.

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยความไว้วางใจ (Trust)			
1. ความน่าเชื่อถือ	4.67	0.46	มากที่สุด
2. ความซื่อสัตย์	4.66	0.47	มากที่สุด
3. ความสามารถ	4.64	0.47	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่	4.67	0.48	มากที่สุด
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C)			
1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ	4.67	0.45	มากที่สุด
2. ต้นทุนของลูกค้า	4.65	0.47	มากที่สุด
3. ความสะดวก	4.65	0.46	มากที่สุด
4. ความสบาย	4.67	0.46	มากที่สุด
5. การติดต่อสื่อสาร	4.66	0.47	มากที่สุด
6. การดูแลเอาใจใส่	4.66	0.47	มากที่สุด
7. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ	4.66	0.46	มากที่สุด
ปัจจัยความจงรักภักดี			
1. ด้านความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ	4.66	0.48	มากที่สุด
2. การแนะนำบอกต่อบริการ	4.61	0.53	มากที่สุด
3. ความไม่อ่อนไหวต่อราคา	4.64	0.50	มากที่สุด

ผลของสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

ผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA และ t-test พบว่า เพศ ($F = 1.595$, $p = 0.204$) อายุ ($F = 1.356$, $p = 0.249$) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($F = 0.359$, $p = 0.699$) มีค่า p-value มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (0.05) แสดงว่าความจงรักภักดีต่อบริการสินเชื่อของลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามปัจจัยดังกล่าว สำหรับตัวแปรระดับการศึกษา เนื่องจากจำนวนกลุ่มเหลือเพียง 2 กลุ่มหลัก (ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี) และกลุ่มที่สูงกว่าปริญญาตรีมีเพียง 1 คน ทำให้ไม่สามารถใช้ ANOVA ได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ Independent Samples t-test แทน ผลการทดสอบพบว่า ความจงรักภักดีของลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและกลุ่มปริญญาตรี ($p > 0.05$)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความไว้วางใจ (Trust) มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Enter method) พบว่า โมเดลโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = 0.417$, Adjusted $R^2 = 0.399$, $F = 23.091$, $p < 0.001$) แสดงว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของความจงรักภักดีได้ร้อยละ 41.7 อย่างไรก็ตาม เมื่อตรวจสอบรายด้าน พบว่าความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญ ($Beta = 0.295$, $p = 0.010$) ในขณะที่ความน่าเชื่อถือ ($p = 0.402$) ความซื่อสัตย์ ($p = 0.385$) และความเอาใจใส่ ($p = 0.422$) ไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าสินเชื่ของ ธ.ก.ส. สาขาพญาเม็งราย

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในโมเดลเดียวกัน พบว่า ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีและสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ ($Beta = 0.232$, $p = 0.047$) ส่วน คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ มีค่าใกล้เคียงระดับนัยสำคัญ ($Beta = 0.186$, $p = 0.053$) อาจถือว่าเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มพยากรณ์ความจงรักภักดีได้ ขณะที่องค์ประกอบอื่น ได้แก่ ต้นทุน ความสะดวก ความสบาย การสื่อสาร และการดูแลเอาใจใส่ ไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความไว้วางใจ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริการสินเชื่อ ธ.ก.ส.

สมมติฐานที่	ปัจจัย	ตัวแปร	ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	ปัจจัยส่วนบุคคล	อายุ	ปฏิเสธสมมติฐาน
3	ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับการศึกษา	ปฏิเสธสมมติฐาน
4	ปัจจัยส่วนบุคคล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5	ปัจจัยความไว้วางใจ	ความน่าเชื่อถือ	ปฏิเสธสมมติฐาน
6	ปัจจัยความไว้วางใจ	ความซื่อสัตย์	ปฏิเสธสมมติฐาน
7	ปัจจัยความไว้วางใจ	ความสามารถ	ยอมรับสมมติฐาน
8	ปัจจัยความไว้วางใจ	ความเอาใจใส่	ปฏิเสธสมมติฐาน
9	ปัจจัย 7C	คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ	ยอมรับสมมติฐาน
10	ปัจจัย 7C	ต้นทุนของลูกค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน
11	ปัจจัย 7C	ความสะดวก	ปฏิเสธสมมติฐาน
12	ปัจจัย 7C	ความสบาย	ปฏิเสธสมมติฐาน
13	ปัจจัย 7C	การติดต่อสื่อสาร	ปฏิเสธสมมติฐาน
14	ปัจจัย 7C	การดูแลเอาใจใส่	ปฏิเสธสมมติฐาน
15	ปัจจัย 7C	ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ	ยอมรับสมมติฐาน

จากผลดังกล่าวสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{ความจงรักภักดี} = 1.143 + 0.299(\text{ความสามารถ}) + 0.240(\text{ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ}) + 0.196(\text{คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ})$$

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลกับความจงรักภักดี

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความจงรักภักดีต่อบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dick และ Basu (1994) ที่อธิบายว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ไม่ใช่ตัวแปรหลักในการกำหนดพฤติกรรมความภักดีในธุรกิจที่มีความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญ ผลนี้สะท้อนว่าความจงรักภักดีของลูกค้า ธ.ก.ส. ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล แต่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การใช้บริการและคุณค่าที่ได้รับมากกว่า ดังนั้น ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการโดยตรง มากกว่าการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามประชากรศาสตร์เพียงอย่างเดียว

สมมติฐานที่ 2: ความไว้วางใจกับความจงรักภักดี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความจงรักภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับทฤษฎี Commitment-Trust Theory ของ Morgan และ Hunt (1994) ที่ระบุว่าความไว้วางใจเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ทางการตลาด และสนับสนุนงานของ Mayer et al. (1995) ที่ชี้ว่าความสามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า ผลนี้บ่งชี้ว่า ลูกค้า ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับศักยภาพและความเชี่ยวชาญของธนาคารในการบริหารจัดการสินเชื่อ ดังนั้น ธ.ก.ส. ควรพัฒนาบุคลากรและระบบงานให้มีความเป็นมืออาชีพและรวดเร็ว เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับลูกค้าในระยะยาว

สมมติฐานที่ 3: ส่วนประสมทางการตลาด (7C) กับความจงรักภักดี

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่า องค์ประกอบด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ และ ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการตลาดบริการของ Kotler และ Keller (2009, 2016) ที่ระบุว่า การส่งมอบคุณค่าที่แท้จริงและการตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วนจะสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า ผลนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยในไทย เช่น ญัฐพงศ์ พงศ์สุวรรณ (2564) ที่พบว่าปัจจัย 7C มีผลต่อการใช้บริการซ้ำและการบอกต่อในธุรกิจโทรคมนาคม ดังนั้น ธ.ก.ส. ควรมุ่งเน้นกลยุทธ์ที่สร้างคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้จริง เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และการติดตามผลที่ต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนากระบวนการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกรได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความจงรักภักดีของลูกค้า ธ.ก.ส. มีได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล แต่สัมพันธ์กับปัจจัยด้านความไว้วางใจ โดยเฉพาะความสามารถของธนาคาร และองค์ประกอบของส่วนประสม

ทางการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C) ได้แก่ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับและความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่า ความภักดีของลูกค้าเกิดจากการรับรู้คุณภาพการบริการ ความเชี่ยวชาญขององค์กร และการส่งมอบคุณค่าอย่างแท้จริง มากกว่าปัจจัยพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ ดังนั้น แนวทางการพัฒนาเชิงปฏิบัติควรมุ่งที่การยกระดับศักยภาพบุคลากร ความโปร่งใสและรวดเร็วของบริการ รวมถึงการสร้างคุณค่าที่ตอบสนองต่อความต้องการเกษตรกรได้อย่างครบถ้วน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคารต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7C) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า จึงควรให้องค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาว โดยเฉพาะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล การรับฟังข้อเสนอแนะ และการช่วยเหลืออย่างจริงใจ ควบคู่กับการพัฒนาเครื่องมือเพื่อติดตามความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นอกจากนี้ องค์กรประกอบที่ลูกค้าให้คะแนนสูงสุดคือ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ และ ความสบาย ซึ่งสะท้อนว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อการได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าและการใช้บริการที่ไม่ซับซ้อนและเป็นมิตร ธนาคารควรเน้นการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เพิ่มคุณค่าที่จับต้องได้ เช่น เงินไฮสินเชื่อที่ยืดหยุ่นและสิทธิประโยชน์เสริม ตลอดจนสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ราบรื่นและไร้อุปสรรคเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

ในขณะเดียวกัน ปัจจัยการสื่อสาร การดูแลเอาใจใส่ และ ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้คะแนนในระดับสูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าลูกค้าคาดหวังข้อมูลที่ชัดเจนและทันเวลา ควบคู่กับบริการที่โปร่งใสและใส่ใจต่อปัญหาเฉพาะบุคคล ธนาคารจึงควรมีกลยุทธ์การสื่อสารที่รอบด้านผ่านหลายช่องทาง โดยเฉพาะสื่อดิจิทัลและออนไลน์ พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริการที่ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและตรงความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพิ่มเติมจากผลการวิจัยครั้งนี้ คือ ธนาคารควรบูรณาการข้อมูลดิจิทัลในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เพื่อนำไปสู่การให้บริการเชิงรุกและการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการเฉพาะบุคคล ผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสาร และ การดูแลเอาใจใส่ เป็นจุดแข็งสำคัญที่ควรต่อยอด โดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารผ่านหลายช่องทางที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และโปร่งใส เพื่อรักษาฐานลูกค้าและเสริมสร้างความไว้วางใจในระยะยาว ขณะเดียวกันควรเร่งแก้ไขข้อจำกัดที่พบ เช่น กระบวนการอนุมัติสินเชื่อที่ใช้เวลานาน โดยนําระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางติดตามสถานะออนไลน์มาใช้ เพื่อลดความล่าช้า เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณา 3 ประการสำคัญ ได้แก่

1. การศึกษาเชิงคุณภาพเชิงลึก เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และความรู้สึกของลูกค้าเกี่ยวกับความไว้วางใจและความภักดี ซึ่งอาจสะท้อนประเด็นที่แบบสอบถามไม่สามารถอธิบายได้ครบถ้วน
2. การเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในหลายพื้นที่ โดยขยายการศึกษาไปยังสาขา ธ.ก.ส. ในภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในบริบทที่แตกต่างกัน และ
3. การศึกษาปัจจัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับยุคดิจิทัล เช่น บทบาทของเทคโนโลยีการให้บริการหรือภาพลักษณ์องค์กร เพื่อเพิ่มความรอบด้านและสอดคล้องกับแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชนากานต์ ใจแก้วแดง. (2567). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองลูกค้า (7Cs) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการโฮมเชอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. Ramkhamhaeng University. <https://3m-it.ru.ac.th/journals/it21/6514190020.pdf>
- ณัฐพงศ์ พงศ์สุวรรณ. (2564). ส่วนประสมการตลาดในมุมมองลูกค้า (7Cs) ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่าย AIS แบบเติมเงิน [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. Mahasarakham University. <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1489/1/62010982002.pdf>
- ณัฐพล ไยไพโรจน์. (2559). *Digital Marketing Concept & Case Study* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โอดีซี พรีเมียร์.
- ทริสเรทติ้ง. (2567). แนวโน้มธุรกิจกลุ่มธนาคารพาณิชย์. เข้าถึงเมื่อ 18 มกราคม 2568, จาก <https://media.settrade.com/settrade/Documents/2024/Aug/270824-Tris-Bank.pdf>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์. (n.d.). *ประวัติการก่อตั้ง*. เข้าถึงเมื่อ 18 มกราคม 2568, จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์. (2567). *นโยบายสินเชื่อ (Lending Policy) 2567*. เข้าถึงเมื่อ 18 มกราคม 2568, จาก <https://www.baac.or.th/th/cg/policy/2567/178%20นโยบายสินเชื่อ.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). *เงินกู้ยืมแก่ภาคครัวเรือนจำแนกตามวัตถุประสงค์*. เข้าถึงเมื่อ 18 มกราคม 2568, จาก https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=891&language=TH
- ธรริธ ธิรขวัญโรจน์. (2556). *การตลาดบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มุกดา อัยวรรณ และชาตยา นิลพล. (2564). ภาพลักษณ์องค์กรและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีกรณีศึกษา ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย. *RMUTI JOURNAL Humanities and Social Sciences*, 8(1), 34-50.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). รายงานสถิติจังหวัดเชียงราย พ.ศ.2567. เข้าถึงเมื่อ 18 มกราคม 2568, จาก <https://chiangrai.nso.go.th/reports-publications/provincial-statistics-report/chiang-rai-province-statistical-report.html>
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65(2), 81–93.
- Delgado-Ballester, E., & Munuera-Alemán, J. L. (2001). Brand trust in the context of consumer loyalty. *European Journal of Marketing*, 35(11/12), 1238–1258. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006475>
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99–113.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70–87. <https://doi.org/10.2307/1251946>
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing management*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (14th ed.). Shanghai People's Publishing House.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1), 15–37. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.1.15.18449>
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

อิทธิพลของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อการบูรณาการ
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในการปฏิบัติงานวิชาชีพของบุคลากรทางการศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร

The Influence of SDG Knowledge and Understanding on SDG Integration in Professional
Practice Among Educational Personnel in Private Higher Education Institutions in Bangkok

ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร
Ntapat Worapongpat

Received: June 26, 2026

Revised: July 25, 2026

Accepted: July 27, 2026

สถาบันเทคโนโลยีภาคตะวันออกแห่งสุวรรณภูมิ และคณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Eastern Institute of Technology Suvarnabhumi (EIT)
and Faculty of Humanities and Social Sciences, Maha Sarakham Rajabhat University
Corresponding Author, e-mail: dr.thiwat@gmail.com ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-3071-5249>

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจและการบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของบุคลากรทางการศึกษา (2) เปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจและการบูรณาการ SDGs จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ (3) วิเคราะห์อิทธิพลของความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการบูรณาการ SDGs ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษาจำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ได้รับการคัดเลือกในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบทีสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SDGs อยู่ในระดับมาก มีการบูรณาการ SDGs ในการปฏิบัติงานวิชาชีพอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับ SDGs ($\beta = .130, p < .001$) และความเข้าใจเกี่ยวกับ SDGs ($\beta = .160, p < .001$) สามารถร่วมกันพยากรณ์การบูรณาการ SDGs ในการปฏิบัติงานวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางบวก โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 28.1 ($R^2 = .281$) ดังนั้น การส่งเสริมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ SDGs ผ่านการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและการสนับสนุนจากสถาบัน อาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการนำแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs); ความรู้เกี่ยวกับ SDGs; ความเข้าใจเกี่ยวกับ SDGs;

การบูรณาการ SDGs; บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract

This research article aims to examine the levels of SDG knowledge, understanding, and integration among educational personnel; to compare these variables across demographic characteristics; and to investigate the influence of knowledge and understanding on SDG integration in professional practice. A questionnaire was employed as the research instrument. Data were collected from a sample of 400 educational personnel in selected private higher education institutions in Bangkok using a multi-stage sampling technique. Descriptive statistics, independent-samples t-tests, one-way ANOVA, and multiple regression analysis were used for data analysis.

Findings are as follows : the sample demonstrated high levels of SDG knowledge and understanding, and their SDG integration in professional practice was also at a high level. No statistically significant differences were found across different demographic characteristics ($p > .05$). Furthermore, multiple regression analysis indicated that SDG knowledge ($\beta = .130$, $p < .001$) and SDG understanding ($\beta = .160$, $p < .001$) significantly and positively predicted SDG integration, jointly explaining 28.1% of the variance ($R^2 = .281$). Therefore, strengthening these cognitive dimensions through continuous professional development and institutional support may enhance the implementation of sustainable development practices.

Keywords: Sustainable Development Goals (SDGs); SDG Knowledge; SDG Understanding; SDG Integration; Higher Education Personnel

Type of Article: Research Article

Introduction

Achieving the Sustainable Development Goals (SDGs) has become a global priority, with higher education institutions (HEIs) recognized as key drivers in advancing sustainable development through education, research, institutional governance, and community engagement (UNESCO, 2023; Avelar et al., 2025). Recent international studies indicate that although many universities have incorporated the SDGs into institutional strategies and sustainability policies, effective implementation at the operational level remains inconsistent because educational personnel often lack sufficient competencies to translate sustainability principles into everyday professional practice (Pais et al., 2023; Sarkis & Ibrahim, 2022). Previous research has demonstrated that sustainability knowledge positively influences awareness and attitudes toward sustainable development; however, evidence also confirms the existence of

a persistent knowledge–action gap, whereby possessing knowledge alone does not necessarily result in successful implementation without adequate understanding, institutional support, and practical competencies (Leal Filho et al., 2019; Omisore et al., 2017; Petrushenko & Vorontsova, 2020). Despite increasing scholarly attention to Education for Sustainable Development (ESD), recent studies have predominantly examined students' sustainability competencies, whereas empirical evidence concerning educational personnel remains limited, particularly regarding how knowledge and understanding jointly contribute to the integration of SDGs into professional practice. This represents an important research gap requiring further empirical investigation.

In Thailand, both public and private higher education institutions have increasingly aligned their strategic plans with the Sustainable Development Goals in response to national development policies and international sustainability agendas. Nevertheless, successful implementation depends largely on educational personnel, including academic staff, administrators, and support personnel, who are responsible for integrating sustainability into teaching, institutional management, and organizational operations (Worapongpat, 2026a; Worapongpat, 2026b). Private higher education institutions in Bangkok represent an appropriate research setting because they operate under highly competitive educational environments while simultaneously responding to quality assurance requirements, stakeholder expectations, and sustainable development policies. Although several studies have investigated sustainability awareness, environmental attitudes, or SDG-related competencies among university students, relatively few empirical studies have examined educational personnel as the principal actors responsible for institutional implementation. Consequently, there remains insufficient evidence explaining whether SDG knowledge and understanding significantly influence the practical integration of sustainability into professional responsibilities within private higher education institutions in Bangkok.

To address this research gap, this study aims to examine the influence of Sustainable Development Goals (SDG) knowledge and SDG understanding on the integration of SDGs into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, Thailand. A quantitative research approach employing survey methodology and multiple regression analysis was adopted to investigate the relationships among these variables. The findings are expected to provide empirical evidence supporting the development of professional training programmes, institutional sustainability policies, and

organizational strategies that strengthen Education for Sustainable Development (ESD) implementation within higher education institutions. Furthermore, the findings may contribute to both academic knowledge concerning sustainability competency development and practical guidance for university administrators, policymakers, and educational organizations seeking to promote sustainable institutional transformation.

This article is organized into five sections. Following this introduction, the literature review presents the theoretical foundations and relevant empirical studies. The methodology section describes the research design, participants, research instrument, and data analysis procedures. The results section reports the empirical findings, followed by the discussion, which interprets the findings in relation to previous studies and theoretical perspectives. Finally, the conclusion presents the key implications, practical recommendations, limitations, and directions for future research.

Objectives

1. To examine the level of Sustainable Development Goals (SDG) knowledge, SDG understanding, and the integration of SDGs into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, Thailand.

2. To investigate the influence of Sustainable Development Goals (SDG) knowledge on the integration of SDGs into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, Thailand.

3. To investigate the influence of Sustainable Development Goals (SDG) understanding on the integration of SDGs into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, Thailand.

Literature Review

Sustainable Development Goals (SDGs) in Higher Education

The Sustainable Development Goals (SDGs), adopted by the United Nations in 2015, comprise 17 interconnected goals designed to promote social equity, economic prosperity, and environmental sustainability. Within higher education, SDGs provide a strategic framework for integrating sustainability into teaching, research, institutional governance, and community engagement (United Nations, 2015; UNESCO, 2023). Universities are expected to contribute to multiple SDGs, particularly SDG 4 (Quality Education), SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), SDG 12 (Responsible Consumption and Production), SDG 13 (Climate Action), and SDG 17

(Partnerships for the Goals), through curriculum development, research activities, and institutional operations (UNESCO, 2020) , (UNESCO, 2023).

1. Knowledge of SDGs

Knowledge represents the foundation of sustainable development competencies and refers to individuals' familiarity with the concepts, objectives, and indicators of the SDGs. Educational personnel with adequate SDG knowledge are more likely to recognize sustainability challenges and understand the relevance of the 17 SDGs to higher education (UNESCO, 2023). Previous studies have consistently reported that sustainability knowledge positively influences awareness and readiness to engage in sustainable practices (United Nations, 2015). Nevertheless, knowledge alone may not be sufficient to promote behavioural change or organizational implementation because individuals often understand sustainability concepts only at a superficial level.(Worapongpat, 2025g).

2. Understanding of SDGs

Understanding extends beyond factual knowledge and reflects the ability to interpret, explain, and apply sustainability principles in professional contexts. According to Bloom's Taxonomy, understanding is an intermediate cognitive process that enables learners to connect theoretical knowledge with practical situations (United Nations, 2024). Education for Sustainable Development (ESD) further emphasizes that meaningful understanding promotes critical thinking, ethical decision-making, and responsible professional behaviour (SDSN, 2023). Consequently, educational personnel who possess deeper understanding are expected to integrate SDG principles more effectively into teaching, administration, and institutional development. (Smaniotto, et. al., 2020).

3. SDG Integration in Professional Practice

SDG integration refers to the incorporation of sustainability principles into routine professional activities, including curriculum design, research, institutional policies, resource management, and community engagement (Aleixo, 2018). In higher education institutions, successful SDG integration depends not only on institutional policies but also on the competencies and commitment of educational personnel (Leal Filho, W.,). Previous studies have confirmed that knowledge influences sustainability awareness; however, limited studies have examined whether knowledge can be translated into actual SDG implementation among university personnel. This knowledge–practice gap suggests that additional cognitive factors, particularly understanding, may be necessary for effective SDG integration (Lozano, R., 2015)

Research Gap and Conceptual Foundation

Although previous studies have investigated sustainability knowledge, awareness, or attitudes, most have focused on university students rather than educational personnel. Furthermore, existing research frequently examines knowledge and understanding as separate constructs, while limited empirical evidence explains how these cognitive dimensions jointly influence SDG integration in professional practice. (Omisoire, et. al., 2017). This limitation restricts understanding of how educational personnel transform sustainability knowledge into practical implementation within higher education institutions. (Worapongpat, 2025f).

To address these gaps, the present study adopts Bloom's Taxonomy and the Education for Sustainable Development (ESD) framework to examine the relationships among knowledge, understanding, and SDG integration. Knowledge is conceptualized as the foundational cognitive component, understanding represents higher-order cognitive processing, and SDG integration reflects the practical application of sustainability principles in professional contexts. By investigating these relationships among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, this study provides empirical evidence that contributes to the advancement of sustainable development in higher education.

Conceptual Framework

This study employs a quantitative research design to examine the influence of knowledge and understanding on the integration of the Sustainable Development Goals (SDGs) in professional practice. The conceptual framework is developed based on (Niyomthanawat, Worapongpat, 2025). (Chao, et. al., 2023). and the Education for Sustainable Development (ESD) framework, which emphasize the progression from knowledge acquisition to understanding and ultimately to application or integration.

The conceptual framework consists of the following components:

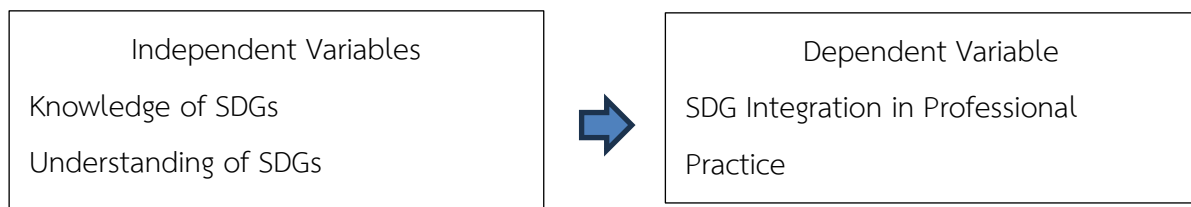


Figure 1 illustrates the conceptual framework of this study. Knowledge and understanding are hypothesized to have direct positive influences on SDG integration in professional practice. In addition, the institutional context is considered a supporting factor that may facilitate or constrain the integration process.

Research Hypotheses

H1: Sustainable Development Goals (SDG) knowledge has a significant positive influence on the integration of SDGs into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, Thailand.

H2: Sustainable Development Goals (SDG) understanding has a significant positive influence on the integration of SDGs into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok, Thailand.

Methodology

This study employed a quantitative research design to investigate the influence of knowledge and understanding on the integration of the Sustainable Development Goals (SDGs) into professional practice among educational personnel in private higher education institutions in Bangkok.

Population and Sample

The target population comprised educational personnel, including academic staff, administrators, and support personnel, employed in selected private higher education institutions in Bangkok. The required sample size was determined using G*Power 3.1 for multiple linear regression analysis. Assuming a medium effect size ($f^2 = 0.15$), a significance level of $\alpha = .05$, statistical power ($1 - \beta$) = .95, and two predictor variables (knowledge and understanding), the minimum required sample size was 107 participants. To improve the precision of parameter estimates, increase statistical power, and compensate for potential incomplete or invalid responses, the sample size was increased to 400 participants.

A multi-stage sampling technique was employed. In the first stage, four private higher education institutions in Bangkok were purposively selected based on their accessibility and willingness to participate in the study. In the second stage, academic and administrative departments within each institution were identified. Finally, educational personnel were proportionally selected from each department.

Four institutions Dusit Thani College, Saint Louis College, Siam Technology College, and Thongsuk College were selected because they represent different types of private higher education institutions and had formally implemented sustainability- or SDG-related educational activities. In addition, each institution granted permission for data collection, ensuring accessibility and feasibility.

The required sample size was determined using Yamane's formula at a 95% confidence level and a 5% margin of error, resulting in a minimum sample size. To increase statistical power,

improve representativeness, and compensate for incomplete responses, the sample size was increased to 400 people.

A multi-stage sampling technique was employed. In the first stage, four private higher education institutions were purposively selected. In the second stage, academic and administrative departments were identified within each institution. Finally, respondents were proportionally selected from each department according to the number of educational personnel.

2. Research Instrument

The research instrument was a structured questionnaire developed from an extensive review of the Sustainable Development Goals (SDGs), the Education for Sustainable Development (ESD) framework, Bloom's Taxonomy, and related empirical studies.

The questionnaire consisted of four sections.

Section 1: Demographic characteristics, including gender, age, educational level, job position, work experience, and institutional affiliation.

Section 2: Knowledge of SDGs, consisting of 15 items designed to assess respondents' knowledge of the 17 Sustainable Development Goals and their relevance to higher education. Each correct response received one point, while incorrect or "don't know" responses received zero points. Total knowledge scores were converted into proportions ranging from 0 to 1 before statistical analysis.

Section 3: Understanding of SDGs, consisting of 10 items measured using a five-point Likert scale (1 = strongly disagree to 5 = strongly agree).

Section 4: SDG Integration in Professional Practice, consisting of 15 items measured using a five-point Likert scale.

Instrument Quality

Content validity was evaluated by three experts using the Index of Item–Objective Congruence (IOC). IOC values ranged from 0.67 to 1.00, exceeding the recommended criterion of 0.50.

A pilot study involving 30 educational personnel from a private higher education institution not included in the main sample was conducted to assess reliability.

Cronbach's alpha coefficients were as follows:

Construct	Number of items	Cronbach's α
Knowledge	15	0.81
Understanding	10	0.88
SDG Integration	15	0.91
Overall questionnaire	40	0.90

These values indicate satisfactory internal consistency.

Data Collection

Data were collected between Month–Month 2025 using both paper-based and online questionnaires. Approval for data collection was obtained from each participating institution before the survey commenced. Respondents received information regarding the objectives of the study, confidentiality of responses, voluntary participation, and their right to withdraw at any stage. Informed consent was obtained before questionnaire administration.

Data Analysis

Data were analyzed using SPSS Statistics Version. The analyses included: Descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation), Independent-samples *t*-tests, One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA), Standard Multiple Regression Analysis (Enter Method)

The regression model was used to examine the influence of SDG knowledge and understanding on SDG integration in professional practice. Prior to regression analysis, assumptions regarding normality, multicollinearity, independence of errors, and homoscedasticity were examined and found to be satisfactory.

Interpretation Criteria For variables measured using the five-point Likert scale, the interpretation criteria were based

Mean	Interpretation
4.21–5.00	Very High
3.41–4.20	High
2.61–3.40	Moderate
1.81–2.60	Low
1.00–1.80	Very Low

For the knowledge variable, scores were interpreted according to the proportion of correct responses:

Score	Interpretation
0.80–1.00	High
0.60–0.79	Moderate
Below 0.60	Low

Results

Objective 1: To examine the levels of knowledge, understanding, and SDG integration

The results indicated that the overall level of SDG knowledge among educational personnel was at a high level. Among the five dimensions, the Planet dimension showed the highest mean score, followed by Peace, while People, Prosperity, and Partnership were at a moderate level.

The overall level of SDG understanding was at the highest level, with the Sufficiency Economy Philosophy dimension receiving the highest mean score, followed by national strategy.

Regarding SDG integration in professional practice, the overall level was high. Organizational responsibility showed the highest level, followed by local implementation and monitoring and evaluation.

Table 1 *presents the descriptive statistics of knowledge, understanding, and SDG integration.*

Dimension	Mean Proportion	SD	Interpretation
People	0.578	0.34	Moderate
Prosperity	0.539	0.32	Moderate
Planet	0.867	0.21	High
Peace	0.774	0.24	High
Partnership	0.481	0.27	Moderate
Overall	0.648	0.13	High

Objective 2: To compare differences across demographic characteristics

The results revealed that there were no statistically significant differences in knowledge, understanding, or SDG integration across demographic variables ($p > .05$). This indicates that SDG-related competencies were relatively consistent across different groups of educational personnel.

Table 2 presents the comparison of SDG variables by demographic characteristics.

Variable	Test	df	t/F	p
Gender	t-test	398	0.94	.962
Age	ANOVA	3,396	1.34	.262
Education	ANOVA	2,397	0.87	.420
Position	ANOVA	2,397	1.06	.348
Experience	ANOVA	4,395	0.91	.459

Objective 3: To analyze the influence of knowledge and understanding on SDG integration

The results of multiple regression analysis indicated that both knowledge and understanding had significant positive effects on SDG integration ($p < .001$).

Knowledge explained 18.2% of the variance in SDG integration ($R^2 = .182$), while understanding explained 11.0% ($R^2 = .110$). When combined, the two variables explained 28.1% of the variance ($R^2 = .281$).

The regression equation was: $\text{SDG Integration} = 4.111 + 0.240 (\text{Knowledge}) + 0.270 (\text{Understanding})$

These findings suggest that both knowledge and understanding are significant predictors of SDG integration among educational personnel.

Table 3 Multiple Regression Analysis of Knowledge and Understanding on SDG Integration

Predictor	B	SE	β	t	p	Tolerance	VIF
Constant	4.111	0.102	-	41.39	<.001	-	-
Knowledge	0.240	0.028	0.251	4.64	<.001	0.89	1.12
Understanding	0.270	0.034	0.264	4.71	<.001	0.89	1.12

$R=.530$ $R^2=.281$ Adjusted $R^2=.277$ $F(2,397)=77.50$ $p<.001$ Durbin-Watson=1.92

Discussion

The findings indicate that educational personnel in private higher education institutions demonstrated high levels of SDG knowledge, understanding, and professional integration. Rather than merely reflecting familiarity with sustainability concepts, these findings suggest that institutional environments play a significant role in developing sustainability competencies. (Worapongpat, 2025d). The widespread adoption of SDG-related policies, together with the integration of the Sufficiency Economy Philosophy and national development strategies into

higher education, may have contributed to creating shared learning experiences that strengthen both cognitive and practical competencies. (Worapongpat, 2025e). This interpretation is consistent with the Education for Sustainable Development (ESD) framework, which emphasizes that sustainability competencies are developed through continuous interaction between knowledge acquisition, institutional support, and practical application (UNESCO, 2023).

The findings also support Bloom's Taxonomy, which proposes that learning progresses from knowledge acquisition to understanding and ultimately to application (Worapongpat, 2025b). Educational personnel who possess higher levels of understanding are more likely to interpret sustainability concepts appropriately and apply them within teaching, administration, and institutional management. This explains why understanding demonstrated a meaningful relationship with SDG integration rather than functioning solely as an independent cognitive outcome.

The absence of statistically significant differences across demographic characteristics suggests that sustainability competencies are influenced more by organizational factors than by individual characteristics. Previous studies have reported that institutional commitment, organizational culture, and continuous professional development can reduce variations in sustainability competencies among educational personnel (Leal Filho et al., 2019). In contrast, some earlier studies found demographic differences in sustainability awareness, particularly regarding age and educational background (Aleixo et al., 2018). The discrepancy may be explained by the relatively standardized implementation of SDG-related policies and staff development programmes across the participating institutions, resulting in more homogeneous competencies regardless of demographic characteristics.

The regression analysis further demonstrated that SDG knowledge and understanding jointly predicted SDG integration in professional practice. These findings provide empirical support for the theoretical assumption that cognitive competencies constitute important antecedents of sustainable professional behaviour. (Worapongpat, 2025a). However, understanding appears to function as the mechanism through which knowledge is transformed into practice. This finding reinforces the widely discussed knowledge–action gap in sustainability research, indicating that possessing knowledge alone is insufficient to ensure behavioural change unless individuals are able to interpret, contextualize, and apply that knowledge effectively (Kanie, et. al., 2014).

Although the regression model was statistically significant, knowledge and understanding jointly explained only 28.1 % of the variance in SDG integration. This finding indicates that approximately 71.9% of the variation remains unexplained by the present model, suggesting that

additional organizational and contextual factors may substantially influence SDG implementation. Variables such as organizational leadership, institutional policy, sustainability culture, administrative support, motivation, professional development opportunities, and resource availability may also contribute to successful SDG integration. Future research should therefore incorporate these variables to develop a more comprehensive explanatory model of sustainability practices within higher education institutions.

The present study contributes to the literature in several important ways. First, whereas previous research has predominantly examined SDG awareness and sustainability competencies among university students, this study focuses specifically on educational personnel, who play a central role in implementing sustainability within higher education institutions. (Worapongpat, 2025c) Second, the study integrates Bloom's Taxonomy and the Education for Sustainable Development framework into a single empirical model that explains how knowledge and understanding jointly influence SDG integration in professional practice. Third, the findings provide empirical evidence from private higher education institutions in Thailand, a context that has received relatively limited attention in previous sustainability research. These contributions extend current understanding of the cognitive mechanisms underlying SDG implementation and provide practical implications for strengthening institutional capacity-building programmes that promote sustainable development through education.

Knowledge Contribution

This study contributes to the field of Education for Sustainable Development (ESD) by providing an empirically supported framework that explains the role of cognitive factors in driving Sustainable Development Goals (SDG) integration among educational personnel in private higher education institutions.



Figure 2 illustrates this conceptual relationship, demonstrating how cognitive processes contribute to sustainability practices in higher education contexts.

The findings demonstrate that SDG integration is not the result of a single factor but emerges from a structured and sequential cognitive process involving knowledge and understanding. Specifically, knowledge serves as the foundational component that enables

individuals to recognize and acquire SDG-related concepts, while understanding represents a higher-order cognitive process that facilitates interpretation, contextualization, and application in professional practice.

Importantly, this study highlights that knowledge alone is insufficient to ensure effective SDG integration. Instead, understanding functions as a critical mechanism that transforms knowledge into actionable practices. This finding provides empirical support for the theoretical proposition derived from Bloom's Taxonomy, which emphasizes the progression from knowledge to understanding and ultimately to application.

Furthermore, the study extends existing literature by examining the combined influence of knowledge and understanding on SDG integration among educational personnel, a group that has received limited attention in prior research. By focusing on professional practice rather than student outcomes, this study offers a new perspective on how sustainability competencies are operationalized within institutional contexts.

In addition, the findings suggest that institutional factors, such as organizational policies, training programs, and work environments, may play a supportive role in facilitating or constraining the integration process. This highlights the importance of aligning individual cognitive development with institutional support mechanisms to achieve effective SDG implementation.

Recommendation

1. Suggestions for utilizing the research results

1.1 The results of research objective 1 found that educational personnel had a high level of knowledge and the highest level of understanding regarding SDGs, along with a high level of integration in professional practice.

Therefore, relevant agencies should promote continuous professional development programs, such as training workshops and curriculum integration, to further strengthen both knowledge and understanding of SDGs. In addition, institutions should embed SDGs into organizational policies and daily operations to sustain long-term implementation.

1.2 The results of research objective 2 found that there were no significant differences in knowledge, understanding, and SDG integration across demographic characteristics.

Therefore, relevant agencies should maintain and expand standardized SDG policies and practices across all departments and personnel groups. This includes creating shared learning platforms and institutional guidelines to ensure consistency and equal access to SDG-related resources.

1.3 The results of research objective 3 found that knowledge and understanding significantly influenced SDG integration. Therefore, relevant agencies should focus on enhancing both cognitive dimensions by designing learning systems that go beyond basic knowledge acquisition and emphasize critical thinking, interpretation, and practical application. This may include project-based learning, interdisciplinary collaboration, and experiential learning approaches.

2. Suggestions for future research

This research found that knowledge and understanding are key factors influencing SDG integration. However, the explanatory power of the model suggests that other variables may also play important roles. These may include attitudes, organizational support, leadership, and institutional culture.

For future research, studies should investigate additional variables that may influence SDG integration, such as behavioral factors and organizational context. Moreover, future studies should expand the sample to include public universities or institutions in other regions to enhance generalizability. Mixed-method research designs are also recommended to gain deeper insights into the mechanisms underlying SDG implementation.

References

- Aleixo, A., et al. (2018). *Implementation of sustainable development goals in Portuguese higher education institutions*.
- Avelar, A. B. A., Mitchell, S. F., & Sandes-Guimarães, L. V. (2025). Integrating sustainable development goals in management education: Impact on student knowledge, attitudes, and behaviors. *The International Journal of Management Education*, 23(2), 101116.
- Chao, H. Z., Wongkumchai, T., & Worapongpat, N. (2023). Rural digital model for upgrading rural areas to an efficient digital society: A case study of SMEs in Urumqi, China. *International Journal of Multidisciplinary in Educational and Cultures Studies*, 1(2), 35–55.
- Kanie, N., Abe, N., Iguchi, M., Yang, J., Kabiri, N., Kitamura, Y., ... Hayakawa, Y. (2014). Integration and diffusion in sustainable development goals: Learning from the past, looking into the future. *Sustainability*, 6(4), 1761–1775.
- Leal Filho, W., et al. (2019). *Sustainable Development Goals and sustainability teaching at universities*.
- Lozano, R., et al. (2015). *A review of commitment and implementation of sustainable development in higher education*.
- Niyomthanawat, J., & Worapongpat, N. (2025). Building tourist confidence and perceived value through social development and local engagement in Thai tourism. *SSRU International Journal of Management Science*, 12(2), 54–68.

- Omisore, A. G., Babarinde, G. M., Bakare, D. P., & Asekun-Olarinmoye, E. O. (2017). Awareness and knowledge of the sustainable development goals in a university community in Southwestern Nigeria. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 27(6), 669–676.
- Pais, L. E. O. N. O. R., Costa, D. A. N. I. E. L. A., & Ramos, P. N. (2023). The contributions of knowledge management to the sustainable development goals. *European Journal of Applied Business and Management*, 9(1), 74–91.
- Petrushenko, Y., & Vorontsova, A. (2020). Knowledge society: The evolution of the concept in the context of achieving sustainable development goals. In *Quality education* (pp. 511–525). Springer.
- Sarkis, J., & Ibrahim, S. (2022). Building knowledge beyond our experience: Integrating sustainable development goals into IJPR's research future. *International Journal of Production Research*, 60(24), 7301–7318.
- SDSN. (2023). *Sustainable Development Report 2023*.
- Smaniotto, C., Battistella, C., Brunelli, L., Ruscio, E., Agodi, A., Auxilia, F., ... Sisi, S. (2020). Sustainable development goals and 2030 agenda: Awareness, knowledge and attitudes in nine Italian universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 8968.
- Stafford-Smith, M., Griggs, D., Gaffney, O., Ullah, F., Reyers, B., Kanie, N., ... O'Connell, D. (2017). Integration: The key to implementing the sustainable development goals. *Sustainability Science*, 12(6), 911–919.
- UNESCO. (2020). *Education for Sustainable Development: A Roadmap*.
- UNESCO. (2023). *Global Education Monitoring Report*.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*.
- United Nations. (2024). *The Sustainable Development Goals Report 2024*.
- Worapongpat, N. (2025a). Integrating interdisciplinary workshop design to advance life skills and leadership among graduate students at private universities in Thailand. *Liberal Arts and Social Studies International Journal*, 1(2), 55–71.
- Worapongpat, N. (2025b). Development of life skills and cognitive competencies among private university educators through Buddhist practice in Thailand, India, and Nepal. *Buddhism in Mekong Region Journal*, 8(2), 1–23.
- Worapongpat, N. (2025c). Guidelines for developing the digital competency of local government personnel in Maha Sarakham Province. *Journal of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University*, 9(2), 1–19. (in Thai)

- Worapongpat, N. (2025d). The application of the BCG model and competitive strategies to achieve sustainable development goals in the health and beauty supplement OEM industry in Samut Sakhon Province. *Wisdom Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(12), 39–54.
- Worapongpat, N. (2025e). Guidelines for ESG management in comprehensive health and beauty supplement businesses with best practices for sustainability. *Modern Academic Development and Promotion Journal*, 3(2), 47–69.
- Worapongpat, N. (2025f). Best practices (ESG) for the comprehensive OEM business of dietary supplements, health, and beauty: SCG Grand Co., Ltd. and its affiliates. *Chiang Mai University Journal of Economics*, 29(1), 1–14.
- Worapongpat, N. (2025g). Impact of local administrators' behaviors on employee motivation in public local administrative organizations for realizing smart local governance: A case study of Maha Sarakham Province. *Public Administration in the Modern Era Journal*, 2(6), 288–302. (in Thai)
- Worapongpat, N. (2025h). Assessing essential needs for developing AI competencies among local administrative personnel toward smart local communities in Maha Sarakham Province. *Journal of Academic and Research in Social Sciences*, 1(4), 56–68.
- Worapongpat, N. (2026a). Creative strategic conflict management in Thai Rajabhat universities: A model for enhanced institutional harmony. *Asian Education and Learning Review*, 4(1), 2–12.
- Worapongpat, N. (2026b). The efficiency of work performance competencies of local government personnel in advancing toward a concrete smart locality: Evidence from Maha Sarakham Province. *Journal of Public Administration and Law, Shinawatra University*, 3(1), 1–21. (in Thai)
- Worapongpat, N. (2026c). Situational leadership of entrepreneurs influencing ESG and safety management: Employee perspectives in the health, beauty, and supplement manufacturing sector. *Community and Social Development Journal*, 27(1), 72–83.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.
- Zeigermann, U. (2021). Scientific knowledge integration and the implementation of the SDGs: Comparing strategies of sustainability networks. *Politics and Governance*, 9(1), 164–175.

ตัวอย่างการเขียนบทความวิชาการ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ

ชื่อเรื่อง

Title

- ชื่อเรื่อง ภาษาไทยขึ้นต้นก่อน กรณีชื่อเรื่องยาวมากกว่า 1 บรรทัด ให้เขียนแบบสามเหลี่ยมหัวกลับ
- ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษให้ขึ้นต้นคำด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่และตามด้วยตัวอักษรพิมพ์เล็กในทุก ๆ คำ

ผู้เขียน¹, ผู้เขียน² และ ผู้เขียน³

Author¹, Author² and Author³

สังกัด¹

สังกัด²

สังกัด³

Affiliation¹

Affiliation²

Affiliation³

E-mail: ¹; ²; ³

Tel.....

บทคัดย่อ (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

- นำเสนอให้กระชับ เน้นประเด็นสำคัญที่ต้องการนำเสนอ โดยสรุปสาระสำคัญของบทความตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับชื่อเรื่อง เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านอยากอ่านเนื้อหาฉบับเต็ม
- ใช้ภาษาแบบทางการ แสดงเฉพาะเนื้อหา ไม่แสดงความรู้สึก อารมณ์ หรืออคติ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรใช้ “เทคนิคของการใช้คำ” เพื่อประโยชน์ในการค้นหาคำย่อให้พบได้ง่ายที่สุด
- ความยาวประมาณ 250 คำ

.....
.....

คำสำคัญ (16 Point Bold) : 16 Point

นำเสนอโดยเลือกใช้คำที่มีอยู่ในวัตถุประสงค์ของบทความที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องของบทความ และเป็นคำที่นิยมใช้ เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านที่สนใจค้นพบบทความ จำนวน 3-5 คำ

Abstract (16 Point Bold) ภาษาอังกฤษ

.....16 Point

- นำเสนอให้กระชับ เน้นประเด็นสำคัญที่ต้องการนำเสนอ โดยสรุปสาระสำคัญของบทความตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับชื่อเรื่อง เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านอยากอ่านเนื้อหาฉบับเต็ม
- ใช้ภาษาแบบทางการ แสดงเฉพาะเนื้อหา ไม่แสดงความรู้สึก อารมณ์ หรืออคติ ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรใช้ “เทคนิคของการใช้คำ” เพื่อประโยชน์ในการค้นหาค้นคว้าให้พบได้ง่ายที่สุด ความยาวประมาณ 250 คำ

Keywords (16 Point Bold) : 16 Point

นำเสนอโดยเลือกใช้คำที่มีอยู่ในวัตถุประสงค์ของบทความที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องของบทความ และเป็นคำที่นิยมใช้ เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านที่สนใจค้นพบบทความ จำนวน 3-5 คำ

บทนำ (16 Point Bold)

.....16 Point

นำเสนอเนื้อหาเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้อ่านสู่เนื้อเรื่อง ให้เห็นความสำคัญ และสร้างบรรยากาศให้น่าติดตามต่อไป ควรเขียนให้กระชับตรงประเด็น ไม่ยืดเยื้อ สอดคล้องกับชื่อเรื่อง โดยจับประเด็นจากชื่อเรื่องแล้วนำไปสู่บริบท เนื้อหา ในส่วนนี้สามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของบทความ ที่มาของบทความ ขอบเขตของบทความ อาจมีคำจำกัดความหรือนิยามที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (16 Point Bold)

.....
.....16 Point

นำเสนอให้สอดคล้องกับชื่อเรื่องหรือประเด็นที่เขียน จัดวางโครงสร้างเนื้อหาและจัดลำดับให้เหมาะสม
เนื้อหาสาระควรมีความต่อเนื่องกัน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

กรอบในการวิเคราะห์ (16 Point Bold)

.....
.....16 Point

นำเสนอกรอบในการวิเคราะห์ที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปแบบภาพ หรือข้อความอันเป็น
ใจความสำคัญที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ (16 Point Bold)

.....
.....16 Point

นำเสนอให้เป็นไปตามหลักการ ทฤษฎี ตามกรอบในการวิเคราะห์ มีหลักฐานการอ้างอิงอย่างถูกต้องตาม
หลักวิชาการ มีความเป็นเหตุเป็นผล

บทสรุป (16 Point Bold)

.....
.....16 Point

นำเสนอสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความ โดยการเลือกประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้นมาเขียน รวมไว้
อย่างสั้น ๆ ทำย่อบท หรืออาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่าสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดมีความสำคัญอย่างไร สามารถ
นำไปใช้อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรือ อาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้ง ทำยกระตุ้น
ให้ผู้อ่านไปแสวงหาความรู้เพื่อคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ (16 Point Bold)

.....16 Point

นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิเคราะห์สำหรับนำไปใช้ในเชิงทฤษฎีและการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิงใช้ตามรูปแบบ APA Style (7th ed.) มีวิธีการ ดังนี้

- การเรียงลำดับรายการอ้างอิง รายการอ้างอิงที่เป็นภาษาไทยให้เรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ ก-ฮ
- รายการอ้างอิงที่เป็นภาษาอังกฤษให้เรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ A-Z เรียงลำดับตามอักษรตัวแรกของชื่อสกุลของผู้แต่งคนแรก หากตัวแรกซ้ำกันหรือมีส่วนแรกเหมือนกัน ให้เรียงตามตัวอักษรตัวถัด ๆ ไป
- การอ้างอิงในเนื้อหา เรียงลำดับตามอักษรตัวแรกของชื่อ-สกุลของผู้แต่งคนแรก โดยให้ชื่อผู้แต่งที่เป็นอักษรภาษาไทยขึ้นต้นก่อนเรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ ก-ฮ และตามด้วยชื่อสกุลของผู้แต่งคนแรกอักษรภาษาอังกฤษเรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ A-Z

- การใช้คำย่อในการอ้างอิงภาษาอังกฤษ ใช้แนวทางตามรูปแบบ APA Style (7th ed.)
- การใช้คำย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติ ใช้แนวทางตามรูปแบบ APA Style (7th ed.)
- การเขียนอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

- การเขียนอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย

ของบทความ.

- การเขียนอ้างอิงประเภท ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างการเขียนบทความวิจัย เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ

ชื่อเรื่อง

Title

ผู้เขียน¹, ผู้เขียน² และ ผู้เขียน³

Author¹, Author² and Author³

สังกัด¹

สังกัด²

สังกัด³

Affiliation¹

Affiliation²

Affiliation³

E-mail: ¹; ²; ³

Tel.....

บทคัดย่อ (16 Point Bold)

.....16 Point

- นำเสนอภาพรวมของเนื้อหาทั้งหมด ครอบคลุมสาระสำคัญของผลการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการอ้างอิง และดึงดูดให้ผู้อ่านอยากอ่านเนื้อหาฉบับเต็ม ใช้ข้อเท็จจริง
- ระบุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย ผลการวิจัย และคุณค่าของการวิจัย
- ใช้ภาษาแบบทางการ แสดงเฉพาะเนื้อหา ไม่แสดงความรู้สึก อารมณ์หรืออคติไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรใช้ “เทคนิคของการใช้คำ” เพื่อประโยชน์ในการค้นหาคำย่อให้พบได้ง่ายที่สุด
- ความยาวประมาณ 250 คำ

คำสำคัญ (16 Point Bold) : 16 Point

- นำเสนอโดยเลือกใช้ตัวแปรที่ศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย หรือคำที่เป็นชื่อเรื่องการวิจัย เป็นคำที่นิยมใช้ เพื่อให้ผู้สนใจงานวิจัยสืบค้นเจอ จำนวน 3-5 คำ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract (16 Point Bold) ภาษาอังกฤษ

.....16 Point

- นำเสนอภาพรวมของเนื้อหาทั้งหมด ครอบคลุมสาระสำคัญของผลการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการอ้างอิง และดึงดูดให้ผู้อ่านอยากอ่านเนื้อหาฉบับเต็ม ใช้ข้อเท็จจริง
- ระบุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย ผลการวิจัย และคุณค่าของการวิจัย
- ใช้ภาษาแบบทางการ แสดงเฉพาะเนื้อหา ไม่แสดงความรู้สึก อารมณ์หรืออคติไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ควรใช้ “เทคนิคของการใช้คำ” เพื่อประโยชน์ในการค้นหาคำย่อให้พบได้ง่ายที่สุด
- ความยาวประมาณ 250 คำ

Keywords (16 Point Bold) : 16 Point

- นำเสนอโดยเลือกใช้ตัวแปรที่ศึกษาที่เกี่ยวข้องกันกับงานวิจัย หรือคำที่เป็นชื่อเรื่องการวิจัย เป็นคำที่นิยมใช้ เพื่อให้ผู้สนใจงานวิจัยสืบค้นเจอ จำนวน 3-5 คำ

Type of Article: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (16 Point Bold)

.....16 Point

นำเสนอโดยใช้ภาษาแบบทางการ เป็นแบบแผน เลือกใช้คำที่ถูกต้องตามหลักภาษาและค่านิยมของคำ ใช้คำให้เกิดความหมายตรงประเด็น ไม่ซับซ้อน อ่านแล้วเข้าใจทันที การแปลคำศัพท์จากต่างประเทศควรตรวจสอบความนิยมและใช้ความหมายเดียวกันตลอดบทความ เช่น Organization พบ แปลเป็นไทยว่า องค์กรหรือองค์การ เป็นต้น และภายในหนึ่งย่อหน้าควรมีใจความสำคัญประเด็นเดียว เป็นเอกภาพ และต้องอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

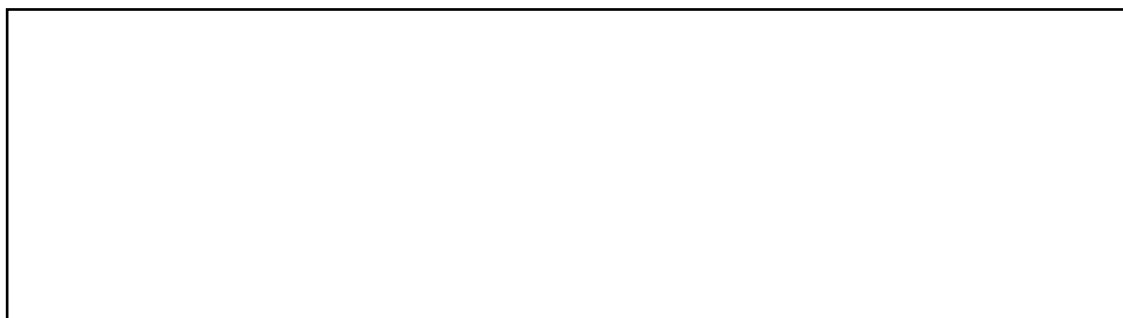
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

- นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยพอสังเขปของตัวแปรทุกตัว และ จำเป็นต้องอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้หลีกเลี่ยงการ "อ้างอิงใน" หรือการอ้างอิงต่อ ๆ กันมา ควรใช้ต้นฉบับมาอ้างอิง
 - นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการอภิปรายผล
 - นำเสนอให้มีความสัมพันธ์กันทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่กรอบแนวความคิด ที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

ระเบียบวิธีวิจัย (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

นำเสนอโดยอธิบายวิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ควรอ้างอิงเจ้าของทฤษฎีที่ผู้เขียนอ้างอิงโดยตรง หลีกเลี่ยง การอ้างอิงต่อ ๆ กันมา เขียนให้กระชับ นำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของบทความ

.....
.....
.....

ผลการวิจัย (16 Point Bold)

.....
.....16 Point
.....

นำเสนอข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ และผลการวิเคราะห์โดยอาจจะมีการนำเสนอในรูปแบบ ตาราง และการ แปลความหมายอย่างกะทัดรัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตัวอย่างการนำเสนอในรูปแบบตาราง

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย

อภิปรายผลการวิจัย (16 Point Bold)

.....16 Point

- สรุปสาระประเด็นสำคัญ และอภิปรายผลในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานวิจัยให้ครอบคลุมตาม วัตถุประสงค์ หากมีสมมุติฐานของการวิจัยควรอภิปรายรายชื่อ ข้อค้นพบที่ขัดแย้งหรือสอดคล้องกับ งานวิจัยของงาน
- อภิปรายข้อจำกัดและข้อบกพร่องในการวิจัย รวมถึงการอภิปรายคุณประโยชน์ของงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ (16 Point Bold)

.....16 Point

นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยสำหรับนำไปใช้ในเชิงทฤษฎีและการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิงใช้ตามรูปแบบ APA Style (7th ed.) มีวิธีการ ดังนี้

- การเรียงลำดับ ให้เรียงลำดับตามตัวอักษร ตั้งแต่ ก-ฮ แล้วตามด้วย A-Z
- การเขียนอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

- การเขียนอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรกถึงหน้าสุดท้าย

ของบทความ.

- การเขียนอ้างอิงประเภท ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

ชื่อ นามสกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย.

ชมรม นวัตกรรมแห่งสหวิทยาการ

อาคารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
398 หมู่ 9 ต.นครสวรรค์ตก จ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000
โทรศัพท์ 056-219100 ต่อ 2400 โทรสาร 056-882707
Email: fmsnsru@nsru.ac.th
[https://ms.nsrุ.ac.th](https://ms.nsrु.ac.th)

